

# RESULTADOS

VIGENCIA

# 2019





**INSTITUTO NACIONAL PENITENCIARIO Y CARCELARIO**

Brigadier General  
**NORBERTO MUJICA JAIME**  
Director General INPEC

**Juan Manuel Riaño Vargas**  
Jefe Oficina Asesora de Planeación

**Grupo Planeación Estratégica**

**O L. Leonel Ríos Soto**  
Coordinador Grupo Planeación Estratégica

**Oscar Leonardo Leal Pedroza**  
**Elvira Isabel Rowlands Gómez**

Bogotá, D.C., Junio 2020

## TABLA DE CONTENIDO

<b>PRESENTACIÓN .....</b>	<b>5</b>
<b>1. RESULTADOS DESEMPEÑO INSTITUCIONAL NACIÓN - INPEC VIGENCIA 2019 .....</b>	<b>6</b>
<b>2. ÍNDICES DE DESEMPEÑO POR POLÍTICAS .....</b>	<b>8</b>
2.1. <b>Gestión Estratégica del Talento Humano.....</b>	<b>8</b>
2.2. <b>Integridad.....</b>	<b>10</b>
2.3. <b>Planeación institucional.....</b>	<b>12</b>
2.4. <b>Gestión Presupuestal y Eficiencia del Gasto Público.....</b>	<b>12</b>
2.5. <b>Fortalecimiento Organizacional y Simplificación de Procesos .....</b>	<b>13</b>
2.6. <b>Gobierno Digital .....</b>	<b>14</b>
2.7. <b>Seguridad Digital.....</b>	<b>16</b>
2.8. <b>Defensa Jurídica.....</b>	<b>17</b>
2.9. <b>Transparencia, acceso a la información y Lucha Contra la Corrupción. ....</b>	<b>18</b>
2.10. <b>Servicio al Ciudadano .....</b>	<b>20</b>
2.11. <b>Racionalización de Trámites.....</b>	<b>22</b>
2.12. <b>Participación Ciudadana en la Gestión Pública .....</b>	<b>24</b>
2.13. <b>Seguimiento y Evaluación del Desempeño Institucional.....</b>	<b>25</b>
2.14. <b>Gestión Documental.....</b>	<b>26</b>
2.15. <b>Gestión del Conocimiento.....</b>	<b>27</b>
2.16. <b>Control Interno .....</b>	<b>29</b>
<b>3. NUEVAS POLÍTICAS EVALUADAS EN MIPG .....</b>	<b>33</b>
<b>4. COMPARATIVO RESULTADOS VIGENCIA 2018 Y 2019 .....</b>	<b>34</b>
4.1. <b>Resultados comparados del Desempeño Institucional .....</b>	<b>34</b>
4.2. <b>Resultados Comparados de las siete dimensiones de MIPG .....</b>	<b>34</b>
4.3. <b>Resultados Comparados de las dieciséis políticas de Gestión del Desempeño .....</b>	<b>35</b>
<b>5. ANÁLISIS DE RESULTADOS Y ACCIONES PARA MEJORAR.....</b>	<b>36</b>

## LISTA DE GRÁFICAS

Gráfica 1 Índice de Desempeño Institucional INPEC .....	6
Gráfica 2 Ranking (Clasificación Quintil).....	7
Gráfica 3 Resultados por Dimensión y su Máximo de Referencia .....	7
Gráfica 4 Índices de las Dimensiones de Gestión y Desempeño Políticas.....	8
Gráfica 5 Resultados Política Estratégica del Talento Humano.....	9
Gráfica 6 Resultados Política de Integridad .....	10
Gráfica 7 Resultados Política Planeación Institucional .....	12
Gráfica 8 Resultados Política Gestión Presupuestal y Eficiencia del Gasto Público.....	13
Gráfica 9 Resultados Política Fortalecimiento Organizacional y Simplificación de Procesos.....	13
Gráfica 10 Resultados Política Gobierno Digital.....	14
Gráfica 11 Resultados Política Seguridad Digital .....	16
Gráfica 12 Resultados Política Defensa jurídica .....	18
Gráfica 13 Resultados Política Transparencia, acceso a la Información y Lucha contra la Corrupción.....	18
Gráfica 14 Resultados Política Racionalización de Trámites.....	23
Gráfica 15 Resultados Política Participación Ciudadana en la Gestión Pública .....	24
Gráfica 16 Resultados Política Seguimiento y evaluación del desempeño institucional .....	25
Gráfica 17 Resultados Política Gestión Documental .....	26
Gráfica 18 Resultados Política Gestión del Conocimiento.....	28
Gráfica 19 Resultados Política de Control Interno.....	30
Gráfica 20 Índice de Mejora Normativa.....	33
Gráfica 21 Índice de Gestión de la Información Estadística.....	33
Gráfica 22 Índices detallados Nuevas Políticas MIPG.....	34
Gráfica 23 Comparativo Índice de Resultados 2018 - 2019.....	34
Gráfica 24 Comparativo Índice de las Dimensiones y Gestión del Desempeño 2018 - 2019.....	35
Gráfica 25 Comparativo Índice de las Políticas De Gestión y Desempeño 2018 - 2019.....	35

## PRESENTACIÓN

El Instituto Nacional Penitenciario y Carcelario INPEC, a través de la Oficina Asesora de Planeación y el Grupo de Planeación Estratégica, presento en la plataforma dispuesta por el Departamento Administrativo de la Función Pública el día 12 de marzo del año 2020, el diligenciamiento del Formulario Único Reporte de Avances a la Gestión FURAG, herramienta en línea de reporte de avances a la gestión, como insumo para el monitoreo, evaluación y control de los resultados institucionales y sectoriales del Modelo Integrado de Planeación y Gestión con la información de responsabilidad del INPEC, dando cumplimiento dentro de los términos establecidos por el ente de control.

La Medición del Desempeño Institucional es una operación estadística que busca medir anualmente de la vigencia anterior la gestión y desempeño de las entidades públicas del orden nacional y territorial bajo los criterios y estructura temática del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG, así como también el avance del Modelo Estándar de Control Interno – MECI.

Esta publicación en medio electrónico se presentan los resultados obtenidos para el INPEC, constituye en una herramienta útil de referencia que orienta a la institución hacia el cumplimiento de su misión, el alcance de su visión y el logro de sus objetivos; tiene como propósito principal el seguimiento y mejoramiento de los productos, metas, actividades e indicadores de eficiencia, eficacia y efectividad, mediante el Plan de Acción 2020, para lo cual requiere revisiones periódicas permitiendo realizar los ajustes pertinentes, la toma de decisiones y avanzar en la implementación de MIPG, contribuyendo al cumplimiento de los propósitos del Gobierno Nacional de orientar su gestión hacia resultados.

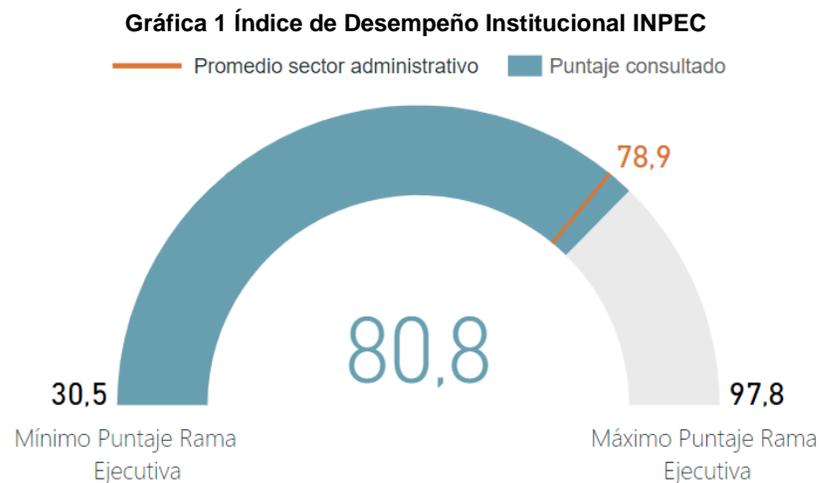
Finalmente, la Oficina Asesora de Planeación, se permiten hacer extensiva la invitación a los interesados para realizar la consulta de los resultados, y las recomendaciones presentadas en el documento para posterior realizar los ajustes correspondientes y planes de mejora necesarios.

Bogotá, D. C., Junio 2020

## 1. RESULTADOS DESEMPEÑO INSTITUCIONAL NACIÓN - INPEC VIGENCIA 2019

El Índice de Desempeño Institucional -IDI que refleja el grado de orientación de la entidad hacia una mejor producción de bienes y prestación de servicios, a fin de resolver efectivamente las necesidades y problemas de los ciudadanos con criterios de: eficacia (la medida en que se logran los resultados institucionales), eficiencia (la medida en que los recursos e insumos son utilizados para alcanzar los resultados) y calidad (la medida en la que se asegura que el producto y/o prestación del servicio responde a atender las necesidades y problemas de sus grupos de valor).<sup>1</sup>

Para esto el INPEC en la vigencia 2019, presento un índice desempeño de 80.8 puntos superando el promedio del sector de Justicia y del Derecho al que pertenece, y ubicándose en el 3 lugar dentro de las 5 entidades que pertenecen al sector.



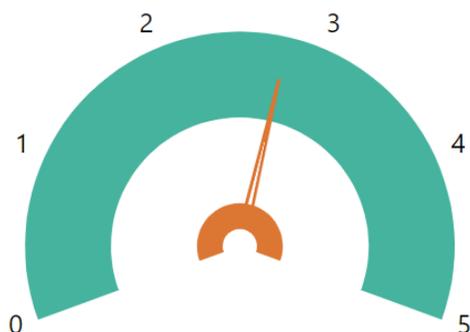
\*El promedio de sector corresponde al promedio de puntajes de las entidades que hacen parte del sector de Justicia y del Derecho (78.9).  
Fuente: Visualización Resultados Medición 2019 - MIPG - DAFP

- **Mínimo Puntaje Rama Ejecutiva:** Refleja el puntaje de la entidad que obtuvo el menor resultado en la medición del desempeño institucional.
- **Máximo Puntaje Rama Ejecutiva:** Refleja el puntaje de la entidad que obtuvo el mayor resultado en la medición del desempeño institucional.
- **Puntaje consultado:** Es el puntaje de la medición del desempeño institucional que obtuvo la entidad o el sector consultado de acuerdo a los filtros de búsqueda.
- **Promedio sector administrativo:** Este valor indica el resultado de todo el sector administrativo en su conjunto. Se obtiene del producto de sumar los resultados de desempeño institucional de las entidades del sector administrativo al que pertenece la entidad consultada y dividirlo por el número total de entidades del mismo sector.<sup>2</sup>

<sup>1</sup> Preguntas frecuentes sobre el diligenciamiento del Formulario Único de Reporte de Avances de la Gestión – FURAG Vigencia 2019 Versión 3 Febrero 2020 Pág. 8.

<sup>2</sup> MIPG-Instructivo usuario MIPG Rama Ejecutiva del Orden Nacional Versión 1. Mayo de 2020 Pág.14.

**Gráfica 2 Ranking (Clasificación Quintil)**



**Nota 1:** La información de este gráfico solo es válida cuando se filtra o consulta una sola entidad. No aplica para otros filtros.

**Nota 2:** Las entidades con puntajes más altos están ubicadas en el quintil 5; las entidades con menores puntajes están ubicadas en el quintil 1.

Fuente: Visualización Resultados Medición 2019 - MIPG - DAFP

El INPEC se encuentra ubicado en el Quintil 3, entre los rangos 2 y 3: la entidad hace parte del 20% de entidades que está por encima del 40% de entidades con menores puntajes y por debajo del 40% de entidades con mejores puntajes de desempeño institucional.

**Gráfica 3 Resultados por Dimensión y su Máximo de Referencia**

Dimensión	Puntaje consultado	Valor máximo de referencia
D1: Talento Humano	75,6	96,7
D2: Direccionamiento Estratégico y Planeación	81,4	96,5
D3: Gestión con Valores para Resultados	82,0	97,9
D4: Evaluación de Resultados	79,0	93,7
D5: Información y Comunicación	83,5	97,3
D6: Gestión del Conocimiento y la Innovación	77,7	96,9
D7: Control Interno	79,1	97,5

Fuente: Visualización Resultados Medición 2019 - MIPG - DAFP

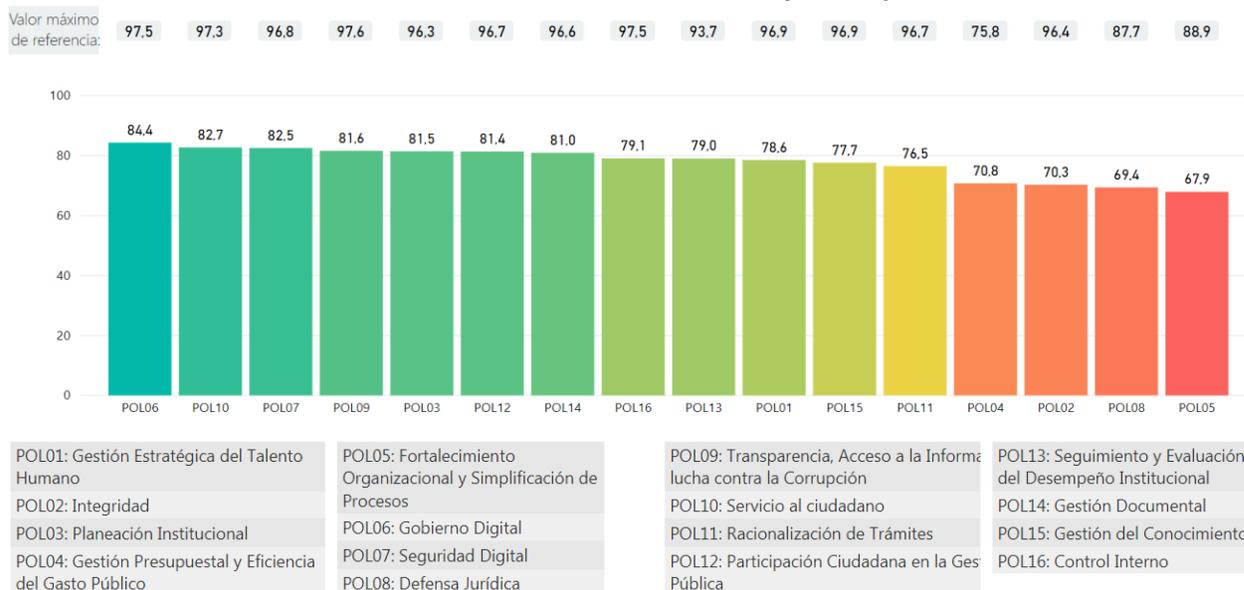
Esta tabla le permitirá evidenciar con cifras la distancia que hay entre el puntaje obtenido por el INPEC y el valor máximo de referencia obtenido por el grupo de entidades que pertenecen al sector de Justicia y del Derecho en las 7 dimensiones del MIPG.

## 2. ÍNDICES DE DESEMPEÑO POR POLÍTICAS

Este gráfico de barras verticales ordena las políticas de acuerdo al puntaje obtenido en cada una de ellas de mayor a menor. Cada barra en la parte superior muestra el puntaje obtenido por política, al dar clic sobre la barra se mostrará el nombre de la política seleccionada, en la parte inferior están etiquetadas las políticas (POL1, POL2, POL3, etc) y en los recuadros de color gris están sus nombres respectivos.

El orden de las barras quiere decir que la primera a mano izquierda representa la política que obtuvo el mayor puntaje, mientras que la última barra mano derecha representa la política que obtuvo el menor puntaje. Esto no implica que el puntaje obtenido por cada política necesariamente sea bueno o malo, solamente permite indicar que unas políticas tienen mayor avance que otras. Los colores por su parte permiten identificar en qué políticas la entidad o sector tiene mayores avances y en cuáles debe priorizar acciones de mejora.<sup>3</sup>

**Gráfica 4 Índices de las Dimensiones de Gestión y Desempeño Políticas**



Fuente: Visualización Resultados Medición 2019 - MIPG - DAFP

### 2.1. Gestión Estratégica del Talento Humano

Para la vigencia 2019 la política Gestión Estratégica del Talento Humano, obtuvo un puntaje de 78.6, siendo este menor al promedio del sector, a continuación se presentan los resultados y las recomendaciones para poder realizar mejoras correspondientes.

<sup>3</sup> MIPG-Instructivo usuario MIPG Rama Ejecutiva del Orden Nacional Versión 1. Mayo de 2020 Pág.19.

**Gráfica 5 Resultados Política Estratégica del Talento Humano**



Fuente: Visualización Resultados Medición 2019 - MIPG - DAFP

### Recomendaciones

- 1 Contar con un plan y/o programa de entrenamiento y actualización para los abogados que llevan la defensa jurídica de la entidad.
- 2 Establecer los empleos suficientes para cumplir con los planes y proyectos en la planta de personal de la entidad (o documento que contempla los empleos de la entidad).
- 3 Desarrollar herramientas y/o instrumentos para transferir el conocimiento y mejorar su apropiación como acción de enseñanza-aprendizaje.
- 4 Fortalecer el conocimiento del talento humano desde su propio capital intelectual como acción de enseñanza-aprendizaje.
- 5 Diseñar y ejecutar actividades en entornos que permiten enseñar-aprender desde varios enfoques como acción de enseñanza-aprendizaje.
- 6 Fomentar la transferencia del conocimiento hacia adentro y hacia afuera de la entidad como acción de enseñanza-aprendizaje.
- 7 Incorporar actividades para las personas que están en situación de discapacidad dentro de la planeación del talento humano en la entidad.
- 8 Propiciar y promover un plan de retiro, con el fin de facilitar las condiciones para la adecuación a la nueva etapa de vida con respecto a los servidores que se retiran.
- 9 Implementar en la entidad un proceso de capacitación que permita al servidor el conocimiento de los objetivos institucionales ligados a la actividad que ejecuta.
- 10 Implementar un protocolo de atención a los servidores públicos frente a los casos de acoso laboral y sexual.
- 11 Desarrollar un análisis y diagnóstico de la accesibilidad de los puestos de trabajo que ofrece la entidad, que sirva de base para las recomendaciones de los ajustes de los puestos de trabajo de los servidores públicos de la entidad, en especial de aquellos que tienen una discapacidad.
- 12 Vincular jóvenes entre los 18 y 28 años en el nivel profesional, de acuerdo con la Ley 1955 de 2019 y el Decreto 2365 de 2019.

- 13 Implementar en la entidad la estrategia de las salas amigas de la familia lactante, en cumplimiento de la ley 1823 de 2017.
- 14 Someter a concurso de mérito todos los empleos de carrera administrativa de otros niveles jerárquicos, que se encuentren en vacancia definitiva.
- 15 Implementar en la entidad procesos meritocráticos para vincular los servidores en los cargos provisionales.
- 16 Implementar en la entidad procesos meritocráticos para vincular los servidores en los cargos de planta temporal.
- 17 Implementar procesos de inducción a los gerentes públicos que contemple al menos dos de los siguientes canales: de manera virtual, presencial con la ESAP o en forma directa con la entidad.
- 18 Evaluar la totalidad de los acuerdos de gestión suscritos con los servidores públicos del nivel gerencial.
- 19 Someter a concurso de mérito todos los empleos de carrera administrativa del nivel asesor, que se encuentren en vacancia definitiva.
- 20 Establecer incentivos especiales para el personal de servicio al ciudadano, de acuerdo con lo previsto en el marco normativo vigente (Decreto 1567 de 1998, Ley 909 de 2004, Decreto 894 de 2017) y otros estímulos para quienes se encuentren con distinto tipo de vinculación (provisionales, contratistas, etc.) en la entidad.

## 2.2. Integridad

La política de Integridad, obtuvo un puntaje de 70.3, siendo este menor al promedio del sector, a continuación se presentan los resultados y las recomendaciones para poder realizar mejoras correspondientes.



Fuente: Visualización Resultados Medición 2019 - MIPG - DAFP

## Recomendaciones

1. La alta dirección y el comité institucional de coordinación de control interno (de manera articulada o cada uno en cumplimiento de sus competencias) deben definir lineamientos en materia de anticorrupción (fraude y corrupción).

2. El comité institucional de coordinación de control interno deberá revisar la exposición de la entidad a los riesgos de corrupción y fraude y en caso de contar con una línea de denuncias se deberá monitorear el progreso de su tratamiento.
3. Fomentar desde la Alta Dirección espacios de participación para todo el personal, para armonizar los valores del servicio público con los códigos de ética institucional, implementar jornadas de difusión y herramientas pedagógicas para desarrollar el hábito de actuar de forma coherente con ellos. Desde el sistema de control interno efectuar su verificación.
4. Contar con un canal de comunicación en la entidad, para que el personal pueda dar a conocer sus opiniones y/denuncias. Desde el sistema de control interno efectuar su verificación.
5. Formular el plan estratégico de gestión de conflictos de intereses dentro del marco de la Política de Talento Humano.
6. Asignar un líder o responsable para promover la cultura de integridad en los servidores públicos que permitan prácticas preventivas para evitar que el interés particular interfiera en la realización del fin al que debe estar destinada la actividad del Estado.
7. Como parte de la sensibilización y conocimiento del proceso de conflicto de intereses, incluir dentro de la Política de Talento Humano (Plan de Capacitación, Procesos de Inducción, entre otros) el proceso del manejo de conflicto de intereses, con el fin de generar un direccionamiento que apoye el desarrollo e implementación de la estrategia establecida para dicho proceso.
8. Establecer canales e implementar estrategias para la identificación y declaración de conflictos de interés que contemplan jornadas de sensibilización para divulgar las situaciones sobre conflictos de interés que puede enfrentar un servidor público.
9. Establecer al interior de su entidad un proceso para la gestión del conflicto de intereses, donde el servidor público pueda tener claridad de cómo se reporta un posible caso y cuál es el conducto regular para seguir.
10. Formular y desarrollar un plan de seguimiento y monitoreo a las declaraciones de conflicto de interés por parte de los servidores públicos que laboran dentro de la entidad, con acciones y plazos concretos para su cumplimiento.
11. Implementar canales de denuncia y seguimiento frente a situaciones disciplinarias y de conflictos de interés esto frente al control y sanción de los conflictos de interés. Desde el sistema de control interno efectuar su verificación.
12. Implementar canales de consulta y orientación para el manejo de conflictos de interés esto frente al control y sanción de los conflictos de interés. Desde el sistema de control interno efectuar su verificación.
13. Articular la gestión de conflictos de interés como elemento dentro de la gestión del talento humano esto frente al control y sanción de los conflictos de interés. Desde el sistema de control interno efectuar su verificación.
14. Implementar mecanismos para facilitar al ciudadano el reporte de posibles conflictos de interés respecto a las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y denuncias (PQRS) de la entidad.

### 2.3. Planeación institucional

La política de Planeación Institucional, obtuvo un puntaje de 81.5, siendo este mayor al promedio del sector, a continuación se presentan los resultados y las recomendaciones para poder realizar mejoras correspondientes.



Fuente: Visualización Resultados Medición 2019 - MIPG - DAFP

### Recomendaciones

1. Formular a través de medios digitales estrategias para la participación ciudadana en el proceso de elaboración de la normatividad.
2. Determinar qué políticas, programas y proyectos pueden ser concertados vía digital y promover la activa participación ciudadana.
3. Determinar mediante variables cuantificables, los resultados obtenidos a partir de la incidencia ciudadana en la elaboración de normatividad.
4. Precisar mediante variables cuantificables los resultados de la participación de los grupos de valor en la etapa de formulación de las políticas, programas y proyectos.
5. Actualizar la información recopilada sobre los grupos de valor para determinar sus características sociales, geográficas, económicas o las que la entidad considere de acuerdo con su misión y así poder diseñar estrategias de intervención ajustadas a cada grupo.
6. Reorganizar por parte del equipo directivo equipos de trabajo y/o recursos para asegurar los resultados a partir del análisis de los indicadores de la gestión institucional. Desde el sistema de control interno efectuar su verificación.

### 2.4. Gestión Presupuestal y Eficiencia del Gasto Público

La política de Gestión Presupuestal y Eficiencia del Gasto Público, obtuvo un puntaje de 70.8, siendo este mayor al promedio del sector, a continuación se presentan los resultados y las recomendaciones para poder realizar mejoras correspondientes.

**Gráfica 8 Resultados Política Gestión Presupuestal y Eficiencia del Gasto Público**



Fuente: Visualización Resultados Medición 2019 - MIPG - DAFP

### Recomendaciones

1. Constituir reservas presupuestales en la vigencia, inferiores al 2% del presupuesto de funcionamiento.
2. Constituir reservas presupuestales en la vigencia, inferiores al 15% del presupuesto de inversión.
3. Trabajar para que la gestión presupuestal y la planificación de la entidad contribuyan a reducir el porcentaje de reservas constituido frente a las apropiaciones de la vigencia.
4. Realizar una planeación completa y realista, acorde a las capacidades institucionales, con el propósito de ejecutar el 100% de los recursos presupuestados para la vigencia fiscal y así evitar constituir reservas presupuestales.

### 2.5. Fortalecimiento Organizacional y Simplificación de Procesos

La política de Fortalecimiento organizacional y simplificación de procesos, obtuvo un puntaje de 67,9, siendo este menor al promedio del sector, a continuación se presentan los resultados y las recomendaciones para poder realizar mejoras correspondientes.

**Gráfica 9 Resultados Política Fortalecimiento Organizacional y Simplificación de Procesos**



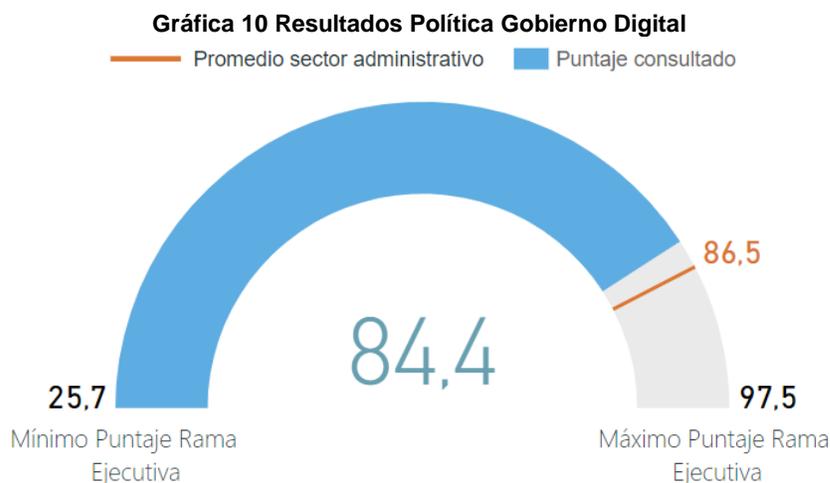
Fuente: Visualización Resultados Medición 2019 - MIPG - DAFP

## Recomendaciones

1. Establecer los empleos suficientes para cumplir con los planes y proyectos en la planta de personal de la entidad (o documento que contempla los empleos de la entidad)
2. Establecer una estructura organizacional que facilite el flujo de la información interna.
3. Tener en cuenta sugerencias, expectativas, quejas, peticiones, reclamos o denuncias por parte de la ciudadanía para llevar a cabo mejoras a los procesos y procedimientos de la entidad. Desde el sistema de control interno efectuar su verificación.
4. Considerar los resultados de los espacios de participación y/o rendición de cuentas con ciudadanos para llevar a cabo mejoras a los procesos y procedimientos de la entidad. Desde el sistema de control interno efectuar su verificación.
5. Tener en cuenta los resultados de la gestión institucional para llevar a cabo mejoras a los procesos y procedimientos de la entidad. Desde el sistema de control interno efectuar su verificación.
6. Elaborar planes para la adecuación y mantenimiento de los edificios, sedes y espacios físicos como parte de la gestión de los bienes y servicios de apoyo de la entidad.
7. Disponer de bienes adecuados para satisfacer las necesidades de los diferentes procesos y áreas de trabajo.
8. Hacer un uso eficiente de bienes con periodos de obsolescencia y renovación.
9. Establecer la política para el uso de bienes con material reciclado.

### 2.6. Gobierno Digital

La política de Gobierno Digital, obtuvo un puntaje de 84.4, siendo este menor al promedio del sector, a continuación se presentan los resultados y las recomendaciones para poder realizar mejoras correspondientes.



Fuente: Visualización Resultados Medición 2019 - MIPG - DAFP

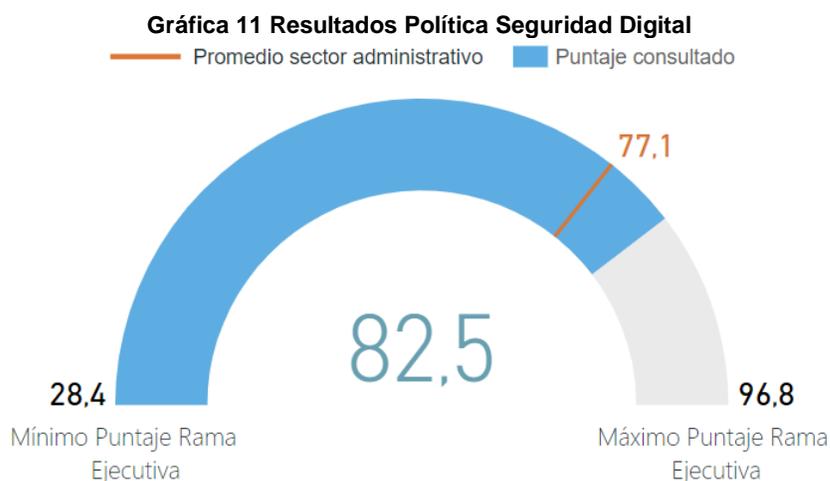
## Recomendaciones

1. Generar un esquema de soporte con niveles de atención a través de un punto único de contacto de un punto único de contacto y soportado por una herramienta tecnológica, tipo mesa de servicio que incluya al menos la gestión de problemas, incidentes, requerimientos, cambios, disponibilidad y conocimiento.
2. Realizar un proceso para atender los incidentes y requerimientos de soporte de los servicios de TI con el fin de mejorar la gestión de tecnologías de la información en la entidad.
3. Producir acuerdos de nivel de servicio con terceros y acuerdos de niveles de operación con el fin de optimizar la gestión en TI de la entidad.
4. Contar con vistas de información actualizadas de la arquitectura de información para todas las fuentes de información.
5. Implementar procesos o procedimientos de calidad de buenos datos.
6. Implementar procesos o procedimientos que aseguren integridad, disponibilidad y confidencialidad de los datos.
7. Realizar desarrollos de software y cuenta con todos los documentos de arquitectura de software actualizados.
8. Definir e implementar una metodología de referencia para el desarrollo de software o sistemas de información y especificar o detallar cuales y cómo.
9. Realizar un esquema de soporte y mantenimiento de los sistemas de información actualizado de acuerdo con la guía brindada por el Ministerio de tecnologías de la información y comunicaciones.
10. Implementar un plan de aseguramiento de la calidad durante el ciclo de vida de los sistemas de información que incluya criterios funcionales y no funcionales.
11. Definir y aplicó una guía de estilo en el desarrollo de sus sistemas de información e incorpora especificaciones y lineamientos de usabilidad definidos por el Min TIC.
12. Generar funcionalidades de accesibilidad que indica la política de Gobierno Digital, en los sistemas de información de acuerdo con la caracterización de usuarios.
13. Implementar un plan de mantenimiento preventivo y evolutivo (de mejoramiento) sobre la infraestructura de TI con el fin de generar una red de apoyo en relación al soporte y operación en la entidad.
14. Documentar e implementar un plan de continuidad de los servicios tecnológicos mediante pruebas y verificaciones acordes a las necesidades de la entidad.
15. Realizar monitoreo del consumo de recursos asociados a la infraestructura de TI.
16. Ejecutar acciones de mejora a partir de los resultados obtenido a través de los indicadores de uso y apropiación. Desde el sistema de control interno efectuar su verificación.
17. Diseñar a partir de la política de seguridad y privacidad de la información procedimientos rigurosos y actualizados para el buen desempeño institucional de la entidad.
18. Robustecer y/o elaborar en términos de implementación y actualización el plan operacional de seguridad y privacidad de la información,
19. Habilitar funcionalidades que permitan a los usuarios hacer seguimiento al estado de los trámites disponibles en línea o parcialmente en línea.
20. Habilitar funcionalidades que permitan a los usuarios hacer seguimiento al estado de los otros procedimientos administrativos disponibles en línea o parcialmente en línea.
21. Ejecutar al 100% los proyectos de TI que se definen en cada vigencia

22. Caracterizar los usuarios de todos los otros procedimientos administrativos de la entidad que están disponibles en línea y parcialmente en línea.
23. Cumplir los criterios de usabilidad web para todos los trámites de la entidad que están disponibles en línea y parcialmente en línea.
24. Cumplir los criterios de usabilidad web para todos los otros procedimientos administrativos de la entidad que están disponibles en línea y parcialmente en línea.
25. Promocionar los otros procedimientos administrativos disponibles en línea y parcialmente en línea para incrementar su uso.
26. Determinar mediante variables cuantificables, los resultados obtenidos a partir de la incidencia ciudadana en la elaboración de normatividad.
27. Precisar mediante variables cuantificables los resultados de la participación de los grupos de valor en la etapa de formulación de las políticas, programas y proyectos.
28. Determinar mediante variables cuantificables los resultados obtenidos a partir de la incidencia de los grupos de valor en la ejecución de programas, proyectos y servicios.
29. Determinar los problemas que fueron solucionados a partir de la participación de la ciudadanía en lo concerniente a la innovación abierta.
30. Precisar los resultados obtenidos en la promoción del control social y veedurías ciudadanas a partir de la participación de los grupos de valor.

## 2.7. Seguridad Digital

La política de Seguridad Digital, obtuvo un puntaje de 82.5, siendo este mayor al promedio del sector, a continuación se presentan los resultados y las recomendaciones para poder realizar mejoras correspondientes.



Fuente: Visualización Resultados Medición 2019 - MIPG - DAFF

## Recomendaciones

1. La entidad debe llevar a cabo una gestión del riesgo que le permita controlar los puntos críticos de éxito.

2. La evaluación a la gestión del riesgo que hacen los jefes de planeación, líderes de otros sistemas de gestión o comités de riesgos debe contemplar evaluaciones para monitorear el estado de los componentes del sistema de control interno.
3. Diseñar a partir de la política de seguridad y privacidad de la información procedimientos rigurosos y actualizados para el buen desempeño institucional de la entidad.
4. Robustecer y/o elaborar en términos de implementación y actualización el plan operacional de seguridad y privacidad de la información,
5. Reconocer como instancias de la política de seguridad digital al CSIRT de Gobierno y otros CCIRT.
6. Reconocer e implementar las herramientas o instrumentos en seguridad digital definidas por el Gobierno Nacional tales como los estudios de relacionados con Seguridad Digital (por ejemplo, Estudio sobre el Impacto Económico de los Incidentes, Amenazas y Ataques Cibernéticos (Encuesta OEA).
7. Fomentar la participación de los servidores de la entidad en las convocatorias para el fortalecimiento de capacidades en Seguridad digital realizadas por el Gobierno Nacional tales como el Gobierno Electrónico.
8. Fomentar la participación de los servidores de la entidad en las convocatorias para el fortalecimiento de capacidades en Seguridad digital realizadas por el Gobierno Nacional tales como el Posgrado en gestión TI y seguridad de la información.
9. Fomentar la participación de los servidores de la entidad en las convocatorias para el fortalecimiento de capacidades en Seguridad digital realizadas por el Gobierno Nacional tales como el Fondo para el fortalecimiento de las TI en el estado- Maestría en Ciberseguridad y Ciberdefensa de la Escuela Superior de Guerra – ESDEGUE".
10. Fomentar la participación de los servidores de la entidad en las convocatorias para el fortalecimiento de capacidades en Seguridad digital realizadas por el Gobierno Nacional tales como la Convocatoria de Competencias Gerenciales.
11. Fomentar la participación de los servidores de la entidad en las convocatorias para el fortalecimiento de capacidades en Seguridad digital realizadas por el Gobierno Nacional tales como el Desarrollo del Talento TI - Talento Digital.
12. Adelantar acciones para la gestión sistemática y cíclica del riesgo de seguridad digital tales como participar en las mesas de construcción y sensibilización del Modelo Nacional de Gestión de Riesgos de Seguridad Digital.
13. Destinar recursos económicos y humanos que satisfagan las necesidades de seguridad de la información.
14. Establecer e implementar un procedimiento de gestión de incidentes de seguridad de la información de acuerdo con los cambios dados en la entidad.
15. Efectuar evaluaciones de vulnerabilidades informáticas.

## **2.8. Defensa Jurídica**

La política de Defensa Jurídica, obtuvo un puntaje de 69.4, siendo este menor al promedio del sector, a continuación se presentan los resultados y las recomendaciones para poder realizar mejoras correspondientes.

**Gráfica 12 Resultados Política Defensa jurídica**



Fuente: Visualización Resultados Medición 2019 - MIPG - DAFP

### Recomendaciones

1. Diseñar las políticas generales que orientan la defensa técnica de los intereses de la entidad. Desde el sistema de control interno efectuar su verificación.
2. Contar con un plan y/o programa de entrenamiento y actualización para los abogados que llevan la defensa jurídica de la entidad.

### 2.9. Transparencia, acceso a la información y Lucha Contra la Corrupción.

La política de Transparencia, acceso a la información y lucha contra la corrupción, obtuvo un puntaje de 81.6, siendo este mayor al promedio del sector, a continuación se presentan los resultados y las recomendaciones para poder realizar mejoras correspondientes.

**Gráfica 13 Resultados Política Transparencia, acceso a la Información y Lucha contra la Corrupción**



Fuente: Visualización Resultados Medición 2019 - MIPG - DAFP

### Recomendaciones

1. El comité institucional de coordinación de control interno deberá revisar la exposición de la entidad a los riesgos de corrupción y fraude y en caso de contar con una línea de denuncias se deberá monitorear el progreso de su tratamiento.
2. El comité institucional de coordinación de control interno deberá verificar el cumplimiento de los lineamientos establecidos para la gestión del riesgo (o política de administración del riesgo) haciendo énfasis en los riesgos de fraude y corrupción.
3. Continuar con el seguimiento a los riesgos de los contratos e informar las alertas a que haya lugar por parte de los supervisores e interventores, dentro del rol que ejercen en el esquema de líneas de defensa establecido por la entidad. Desde el sistema de control interno efectuar su verificación.
4. Tener en cuenta sugerencias, expectativas, quejas, peticiones, reclamos o denuncias por parte de la ciudadanía para llevar a cabo mejoras a los procesos y procedimientos de la entidad. Desde el sistema de control interno efectuar su verificación.
5. Considerar los resultados de los espacios de participación y/o rendición de cuentas con ciudadanos para llevar a cabo mejoras a los procesos y procedimientos de la entidad. Desde el sistema de control interno efectuar su verificación.
6. Diseñar a partir de la política de seguridad y privacidad de la información procedimientos rigurosos y actualizados para el buen desempeño institucional de la entidad.
7. Formular y/o implementar el uso y aprovechamiento de Datos Abiertos en Colombia e integrarlo al plan de acción de la entidad.
8. Identificar el inventario documental relacionado con los archivos de Derechos Humanos, Derecho Internacional Humanitario, Memoria Histórica y Conflicto Armado para su protección y que estén a cargo de la entidad.
9. Formular el plan estratégico de gestión de conflictos de intereses dentro del marco de la Política de Talento Humano.
10. Asignar un líder o responsable para promover la cultura de integridad en los servidores públicos que permitan prácticas preventivas para evitar que el interés particular interfiera en la realización del fin al que debe estar destinada la actividad del Estado.
11. Como parte de la sensibilización y conocimiento del
12. del proceso de conflicto de intereses, incluir dentro de la Política de Talento Humano (Plan de Capacitación, Procesos de Inducción, entre otros) el proceso del manejo de conflicto de intereses, con el fin de generar un direccionamiento que apoye el desarrollo e implementación de la estrategia establecida para dicho proceso.
13. Establecer al interior de su entidad un proceso para la gestión del conflicto de intereses, donde el servidor público pueda tener claridad de cómo se reporta un posible caso y cuál es el conducto regular para seguir.
14. Formular y desarrollar un plan de seguimiento y monitoreo a las declaraciones de conflicto de interés por parte de los servidores públicos que laboran dentro de la entidad, con acciones y plazos concretos para su cumplimiento.
15. Implementar canales de denuncia y seguimiento frente a situaciones disciplinarias y de conflictos de interés esto frente al control y sanción de los conflictos de interés. Desde el sistema de control interno efectuar su verificación.

16. Implementar canales de consulta y orientación para el manejo de conflictos de interés esto frente al control y sanción de los conflictos de interés. Desde el sistema de control interno efectuar su verificación.
17. Articular la gestión de conflictos de interés como elemento dentro de la gestión del talento humano esto frente al control y sanción de los conflictos de interés. Desde el sistema de control interno efectuar su verificación.
18. Formular espacios digitales que promuevan el control social y las veedurías ciudadanas.
19. Establecer actividades en las cuales asistan los grupos de valor que hayan participado para realizar ejercicios de retroalimentación.
20. Aumentar los mecanismos y controles para evitar posibles riesgos de corrupción, mediante las acciones de racionalización de trámites /otros procedimientos administrativos implementadas por la entidad.

## 2.10. Servicio al Ciudadano

La política de Servicio al Ciudadano, obtuvo un puntaje de 82.7, siendo este mayor al promedio del sector, a continuación se presentan los resultados y las recomendaciones para poder realizar mejoras correspondientes.



Fuente: Visualización Resultados Medición 2019 - MIPG - DAFP

## Recomendaciones

1. Documentar y replicar las experiencias ciudadanas que se han identificado como innovadoras en la entidad.
2. Incorporar actividades para las personas que están en situación de discapacidad dentro de la planeación del talento humano en la entidad.
3. Garantizar que se lleve a cabo la racionalización de los trámites que se planeó hacer para la vigencia.
4. Determinar mediante variables cuantificables, los resultados obtenidos a partir de la incidencia ciudadana en la elaboración de normatividad.
5. Precisar mediante variables cuantificables los resultados de la participación de los grupos de valor en la etapa de formulación de las políticas, programas y proyectos.

6. Determinar mediante variables cuantificables los resultados obtenidos a partir de la incidencia de los grupos de valor en la ejecución de programas, proyectos y servicios.
7. Determinar los problemas que fueron solucionados a partir de la participación de la ciudadanía en lo concerniente a la innovación abierta.
8. Precisar los resultados obtenidos en la promoción del control social y veedurías ciudadanas a partir de la participación de los grupos de valor.
9. Utilizar enlaces territoriales sin punto de atención como mecanismo para que los ciudadanos gestionen sus trámites y servicios en el territorio.
10. Utilizar enlaces territoriales sin punto de atención como mecanismo para que los ciudadanos gestionen sus trámites y servicios en el territorio.
11. Utilizar atención a través de otra entidad como mecanismo para que los ciudadanos gestionen sus trámites y servicios en el territorio.
12. Establecer incentivos especiales para el personal de servicio al ciudadano, de acuerdo con lo previsto en el marco normativo vigente (Decreto 1567 de 1998, Ley 909 de 2004, Decreto 894 de 2017) y otros estímulos para quienes se encuentren con distinto tipo de vinculación (provisionales, contratistas, etc.) en la entidad.
13. Contar con aplicaciones móviles, en la medida de las capacidades de la entidad, como estrategia para interactuar de manera virtual con los ciudadanos.
14. Contar con una consulta y radicación de PQRSD está diseñada y habilitada para dispositivos móviles (ubicuidad o responsiva) respecto a las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y denuncias (PQRSD) de la entidad.
15. Implementar otros mecanismos digitales (correo, chat, entre otros) que permitan al ciudadano hacer seguimiento al estado de sus PQRSD de forma fácil y oportuna respecto a las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y denuncias (PQRSD) de la entidad.
16. Implementar mecanismos para facilitar al ciudadano el reporte de posibles conflictos de interés respecto a las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y denuncias (PQRSD) de la entidad.
17. Implementar una herramienta de software que permita a los ciudadanos hacer seguimiento al estado de sus trámites en línea en la entidad.
18. Disponer de una herramienta de software que actúe como asistente automatizado para la atención y asesoría a grupos de valor a través de canales virtuales y permita el escalamiento de peticiones a personal especializado, de acuerdo con sus niveles de complejidad (ejeChatbot) en la entidad.
19. Disponer de módulos de autogestión (tótems o similares) en los puntos de atención presencial, con posibilidad de itinerancia, que permitan a los usuarios la autogestión de sus trámites.
20. Implementar programas de cualificación en atención preferente e incluyente a Personas desplazadas o en situación de extrema vulnerabilidad en la entidad.
21. Implementar, en la medida de las capacidades de la entidad, que la infraestructura física de la entidad cuente con las condiciones de acceso, señalización inclusiva (Ejemplo: alto relieve, braille, pictogramas, otras lenguas, entre otros).
22. Implementar, en la medida de las capacidades de la entidad, que la infraestructura física, cuente con las condiciones de acceso que se requieren en los baños públicos y cuentan con baterías sanitarias-baños acondicionados para personas en condición de discapacidad.

23. Implementar, en la medida de las capacidades de la entidad, la infraestructura física para las condiciones de acceso, paraderos o estacionamientos para personas con discapacidad).
24. Instalar señalización en braille como tipo de señalización inclusive en la entidad.
25. Instalar señalización con imágenes en lengua de señas como tipo de señalización inclusive en la entidad.
26. Instalar señalización en otras lenguas o idiomas como tipo de señalización inclusive en la entidad.
27. Instalar sistemas de orientación espacial (Wayfinding) como tipo de señalización inclusive en la entidad.
28. Aprobar recursos para la adquisición e instalación de tecnología que permitan y faciliten la comunicación de personas con discapacidad visual con el fin de promover la accesibilidad y atender las necesidades particulares.
29. Aprobar recursos para la adquisición e instalación de tecnología que permitan y faciliten la comunicación de personas con discapacidad auditiva con el fin de promover la accesibilidad y atender las necesidades particulares.
30. Aprobar recursos para la contratación de talento humano que atienda las necesidades de los grupos de valor (ej.: traductores que hablen otras lenguas o idiomas) con el fin de promover la accesibilidad y atender las necesidades particulares.
31. Tener capacidad para grabar llamadas de etnias y otros grupos de valor que hablen en otras lenguas o idiomas diferentes al castellano para su posterior traducción en la línea de atención de la entidad, el PBX o conmutador en la entidad.
32. Tener operadores que pueden brindar atención a personas que hablen otras lenguas o idiomas (Ej.: etnias) en la línea de atención de la entidad, el PBX o conmutador en la entidad.
33. Contar con un menú interactivo con opciones para la atención de personas con discapacidad en la línea de atención de la entidad, el PBX o conmutador en la entidad.
34. Contar con operadores que conocen y hacen uso de herramientas como el Centro de Relevo o Sistema de Interpretación-SIEL en línea para la atención de personas con discapacidad auditiva en la línea de atención de la entidad, el PBX o conmutador en la entidad.

### **2.11. Racionalización de Trámites**

La política de Racionalización de trámites, obtuvo un puntaje de 76.5, siendo este mayor al promedio del sector, a continuación se presentan los resultados y las recomendaciones para poder realizar mejoras correspondientes.

**Gráfica 14 Resultados Política Racionalización de Trámites**



Fuente: Visualización Resultados Medición 2019 - MIPG - DAFP

### Recomendaciones

1. Tener en cuenta sugerencias, expectativas, quejas, peticiones, reclamos o denuncias por parte de la ciudadanía para llevar a cabo mejoras a los procesos y procedimientos de la entidad. Desde el sistema de control interno efectuar su verificación.
2. Considerar los resultados de los espacios de participación y/o rendición de cuentas con ciudadanos para llevar a cabo mejoras a los procesos y procedimientos de la entidad. Desde el sistema de control interno efectuar su verificación.
3. Tener en cuenta los resultados de la gestión institucional para llevar a cabo mejoras a los procesos y procedimientos de la entidad. Desde el sistema de control interno efectuar su verificación.
4. Garantizar que se lleve a cabo la racionalización de los trámites que se planeó hacer para la vigencia.
5. Contemplar el tema de Trámites para que la entidad divulgue esta información en el proceso de rendición de cuentas.
6. Actualizar la información recopilada sobre los grupos de valor para determinar sus características sociales, geográficas, económicas o las que la entidad considere de acuerdo con su misión y así poder diseñar estrategias de intervención ajustadas a cada grupo.
7. Reducir los costos de los trámites, mediante las acciones de racionalización de trámites /otros procedimientos administrativos implementadas por la entidad.
8. Disminuir la presencia del ciudadano en las ventanillas de la entidad haciendo uso de medios digitales, mediante las acciones de racionalización de trámites /otros procedimientos administrativos implementadas por la entidad.
9. Aumentar los mecanismos y controles para evitar posibles riesgos de corrupción, mediante las acciones de racionalización de trámites /otros procedimientos administrativos implementadas por la entidad.

## 2.12. Participación Ciudadana en la Gestión Pública

La política de Participación Ciudadana en la gestión Pública, obtuvo un puntaje de 81,4, siendo este mayor al promedio del sector, a continuación se presentan los resultados y las recomendaciones para poder realizar mejoras correspondientes.

**Gráfica 15 Resultados Política Participación Ciudadana en la Gestión Pública**



Fuente: Visualización Resultados Medición 2019 - MIPG - DAFP

### Recomendaciones

1. Tener en cuenta sugerencias, expectativas, quejas, peticiones, reclamos o denuncias por parte de la ciudadanía para llevar a cabo mejoras a los procesos y procedimientos de la entidad. Desde el sistema de control interno efectuar su verificación.
2. Considerar los resultados de los espacios de participación y/o rendición de cuentas con ciudadanos para llevar a cabo mejoras a los procesos y procedimientos de la entidad. Desde el sistema de control interno efectuar su verificación.
3. Aplicar procesos de ideación con grupos de valor o de interés como actividades de innovación.
4. Contar con vistas de información actualizadas de la arquitectura de información para todas las fuentes de información.
5. Implementar procesos o procedimientos que aseguren integridad, disponibilidad y confidencialidad de los datos.
6. Incluir diferentes medios de comunicación, acordes a la realidad de la entidad, para divulgar la información en el proceso de rendición de cuentas.
7. Formular a través de medios digitales estrategias para la participación ciudadana en el proceso de elaboración de la normatividad.
8. Determinar qué políticas, programas y proyectos pueden ser concertados vía digital y promover la activa participación ciudadana.
9. Establecer actividades digitales en la etapa de ejecución de los programas, proyectos y servicios en las cuales la ciudadanía pueda participar y colaborar.
10. Formular ejercicios digitales de innovación que tengan como propósito dar solución a los diferentes problemas, esto con el apoyo de la ciudadanía.
11. Formular espacios digitales que promuevan el control social y las veedurías ciudadanas.

12. Determinar mediante variables cuantificables, los resultados obtenidos a partir de la incidencia ciudadana en la elaboración de normatividad.
13. Precisar mediante variables cuantificables los resultados de la participación de los grupos de valor en la etapa de formulación de las políticas, programas y proyectos.
14. Determinar mediante variables cuantificables los resultados obtenidos a partir de la incidencia de los grupos de valor en la ejecución de programas, proyectos y servicios.
15. Determinar los problemas que fueron solucionados a partir de la participación de la ciudadanía en lo concerniente a la innovación abierta.
16. Precisar los resultados obtenidos en la promoción del control social y veedurías ciudadanas a partir de la participación de los grupos de valor.
17. Establecer actividades en las cuales asistan los grupos de valor que hayan participado para realizar ejercicios de retroalimentación.
18. Contemplar el tema de Trámites para que la entidad divulgue esta información en el proceso de rendición de cuentas.
19. Contemplar el tema de la oferta de información en canales electrónicos para que la entidad divulga esta información en el proceso de rendición de cuentas.
20. Contemplar el tema de la oferta de conjuntos de datos abiertos disponibles para que la entidad divulga esta información en el proceso de rendición de cuentas.
21. Actualizar la información recopilada sobre los grupos de valor para determinar sus características sociales, geográficas, económicas o las que la entidad considere de acuerdo con su misión y así poder diseñar estrategias de intervención ajustadas a cada grupo.

### 2.13. Seguimiento y Evaluación del Desempeño Institucional

La política de Seguimiento y evaluación del desempeño institucional, obtuvo un puntaje de 79.0, siendo este mayor al promedio del sector, a continuación se presentan los resultados y las recomendaciones para poder realizar mejoras correspondientes.

**Gráfica 16 Resultados Política Seguimiento y evaluación del desempeño institucional**



Fuente: Visualización Resultados Medición 2019 - MIPG - DAFP

## Recomendaciones

1. Tener en cuenta sugerencias, expectativas, quejas, peticiones, reclamos o denuncias por parte de la ciudadanía para llevar a cabo mejoras a los procesos y procedimientos de la entidad. Desde el sistema de control interno efectuar su verificación.
2. Considerar los resultados de los espacios de participación y/o rendición de cuentas con ciudadanos para llevar a cabo mejoras a los procesos y procedimientos de la entidad. Desde el sistema de control interno efectuar su verificación.
3. Tener en cuenta los resultados de la gestión institucional para llevar a cabo mejoras a los procesos y procedimientos de la entidad. Desde el sistema de control interno efectuar su verificación.
4. Establecer actividades en las cuales asistan los grupos de valor que hayan participado para realizar ejercicios de retroalimentación.
5. Reorganizar por parte del equipo directivo equipos de trabajo y/o recursos para asegurar los resultados a partir del análisis de los indicadores de la gestión institucional. Desde el sistema de control interno efectuar su verificación.

### 2.14. Gestión Documental

La política de Gestión Documental, obtuvo un puntaje de 81.0, siendo este mayor al promedio del sector, a continuación se presentan los resultados y las recomendaciones para poder realizar mejoras correspondientes.



Fuente: Visualización Resultados Medición 2019 - MIPG - DAFP

## Recomendaciones

1. Establecer los empleos suficientes para cumplir con los planes y proyectos en la planta de personal de la entidad (o documento que contempla los empleos de la entidad).
2. Elaborar planes para la adecuación y mantenimiento de los edificios, sedes y espacios físicos como parte de la gestión de los bienes y servicios de apoyo de la entidad.
3. Disponer de bienes adecuados para satisfacer las necesidades de los diferentes procesos y áreas de trabajo.
4. Hacer un uso eficiente de bienes con periodos de obsolescencia y renovación.

5. Identificar los fondos acumulados de la entidad –FDA.
6. Tramitar el proceso de convalidación de las Tablas de Valoración Documental -TVD para organizar el fondo acumulado de la entidad.
7. Implementar las Tablas de Valoración Documental - TVD para organizar el fondo acumulado de la entidad.
8. Publicar en la página web de la entidad las Tablas de Valoración Documental - TVD.
9. Implementar las Tablas de Retención Documental de la entidad.
10. Inscribir en el Registro Único de Series Documentales la Tabla de Retención Documental de la entidad.
11. Adquirir equipos de apoyo al proceso de gestión documental que sean amigables con el medio ambiente y acorde con la política de gestión ambiental de la entidad.
12. Definir estrategias de preservación digital (migración, conversión, refreshing), para garantizar que la información que produce esté disponible a lo largo del tiempo.
13. Ejecutar y documentar estrategias de preservación digital (migración, conversión, refreshing) para garantizar que la información que produce esté disponible a lo largo del tiempo.
14. Implementar el Plan de Preservación Digital.
15. Identificar el inventario documental relacionado con los archivos de Derechos Humanos, Derecho Internacional Humanitario, Memoria Histórica y Conflicto Armado para su protección y que estén a cargo de la entidad.
16. Crear los expedientes electrónicos con los respectivos componentes tecnológicos que requiera la entidad.
17. Vincular el personal para el manejo de la gestión documental, atendiendo las competencias específicas contempladas en la Resolución 629 de 2018 de Función Pública.
18. Incluir en el presupuesto de la entidad recursos para la infraestructura física requerida para la adecuada gestión documental.
19. Realizar la eliminación de documentos, aplicando criterios técnicos.
20. Producir documentos electrónicos cuando la entidad lo considere conveniente, atendiendo los lineamientos y procedimientos establecidos por el Archivo General de la Nación.
21. Contemplar los expedientes electrónicos de archivo en las Tablas de Retención Documental de la entidad.
22. Definir el modelo de requisitos de gestión para los documentos electrónicos de la entidad.
23. Implementar en la entidad un proceso de capacitación que permita al servidor el conocimiento de los objetivos institucionales ligados a la actividad que ejecuta.

## **2.15. Gestión del Conocimiento**

La política de Gestión del Conocimiento, obtuvo un puntaje de 81.0, siendo este mayor al promedio del sector, a continuación se presentan los resultados y las recomendaciones para poder realizar mejoras correspondientes.

**Gráfica 18 Resultados Política Gestión del Conocimiento**



Fuente: Visualización Resultados Medición 2019 - MIPG - DAFP

## Recomendaciones

1. Incluir en el ejercicio de direccionamiento estratégico el análisis de los cambios del entorno que afectan o afectarían el cumplimiento de los objetivos institucionales de la entidad. Desde el sistema de control interno efectuar su verificación.
2. Fomentar desde la Alta Dirección espacios de participación para todo el personal, para armonizar los valores del servicio público con los códigos de ética institucional, implementar jornadas de difusión y herramientas pedagógicas para desarrollar el hábito de actuar de forma coherente con ellos. Desde el sistema de control interno efectuar su verificación.
3. Contar con un canal de comunicación en la entidad, para que el personal pueda dar a conocer sus opiniones y/denuncias. Desde el sistema de control interno efectuar su verificación.
4. Tener en cuenta sugerencias, expectativas, quejas, peticiones, reclamos o denuncias por parte de la ciudadanía para llevar a cabo mejoras a los procesos y procedimientos de la entidad. Desde el sistema de control interno efectuar su verificación.
5. Tener en cuenta los resultados de la gestión institucional para llevar a cabo mejoras a los procesos y procedimientos de la entidad. Desde el sistema de control interno efectuar su verificación.
6. Apoyar los procesos de comunicación de la entidad para conservar su memoria institucional.
7. Realizar inventarios para identificar la ubicación de este tipo de conocimiento para evitar la pérdida de conocimiento explícito de la entidad.
8. Contar con repositorios de conocimiento para evitar la pérdida de conocimiento explícito de la entidad.
9. Generar nuevas formas de interacción con sus grupos de valor como contribución de la innovación en los procesos de la entidad.
10. Generar métodos de innovación nuevos o mejorados como contribución de la innovación en los procesos de la entidad.
11. Generar servicios o productos nuevos o mejorados como contribución de la innovación en los procesos de la entidad.

12. Definir dentro de su plan de acción, proyectos específicos para gestionar investigaciones en la entidad.
13. Organizar, clasificar, y validar los datos e información para desarrollar análisis descriptivos, predictivos o prospectivos de los resultados de su gestión, para determinar el grado avance de las políticas a cargo de la entidad y toma acciones de mejora.
14. Organizar, clasificar, y validar los datos e información para mejorar el acceso a los datos e información por parte de su talento humano y grupos de valor.
15. Desarrollar herramientas y/o instrumentos para transferir el conocimiento y mejorar su apropiación como acción de enseñanza-aprendizaje.
16. Fortalecer el conocimiento del talento humano desde su propio capital intelectual como acción de enseñanza-aprendizaje.
17. Diseñar y ejecutar actividades en entornos que permiten enseñar-aprender desde varios enfoques como acción de enseñanza-aprendizaje.
18. Fomentar la transferencia del conocimiento hacia adentro y hacia afuera de la entidad como acción de enseñanza-aprendizaje.
19. Generar proyectos y metas compartidas de fortalecimiento institucional como acción para colaborar con otras entidades para la producción y generación de datos, información, investigaciones, desarrollos tecnológicos y documentos.
20. Colaborar en la gestión de proyectos de investigación o innovación relacionados con su misión institucional como acción para colaborar con otras entidades para la producción y generación de datos, información, investigaciones, desarrollos tecnológicos y documentos.
21. Participa en comunidades de práctica como acción para colaborar con otras entidades para la producción y generación de datos, información, investigaciones, desarrollos tecnológicos y documentos.
22. Identificar los fondos acumulados de la entidad –FDA.
23. Inscribir en el Registro Único de Series Documentales la Tabla de Retención Documental de la entidad.
24. Implementar en la entidad un proceso de capacitación que permita al servidor el conocimiento de los objetivos institucionales ligados a la actividad que ejecuta.
25. Contemplar el tema de la oferta de conjuntos de datos abiertos disponibles para que la entidad divulga esta información en el proceso de rendición de cuentas.
26. Actualizar la información recopilada sobre los grupos de valor para determinar sus características sociales, geográficas, económicas o las que la entidad considere de acuerdo con su misión y así poder diseñar estrategias de intervención ajustadas a cada grupo.
27. Reorganizar por parte del equipo directivo equipos de trabajo y/o recursos para asegurar los resultados a partir del análisis de los indicadores de la gestión institucional. Desde el sistema de control interno efectuar su verificación.

## **2.16. Control Interno**

La política de Control Interno, obtuvo un puntaje de 81.0, siendo este mayor al promedio del sector, a continuación se presentan los resultados y las recomendaciones para poder realizar mejoras correspondientes.

**Gráfica 19 Resultados Política de Control Interno**



Fuente: Visualización Resultados Medición 2019 - MIPG - DAFP

### Recomendaciones

1. La alta dirección y el comité institucional de coordinación de control interno (de manera articulada o cada uno en cumplimiento de sus competencias) deben definir lineamientos en relación a comunicaciones internas y externas.
2. La alta dirección y el comité institucional de coordinación de control interno (de manera articulada o cada uno en cumplimiento de sus competencias) deben definir lineamientos en materia de anticorrupción (fraude y corrupción).
3. La alta dirección y el comité institucional de coordinación de control interno (de manera articulada o cada uno en cumplimiento de sus competencias) deben definir lineamientos en materia de talento humano.
4. La alta dirección y el comité institucional de coordinación de control interno (de manera articulada o cada uno en cumplimiento de sus competencias) deben definir lineamientos en materia de planeación estratégica.
5. La alta dirección y el comité institucional de coordinación de control interno (de manera articulada o cada uno en cumplimiento de sus competencias) deben definir lineamientos en materia de productos y servicios de la entidad.
6. La alta dirección y el comité institucional de coordinación de control interno (de manera articulada o cada uno en cumplimiento de sus competencias) deben definir lineamientos en relación a la generación de alertas y recomendaciones al comité institucional de gestión y desempeño para la mejora de la gestión.
7. El comité institucional de coordinación de control interno deberá monitorear el cumplimiento de los estándares de conducta y la práctica de los principios y valores del servicio público.
8. El comité institucional de coordinación de control interno deberá revisar la exposición de la entidad a los riesgos de corrupción y fraude y en caso de contar con una línea de denuncias se deberá monitorear el progreso de su tratamiento.
9. El comité institucional de coordinación de control interno deberá verificar el cumplimiento de los lineamientos establecidos para la gestión del riesgo (o política de administración del riesgo) haciendo énfasis en los riesgos de fraude y corrupción.

10. La alta dirección debe fortalecer el comité institucional de coordinación de control interno en términos de sus funciones y periodicidad de reunión.
11. La alta dirección debe definir un mecanismo o líneas de reporte (fuentes de información internas) que le permitan evaluar de manera permanente la efectividad del sistema de control interno.
12. La alta dirección deberá establecer medios de comunicación internos para dar a conocer las decisiones y mejoras del sistema de control interno.
13. El comité institucional de coordinación de control interno debe monitorear los cambios en el entorno (interno y externo) que puedan afectar la efectividad del sistema de control interno.
14. La entidad debe establecer controles para evitar la materialización de riesgos administrativos.
15. La entidad debe establecer controles para evitar la materialización de riesgos fiscales.
16. La entidad debe llevar a cabo una gestión del riesgo que le permita controlar los puntos críticos de éxito.
17. La entidad debe verificar que el plan anual de auditoría contempla auditorías de accesibilidad web, conforme a la norma técnica NTC 5854.
18. La entidad debe verificar que el plan anual de auditoría contempla auditorías de gestión conforme a la norma técnica NTC 6047 de infraestructura.
19. La evaluación a la gestión del riesgo que hacen los jefes de planeación, líderes de otros sistemas de gestión o comités de riesgos debe contemplar evaluaciones para monitorear el estado de los componentes del sistema de control interno.
20. La evaluación a la gestión del riesgo que hacen los jefes de planeación, líderes de otros sistemas de gestión o comités de riesgos debe contemplar el cumplimiento legal y regulatorio.
21. Incluir en el ejercicio de direccionamiento estratégico el análisis de los cambios del entorno que afectan o afectarían el cumplimiento de los objetivos institucionales de la entidad. Desde el sistema de control interno efectuar su verificación.
22. Fomentar desde la Alta Dirección espacios de participación para todo el personal, para armonizar los valores del servicio público con los códigos de ética institucional, implementar jornadas de difusión y herramientas pedagógicas para desarrollar el hábito de actuar de forma coherente con ellos. Desde el sistema de control interno efectuar su verificación.
23. Contar con un canal de comunicación en la entidad, para que el personal pueda dar a conocer sus opiniones y/denuncias. Desde el sistema de control interno efectuar su verificación.
24. La entidad debe definir políticas, lineamientos y estrategias en materia de talento humano que respondan a las competencias de todo el personal para el logro de los objetivos institucionales. Desde el sistema de control interno efectuar su verificación.
25. La entidad debe definir políticas, lineamientos y estrategias en materia de talento humano, que desplieguen actividades claves para atraer, desarrollar y retener personal competente para el logro de los objetivos institucionales. Desde el sistema de control interno efectuar su verificación.
26. La entidad debe definir políticas, lineamientos y estrategias en materia de talento humano efectivas y aporten al logro de los objetivos. Desde el sistema de control interno efectuar su verificación.

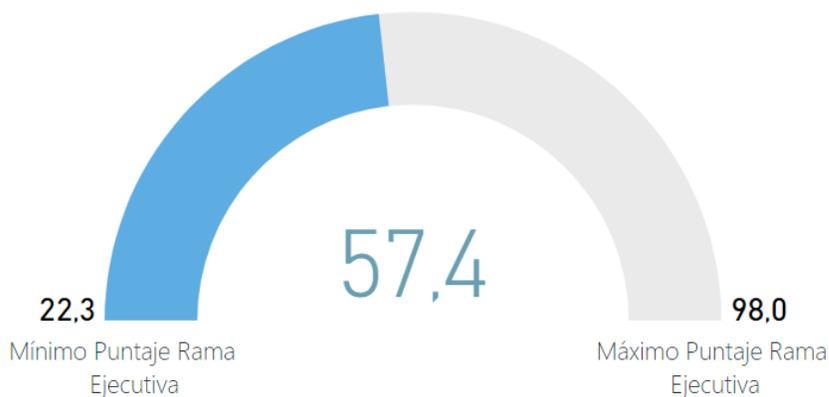
27. Continuar con el seguimiento a los riesgos de los contratos e informar las alertas a que haya lugar por parte de los supervisores e interventores, dentro del rol que ejercen en el esquema de líneas de defensa establecido por la entidad. Desde el sistema de control interno efectuar su verificación.
28. Evaluar la efectividad de los mecanismos de información interna y externa (disponibilidad, confiabilidad, integridad y seguridad), por parte del jefe de control interno o quien haga sus veces en el marco de los roles y en desarrollo de su Plan anual de auditorías.
29. Realiza recomendaciones para la mejora de los controles en materia de información y comunicación por parte del jefe de control interno o quien haga sus veces en el marco de los roles y en desarrollo de su Plan anual de auditorías.
30. Informar a la alta dirección y a los demás responsables del sistema de control interno, aquellos aspectos que se requieren fortalecer relacionados con la información y comunicación, por parte del jefe de control interno o quien haga sus veces en el marco de los roles y en desarrollo de su Plan anual de auditorías.
31. Continuar el jefe de control interno o quien haga sus veces en la entidad, generando recomendaciones para la mejora o implementación de nuevos controles y salvaguardas en materia de información y comunicación, dentro de su rol de tercera línea de defensa.
32. Verificar por parte del representante legal de la entidad que las acciones de mejora sean efectivas y contribuyan al logro de los resultados. Desde el sistema de control interno efectuar su verificación.
33. Diseñar las políticas generales que orientan la defensa técnica de los intereses de la entidad. Desde el sistema de control interno efectuar su verificación.
34. Tener en cuenta sugerencias, expectativas, quejas, peticiones, reclamos o denuncias por parte de la ciudadanía para llevar a cabo mejoras a los procesos y procedimientos de la entidad. Desde el sistema de control interno efectuar su verificación.
35. Considerar los resultados de los espacios de participación y/o rendición de cuentas con ciudadanos para llevar a cabo mejoras a los procesos y procedimientos de la entidad. Desde el sistema de control interno efectuar su verificación.
36. Tener en cuenta los resultados de la gestión institucional para llevar a cabo mejoras a los procesos y procedimientos de la entidad. Desde el sistema de control interno efectuar su verificación.
37. Ejecutar acciones de mejora a partir de los resultados obtenido a través de los indicadores de uso y apropiación. Desde el sistema de control interno efectuar su verificación.
38. Implementar canales de denuncia y seguimiento frente a situaciones disciplinarias y de conflictos de interés esto frente al control y sanción de los conflictos de interés. Desde el sistema de control interno efectuar su verificación.
39. Implementar canales de consulta y orientación para el manejo de conflictos de interés esto frente al control y sanción de los conflictos de interés. Desde el sistema de control interno efectuar su verificación.
40. Articular la gestión de conflictos de interés como elemento dentro de la gestión del talento humano esto frente al control y sanción de los conflictos de interés. Desde el sistema de control interno efectuar su verificación.

41. Reorganizar por parte del equipo directivo equipos de trabajo y/o recursos para asegurar los resultados a partir del análisis de los indicadores de la gestión institucional. Desde el sistema de control interno efectuar su verificación.

### 3. NUEVAS POLÍTICAS EVALUADAS EN MIPG

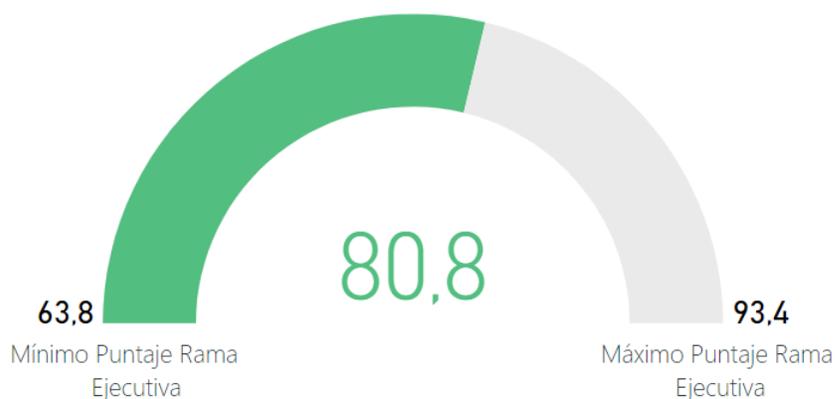
Esta sección presenta los resultados de la medición de las políticas de Mejora Normativa y Gestión de la Información Estadística para el INPEC. El Departamento Administrativo de la Función Pública indicó en el periodo de reporte de la información, que la medición de estas nuevas políticas no afecta el cálculo del Índice de Desempeño Institucional obtenido, pero si se calculan sus índices propios que serán la línea base para la próxima medición. Estos índices permiten saber cómo se encuentra el INPEC de cara a estas nuevas políticas.

Gráfica 20 Índice de Mejora Normativa



Fuente: Visualización Resultados Medición 2019 - MIPG - DAFP

Gráfica 21 Índice de Gestión de la Información Estadística



Fuente: Visualización Resultados Medición 2019 - MIPG - DAFP

**Gráfica 22 Índices detallados Nuevas Políticas MIPG**

Índices detallados por políticas de gestión y desempeño institucional	Puntaje consultado	Valor máximo de referencia
I93: Planeación, Diseño y Consulta Pública	57.8	93.9
I94: Norma Final, Seguimiento y Evaluación	49.7	89.6
I95: Planeación estadística	80.3	98.0
I96: Fortalecimiento de los registros administrativos	77.7	90.8
I97: Calidad estadística	81.6	98.0

Fuente: Visualización Resultados Medición 2019 - MIPG – DAFP

## 4. COMPARATIVO RESULTADOS VIGENCIA 2018 Y 2019

En este capítulo se visualizarán 3 secciones denominadas de la siguiente manera: Resultados comparados del desempeño Institucional, Resultados Comparados de las siete (7) dimensiones de MIPG y los resultados Comparados de las dieciséis (16) políticas de gestión del desempeño, permitiendo evidenciar el avance que se ha obtenido entre las vigencias 2018 y 2019

### 4.1. Resultados comparados del Desempeño Institucional

El índice de desempeño institucional refleja el grado de orientación que tiene la entidad hacia la eficacia, eficiencia y calidad, comprende dos graficas que hacen referencia a los resultados del INPEC frente a su Índice de Desempeño Institucional, comparándolo para la vigencia 2018 – 2019, donde se evidencia el aumento en 5.4 puntos, mejorando y superando la meta que se tiene en el plan de indicativo para el periodo 2019-2022.

**Gráfica 23 Comparativo Índice de Resultados 2018 - 2019**

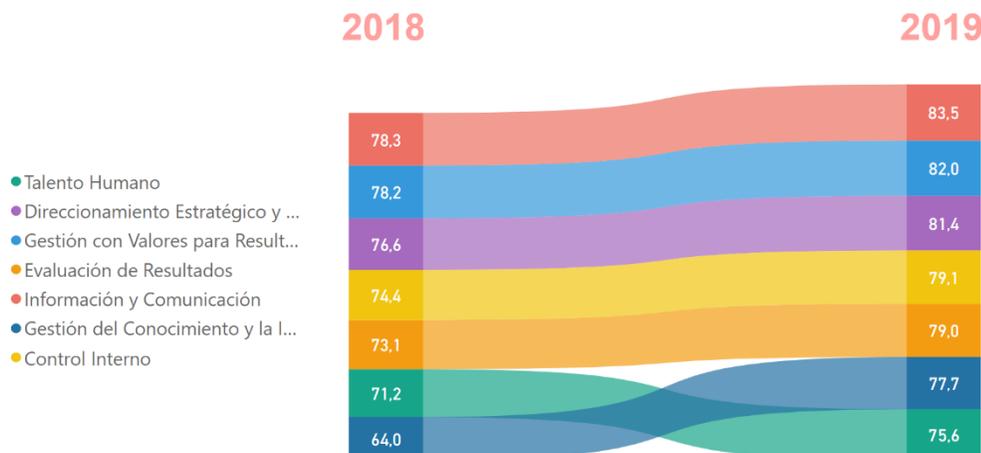


Fuente: Visualización Resultados Medición 2019 - MIPG – DAFP

### 4.2. Resultados Comparados de las siete dimensiones de MIPG

Estos resultados, permiten comparar el Índice de Desempeño Institucional obtenido en cada una de las políticas en las vigencias 2018 – 2019 por medio de un gráfico de cintas, el cual permite tener una revisión más detallada de si la gestión de las políticas que se llevó a cabo durante el año 2019 mejoro su desempeño o disminuyo frente a la vigencia 2018.

**Gráfica 24 Comparativo Índice de las Dimensiones y Gestión del Desempeño 2018 - 2019**



Fuente: Visualización Resultados Medición 2019 - MIPG – DAFP

El gráfico anterior evidencia que cada una de las dimensiones evaluadas del MIPG para el INPEC, obtuvo un incremento promedio de 6.0 puntos en referencia a la evolución del año 2018, cabe resaltar que la dimensión de Gestión del Conocimiento y la Innovación obtuvo el incremento más alto (13.7) puntos, teniendo un aumento superior a las demás dimensiones en ambos periodos evaluados.

#### 4.3. Resultados Comparados de las dieciséis políticas de Gestión del Desempeño

Finalmente, por medio de un gráfico tornado, se muestra el comparativo del puntaje obtenido en cada una de las mediciones 2018 - 2019 frente a las dieciséis (16) políticas del MIPG, para el INPEC.

**Gráfica 25 Comparativo Índice de las Políticas De Gestión y Desempeño 2018 - 2019**



Fuente: Visualización Resultados Medición 2019 - MIPG - DAFP

Se puede observar que políticas como Defensa Jurídica, Gestión Presupuestal y Eficiencia del Gasto Público, Integridad y Racionalización de Trámites en referencia al año 2018, sus índices de gestión y desempeño para el año 2019 disminuyeron, políticas como Fortalecimiento Organizacional y Simplificación de procesos, Gobierno Digital, y Servicio al ciudadano se mantuvieron o su incremento fue muy por debajo de las demás políticas, se invita a las dependencias, y grupos de valor de cada una de las políticas analizar las recomendaciones para construir e implementar planes de mejora, que lleven al incremento de los índices de gestión y desempeño para la siguiente vigencia.

## 5. ANÁLISIS DE RESULTADOS Y ACCIONES PARA MEJORAR

### Consulta de resultados y comparativo.

- Consulte los índices y el comparativo tal como se describió en los apartes anteriores de este informe.

### Análisis de recomendaciones de mejora.

- Dentro de los resultados por política consulte y analice las recomendaciones por política tomados de los Resultados Medición del Desempeño Institucional 2019-DAFP.
- Revise otras fuentes de información que le permita definir acciones de mejora tales como: informes de auditoría, informes de otros organismos, autodiagnósticos MIPG, resultados planes de acción trimestrales, evaluación indicadores de gestión, etc.

### Diseño del Plan de Mejoramiento Institucional.<sup>4</sup>

- Tome sus objetivos institucionales.
- A partir del numeral anterior establezca las actividades para mejorar su desempeño y cumplir dichos objetivos.
- Asigne tiempos, responsables y presupuesto (si aplica).
- Defina el mecanismo de seguimiento.
- Inicie la implementación de su plan para la mejora continua.

---

<sup>4</sup> MIPG-Instructivo usuario MIPG Rama Ejecutiva del Orden Nacional Versión 1. Mayo de 2020 Pág.30.



[www.inpec.gov.co](http://www.inpec.gov.co)