

**Institución:** 800170433 Superintendencia de Puertos y Transporte  
**Clasificación orgánica:** Ejecutiva  
**Orden:** Nacional  
**Suborden:**  
**Nivel institucional:** Central  
**Sector:** Transporte  
**Naturaleza jurídica:** Superintendencia sin Personería Jurídica  
**Departamento:**  
**Municipio:**  
**Vigencia:** Año 2015

## 1. Requerimientos Generales

### 1. 1. Planeación

#### 1. 1. 1. Conformación de Comités

##### 1. La Entidad:

- a  Participa en el Comité Sectorial de Desarrollo Administrativo
- b  Cuenta con el Comité Institucional de Desarrollo Administrativo

##### 2. Seleccione los temas que se trataron en el Comité Institucional de Desarrollo Administrativo:

*Esta pregunta depende de la respuesta de la(s) pregunta(s): ( 1 - Cuenta con el Comité Institucional de Desarrollo Administrativo )*

- a  Indicadores y metas de gobierno
- b  Mapa de Riesgos de Corrupción
- c  Transparencia y Acceso a la Información
- d  Participación Ciudadana
- e  Rendición de Cuentas
- f  Servicio al Ciudadano
- g  Gestión del Talento Humano
- h  Gestión de la Calidad
- i  Racionalización de Trámites
- j  Gestión Documental
- k  Gestión Financiera
- l  Gobierno en Línea

#### 1. 1. 2. Formulación del Plan Estratégico Sectorial (cuatrienal)

##### 3. ¿La Entidad participó en la formulación del Plan Estratégico Sectorial?

- a  Si
- b  No

##### 4. Seleccione las políticas incluidas en el Plan Estratégico Sectorial

*Esta pregunta depende de la respuesta de la(s) pregunta(s): ( 3 )*

- a  Gestión Misional y de Gobierno
- b  Transparencia, Participación y Servicio al Ciudadano
- c  Gestión del Talento Humano
- d  Eficiencia Administrativa
- e  Gestión Financiera
- f  Gobierno en Línea

**1. 1. 3. Formulación del Plan Estratégico Institucional (indicativo cuatrienal)**

**5. Seleccione las políticas incluidas en el Plan Estratégico Institucional**

- a  Gestión Misional y de Gobierno
- b  Transparencia, Participación y Servicio al Ciudadano
- c  Gestión del Talento Humano
- d  Eficiencia Administrativa
- e  Gestión Financiera
- f  Gobierno en Línea
- g  La Entidad no cuenta con el Plan Estratégico Institucional

**1. 1. 4. Formulación del Plan de Acción Anual**

**6. Seleccione los componentes de política incluidos en el Plan de Acción Anual**

- a  Indicadores y metas de gobierno
- b  Mapa de Riesgos de Corrupción
- c  Transparencia y Acceso a la Información
- d  Participación Ciudadana
- e  Rendición de Cuentas
- f  Servicio al Ciudadano
- g  Gestión del Talento Humano
- h  Gestión de la Calidad
- i  Racionalización de Trámites
- j  Gestión Documental
- k  Gestión Financiera
- l  Gobierno en Línea
- m  La Entidad no cuenta con el Plan de Acción Anual

**1. 1. 5. Monitoreo y Evaluación de los Planes**

**7. ¿Con qué periodicidad se hizo seguimiento al Plan Estratégico Sectorial?**

*Esta pregunta depende de la respuesta de la(s) pregunta(s): ( 3 )*

- a  Anual
- b  Semestral
- c  Trimestral
- d  Bimestral
- e  Mensual
- f  No hizo seguimiento

**8. ¿Con qué periodicidad realizó seguimiento al Plan Estratégico Institucional?**

*Esta pregunta depende de la respuesta de la(s) pregunta(s): ( 5 - Gestión Misional y de Gobierno O 5 - Gestión Financiera O 5 - Gobierno en Línea O 5 - Gestión del Talento Humano O 5 - Eficiencia Administrativa O 5 - Transparencia, Participación y Servicio al Ciudadano )*

- a  Anual
- b  Semestral
- c  Trimestral
- d  Bimestral
- e  Mensual
- f  No hizo seguimiento

**9. ¿Con qué periodicidad realizó seguimiento al Plan de Acción Anual?**

*Esta pregunta depende de la respuesta de la(s) pregunta(s): ( 6 - Gestión Financiera O 6 - Gobierno en Línea O 6 - Transparencia y Acceso a la Información O 6 - Mapa de Riesgos de Corrupción O 6 - Participación Ciudadana O 6 - Gestión de la Calidad O 6 - Rendición de Cuentas O 6 - Gestión del Talento Humano O 6 - Racionalización de Trámites O 6 - Indicadores y metas de gobierno O 6 - Servicio al Ciudadano O 6 - Gestión Documental )*

- a  Semestral
- b  Trimestral
- c  Bimestral
- d  Mensual
- e  No realizó seguimiento

**10. ¿Con base en los resultados de los seguimientos se efectuaron ajustes al Plan de Acción Anual?**

*Esta pregunta depende de la respuesta de la(s) pregunta(s): ( 9 - Mensual O 9 - Bimestral O 9 - Semestral O 9 - Trimestral )*

- a  Si
- b  No

**1. 2. Caracterización de ciudadanos, usuarios y grupos de interés**

**1. 2. 1. Caracterización de ciudadanos, usuarios y grupos de interés**

**11. Indique los tipos de ciudadanos, usuarios o grupos de interés atendidos:**

- a  Persona natural
- b  Entidad pública
- c  Empresas privadas
- d  Organización no gubernamental
- e  Organización social / Instancia de participación ciudadana (veedurías, asociaciones, juntas de acción comunal, etc)
- f  Organismos Multilaterales

**12. ¿Cuáles de las siguientes características de los ciudadanos, usuarios o grupos de interés atendidos por la Entidad han sido identificadas?**

- a  Demográficas
- b  Geográficas
- c  De comportamiento
- d  Necesidades e intereses
- e  Otro, ¿Cuál? : Intrínsecas  
Tipo de Organización  
Comportamiento Organizacional
- f  No realizó caracterización de ciudadanos, usuarios y/o grupos de interés

**13. Indique cuáles de los siguientes aspectos fueron socializados a los ciudadanos, usuarios o grupos de interés:**

- a  Espacios institucionales en los que la ciudadanía puede participar
- b  Información disponible en el sitio web
- c  Mapa de riesgos de corrupción y medidas para mitigarlo
- d  Servicios implementados o modificados en la entidad
- e  Disponibilidad de Datos Abiertos
- f  Información no disponible en sitio web

g  Otro, ¿Cuál?

h  Ninguno de los anteriores

14. ¿La Entidad ha identificado ciudadanos, usuarios o grupos de interés cuya única forma de comunicación sean lenguas y/o idiomas diferentes al castellano?

a  Sí. ¿Cuáles? : Inglés

b  No

15. ¿La Entidad cuenta con un procedimiento para la traducción de información pública en la lengua respectiva cuando un grupo étnico o cultural solicita información?

a  Sí

b  No

16. ¿La Entidad realizó acciones o desarrolló proyectos focalizados en comunidades étnicas?

a  Sí

b  No

17. Las bases de datos con las que cuenta la Entidad tienen información de:

a  Personas naturales

b  Entidades públicas

c  Empresas privadas

d  Organización social / Instancia de participación ciudadana (veedurías, asociaciones, juntas de acción comunal, etc)

e  Organizaciones no gubernamentales

f  Otro, ¿Cuál?

g  No cuenta con bases de datos

18. Las bases de datos de ciudadanos, usuarios o grupos de interés se utilizaron para:

*Esta pregunta depende de la respuesta de la(s) pregunta(s): ( 17 - Otro, ¿Cuál? O 17 - Personas naturales O 17 - Empresas privadas O 17 - Organización social / Instancia de participación ciudadana (veedurías, asociaciones, juntas de acción comunal, etc) O 17 - Entidades públicas O 17 - Organizaciones no gubernamentales )*

a  Ejercicios de colaboración e innovación abierta

b  Actividades de Rendición de Cuentas

c  Evaluación de la prestación del servicio

d  Actividades de Participación Ciudadana

e  Otro, ¿Cuál?

### 1. 3. **Publicación de información**

#### 1. 3. 1. **Publicación de Información de la Entidad**

19. Indique la información que la Entidad publicó en lugares visibles (diferentes al medio electrónico) y de fácil acceso al ciudadano:

a  Localización física de sede central y sucursales o regionales

b  Horarios de atención de sede central y sucursales o regionales

c  Teléfonos de contacto, líneas gratuitas y fax

d  Derechos de los ciudadanos y medios para garantizarlos (Carta de trato digno)

e  Listado de trámites y servicios

f  Responsable (dependencia o nombre o cargo) de la atención de peticiones, quejas, reclamos y/o denuncias

g  Correo electrónico de contacto de la Entidad

h  Noticias

i  Información relevante de la rendición de cuentas

j  Calendario de actividades

k  Ninguna

20. ¿Existe en el sitio web oficial de la Entidad una sección identificada con el nombre de "Transparencia y Acceso a la Información Pública"?

- a  Si. Ingrese URL : <http://www.supertransporte.gov.co/index.php/la-entidad/384-acorde%C3%B3n-trnasporencia#12-gesti3n-documental>
- b  No

**21. La Entidad publicó en su sitio web oficial, en la sección de "Transparencia y acceso a información pública":**

*Esta pregunta depende de la respuesta de la(s) pregunta(s): ( 20 - Si. Ingrese URL )*

- a  Mecanismos para la atención al ciudadano
- b  Localización física, sucursales o regionales, horarios y días de atención al público
- c  Correo electrónico para notificaciones judiciales
- d  Políticas de seguridad de la información del sitio web y protección de datos personales
- e  Derechos de los ciudadanos y medios para garantizarlos (Carta de trato digno)
- f  Publicación en datos abiertos
- g  Estudios, investigaciones y otras publicaciones
- h  Convocatorias
- i  Preguntas y respuestas frecuentes
- j  Glosario
- k  Noticias
- l  Calendario de actividades
- m  Información para niños, niñas y adolescentes
- n  Información adicional (útil para los usuarios, ciudadanos y grupos de interés)
- o  Misión y visión de la Entidad
- p  Funciones y deberes de la Entidad
- q  Procesos y procedimientos de la Entidad
- r  Organigrama de la Entidad
- s  Escalas Salariales
- t  Enlace a SIGEP, con el Directorio de información de servidores públicos, empleados y contratistas
- u  Directorio de entidades del Sector
- v  Directorio de agremiaciones, asociaciones y otros grupos de interés
- w  Ofertas de empleo
- x  Decreto único reglamentario sectorial
- y  Los decretos no compilados
- z  Resoluciones, circulares u otro tipo de actos administrativos de carácter general
- aa  Presupuesto general asignado
- ab  Información de Ejecución presupuestal histórica anual
- ac  Estados financieros
- ad  Políticas, lineamientos sectoriales e institucionales o manuales
- ae  Plan Estratégico Sectorial
- af  Plan Estratégico Institucional
- ag  Plan de Acción Anual
- ah  Plan anti-corrupción y de servicio al ciudadano
- ai  Plan de gasto público
- aj  Programas y proyectos de inversión en ejecución
- ak  Metas, objetivos e indicadores de gestión y/o desempeño
- al  Mecanismos para la Participación de los ciudadanos, usuarios o grupos de interés en la formulación de políticas
- am  Informes de empalme
- an  Informes de gestión y evaluación

- ao  Informes de auditoría
- ap  Informe pormenorizado de control interno
- aq  Informe de seguimiento al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano
- ar  Informes de rendición de cuentas
- as  Planes de Mejoramiento (de organismos de control e internos)
- at  Listado de Entes de control que vigilan a la Entidad y mecanismos de supervisión
- au  Información para población vulnerable
- av  Informes sobre demandas y procesos judiciales contra la Entidad
- aw  Procedimientos, lineamientos y políticas en materia de adquisición y compras
- ax  Plan Anual de Adquisiciones (PAA)
- ay  Procesos contractuales en el SECOP
- az  Relación de los nombres de los trámites y Otros Procedimientos administrativos inscritos en el SUIT, con un enlace directo al SI Virtual
- a{  Registro de Activos de Información
- a|  Índice de Información Clasificada y Reservada
- a}  Esquema de Publicación de Información
- a~  Programa de Gestión Documental
- a•  Tablas de Retención Documental
- a  Cuadro de Clasificación Documental
- a  Registro de publicaciones
- a  Acto administrativo de Costos de reproducción de la información pública
- a  Mecanismos para presentar quejas y reclamos en relación con omisiones o acciones de la Entidad
- a  Informe de peticiones, quejas, reclamos, denuncias y solicitudes de acceso a la información

## 2. **Transparencia, Participación y Atención al Ciudadano**

### 2. 1. **Transparencia y Acceso a la Información Pública**

#### 2. 1. 1. **Publicación de Información de la Entidad**

**22. Señale qué actividades desarrolló la Entidad frente al registro de activos de información:**

- a  Elaboración
- b  Aprobación
- c  Publicación. Ingrese URL
- d  Actualización
- e  Ninguna de las anteriores

**23. Señale qué actividades desarrolló la Entidad frente al esquema de publicación de información:**

- a  Elaboración
- b  Aprobación
- c  Publicación. Ingrese URL
- d  Actualización
- e  Ninguna de las anteriores

**24. Señale qué actividades desarrolló la Entidad frente al Índice de Información Clasificada y Reservada:**

- a  Elaboración
- b  Aprobación
- c  Publicación. Ingrese URL
- d  Actualización

- e  Ninguna de las anteriores

## 2. 2. Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano

### 2. 2. 1. Componentes del Plan Anticorrupción

25. Seleccione los componentes del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano que la Entidad publicó en su sitio web oficial:

- a  Mapa de riesgos de corrupción y las medidas para mitigarlos  
b  Racionalización de Trámites  
c  Rendición de Cuentas  
d  Servicio al Ciudadano  
e  Otro, ¿Cuál?

26. A cuáles de los siguientes componentes del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano se les realizó seguimiento y control:

- a  Mapa de riesgos de corrupción y las medidas para mitigarlos  
b  Estrategia antitrámites  
c  Rendición de Cuentas  
d  Servicio al Ciudadano  
e  Otro, ¿Cuál?  
f  No realizó seguimiento

27. El seguimiento al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano fue realizado por:

*Esta pregunta depende de la respuesta de la(s) pregunta(s): ( 26 - Servicio al Ciudadano O 26 - Estrategia antitrámites O 26 - Otro, ¿Cuál? O 26 - Rendición de Cuentas O 26 - Mapa de riesgos de corrupción y las medidas para mitigarlos )*

- a  Oficina Control Interno (o quien hace sus veces)  
b  Oficina de Planeación (o quien hace sus veces)  
c  Líderes de proceso  
d  Otro, ¿Cuál?

28. ¿Del seguimiento realizado surgieron acciones de mejora al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano?

*Esta pregunta depende de la respuesta de la(s) pregunta(s): ( 27 - Líderes de proceso O 27 - Oficina Control Interno (o quien hace sus veces) O 27 - Oficina de Planeación (o quien hace sus veces) O 27 - Otro, ¿Cuál? )*

- a  Si  
b  No

### 2. 2. 2. Mapa de Riesgos de Corrupción y las medidas para mitigarlos

29. El mapa de riesgos de corrupción de la Entidad fue construido con la participación de:

*Esta pregunta depende de la respuesta de la(s) pregunta(s): ( 25 - Mapa de riesgos de corrupción y las medidas para mitigarlos )*

- a  Ciudadanos, usuarios o grupos de interés  
b  Líderes de los procesos de la Entidad  
c  No se construyó de forma participativa

30. ¿El Mapa de Riesgos de Corrupción se socializó el interior de la Entidad?

*Esta pregunta depende de la respuesta de la(s) pregunta(s): ( 25 - Mapa de riesgos de corrupción y las medidas para mitigarlos )*

- a  Si  
b  No

31. Señale los elementos utilizados para la elaboración del Mapa de Riesgos de Corrupción:

*Esta pregunta depende de la respuesta de la(s) pregunta(s): ( 25 - Mapa de riesgos de corrupción y las medidas para mitigarlos )*

- a  Proceso y Objetivo al cual se le identifica el riesgo  
b  Causas del riesgo

- c  Descripción del riesgo
- d  Probabilidad de materialización del riesgo
- e  Tipo de control del riesgo
- f  Medidas de mitigación del riesgo
- g  Acciones de seguimiento

**32. En el Mapa de Riesgos de Corrupción se formularon controles:**

*Esta pregunta depende de la respuesta de la(s) pregunta(s): ( 25 - Mapa de riesgos de corrupción y las medidas para mitigarlos )*

- a  Preventivos
- b  Correctivos
- c  No se formularon controles

**33. ¿Los controles preventivos fueron cambiados o reformulados?**

*Esta pregunta depende de la respuesta de la(s) pregunta(s): ( 32 - Preventivos )*

- a  Si
- b  No

**34. Indique en qué procesos, subprocesos o áreas se identificaron riesgos de corrupción:**

*Esta pregunta depende de la respuesta de la(s) pregunta(s): ( 25 - Mapa de riesgos de corrupción y las medidas para mitigarlos )*

- a  Adquisición bienes y servicios (contratación)
- b  De evaluación
- c  Gestión Financiera
- d  Gestión Documental
- e  Talento Humano
- f  Gestión Administrativa
- g  Tecnologías de Información y Comunicaciones
- h  Estratégicos
- i  Misionales
- j  Otro, ¿Cuál? : Jurídica

**35. A partir de la identificación y análisis de los riesgos de corrupción, la Entidad realizó mejoras en:**

*Esta pregunta depende de la respuesta de la(s) pregunta(s): ( 34 - Otro, ¿Cuál? O 34 - Gestión Documental O 34 - De evaluación O 34 - Estratégicos O 34 - Talento Humano O 34 - Tecnologías de Información y Comunicaciones O 34 - Adquisición bienes y servicios (contratación) O 34 - Gestión Financiera O 34 - Misionales O 34 - Gestión Administrativa )*

- a  Procesos
- b  Procedimientos
- c  No se realizaron mejoras

**36. Indique en qué procesos, subprocesos o áreas se materializaron riesgos de corrupción:**

- a  Adquisición bienes y servicios (contratación)
- b  De evaluación
- c  Gestión Financiera
- d  Gestión Documental
- e  Talento Humano
- f  Gestión Administrativa
- g  Tecnologías de Información y Comunicaciones
- h  Estratégicos
- i  Misionales
- j  Otro, ¿Cuál? : Atención al Ciudadano



- k  No se materializaron riesgos de corrupción

**37. Señale si se establecieron Planes de Mejoramiento a partir de la materialización de los riesgos de corrupción:**

*Esta pregunta depende de la respuesta de la(s) pregunta(s): ( 36 - Misionales O 36 - Tecnologías de Información y Comunicaciones O 36 - Otro, ¿Cuál? O 36 - Gestión Documental O 36 - Adquisición bienes y servicios (contratación) O 36 - Gestión Financiera O 36 - De evaluación O 36 - Estratégicos O 36 - Gestión Administrativa O 36 - Talento Humano )*

- a  Si  
b  No

## 2. 3. Participación Ciudadana en la Gestión

### 2. 3. 1. Identificación del nivel de participación ciudadana en la gestión de la Entidad

**38. Señale las actividades que la Entidad incluyó en la estrategia de participación ciudadana para involucrar a la ciudadanía en la gestión institucional:**

- a  Rendición de Cuentas  
b  Elaboración de normatividad  
c  Formulación de la planeación  
d  Formulación de políticas, programas y proyectos  
e  Ejecución de programas, proyectos y servicios  
f  Solución de problemas institucionales mediante ejercicios de innovación abierta  
g  Promoción del control social y veedurías ciudadanas  
h  Apertura de datos  
i  Diagnóstico de las necesidades de la ciudadanía  
j  Implementación de enfoque basado en los derechos humanos  
k  Otro, ¿Cuál?

**39. De las actividades formuladas en la estrategia de participación ciudadana, señale cuáles se realizaron por medios electrónicos:**

*Esta pregunta depende de la respuesta de la(s) pregunta(s): ( 38 - Apertura de datos O 38 - Implementación de enfoque basado en los derechos humanos O 38 - Elaboración de normatividad O 38 - Ejecución de programas, proyectos y servicios O 38 - Formulación de políticas, programas y proyectos O 38 - Formulación de la planeación O 38 - Solución de problemas institucionales mediante ejercicios de innovación abierta O 38 - Otro, ¿Cuál? O 38 - Diagnóstico de las necesidades de la ciudadanía O 38 - Rendición de Cuentas O 38 - Promoción del control social y veedurías ciudadanas )*

- a  Rendición de Cuentas  
b  Elaboración de normatividad  
c  Formulación de la planeación  
d  Formulación de políticas, programas y proyectos  
e  Ejecución de programas, proyectos y servicios  
f  Ejercicios de innovación abierta para la solución de problemas relacionados con sus funciones  
g  Promoción del control social  
h  Apertura de datos  
i  Otro, ¿Cuál?  
j  Ninguno de los anteriores

**40. Señale los grupos de interés que la Entidad integró en las actividades de participación ciudadana adelantadas:**

*Esta pregunta depende de la respuesta de la(s) pregunta(s): ( 38 - Formulación de políticas, programas y proyectos O 38 - Solución de problemas institucionales mediante ejercicios de innovación abierta O 38 - Diagnóstico de las necesidades de la ciudadanía O 38 - Apertura de datos O 38 - Promoción del control social y veedurías ciudadanas O 38 - Elaboración de normatividad O 38 - Formulación de la planeación O 38 - Otro, ¿Cuál? O 38 - Rendición de Cuentas O 38 - Ejecución de programas, proyectos y servicios O 38 - Implementación de enfoque basado en los derechos humanos )*

- a  Academia  
b  Producción (gremios)  
c  Institucionales (órganos de control)  
d  Veedurías ciudadanas

- e  Organizaciones no gubernamentales
- f  Otras organizaciones sociales
- g  Ciudadanía
- h  Otro, ¿Cuál?
- i  Ninguno

**41. Señale la frecuencia con que se integraron las veedurías ciudadanas, organizaciones no gubernamentales, organizaciones sociales o a la ciudadanía en las actividades de participación ciudadana.**

*Esta pregunta depende de la respuesta de la(s) pregunta(s): ( 40 - Veedurías ciudadanas O 40 - Ciudadanía O 40 - Otras organizaciones sociales O 40 - Organizaciones no gubernamentales )*

- a  Más de 4 veces en el año
- b  1 a 3 veces en el año

**42. Señale las acciones que la Entidad adelantó para promover la participación ciudadana:**

- a  Asesoría
- b  Capacitación a los Ciudadanos
- c  Capacitación a los Servidores de la Entidad
- d  Difusión
- e  Ninguna

**43. Respecto a las veedurías ciudadanas y grupos de control social y ciudadanía que presentaron observaciones, recomendaciones o denuncias, la Entidad:**

- a  Mantuvo un registro sistemático de las observaciones y recomendaciones
- b  Evaluó los correctivos que surgen de las observaciones y recomendaciones
- c  Facilitó y permitió el acceso a la información requerida
- d  Fue objeto de vigilancia por las Entidades de Control a partir de denuncias
- e  Inició procesos internos disciplinarios a servidores a partir de denuncias instauradas
- f  Realizó ajustes a la planeación institucional con base en las observaciones y recomendaciones ciudadanas
- g  Modificó un proyecto, programa y/o servicio, con base en las observaciones y recomendaciones ciudadanas
- h  No se presentaron observaciones, recomendaciones o denuncias ciudadanas

## 2. 3. 2. **Formulación participativa de las políticas públicas, planes y programas institucionales**

**44. Señale los temas en los cuales la Entidad convocó a participar a los diferentes grupos de interés:**

*Esta pregunta depende de la respuesta de la(s) pregunta(s): ( 40 - Institucionales (órganos de control) O 40 - Producción (gremios) O 40 - Academia O 40 - Otro, ¿Cuál? O 40 - Ciudadanía O 40 - Otras organizaciones sociales O 40 - Veedurías ciudadanas O 40 - Organizaciones no gubernamentales )*

- a  Rendición de Cuentas
- b  Elaboración de normatividad
- c  Formulación de la planeación
- d  Formulación de políticas, programas y proyectos
- e  Ejecución de programas, proyectos y servicios
- f  Ejercicios de innovación abierta
- g  Promoción del control social
- h  Uso de conjunto de datos abiertos publicados
- i  Otro, ¿Cuál?
- j  Ninguno

**45. Señale los canales a través de los cuales la Entidad consultó a la ciudadanía, usuarios o grupos de interés durante el proceso de elaboración de normatividad:**

*Esta pregunta depende de la respuesta de la(s) pregunta(s): ( 44 - Elaboración de normatividad )*

- a  Reuniones colectivas
- b  Consulta individual

- c  Encuesta a organizaciones sociales
- d  Vía internet (Foros virtuales, chat, redes sociales, correo electrónico, etc.)
- e  Llamadas telefónicas (Fijo y móvil)
- f  Otro, ¿Cuál?
- g  Ninguno

**46. Señale los canales a través de los cuales la Entidad convocó a la ciudadanía, usuarios o grupos de interés durante el proceso de planeación de la Entidad:**

*Esta pregunta depende de la respuesta de la(s) pregunta(s): ( 44 - Formulación de la planeación )*

- a  Reuniones colectivas
- b  Consulta individual
- c  Encuesta a organizaciones sociales
- d  Vía internet (Foros virtuales, chat, redes sociales, correo electrónico, etc.)
- e  Llamadas telefónicas (Fijo y móvil)
- f  Otro, ¿Cuál?
- g  Ninguno

**47. Señale los canales a través de los cuales la Entidad consultó a la ciudadanía, usuarios o grupos de interés durante el proceso de planeación de la Entidad:**

*Esta pregunta depende de la respuesta de la(s) pregunta(s): ( 44 - Formulación de la planeación )*

- a  Reuniones colectivas
- b  Consulta individual
- c  Encuesta a organizaciones sociales
- d  Vía internet (Foros virtuales, chat, redes sociales, correo electrónico, etc.)
- e  Llamadas telefónicas (Fijo y móvil)
- f  Mesas de Concertación con grupos de interés
- g  Otro, ¿Cuál?
- h  Ninguno

**48. La Entidad formuló políticas, planes o programas institucionales como resultado de:**

- a  Reuniones colectivas
- b  Consulta individual
- c  Encuesta a organizaciones sociales
- d  Vía internet (Foros virtuales, chat, redes sociales, correo electrónico, etc.)
- e  Llamadas telefónicas (Fijo y móvil)
- f  Mesas de Concertación con grupos de interés
- g  Otro, ¿Cuál?
- h  Ninguno

**49. Señale los temas frente a los cuales recibió observaciones ciudadanas:**

- a  Rendición de Cuentas
- b  Elaboración de normatividad
- c  Formulación de la planeación
- d  Formulación de políticas, programas y proyectos
- e  Promoción del control social
- f  Otro, ¿Cuál?
- g  Ninguno

## 2. 3. 3. Consulta en línea para la solución de problemas

**50. Señale sobre cuáles temas se publicaron las observaciones recibidas por canales electrónicos en actividades de participación**

*Esta pregunta depende de la respuesta de la(s) pregunta(s): ( 49 - Formulación de políticas, programas y proyectos O 49 - Promoción del control social O 49 - Elaboración de normatividad O 49 - Formulación de la planeación O 49 - Rendición de Cuentas O 49 - Otro, ¿Cuál? )*

- a  Rendición de Cuentas. Indique URL
- b  Elaboración de normatividad. Indique URL
- c  Formulación de la planeación. Indique URL
- d  Formulación de políticas, programas y proyectos. Indique URL
- e  Ejercicios de innovación abierta. Indique URL:
- f  Promoción del control social. Indique URL
- g  Otro, ¿Cuál?. Indique URL
- h  Ninguno

**51. ¿Cuáles temas incorporan las observaciones y recomendaciones que se recibieron de los participantes?**

- a  Rendición de Cuentas
- b  Elaboración de normatividad
- c  Formulación de la planeación
- d  Formulación de políticas, programas y proyectos
- e  Ejercicios de innovación abierta
- f  Promoción del control social
- g  Apertura de datos
- h  Otro, ¿Cuál?
- i  Ninguno

**52. Señale las actividades realizadas para promover la participación ciudadana en ejercicios de innovación abierta:**

- a  Concursos
- b  Solicitud de ideas
- c  Revisión y análisis de peticiones, quejas, reclamos y denuncias recibidas
- d  Votación de ideas o propuestas
- e  Reuniones colectivas
- f  Consulta individual
- g  Encuesta a organizaciones sociales
- h  Otro, ¿Cuál?
- i  Ninguno

**53. Señale los canales utilizados para promover la participación ciudadana en ejercicios de innovación abierta:**

*Esta pregunta depende de la respuesta de la(s) pregunta(s): ( 50 - Promoción del control social. Indique URL O 50 - Elaboración de normatividad. Indique URL O 50 - Rendición de Cuentas. Indique URL O 50 - Formulación de la planeación. Indique URL O 50 - Formulación de políticas, programas y proyectos. Indique URL O 50 - Otro, ¿Cuál?. Indique URL O 50 - Ejercicios de innovación abierta. Indique URL: )*

- a  Llamadas telefónicas
- b  Blog
- c  Teleconferencias interactivas
- d  Foros Virtuales
- e  Mensajes de texto
- f  Eventos de creativos y/o de desarrolladores
- g  Plataformas especializadas
- h  Redes Sociales
- i  Encuesta en el sitio Web
- j  Otro, ¿Cuál?
- k  Ninguno

54. ¿Cuántos ejercicios de innovación abierta realizó la Entidad, incluyendo el uso de medios electrónicos?

0

55. ¿Cuántas soluciones se implementaron a partir de los ejercicios de innovación abierta realizados por la Entidad, en los que se utilizaron medios electrónicos?

0

56. Indique el número de ejercicios realizados por la Entidad con la ciudadanía, usuarios o grupos de interés en relación con:

a  Consulta : 20

b  Toma de decisiones : 0

57. Indique cuántos de los ejercicios realizados por la Entidad con la ciudadanía, usuarios o grupos de interés utilizaron medios electrónicos

*Esta pregunta depende de la respuesta de la(s) pregunta(s): ( 56 - Consulta O 56 - Toma de decisiones )*

a  Consulta : 10

b  Toma de decisiones

## 2. 3. 4. Identificación de experiencias y buenas prácticas de participación ciudadana en la Entidad

58. ¿Se han identificado experiencias y buenas prácticas de participación ciudadana en la Entidad?

a  Sí, describa cual (es)

b  No

## 2. 3. 5. Programas y servicios que son administrados y ejecutados por la comunidad

59. Enuncie los programas y/o servicios institucionales organizados por la Entidad, que sean administrados y ejecutados por la comunidad (Ejemplo: familias guardabosques, Mantenimiento Rutinario Vial por cooperativas de trabajo asociado, Autoconstrucción de vivienda, madres comunitarias del ICBF, gestores culturales, etc):

Ninguno

## 2. 4. Rendición de Cuentas a la Ciudadanía

### 2. 4. 1. Identificación de las necesidades de información de la población objetivo de la Entidad

60. Señale los canales a través de los cuales la Entidad promovió la Participación Ciudadana y que adicionalmente utilizó para definir los temas y contenidos de la Rendición de Cuentas:

a  Peticiones, quejas, reclamos y denuncias

b  Chat

c  Llamadas telefónicas

d  Blog

e  Teleconferencias interactivas

f  Foros Virtuales

g  Mensajes de texto

h  Redes Sociales

i  Encuesta en la página web

j  Consulta directa a organizaciones sociales

k  Otro, ¿Cuál?

l  Ninguno

61. ¿La Entidad publicó los resultados de la consulta de los temas y contenidos para la rendición de cuentas, identificando las prioridades establecidas por los ciudadanos?

a  Sí

b  No

### 2. 4. 2. Cronograma del conjunto de acciones seleccionadas

62. La estrategia de Rendición de Cuentas contempló el cronograma de:

- a  Las acciones de diálogo
- b  Las acciones de incentivos
- c  Las acciones de información
- d  Ninguna

**2. 4. 3. Definición de metodología de diálogo presencial que permita la participación de los grupos de interés caracterizados**

**63. Seleccione las acciones de diálogo definidas por la Entidad para la Rendición de Cuentas:**

- a  Foros ciudadanos participativos por proyectos, temas o servicios.
- b  Foros Virtuales
- c  Ferias de la gestión con pabellones temáticos.
- d  Audiencias públicas participativas.
- e  Audiencias públicas participativas virtuales
- f  Observatorios ciudadanos
- g  Tiendas temáticas o sectoriales.
- h  Mesas de diálogo regionales o temáticas.
- i  Reuniones zonales.
- j  Asambleas comunitarias.
- k  Blog
- l  Teleconferencias interactivas
- m  Redes Sociales
- n  Otro, ¿Cuál?
- o  Ninguna

**64. Seleccione los métodos de participación que definió en las acciones de diálogo:**

*Esta pregunta depende de la respuesta de la(s) pregunta(s): ( 63 - Redes Sociales O 63 - Reuniones zonales. O 63 - Foros Virtuales O 63 - Tiendas temáticas o sectoriales. O 63 - Blog O 63 - Teleconferencias interactivas O 63 - Foros ciudadanos participativos por proyectos, temas o servicios. O 63 - Audiencias públicas participativas. O 63 - Asambleas comunitarias. O 63 - Otro, ¿Cuál? O 63 - Audiencias públicas participativas virtuales O 63 - Mesas de diálogo regionales o temáticas. O 63 - Observatorios ciudadanos O 63 - Ferias de la gestión con pabellones temáticos. )*

- a  Preguntas y respuestas
- b  Talleres o mesas de trabajo
- c  Exposición o difusión de la información por multicanales
- d  Exposición de organizaciones sociales convocadas
- e  Otro, ¿Cuál?
- f  No se definió ningún método

**65. Seleccione los grupos de interés que participaron en las acciones de diálogo:**

*Esta pregunta depende de la respuesta de la(s) pregunta(s): ( 63 - Reuniones zonales. O 63 - Asambleas comunitarias. O 63 - Observatorios ciudadanos O 63 - Tiendas temáticas o sectoriales. O 63 - Audiencias públicas participativas. O 63 - Teleconferencias interactivas O 63 - Foros Virtuales O 63 - Foros ciudadanos participativos por proyectos, temas o servicios. O 63 - Ferias de la gestión con pabellones temáticos. O 63 - Otro, ¿Cuál? O 63 - Mesas de diálogo regionales o temáticas. O 63 - Blog O 63 - Audiencias públicas participativas virtuales O 63 - Redes Sociales )*

- a  Organizaciones no gubernamentales
- b  Academia
- c  Institucionales
- d  Producción (gremios)
- e  Organizaciones Sociales (veedurías, asociaciones, juntas de acción comunal, etc.)
- f  Otro, ¿Cuál? : Usuarios y organismos de control
- g  Ninguno

## 2. 4. 4. Realización de la convocatoria a eventos definidos

### 66. Seleccione los canales a través de los cuales se realizó la convocatoria a las acciones de diálogo:

*Esta pregunta depende de la respuesta de la(s) pregunta(s): ( 63 - Ferias de la gestión con pabellones temáticos. O 63 - Foros Virtuales O 63 - Teleconferencias interactivas O 63 - Reuniones zonales. O 63 - Asambleas comunitarias. O 63 - Redes Sociales O 63 - Audiencias públicas participativas virtuales O 63 - Tiendas temáticas o sectoriales. O 63 - Foros ciudadanos participativos por proyectos, temas o servicios. O 63 - Observatorios ciudadanos O 63 - Mesas de diálogo regionales o temáticas. O 63 - Audiencias públicas participativas. O 63 - Otro, ¿Cuál? O 63 - Blog )*

- a  Radio
- b  Prensa
- c  Sitio web
- d  Correo electrónico
- e  Telefonía móvil
- f  Telefonía fija
- g  Redes Sociales
- h  Televisión
- i  Perifoneo
- j  Invitación física personalizada
- k  Otro, ¿Cuál?
- l  Ninguno

### 67. En las convocatorias a las acciones de diálogo la entidad divulgó los métodos de participación:

*Esta pregunta depende de la respuesta de la(s) pregunta(s): ( 63 - Foros Virtuales O 63 - Foros ciudadanos participativos por proyectos, temas o servicios. O 63 - Audiencias públicas participativas. O 63 - Audiencias públicas participativas virtuales O 63 - Teleconferencias interactivas O 63 - Redes Sociales O 63 - Observatorios ciudadanos O 63 - Otro, ¿Cuál? O 63 - Mesas de diálogo regionales o temáticas. O 63 - Blog O 63 - Reuniones zonales. O 63 - Tiendas temáticas o sectoriales. O 63 - Ferias de la gestión con pabellones temáticos. O 63 - Asambleas comunitarias. )*

- a  Si
- b  No

## 2. 4. 5. Acciones de diálogo a través del uso de medios electrónicos en los espacios de Rendición de Cuentas

### 68. En las acciones de diálogo, cuáles medios electrónicos habilitó la Entidad

*Esta pregunta depende de la respuesta de la(s) pregunta(s): ( 63 - Redes Sociales O 63 - Observatorios ciudadanos O 63 - Audiencias públicas participativas. O 63 - Audiencias públicas participativas virtuales O 63 - Reuniones zonales. O 63 - Foros ciudadanos participativos por proyectos, temas o servicios. O 63 - Mesas de diálogo regionales o temáticas. O 63 - Ferias de la gestión con pabellones temáticos. O 63 - Otro, ¿Cuál? O 63 - Tiendas temáticas o sectoriales. O 63 - Teleconferencias interactivas O 63 - Blog O 63 - Asambleas comunitarias. O 63 - Foros Virtuales )*

- a  Chat
- b  Mensajes de texto
- c  Redes Sociales
- d  Línea telefónica
- e  Blogs
- f  Otro, ¿Cuál?
- g  Ninguno

## 2. 4. 6. Acciones de Información a través de la utilización de medios de comunicación masivos, regionales y locales o comunitarios para facilitar el acceso a la misma

### 69. Seleccione los medios utilizados para divulgar la información en el proceso de rendición de cuentas:

- a  Mensajes de texto
- b  Redes Sociales
- c  Radio
- d  Televisión

- e  Prensa
- f  Sitio web
- g  Correo electrónico
- h  Aplicación móvil
- i  Boletines impresos
- j  Carteleras
- k  Reuniones
- l  Centros de documentación
- m  Otro, ¿Cuál?
- n  Ninguno

**70. Seleccione los contenidos sobre los cuáles la Entidad divulgó información:**

*Esta pregunta depende de la respuesta de la(s) pregunta(s): ( 69 - Reuniones O 69 - Prensa O 69 - Televisión O 69 - Boletines impresos O 69 - Radio O 69 - Mensajes de texto O 69 - Carteleras O 69 - Correo electrónico O 69 - Redes Sociales O 69 - Centros de documentación O 69 - Otro, ¿Cuál? O 69 - Sitio web O 69 - Aplicación móvil )*

- a  Productos y/o Servicios
- b  Trámites
- c  Espacios de participación en línea
- d  Espacios de participación presencial
- e  Oferta de información en canales electrónicos
- f  Oferta de información en canales presenciales
- g  Conjuntos de datos abiertos disponibles
- h  Avances y resultados de la gestión institucional
- i  Enfoque de derechos humanos en la rendición de cuentas
- j  Otro, ¿Cuál?
- k  Ninguno

**2. 4. 7. Acciones para promover la cultura de la rendición y petición de cuentas como incentivos a la participación**

**71. Seleccione las acciones de incentivos que se incluyeron en la estrategia de rendición de cuentas:**

- a  Capacitación a servidores públicos y a ciudadanos
- b  Encuestas y difusión de resultados
- c  Participación, innovación y colaboración abierta
- d  Concursos de conocimiento de la entidad
- e  Otro, ¿Cuál?
- f  Ninguno

**72. Las acciones de incentivos que promueven que el ciudadano pida cuentas:**

*Esta pregunta depende de la respuesta de la(s) pregunta(s): ( 71 - Otro, ¿Cuál? O 71 - Encuestas y difusión de resultados O 71 - Participación, innovación y colaboración abierta O 71 - Concursos de conocimiento de la entidad O 71 - Capacitación a servidores públicos y a ciudadanos )*

- a  Aumentaron las peticiones de cuentas por parte de los ciudadanos
- b  Aumentaron la presencia de ciudadanos en los eventos de Rendición de Cuentas
- c  Aumentaron la intervención de los ciudadanos en los eventos de Rendición de Cuentas con opiniones y propuestas
- d  No tuvieron efecto sobre la ciudadanía

**73. Como resultado de los ejercicios de rendición de cuentas realizados por la entidad:**

- a  Se identificaron debilidades, retos, u oportunidades institucionales
- b  Se formularon acciones de mejoramiento
- c  Se implementaron acciones de mejoramiento
- d  Se divulgaron las acciones de mejoramiento a los ciudadanos, usuarios o grupos de interés



- e  Se incrementó la participación ciudadana
- f  Ninguna de las anteriores

**2. 4. 8. Elaboración y publicación de memorias (Principales conclusiones y compromisos) de los eventos de Rendición de Cuentas**

**74. Las conclusiones de las acciones de diálogo:**

- a  Fueron construidas incluyendo los aportes de todos los participantes.
- b  Incorporaron compromisos institucionales de mejoramiento
- c  Resumen los contenidos y el desarrollo de las acciones de diálogo realizadas
- d  Fueron distribuidas a los participantes
- e  Fueron publicadas en el sitio web de la entidad
- f  No se elaboraron conclusiones

**75. Las acciones de mejoramiento formuladas del proceso de Rendición de Cuentas:**

- a  Fue incluido en el Plan de Acción Anual
- b  Fue utilizado para corregir y mejorar la gestión de la entidad
- c  Fue evaluado por los usuarios, ciudadanos o grupos de interés por las mejoras en la gestión de la entidad después de su implementación
- d  Generó quejas, sugerencias y reclamos referentes a deficiencias en la gestión de la entidad después de su implementación

**2. 4. 9. Evaluación individual de las acciones de Rendición de Cuentas**

**76. La Entidad evaluó:**

- a  Cada una de las acciones de la estrategia de Rendición de Cuentas
- b  De manera general la estrategia de Rendición de Cuentas
- c  No realizó ningún tipo de evaluación de la estrategia de Rendición de Cuentas

**77. La Entidad analizó la percepción de ciudadanos, usuarios o grupo de interés frente a:**

- a  La calidad de la información que entrega o publica
- b  La gestión de la entidad
- c  Su participación en la gestión de la entidad
- d  Transparencia en la gestión de la entidad
- e  El impacto de los incentivos adoptados para promover la petición de cuentas
- f  La estrategia de Rendición de Cuentas implementada
- g  Los eventos donde se rinde cuentas (logística)
- h  Su satisfacción por intervenir en la Rendición de Cuentas
- i  Su satisfacción por intervenir en la toma de decisiones
- j  Su satisfacción porque su opinión es tomada en cuenta
- k  No se analiza la percepción de ciudadanos, usuarios o grupos de interés

**78. Los resultados de los análisis de la medición de satisfacción de los usuarios, ciudadanos o grupos de interés impulsaron a la Entidad a:**

*Esta pregunta depende de la respuesta de la(s) pregunta(s): ( 77 - El impacto de los incentivos adoptados para promover la petición de cuentas O 77 - La gestión de la entidad O 77 - Transparencia en la gestión de la entidad O 77 - Su satisfacción porque su opinión es tomada en cuenta O 77 - Su satisfacción por intervenir en la toma de decisiones O 77 - Los eventos donde se rinde cuentas (logística) O 77 - Su satisfacción por intervenir en la Rendición de Cuentas O 77 - La calidad de la información que entrega o publica O 77 - La estrategia de Rendición de Cuentas implementada O 77 - Su participación en la gestión de la entidad )*

- a  Definir acciones correctivas dentro de su gestión
- b  Fortalecer los canales de comunicación con sus usuarios
- c  Definir planes en respuesta a necesidades manifestadas por los usuarios, ciudadanos o grupos de interés
- d  Corregir la calidad de la información que suministra y publica
- e  Realizar mejoras a la estrategia de Rendición de Cuentas a partir de las observaciones y recomendaciones dadas por los ciudadanos, usuarios o grupos de interés

- f  No toma ninguna acción

**79. La satisfacción de los usuarios, ciudadanos y grupos de interés frente al ejercicio de Rendición de Cuentas fue:**

*Esta pregunta depende de la respuesta de la(s) pregunta(s): ( 77 - Transparencia en la gestión de la entidad O 77 - Los eventos donde se rinde cuentas (logística) O 77 - Su satisfacción por intervenir en la toma de decisiones O 77 - El impacto de los incentivos adoptados para promover la petición de cuentas O 77 - Su satisfacción por intervenir en la Rendición de Cuentas O 77 - La calidad de la información que entrega o publica O 77 - La gestión de la entidad O 77 - Su satisfacción porque su opinión es tenida en cuenta O 77 - La estrategia de Rendición de Cuentas implementada O 77 - Su participación en la gestión de la entidad )*

- a  Alta  
b  Media  
c  Baja

**2. 4. 10 Elaboración del documento de evaluación del proceso de Rendición de Cuentas**

**80. ¿Por cuáles medios se divulgó la evaluación de cada una de las acciones de la estrategia de Rendición de Cuentas?**

- a  Sitio web  
b  Correo electrónico  
c  Comunicado escrito  
d  Reunión presencial  
e  Otro, ¿Cuál?  
f  Ninguno

**81. Indique:**

- a  ¿Cuántos ejercicios de rendición de cuentas realizó la Entidad? : 20  
b  ¿Cuántos de los ejercicios de rendición de cuentas realizados por la Entidad, utilizaron medios electrónicos? : 10

**2. 4. 11 Implementación Apertura de Datos**

**82. ¿La estrategia de rendición de cuentas contempló la entrega de información en datos abiertos a la ciudadanía o grupos de interés?**

- a  Si  
b  No

**83. Indique:**

- a  ¿Cuántos conjuntos de datos estratégicos fueron identificados dentro del inventario de información? : 0  
b  ¿Cuántos de los conjuntos de datos estratégicos identificados dentro del inventario de información fueron publicados? : 0  
c  ¿Cuántos de los conjuntos de datos abiertos publicados fueron actualizados y difundidos? : 0  
d  ¿Cuántas aplicaciones se desarrollaron a partir de los conjuntos de datos abiertos? : 0  
e  ¿Cuántas publicaciones (papers, artículos, noticias, libros, etc) hicieron uso de los conjuntos de datos abiertos? : 0

**84. ¿La Entidad realizó seguimiento al uso de los conjuntos de datos publicados?**

*Esta pregunta depende de la respuesta de la(s) pregunta(s): ( 83 - ¿Cuántos de los conjuntos de datos estratégicos identificados dentro del inventario de información fueron publicados? )*

- a  Si  
b  No

**85. ¿La Entidad publicó los conjuntos de datos en el catálogo de datos del Estado colombiano [www.datos.gov.co](http://www.datos.gov.co)?**

*Esta pregunta depende de la respuesta de la(s) pregunta(s): ( 83 - ¿Cuántos conjuntos de datos estratégicos fueron identificados dentro del inventario de información? O 83 - ¿Cuántos de los conjuntos de datos estratégicos identificados dentro del inventario de información fueron publicados? )*

- a  Si  
b  No

**2. 5. Servicio al Ciudadano**

2. 5. 1. Elementos generales para mejorar el Servicio al Ciudadano

86. La Dependencia de Servicio al Ciudadano de la Entidad:

- a  Es la encargada de dar orientación sobre los trámites y servicios de la Entidad
- b  Es la encargada de recibir y tramitar las quejas, sugerencias y reclamos
- c  Está vinculada a la Dirección General
- d  Está vinculada a la Secretaría General
- e  Está vinculada al área de Planeación
- f  Está vinculada a área Misional
- g  No tiene constituida formalmente una Dependencia de Servicio al Ciudadano

87. Indique la cantidad total de servidores públicos que atienden directamente al ciudadano

5

88. Los procesos o procedimientos de servicio al ciudadano (peticiones, quejas, reclamos y denuncias, trámites y servicios):

- a  Existen y están implementados
- b  Existen pero no están implementados
- c  Están en proceso de construcción
- d  No existen

89. La Entidad:

- a  Cuenta con mecanismos de atención especial y preferente para niños, mujeres embarazadas y personas en estado de indefensión y/o de debilidad manifiesta.
- b  Garantiza atención por lo menos durante 40 horas a la semana.
- c  Tiene establecido un sistema de turnos.
- d  Atiende jornada continua
- e  Atiende en horarios adicionales

90. Indique el nivel de efectividad de los planes de contingencia implementados por la Entidad para atender los aumentos en la demanda:

- a  Alto
- b  Medio
- c  Bajo
- d  No tuvo aumentos en la demanda
- e  No implementó planes de contingencia

91. ¿La Entidad efectuó ajustes razonables para garantizar la accesibilidad a los espacios físicos conforme a lo establecido en la NTC 6047?

- a  Si
- b  No

92. ¿La Entidad implementó acciones para garantizar el acceso de las personas con discapacidad a los servicios que presta y a la información pública?

- a  Si
- b  No

93. Señale los tipos de discapacidad para los cuales implementó acciones:

*Esta pregunta depende de la respuesta de la(s) pregunta(s): ( 92 )*

- a  Discapacidad visual
- b  discapacidad auditiva
- c  discapacidad cognitiva
- d  discapacidad mental
- e  discapacidad sordoceguera
- f  discapacidad múltiple

g  Discapacidad física o motora

94. ¿La Entidad incorpora en su presupuesto recursos destinados para que las personas con discapacidad puedan acceder a los servicios que presta?

a  Si

b  No

95. ¿Con qué frecuencia actualizó la información sobre la oferta Institucional en los diferentes canales de atención?

a  Anual

b  Semestral

c  Bimestral

d  Mensual

e  Otro, ¿Cuál?

f  No lo hizo

96. ¿El sitio web cuenta con información dirigida a diferentes grupos de población?

a  Si

b  No

97. La Entidad:

a  Cuenta con una política de tratamiento de datos personales en lenguaje claro y dispuesta para el conocimiento de los titulares de la información.

b  Permite al titular de la información, en cualquier momento, conocer la información que exista sobre él en sus bancos de datos.

c  Cuenta con la autorización del ciudadano para la recolección de los datos personales

d  Atiende las peticiones o consultas dentro del término legal (10 días hábiles).

e  Tramita los reclamos en los términos establecidos en la ley (15 días hábiles).

f  Procede a la supresión de los datos personales, una vez cumplida la finalidad del tratamiento de los mismos.

g  Conserva la información bajo condiciones de seguridad para impedir su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.

98. La Entidad divulgó su política de tratamiento de datos personales:

a  Personalmente al titular en el momento de la recolección de datos personales

b  Mediante aviso de privacidad

c  Página web de la Entidad

d  Otro, ¿Cuál?

e  No la divulga

99. El aviso de privacidad contiene:

a  Nombre o razón social y datos de contacto del responsable del tratamiento

b  Tratamiento al cual serán sometidos los datos y finalidad del mismo

c  Derechos que le asisten como titular

d  Mecanismos dispuestos para dar a conocer la política de tratamiento a la información

e  La posibilidad de que el ciudadano responda o no las preguntas que se le formulan

## 2. 5. 2. Esquemas de atención por múltiples canales electrónicos

100. ¿La Entidad habilitó consulta en línea de bases de datos con información relevante para el ciudadano?

a  Si

b  No

101. ¿La Entidad implementó Sistemas de información / aplicativos interactivos para la consulta y gestión de la información, como mapas, gráficas, sistemas de georeferenciación u otros?

a  Si

b  No

**102.** Señale con cuáles niveles de accesibilidad cumplen los desarrollos del sitio Web de la Entidad, según lo establecido en la Norma Técnica Colombiana 5854

- a  Nivel A
- b  Nivel AA
- c  Nivel AAA
- d  Ninguno

**103.** Señale los criterios del nivel AAA de la Norma Técnica Colombiana 5854 para los desarrollos del sitio WEB con los cuales cumple la Entidad

*Esta pregunta depende de la respuesta de la(s) pregunta(s): ( 102 - Nivel AAA )*

- a  Presentación visual
- b  Imágenes de texto (sin excepciones)
- c  Teclado (sin excepciones)
- d  Sin tiempo
- e  Interrupciones
- f  Re-autenticación
- g  Tres destellos
- h  Ubicación
- i  Propósito de los enlaces (sólo enlaces)
- j  Encabezados de sección
- k  Palabras inusuales
- l  Abreviaturas
- m  Cambios a petición
- n  Ayuda
- o  Prevención de errores
- p  Ninguna

**104.** Señale las directrices de usabilidad con las cuales cumple la Entidad en su sitio Web en cuanto a arquitectura de información:

- a  Memoria a corto plazo
- b  Ruta de migas
- c  URL limpios
- d  Navegación global consistente
- e  Navegación de contexto
- f  Evaluación constante
- g  Enlaces bien formulados
- h  Ninguna

**105.** Señale las directrices de usabilidad en materia de impacto con las cuales cumple la Entidad en su sitio Web:

- a  Diseño ordenado y limpio
- b  Interfaces en movimiento
- c  Contenido que parece publicidad
- d  Uso adecuado de espacios en blanco
- e  Vínculo a página de inicio
- f  Independencia de navegador
- g  Error de página no encontrada
- h  Ventanas emergentes
- i  Botón atrás
- j  Ubicación en los 10 primeros resultados
- k  Títulos y encabezados

- l  Vínculos rotos
- m  Justificación del texto.
- n  Ancho del cuerpo de texto.
- o  Texto subrayado.
- p  Desplazamiento horizontal.
- q  Vínculo a la página de inicio.
- r  Hojas de estilo para diferentes formatos.
- s  Vínculos visitados.
- t  Calidad del código.
- u  Campos obligatorios.
- v  Asociación de etiquetas y campos.
- w  Validación dinámica de datos.
- x  Ejemplos en los campos de formulario.
- y  Listas
- z  Ninguna

**106.** ¿La Entidad realiza encuestas de opinión a través de su sitio Web?

- a  Si
- b  No

**107.** ¿La Entidad publica los resultados de las encuestas de opinión realizadas a través de su sitio Web?

- a  Si
- b  No

## 2. 5. 3. Gestión de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias

**108.** ¿La Entidad definió y publicó un reglamento interno para la gestión de las peticiones y quejas recibidas?

- a  Si. Indique la URL: :  
[http://www.supertransporte.gov.co/documentos/2015/AtencionCiudadano/Resolucion\\_1075\\_2000.pdf](http://www.supertransporte.gov.co/documentos/2015/AtencionCiudadano/Resolucion_1075_2000.pdf)
- b  No

**109.** ¿La Entidad informó a los ciudadanos los mecanismos a través de los cuales pueden hacer seguimiento a sus peticiones?

- a  Si
- b  No
- c  No cuenta con mecanismos para que los ciudadanos puedan hacer seguimiento a peticiones

**110.** En caso de desistimiento tácito de una petición, ¿la entidad expide el acto administrativo a través del cual se decreta dicha situación?

- a  Si
- b  No

**111.** La Entidad cuenta con mecanismos para dar prioridad a peticiones relacionadas con:

- a  El reconocimiento de un derecho fundamental
- b  Peticiones presentadas por menores de edad
- c  Peticiones presentadas por periodistas
- d  Ninguna

**112.** Señale la frecuencia con que la Entidad elaboró informes de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias

- a  Anual
- b  Semestral
- c  Trimestral
- d  Bimestral
- e  Mensual

f  No lo hace

**113. Indique la URL donde se encuentra publicado el Informe de peticiones, quejas, reclamos y denuncias**

[http://www.supertransporte.gov.co/documentos/2016/Normativa/INFORME\\_PQR.pdf](http://www.supertransporte.gov.co/documentos/2016/Normativa/INFORME_PQR.pdf)

**114. Señale qué elementos de análisis contiene el informe de quejas y reclamos de la Entidad:**

- a  Recomendaciones de la Entidad sobre los trámites y servicios con mayor número de quejas y reclamos
- b  Recomendaciones de los particulares dirigidas a mejorar el servicio que preste la Entidad
- c  Recomendaciones de los particulares dirigidas a incentivar la participación en la gestión pública
- d  Recomendaciones de los particulares dirigidas a racionalizar el empleo de los recursos disponibles
- e  Ninguno de los anteriores

**115. ¿Cuenta con un formulario en su página Web para la recepción de peticiones, quejas, reclamos y denuncias?**

- a  Si. Indique la URL:
- b  No

**116. Señale los criterios incorporados en el sistema de información para el registro ordenado y la gestión de peticiones, quejas, reclamos y denuncias de la Entidad**

- a  Responsable(s) de la administración del Sistema
- b  Asignación de turnos/número de radicado
- c  Permite adjuntar archivos y/o documentos
- d  Opciones para que el ciudadano pueda elegir el medio por el cual quiere recibir la respuesta
- e  Protección de los datos personales de los usuarios.
- f  Centralización de todas las peticiones, quejas, reclamos y denuncias, que ingresan por los diversos medios o canales
- g  Enlace de ayuda en donde se detallen las características, requisitos y plazos de respuesta de cada tipo de solicitud.
- h  Mensaje de confirmación del recibido por parte de la entidad
- i  Mensaje de falla, propio del aplicativo, indicando el motivo de la misma y la opción con la que cuenta el peticionario
- j  Permite hacer seguimiento al ciudadano del estado de la petición, queja, reclamo y denuncia
- k  Permite monitorear la recepción y respuesta oportuna de peticiones, quejas, reclamos y denuncias.
- l  El número de radicado de PQRS y otras comunicaciones oficiales, se asigna único y consecutivo, independiente del canal de ingreso (presencial, telefónico, correo electrónico, web, etc)
- m  Ninguno
- n  No cuenta con un Sistema de Información para el registro ordenado y la gestión de peticiones, quejas, reclamos y denuncias

**117. Señale:**

- a  ¿Cuántas peticiones generales recibió la Entidad durante la vigencia evaluada? : 8561
- b  ¿Cuántas peticiones generales contestó la Entidad, dentro de los términos legales, durante la vigencia evaluada? : 7820
- c  ¿Cuántas peticiones de información recibió la Entidad durante la vigencia evaluada? : 7643
- d  ¿Cuántas peticiones de información contestó la Entidad, dentro de los términos legales, durante la vigencia evaluada? : 6982
- e  ¿Cuántas de las peticiones que recibió la Entidad durante la vigencia evaluada fueron por medios electrónicos?
- f  ¿Cuántas de las peticiones que recibió la Entidad durante la vigencia evaluada fueron respondidas por medios electrónicos? : 0
- g  ¿Cuántas quejas recibió la Entidad durante la vigencia evaluada? : 356
- h  ¿Cuántas quejas contestó la Entidad, dentro de los términos legales, durante la vigencia evaluada? : 326
- i  ¿Cuántas de las quejas que recibió la Entidad durante la vigencia evaluada fueron por medios electrónicos?
- j  ¿Cuántas de las quejas que recibió la Entidad durante la vigencia evaluada, fueron respondidas por medios electrónicos? : 0
- k  ¿Cuántos reclamos recibió la Entidad durante la vigencia evaluada? : 561
- l  ¿Cuántos reclamos contestó la Entidad, dentro de los términos legales, durante la vigencia evaluada? : 513
- m  ¿Cuántos de los reclamos que recibió la Entidad durante la vigencia evaluada, fueron por medios

electrónicos?

- n  ¿Cuántos de los reclamos que recibió la Entidad durante la vigencia evaluada, fueron respondidos por medios electrónicos? : 0
- o  ¿Cuántas denuncias recibió la Entidad durante la vigencia evaluada? : 0
- p  ¿Cuántas de las denuncias que recibió la Entidad durante la vigencia evaluada fueron por medios electrónicos? : 0
- q  ¿Cuántas de las denuncias que recibió la Entidad durante la vigencia evaluada fueron respondidas por medios electrónicos? : 0

**118.** ¿La Entidad ofreció la posibilidad de realizar peticiones, quejas, reclamos y denuncias a través de dispositivos móviles?

- a  Si
- b  No

### 3. Gestión del Talento Humano

#### 3. 1. Gestión del Talento Humano

##### 3. 1. 1. Sistema de Carrera

**119.** Escoja el tipo de Sistema de Carrera que le aplica a la Entidad, De esta escogencia dependerá cuáles preguntas relacionadas con el tema serán desplegadas para responder:

- a  Sistema Específico de Carrera
- b  Sistema General de Carrera

##### 3. 1. 2. Planeación Estratégica de Recursos Humanos

**120.** Identifique el porcentaje de cumplimiento de los temas incluidos en el Plan Estratégico de Recursos Humanos, de que trata la Ley 909 de 2004:

- a  Acuerdos de Gestión : 90
- b  Capacitación : 47
- c  Bienestar : 100
- d  Incentivos : 100
- e  Inducción : 100
- f  Evaluación del desempeño : 61
- g  Plan anual de vacantes : 100
- h  Plan de Previsión del Recurso Humano : 100

**121.** ¿Las necesidades de personal identificadas en el componente de previsión del plan estratégico del recurso humano pudieron ser cubiertas en la vigencia 2015?

- a  Si
- b  No

**122.** ¿A través de cual estrategia subsanó el déficit de personal y en qué cantidad?

- a  Capacitación
- b  Reubicación
- c  Otra : 220
- d  Ninguna

**123.** Del total de cargos por nivel jerárquico, indique cuantos servidores tienen derechos de carrera administrativa:

- a  Asesor : 3
- b  Profesional : 34
- c  Técnico : 9
- d  Asistencial : 6

**124.** La entidad adelantó acciones relacionadas con el bienestar de sus servidores públicos en:

- a  Teletrabajo



- b  Horarios flexibles
- c  Entorno laboral saludable
- d  Otra, ¿cuál? : Pausas activas, Celebración fechas especiales, Actividades deportivas, Actividades recreativas hijos empleados, Semana de la salud
- e  Ninguna

**125. Los planes de mejoramiento individual se establecieron teniendo en cuenta:**

- a  Evaluación del desempeño
- b  Diagnóstico de necesidades de capacitación realizada por parte del proceso de talento humano
- c  Otro, ¿Cuál?
- d  No se han establecido

**126. ¿A qué porcentaje del total de planes de mejoramiento individual realizó seguimiento el área de talento humano?**

- a  Entre el 90 - 100%
- b  Entre el 70 - 89%
- c  Entre el 50 - 69%
- d  Menos del 50%
- e  No se realizó seguimiento

**127. Indique el número de empleos de carrera con vacancia definitiva por nivel jerárquico**

- a  Asesor : 0
- b  Profesional : 1
- c  Asistencial : 1
- d  Técnico : 0

**128. Indique el número de servidores públicos que se encuentran nombrados en provisionalidad en vacantes definitivas de cargos de carrera:**

*Esta pregunta depende de la respuesta de la(s) pregunta(s): ( 127 - Profesional O 127 - Asesor O 127 - Asistencial O 127 - Técnico )*

- a  Asesor : 2
- b  Profesional : 21
- c  Asistencial : 10
- d  Técnico : 5
- e  Ninguno

**129. Indique el número de servidores públicos que se encuentran nombrados en encargo en vacantes definitivas de cargos de carrera:**

*Esta pregunta depende de la respuesta de la(s) pregunta(s): ( 127 - Técnico O 127 - Profesional O 127 - Asesor O 127 - Asistencial )*

- a  Asesor : 0
- b  Profesional : 18
- c  Técnico : 3
- d  Asistencial : 0
- e  Ninguno

**130. En el Plan Anual de Adquisiciones se incluyó la contratación para la provisión, por concurso, de empleos de carrera administrativa?**

- a  Si
- b  No

**131. ¿La Entidad cuenta con mecanismos de evaluación periódica del desempeño en torno al servicio al ciudadano, diferentes a las obligatorias?**

- a  Si
- b  No

**132. Indique la cantidad de personal ocupado en su Entidad en 2015 con título de formación, técnica, tecnológica o profesional relacionadas con la gestión de Tecnologías de la Información. Independiente de la modalidad de vinculación (incluye contratistas de prestación de servicios profesionales, pasantes, personal de planta, etc.)**

- a  Hombres : 8
- b  Mujeres : 3

### 3. 1. 3. Gerencia Pública

133. ¿Cuántos cargos de "Gerencia Pública" se encontraban provistos a diciembre 31 de 2015?

6

134. Indique el número de Acuerdos de Gestión que fueron:

- a  Concertados : 6
- b  Formalizados : 6
- c  Con seguimiento : 6
- d  Evaluados : 6

135. ¿Cuál (es) de los siguientes aspectos tuvo en cuenta para definir la capacitación de los Gerentes Públicos de su Entidad?

- a  Diagnóstico de necesidades de la entidad y los Gerentes Públicos
- b  Solicitud del Gerente Público
- c  Orientaciones de la Alta Dirección
- d  Oferta del sector Función Pública
- e  Oferta de las instituciones de formación
- f  No realizó capacitaciones

136. ¿La Entidad otorgó incentivos a los Gerentes Públicos?

- a  Si. ¿Cuáles?
- b  No

137. Frente a la movilidad de los Gerentes Públicos, ¿Cuántos cambios hubo al interior de la Entidad durante la vigencia 2015?

- a  Si. Indique cuántos: : 1
- b  No hubo cambios

138. Después de tener la vacante de un Gerente Público, ¿Cuál es el tiempo promedio en el que se suple esta vacante?

- a  De 0 a 2 meses
- b  De 2 a 3 meses
- c  De 3 a 6 meses
- d  Más de 6 Meses

### 3. 1. 4. Sistema de Capacitación

139. ¿Cuál de las siguientes fases realizó la Entidad para formular el Plan Institucional de Capacitación de la vigencia anterior?

- a  Sensibilización
- b  Formulación de los Proyectos de Aprendizaje
- c  Consolidación del Diagnóstico de necesidades de la entidad
- d  Programación del Plan Institucional
- e  Ejecución del Plan Institucional de Capacitación
- f  Evaluación
- g  No realizó Plan Institucional de Capacitación

140. Identifique los temas que se incluyeron en el Plan Institucional de Capacitación de la vigencia:

- a  Gestión del Talento Humano
- b  Integración Cultural
- c  Planificación, Desarrollo Territorial y Nacional
- d  Relevancia Internacional

- e  Buen Gobierno
- f  Contratación Pública
- g  Cultura Organizacional
- h  Derechos Humanos
- i  Gestión Administrativa
- j  Gestión de Tecnologías de la Información
- k  Gestión Documental
- l  Gestión Financiera
- m  Gobierno en Línea
- n  Innovación
- o  Participación Ciudadana
- p  Servicio al Ciudadano
- q  Sostenibilidad Ambiental
- r  Derecho de acceso a la información
- s  Otro, ¿Cuál?

**141. Indique el número de servidores públicos que asistieron a los programas de capacitación:**

- a  Directivo : 1
- b  Asesor : 3
- c  Profesional : 59
- d  Técnico : 16
- e  Asistencial : 28

### 3. 1. 5. Sistema de Estímulos

**142. El Programa de Bienestar e Incentivos desarrollado por la Entidad se elaboró con base en:**

- a  Los criterios del área de Talento Humano, en desarrollo de las funciones que le han sido asignadas
- b  La decisión de alta dirección
- c  El diagnóstico de necesidades, con base en un instrumento de recolección de información aplicado a los servidores públicos de la Entidad
- d  Todas las anteriores
- e  No elaboró Programa de Bienestar e Incentivos

**143. Indique las actividades que fueron incluidas en el Programa de Bienestar de la vigencia anterior:**

- a  Deportivos, recreativos y vacacionales.
- b  Artísticos y culturales.
- c  Promoción y prevención de la salud.
- d  Educación en artes y artesanías
- e  Promoción de programas de vivienda
- f  Clima laboral
- g  Cambio organizacional
- h  Adaptación laboral
- i  Preparación a los prepensionados para el retiro del servicio.
- j  Cultura Organizacional
- k  Programas de incentivos.
- l  Educación formal (primaria, secundaria y media, superior)
- m  Otro, ¿Cuál?

**144. Indique el número de asistentes que participaron en los programas de bienestar en la vigencia anterior (Número de asistentes, no la frecuencia de asistencia):**

- a  Directivo : 19
- b  Asesor : 48
- c  Profesional : 246
- d  Técnico : 99
- e  Asistencial : 152
- f  Trabajador oficial
- g  Familiares : 200

**145. La Entidad otorgó incentivos para:**

- a  Equipos de trabajo (pecuniarios)
- b  Empleados de carrera y de libre nombramiento y remoción (No pecuniarios)
- c  No otorgó incentivos

**146. ¿Cuál fue el último año en el que la Entidad realizó medición del Clima Laboral?**

- a  2014
- b  2015
- c  No realizó medición del Clima Laboral en los últimos 2 años

**147. Los resultados de la medición del Clima Laboral permitieron corregir:**

*Esta pregunta depende de la respuesta de la(s) pregunta(s): ( 146 - 2015 )*

- a  El conocimiento de la orientación organizacional
- b  El estilo de dirección
- c  La comunicación e integración
- d  El trabajo en equipo
- e  La capacidad profesional
- f  El Ambiente Físico
- g  Ninguna de las anteriores

**148. ¿Qué buena práctica considera usted que la Entidad ejecutó en la vigencia anterior, en lo concerniente a los programas de Bienestar e Incentivos?**

Planear mas actividades de bienestar que involucren a los hijos de los empleados

## 4. Eficiencia Administrativa

### 4. 1. Gestión de la Calidad

#### 4. 1. 1. Mantenimiento del Sistema de Gestión de la Calidad

**149. El SGC de la Entidad:**

- a  Se encuentra en proceso de alistamiento institucional (diagnóstico y planeación) para ser implementado
- b  Se encuentra implementado y se mejora continuamente

**150. El SGC de la Entidad contempla:**

*Esta pregunta depende de la respuesta de la(s) pregunta(s): ( 149 - Se encuentra implementado y se mejora continuamente )*

- a  La política y objetivos de calidad
- b  Los productos y/o servicios de la Entidad
- c  La caracterización de los usuarios y otras partes interesadas
- d  Los requisitos del Sistema: Cliente –Legales –Implícitos (inherentes al servicio o uso del producto) -Organización
- e  La modelación de los procesos y de sus interacciones (Caracterizaciones)
- f  El mapa de procesos de la Entidad
- g  Los procedimientos asociados a cada uno de los procesos

- h  Los indicadores para los procesos
- i  El mapa de riesgos para cada proceso
- j  Documentos de apoyo en aspectos como: manuales, instructivos, formatos, entre otros
- k  La estructura documental requerida (Ley de archivo )
- l  Incorporación de elementos relacionados con otras políticas y/o requerimientos legales (Sistema Integrado)
- m  Mecanismos para la recolección y análisis de datos
- n  Mecanismo para identificar productos y/o servicios no conformes
- o  Mecanismos para la comunicación con el usuario y otras partes interesadas
- p  Mecanismos de seguimiento y medición sobre el producto o prestación del servicio
- q  Mecanismos para la recopilación y análisis de datos
- r  Mecanismos para evaluar y mejorar el sistema (auditorías internas, revisión por la Dirección, planes de mejoramiento)

#### 4. 1. 2. Alcance, Política y Objetivos del SGC

##### 151. Frente al alcance del SGC determine:

*Esta pregunta depende de la respuesta de la(s) pregunta(s): ( 150 - La política y objetivos de calidad )*

- a  Incluye todos los procesos y operaciones de la Entidad
- b  Incluye los productos y/o servicios que ofrece la Entidad
- c  Solamente incluye los procesos
- d  Solamente incluye los productos y/o servicios que ofrece la Entidad

##### 152. Frente a la política de calidad determine:

*Esta pregunta depende de la respuesta de la(s) pregunta(s): ( 150 - La política y objetivos de calidad )*

- a  Fue construida a partir del análisis de los objetivos estratégicos de la Entidad
- b  Fue construida a partir del análisis de los requisitos de los usuarios
- c  Fue construida por la Alta Dirección de la Entidad
- d  Fue el marco para de referencia para establecer los objetivos de calidad
- e  Fue comunicada a todos los Servidores
- f  Es revisada continuamente

##### 153. Frente a los objetivos del SGC determine:

*Esta pregunta depende de la respuesta de la(s) pregunta(s): ( 150 - La política y objetivos de calidad )*

- a  Se establecieron a partir de la política de calidad
- b  Tienen asociadas metas verificables
- c  Fueron comunicados a todos los Servidores
- d  Son revisados continuamente

#### 4. 1. 3. Usuario, Ciudadano o Cliente

##### 154. Determine los mecanismos para la recolección de información de necesidades y expectativas de los usuarios:

*Esta pregunta depende de la respuesta de la(s) pregunta(s): ( 150 - La caracterización de los usuarios y otras partes interesadas Y 150 - Mecanismos para la comunicación con el usuario y otras partes interesadas Y 150 - Mecanismos de seguimiento y medición sobre el producto o prestación del servicio )*

- a  Encuestas en sitio Web
- b  Encuestas presenciales
- c  Llamadas telefónicas
- d  Buzones de sugerencias
- e  Medios virtuales (Chat, Blog, Foros Virtuales, Redes Sociales)
- f  No cuenta con mecanismos para la recolección de información de necesidades y expectativas de los usuarios

**155. Teniendo en cuenta la caracterización de usuarios y la información recolectada de necesidades y expectativas la Entidad:**

*Esta pregunta depende de la respuesta de la(s) pregunta(s): ( 11 - Persona natural O 11 - Entidad pública O 11 - Organización no gubernamental O 11 - Empresas privadas O 11 - Organización social / Instancia de participación ciudadana (veedurías, asociaciones, juntas de acción comunal, etc) O 11 - Organismos Multilaterales O 154 - Llamadas telefónicas O 154 - Buzones de sugerencias O 154 - Encuestas presenciales O 154 - Medios virtuales (Chat, Blog, Foros Virtuales, Redes Sociales) O 154 - Encuestas en sitio Web )*

- a  Ha logrado establecer los requisitos del usuario frente a los productos y/o servicios
- b  Ha documentado dichos requisitos dentro del Sistema de Gestión de Calidad.
- c  No se ha utilizado la información para establecer los requisitos del usuario

**156. La Entidad analizó los datos sobre la percepción del cliente o usuario frente a:**

- a  Productos y/o servicios (cumplimiento de las expectativas y requisitos del cliente)
- b  Trámites y procedimientos administrativos de cara al ciudadano
- c  No se realiza

**157. Los resultados que arrojan los análisis de la medición de satisfacción del cliente o la opinión del cliente impulsan a la Entidad a:**

*Esta pregunta depende de la respuesta de la(s) pregunta(s): ( 156 - Trámites y procedimientos administrativos de cara al ciudadano Y 156 - Productos y/o servicios (cumplimiento de las expectativas y requisitos del cliente) )*

- a  Realizar ajustes a los requisitos del SGC
- b  Determinar acciones para mejorar la prestación del servicio
- c  Destinar los recursos necesarios para mejorar la prestación del servicio
- d  No se toma ninguna acción

#### 4. 1. 4. Procesos y Procedimientos

**158. Para la definición de los procesos se tuvo en cuenta como insumo los requisitos relacionados con:**

- a  El cliente
- b  Legales
- c  Implícitos (inherentes al servicio o uso del producto)
- d  De la entidad
- e  No se tienen definidos los requisitos

**159. Los procesos determinados para la ejecución de las funciones de la Entidad:**

- a  Cuentan con caracterizaciones
- b  Tienen definido un mapa de riesgos
- c  Tienen definidos procedimientos para su ejecución
- d  Tienen definidos indicadores para su medición (eficiencia, eficacia, efectividad según corresponda)

**160. Frente a la estructura de procesos es posible afirmar que:**

*Esta pregunta depende de la respuesta de la(s) pregunta(s): ( 159 - Cuentan con caracterizaciones Y 159 - Tienen definidos indicadores para su medición (eficiencia, eficacia, efectividad según corresponda) Y 159 - Tienen definidos procedimientos para su ejecución Y 159 - Tienen definido un mapa de riesgos )*

- a  Se constituyen en una herramienta que facilita la operación de la Entidad
- b  Su estructura actual responde a las actividades que realmente se realizan en la Entidad
- c  Garantizan la gestión del conocimiento
- d  Son utilizados para los procesos de inducción a nuevos servidores
- e  Su estructura es esencialmente documental

**161. Los procesos de la entidad se caracterizan por tener las siguientes fortalezas:**

*Esta pregunta depende de la respuesta de la(s) pregunta(s): ( 160 - Garantizan la gestión del conocimiento O 160 - Se constituyen en una herramienta que facilita la operación de la Entidad O 160 - Son utilizados para los procesos de inducción a nuevos servidores O 160 - Su estructura actual responde a las actividades que realmente se realizan en la Entidad )*

- a  Definen claramente los responsables.
- b  Definen claramente las actividades a realizar.
- c  Facilitan la gestión institucional.

**162. Cuando se presentan sugerencias, quejas, peticiones, reclamos o denuncias por parte de la ciudadanía, la Entidad:**

- a  Revisa y ajusta de manera inmediata los aspectos involucrados (procesos, procedimientos, políticas, instrumentos, entre otros)
- b  Revisa pero el ajuste tarda en implementarse en los aspectos involucrados (procesos, procedimientos, políticas, instrumentos, entre otros)
- c  Revisa pero no ajusta los aspectos involucrados (procesos, procedimientos, políticas, instrumentos, entre otros)
- d  No revisa ningún aspecto involucrados

**163. Cuando se presentan desviaciones en los resultados de la gestión, la Entidad:**

- a  Analiza las causas de los resultados obtenidos y toma las acciones correspondientes de manera inmediata
- b  Analiza las causas de los resultados obtenidos pero las acciones tardan en implementarse
- c  Analiza las causas de los resultados obtenidos pero no toma acciones al respecto
- d  No analiza las causas

**164. Cuando se presentan cambios en las necesidades y prioridades en la prestación del servicio, la Entidad:**

- a  Revisa pero el ajuste tarda en implementarse en los procesos
- b  Revisa pero no ajusta los procesos
- c  Revisa y ajusta de manera inmediata los procesos
- d  No revisa los procesos

**165. Cuando se presentan recomendaciones y/o sugerencias por parte de los servidores la Entidad:**

- a  Analiza la información y ajusta de manera inmediata los aspectos involucrados (procesos, procedimientos, políticas, instrumentos, entre otros)
- b  Analiza la información pero el ajuste tarda en implementarse en los aspectos involucrados (procesos, procedimientos, políticas, instrumentos, entre otros)
- c  Analiza la información pero no ajusta los aspectos involucrados (procesos, procedimientos, políticas, instrumentos, entre otros)
- d  No revisa la información

**166. Teniendo en cuenta los indicadores de gestión que se diseñaron para medir la eficiencia, eficacia y efectividad de los procesos, la Entidad:**

*Esta pregunta depende de la respuesta de la(s) pregunta(s): ( 159 - Tienen definidos indicadores para su medición (eficiencia, eficacia, efectividad según corresponda) )*

- a  Alimenta los indicadores y se analizan sus resultados de forma continua
- b  Alimenta los indicadores pero no los analiza
- c  No se alimentan ni se analizan sus resultados

**167. De acuerdo a la validación de capacidad y consistencia realizada a los indicadores de gestión, la Entidad:**

- a  Revisa y ajusta de manera inmediata su diseño
- b  Revisa pero el ajuste tarda en implementarse en los procesos
- c  Revisa pero no ajusta
- d  No se realizó validación de capacidad y consistencia a los indicadores de gestión

**168. ¿La Entidad realizó el seguimiento a los controles establecidos en el mapa de riesgos?**

*Esta pregunta depende de la respuesta de la(s) pregunta(s): ( 150 - El mapa de riesgos para cada proceso )*

- a  Si
- b  No

**169. Para los riesgos identificados que se materializaron en la vigencia anterior, la Entidad:**

- a  Realizó un análisis de causas de la situación presentada
- b  Revisó los controles y los ajustó
- c  Actualizó el mapa de riesgos
- d  No se materializaron riesgos

#### 4. 1. 5. Productos y/o Servicios

**170.** Cuando se presentan novedades en los requisitos legales, del Cliente, la Entidad o el Sistema de Gestión de la Calidad:

*Esta pregunta depende de la respuesta de la(s) pregunta(s): ( 150 - Los requisitos del Sistema: Cliente –Legales –Implícitos (inherentes al servicio o uso del producto) -Organización )*

- a  Se validan los productos y/o servicios y se mejoran de forma inmediata
- b  Se validan los productos y/o servicios, pero la mejora tarda en implementarse
- c  Se validan los productos y/o servicios, pero no se mejoran
- d  No se validan los productos y/o servicios ni se mejoran

**171.** ¿Qué tipo de actividades ha definido la Entidad para evitar productos y/o servicios no acordes con los requisitos del Sistema (producto no conforme)?

- a  Actividades de seguimiento o monitoreo
- b  Actividades de Inspección
- c  Documentación donde se evidencian los puntos de control de los procesos (procedimientos, listas de chequeo, manuales, entre otros).
- d  Se cuenta con un procedimiento que considera los elementos de las opciones a), b) y c)
- e  No se cuentan con ningún mecanismo o actividad

**172.** Con respecto a los mecanismos para evitar productos y/o servicios no conformes, la Entidad:

*Esta pregunta depende de la respuesta de la(s) pregunta(s): ( 171 - Actividades de Inspección O 171 - Actividades de seguimiento o monitoreo O 171 - Documentación donde se evidencian los puntos de control de los procesos (procedimientos, listas de chequeo, manuales, entre otros). O 171 - Se cuenta con un procedimiento que considera los elementos de las opciones a), b) y c) )*

- a  Aplica el mecanismo establecido y corrige de forma inmediata
- b  Aplica el mecanismo establecido, pero la corrección tarda en implementarse
- c  Aplica el mecanismo establecido, pero no se realizan correcciones
- d  No aplica el mecanismo establecido

**173.** A través de los mecanismos de evaluación de la satisfacción del usuario, éste ha manifestado haber recibido producto(s) o servicio(s) no conforme(s)?

- a  Si
- b  No

**174.** En una escala de 0 a 100, indique el nivel de satisfacción de los usuarios frente a todos los trámites y/u otros procedimientos administrativos prestados por la Entidad a través de:

- a  Medios electrónicos
- b  Medio presencial : 85
- c  No realizó medición de satisfacción

#### 4. 1. 6. Integración de los Sistemas

**175.** Determine los sistemas que la Entidad tiene integrados:

*Esta pregunta depende de la respuesta de la(s) pregunta(s): ( 150 - Incorporación de elementos relacionados con otras políticas y/o requerimientos legales (Sistema Integrado) )*

- a  Sistema de Gestión de la Calidad
- b  Sistema de Control Interno
- c  Sistema de Gestión de Seguridad en la Información
- d  Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo
- e  Sistema de Gestión Ambiental
- f  Ninguno

**176.** De los anteriores sistemas susceptibles de ser certificados por parte de un organismo certificador externo, sobre cuál cuenta la Entidad con la respectiva certificación:

*Esta pregunta depende de la respuesta de la(s) pregunta(s): ( 175 - Sistema de Control Interno O 175 - Sistema de Gestión Ambiental O 175 - Sistema de Gestión de la Calidad O 175 - Sistema de Gestión de Seguridad en la Información O 175 - Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo )*

- a  Sistema de Gestión de la Calidad
- b  Sistema de Control Interno (Entidades que han certificado la actividad de auditoría interna)
- c  Sistema de Gestión de Seguridad en la Información
- d  Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo



- e  Sistema de Gestión Ambiental

**177. Contar con la certificación de alguno de los anteriores sistemas le ha permitido mejorar la prestación de los servicios a los usuarios?**

*Esta pregunta depende de la respuesta de la(s) pregunta(s): ( 175 - Sistema de Control Interno O 175 - Sistema de Gestión Ambiental O 175 - Sistema de Gestión de la Calidad O 175 - Sistema de Gestión de Seguridad en la Información O 175 - Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo )*

- a  Si  
b  No

**178. Cuáles son las principales razones que considera para sustentar su respuesta anterior (Si):**

*Esta pregunta depende de la respuesta de la(s) pregunta(s): ( 177 - Si )*

- a  La mejora en los resultados sobre la evaluación de satisfacción de los usuarios  
b  La mejora en los resultados de los indicadores de gestión de la Entidad  
c  La disminución de los porcentajes de quejas, reclamos y denuncias  
d  La percepción positiva que tienen los servidores respecto de la utilidad del sistema

**179. Cuáles son las principales razones que considera para sustentar su respuesta anterior (No):**

*Esta pregunta depende de la respuesta de la(s) pregunta(s): ( 177 - No )*

- a  La certificación obtenida no responde a la realidad de la Entidad en cuanto a la prestación de servicios a los usuarios  
b  Existe una brecha negativa entre los servicios que presta la Entidad y la satisfacción de los usuarios  
c  Los servidores de la Entidad no han tomado conciencia sobre la calidad que debe estar implícita en su trabajo diario  
d  Los resultados de la gestión de la Entidad no son coherentes  
e  La imagen de la Entidad no es positiva frente a los usuarios

#### 4. 1. 7. Mejora

**180. Se contempla dentro del ejercicio de auditoría interna:**

- a  Programa Anual de Auditorías  
b  Procedimiento sistemático para su desarrollo  
c  Registro de las evidencias halladas y resultados  
d  Ninguna de las anteriores

**181. Para la estructuración del Programa Anual de Auditorías la Entidad:**

*Esta pregunta depende de la respuesta de la(s) pregunta(s): ( 180 - Programa Anual de Auditorías )*

- a  Trabajó de forma coordinada con el líder de la Oficina de Control Interno o quien hace sus veces  
b  Trabajó de forma independiente y separada de las auditorías realizadas por parte de la Oficina de Control Interno  
c  Lo realizó de forma conjunta con la Oficina de Control Interno (auditorías combinadas)  
d  No definió Programa Anual de Auditorías

**182. Determine el estado de la ejecución del Programa Anual de Auditorías.**

*Esta pregunta depende de la respuesta de la(s) pregunta(s): ( 180 - Programa Anual de Auditorías )*

- a  Se ejecutó de acuerdo a lo previsto y se logró una ejecución entre 90% y 100% de lo planeado  
b  No se ejecutó en su totalidad pero se avanzó en ello, entre un 60% y 89% de lo planeado  
c  La ejecución fue inferior al 60% de lo planeado

**183. Los procesos de auditoría le han permitido a la entidad:**

*Esta pregunta depende de la respuesta de la(s) pregunta(s): ( 180 - Registro de las evidencias halladas y resultados )*

- a  Prevenir desviaciones en los resultados de la gestión  
b  Monitorear el cumplimiento de metas.  
c  Mejorar los resultados de los procesos  
d  Proponer mejoras para los procesos

**184. Contar con métodos de control y seguimiento le ha permitido a la entidad:**

- a  Mejorar la prestación de los servicios a los usuarios
- b  Detectar debilidades internas para su intervención
- c  Controlar el cumplimiento de los programas, proyectos, metas y actividades planeadas
- d  Generar propuestas de mejora

**185. Dentro del programa anual de auditorías se consideran todos los sistemas que componen el Sistema Integrado de la Entidad?**

*Esta pregunta depende de la respuesta de la(s) pregunta(s): ( 180 - Programa Anual de Auditorías )*

- a  Si
- b  No

**186. ¿Cuáles de los siguientes Sistemas fueron incluidos en las auditorías internas realizadas?**

*Esta pregunta depende de la respuesta de la(s) pregunta(s): ( 185 - Si )*

- a  Sistema de Gestión de la Calidad
- b  Sistema de Control Interno
- c  Sistema de Gestión de Seguridad en la Información
- d  Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo
- e  Sistema de Gestión Ambiental
- f  Ninguno

**187. Cuáles son las razones que considera para no realizar un trabajo coordinado frente a las auditorías a los sistemas de la Entidad:**

*Esta pregunta depende de la respuesta de la(s) pregunta(s): ( 185 - No )*

- a  Los responsables de cada sistema trabajan individualmente
- b  La integración de los sistemas no cuenta con tal nivel de madurez
- c  Los componentes de cada sistema operan separadamente
- d  No existe coordinación por parte de la Oficina de Control Interno

**188. Dentro de los insumos utilizados para realizar la revisión por la dirección la Entidad contempló:**

- a  Resultados de percepción de los usuarios
- b  Informes sobre peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias
- c  Informes de las auditorías internas
- d  Informes de las auditorías externas (organismos de control)
- e  Planes de Mejoramiento
- f  Resultados de procesos de autoevaluación realizados
- g  No se realizó revisión por la Dirección

**4. 1. 8. Diagnóstico y Planeación para la implementación**

**189. Dentro del proceso de alistamiento institucional la Entidad:**

*Esta pregunta depende de la respuesta de la(s) pregunta(s): ( 191 - Determinó el rol y las responsabilidades del Equipo de Calidad O 191 - Determinó el rol y las responsabilidades del para el Representante de Alta Dirección O 191 - Determinó el rol y las responsabilidades para el Comité Institucional y/o de Coordinación de Control Interno O 191 - Estableció un cronograma general para la implementación O 191 - Estableció un plan de comunicaciones para la implementación O 191 - Se determinaron los recursos relacionados con Infraestructura física, equipos, software u otros recursos necesarios para la implementación O 191 - Tomó como base el informe de diagnóstico realizado )*

- a  Realizó un diagnóstico (análisis situacional) de la Entidad
- b  Realizó una sensibilización a los servidores sobre el proceso de implementación a llevarse a cabo
- c  Determinó un Representante de Alta Dirección para el sistema
- d  Determinó acciones para fortalecer la Cultura Organizacional (gestión del cambio)
- e  Conformó un equipo operativo para el sistema (Equipo Calidad)
- f  Determinó una instancia estratégica para la toma de decisiones sobre el sistema (Comité Institucional/Comité de Coordinación de Control Interno)

- g  Determinó un plan de comunicaciones que facilite el proceso de implementación

**190. Producto del diagnóstico realizado (informe diagnóstico) la Entidad:**

- a  Pudo determinar los productos y/o servicios de la Entidad
- b  Pudo identificar los usuarios y otras partes interesadas de la Entidad
- c  Pudo determinar las necesidades y expectativas de los usuarios y otras partes interesadas frente a los productos y/o servicios de la Entidad
- d  Pudo determinar las brechas entre lo requerido por la Norma Técnica frente a la documentación y otros aspectos existentes en la Entidad.
- e  Determinó un plan de implementación
- f  Determinó el alcance del sistema

**191. Para la fase de implementación del SGC, la Entidad:**

- a  Tomó como base el informe de diagnóstico realizado
- b  Estableció un cronograma general para la implementación
- c  Determinó el rol y las responsabilidades del Equipo de Calidad
- d  Determinó el rol y las responsabilidades del para el Representante de Alta Dirección
- e  Determinó el rol y las responsabilidades para el Comité Institucional y/o de Coordinación de Control Interno
- f  Estableció un plan de comunicaciones para la implementación
- g  Se determinaron los recursos relacionados con Infraestructura física, equipos, software u otros recursos necesarios para la implementación

**192. Dentro del proceso de ejecución para implementación la Entidad:**

- a  Desarrolló el plan de comunicaciones establecido
- b  Se generaron los espacios para dar conocer los principios de la norma técnica a todos los servidores
- c  Desarrolló el cronograma de actividades determinado
- d  Realizó la modelación de los procesos y de sus interacciones (Caracterizaciones)
- e  Determinó los tipos de proceso (estratégicos, misionales, de apoyo y de evaluación)
- f  Determinó el mapa de procesos de la Entidad
- g  Determinó los procedimientos asociados a cada uno de los procesos
- h  Determinó los indicadores para los procesos
- i  Elaboró el mapa de riesgos asociado a cada proceso
- j  Elaboró el soporte documental en aspectos como: manuales, instructivos, formatos, u otros necesarios para el sistema
- k  Determinó una primera versión del Manual de Calidad
- l  Determinó la política y objetivos de calidad
- m  Determinó la estructura documental requerida alineado con la Ley de Archivo
- n  Determinó los temas adicionales (otras políticas y/o requerimientos legales) que pueden afectar la estructura del sistema
- o  Determinó mecanismos para la validación de los elementos del sistema

**193. A partir de la estructura determinada para el sistema, la Entidad:**

*Esta pregunta depende de la respuesta de la(s) pregunta(s): ( 192 - Realizó la modelación de los procesos y de sus interacciones (Caracterizaciones) O 192 - Determinó los procedimientos asociados a cada uno de los procesos O 192 - Determinó los indicadores para los procesos O 192 - Elaboró el mapa de riesgos asociado a cada proceso O 192 - Elaboró el soporte documental en aspectos como: manuales, instructivos, formatos, u otros necesarios para el sistema O 192 - Determinó una primera versión del Manual de Calidad )*

- a  Realizó la validación de las caracterizaciones con los líderes o responsables de cada proceso
- b  Realizó la validación de los procedimientos con los líderes o responsables de cada proceso
- c  Realizó la validación de los indicadores de los procesos con los líderes o responsables de cada proceso
- d  Realizó la validación de los mapas de riesgo de cada proceso con los líderes o responsables de cada proceso
- e  Realizó la validación de otros documentos del sistema (manuales, instructivos, formatos)
- f  Determinó los cambios al manual de calidad acorde con las observaciones de los líderes o responsables de cada proceso

**194. De acuerdo con las validaciones realizadas la Entidad:**

*Esta pregunta depende de la respuesta de la(s) pregunta(s): ( 193 - Determinó los cambios al manual de calidad acorde con las observaciones de los líderes o responsables de cada proceso O 193 - Realizó la validación de las caracterizaciones con los líderes o responsables de cada proceso O 193 - Realizó la validación de los indicadores de los procesos con los líderes o responsables de cada proceso O 193 - Realizó la validación de los mapas de riesgo de cada proceso con los líderes o responsables de cada proceso O 193 - Realizó la validación de los procedimientos con los líderes o responsables de cada proceso O 193 - Realizó la validación de otros documentos del sistema (manuales, instructivos, formatos) )*

- a  Realizó los ajustes a las caracterizaciones
- b  Realizó los ajustes a los procedimientos
- c  Realizó los ajustes los indicadores de los procesos
- d  Realizó los ajustes a los mapas de riesgo de cada proceso
- e  Realizó los ajustes otros documentos del sistema (manuales, instructivos, formatos)
- f  Consolidó y formalizó el Manual de Calidad
- g  Realizó formación a todos los servidores de la Entidad para dar a conocer la estructura del sistema
- h  Determinó el (los) mecanismo (s) que permitirán dar continuidad al SGC implementado (procesos de inducción, capacitaciones, grupos de mejora, entre otros)

#### 4. 2. Gestión de Tecnologías de la Información

##### 4. 2. 1. Definición, Ejecución y Evaluación de la Estrategia de TI

**195. ¿Cuánto fue el presupuesto asignado para Tecnologías de la Información en la vigencia evaluada?**

10927012259

**196. El diagnóstico del entorno de la Gestión de TI tuvo alcance a nivel:**

- a  Institucional
- b  Sectorial
- c  Nacional
- d  Ninguno de los anteriores

**197. ¿La Entidad formuló un plan estratégico de TI (PETI)?**

*Esta pregunta depende de la respuesta de la(s) pregunta(s): ( 6 - Gobierno en Línea )*

- a  Si
- b  No

**198. El plan estratégico de TI (PETI) contempló:**

*Esta pregunta depende de la respuesta de la(s) pregunta(s): ( 197 )*

- a  Portafolio de proyectos
- b  Ruta de implementación
- c  Recursos

**199. ¿Cuál es el porcentaje de cumplimiento de los objetivos estratégicos establecidos en el plan estratégico de TI?**

70

**200. En relación con el catálogo de servicios, la Entidad:**

- a  Lo tiene y está actualizado
- b  Lo tiene y no está actualizado
- c  No lo tiene

**201. ¿La Entidad estableció mecanismos de seguimiento, control y mejora continua para prestar los servicios incluidos en el catálogo?**

*Esta pregunta depende de la respuesta de la(s) pregunta(s): ( 200 - Lo tiene y está actualizado O 200 - Lo tiene y no está actualizado )*

- a  Si
- b  No

**202.** ¿La Entidad realizó el monitoreo y evaluación al Plan Estratégico de TI (PETI)?

*Esta pregunta depende de la respuesta de la(s) pregunta(s): ( 197 )*

- a  Si
- b  No

#### 4. 2. 2. *Gestión efectiva de información y la información como producto de calidad*

**203.** La Entidad documentó con sus atributos

- a  Catálogo (inventario) de datos
- b  Información
- c  Servicios de información
- d  Flujos de información
- e  Directorio de componentes de información

**204.** ¿La Entidad planeó el proceso de gestión de los componentes de información?

- a  Si
- b  No

**205.** ¿Suministró y/o consumió componentes de información a través de la Plataforma de Interoperabilidad?

- a  Si
- b  No

**206.** ¿La Entidad estableció y aplicó los mecanismos adecuados de aseguramiento, control, inspección y mejoramiento de la calidad de los componentes de información?

- a  Totalmente
- b  Parcialmente
- c  No se aplicaron

#### 4. 2. 3. *Estructuración de un esquema de Gobierno de TI y gestión integral de proyectos de TI*

**207.** Señale los aspectos con que cuenta el esquema de gobierno de TI:

- a  Políticas
- b  Procesos
- c  Indicadores
- d  Instancias de decisión
- e  Roles y responsabilidades
- f  No cuenta con un esquema de gobierno de TI

**208.** ¿La Entidad realizó procesos para la gestión y optimización de las compras de TI?

- a  Si
- b  No

**209.** ¿La Entidad cuenta con una metodología implementada de gestión integral de proyectos de TI?

- a  Si
- b  No

**210.** ¿La Entidad definió un esquema de gestión a los proveedores que incluya la transferencia de conocimiento?

- a  Si
- b  No

#### 4. 2. 4. *Gestión de los sistemas de información*

**211.** ¿La Entidad posee herramientas tecnológicas para la gestión de documentos electrónicos?

- a  Si

- b  No
212. ¿La Entidad posee mecanismos (políticas, parametrización de opciones de auditoría en los sistemas de información, otros) para asegurar la trazabilidad y auditoría sobre las acciones de creación, actualización, modificación o borrado sobre los sistemas de información?
- a  Totalmente (Políticas y Parametrización en mas del 90% de Sistemas de Información)
- b  Parcialmente (Políticas y parametrización entre el 50 y 90% de sus sistemas de información)
- c  Incipientemente (Políticas y parametrización en menos del 50% de sus sistemas de información)
213. ¿Los sistemas de Información de la Entidad (misionales, de soporte, estrategicos y portales digitales) incorporan los lineamientos y especificaciones técnicas de usabilidad y estilo definidas por la Entidad y el Ministerio de TIC ?
- a  Totalmente
- b  Parcialmente
- c  Incipientemente
214. ¿La Entidad especificó y gestionó los derechos y requisitos legales en materia de derechos de autor?
- a  Si
- b  No
215. Los sistemas de información de la Entidad facilitan y permiten la generación de datos abiertos?
- a  Totalmente
- b  Parcialmente
- c  Incipientemente
216. La Entidad ha implementado y gestionado un proceso para el ciclo de vida de los sistemas de información
- a  Si
- b  No
217. ¿La Entidad verifica y hace seguimiento del cumplimiento de las diferentes etapas definidas para el ciclo de vida de los sistemas de información?
- a  Si
- b  No
218. ¿La institución cuenta con sistemas de información que cumplan con las características de accesibilidad, estilo y usabilidad, interoperables y que permitan la apertura de datos de acuerdo a las necesidades de los usuarios?
- a  Totalmente
- b  Parcialmente
- c  Incipientemente
219. ¿Qué porcentaje de los sistemas de información cumplen con los requerimientos de calidad y seguridad establecidos de acuerdo a las necesidades de la Entidad?

60

#### 4. 2. 5. Gestión de los servicios tecnológicos

220. ¿La Entidad tiene 'servicios de intercambio de información' automatizados y documentados de acuerdo con el Marco de Interoperabilidad de Gobierno en Línea?
- a  Si
- b  No
221. ¿La Entidad publicó los 'servicios de intercambio de información' en el Directorio de Servicios de Intercambio de Información del Portal del SI Virtual?
- a  Si
- b  No
222. Señale el canal para el intercambio de información que utiliza la Entidad
- a  Red de Alta Velocidad del Estado Colombiano
- b  Canal equivalente a RAVEC
- c  Otro, ¿Cuál?
223. La Entidad dispone de un catálogo (inventario) actualizado de su infraestructura tecnológica

- a  Si
- b  No

**224. La Entidad posee una arquitectura de servicios tecnológicos:**

- a  Documentada
- b  Actualizada
- c  No posee una arquitectura de servicios tecnológicos

**225. ¿La Entidad cuenta con mecanismos de monitoreo de la continuidad y disponibilidad los servicios tecnológicos?**

- a  Si
- b  No

**226. De acuerdo con las necesidades de su operación:**

- a  La Entidad implementa los procesos de soporte y mantenimiento preventivo de los servicios tecnológicos
- b  La Entidad implementa los procesos de soporte y mantenimiento correctivo de los servicios tecnológicos
- c  La Entidad no implementa los procesos de soporte y mantenimiento de los servicios tecnológicos

**227. Respecto a los servicios tecnológicos, ¿Cuáles de los siguientes mecanismos ha implementado la Entidad?**

- a  Aseguramiento
- b  Control
- c  Inspección y mejoramiento de la Calidad
- d  Auditoría
- e  Seguridad
- f  Privacidad
- g  Trazabilidad

**228. ¿La Entidad tiene implementada una metodología de evaluación de alternativas de solución y/o tendencias tecnológicas para la adquisición de servicios tecnológicos?**

- a  Si
- b  No

**229. ¿Qué porcentaje de los servicios de tecnológicos de la Entidad cumple con los requisitos de calidad y seguridad establecidos por la Entidad?**

30

#### 4. 2. 6. *Establecimiento y ejecución de una estrategia de uso y apropiación de TI*

**230. ¿La Entidad establece la estrategia de uso y apropiación de TI de acuerdo con la caracterización de sus usuarios (internos y externos)?**

- a  Si
- b  No

**231. Seleccione las mejoras que generó el desarrollo de capacidades de Gestión de TI en la prestación de servicios a los grupos de interés:**

- a  Reducción de tiempo y recursos para la Entidad
- b  Reducción de tiempo y recursos para el ciudadano o funcionario
- c  Aumentó la calidad del servicio
- d  Reducción de incidentes relacionados con temas de seguridad y privacidad de la información
- e  Reducción en los tiempos de despliegue de nuevos servicios
- f  Aumentó la capacidad de reacción de la Entidad para crear o mantener ventajas competitivas ante los retos que presenta su entorno
- g  Incremento en la cobertura de la población beneficiada
- h  Aumentaron los niveles de inclusión social
- i  Aumentó la oferta de servicios a los beneficiarios de la Entidad
- j  Incremento de los niveles de transparencia y participación ciudadana

**232. ¿La Entidad divulga y comunica los proyectos de TI?**

- a  Si
- b  No

**233.** Con relación a la estrategia de uso y apropiación de TI, la Entidad realiza:

- a  Monitoreo
- b  Evaluación
- c  Mejora Continua
- d  Ninguna de las anteriores

**234.** La Entidad incorpora soluciones tecnológicas para la gestión de documentos con base en:

- a  El análisis de los procesos de la Entidad
- b  La reducción del uso del papel
- c  Ninguna

**235.** La Entidad tiene implementado un programa de correcta disposición final de los residuos tecnológicos.

- a  Si
- b  No

**236.** ¿La Entidad realiza iniciativas o proyectos para la optimización de procesos o procedimientos?

- a  Si
- b  No

#### 4. 2. 7. Implementación de un sistema de gestión de seguridad de la información

**237.** Se estableció el responsable de la ejecución del Modelo de Seguridad y Privacidad de la Información (MSPI) dentro de la Entidad

- a  Si
- b  No

**238.** La Entidad tiene determinado el estado actual de la gestión de seguridad y privacidad de la información, teniendo en cuenta la infraestructura de red de comunicaciones (IPv4/IPv6).

- a  Si
- b  No

**239.** La Entidad cuenta con el documento del diagnóstico de seguridad y privacidad, donde se identificaron y analizaron los riesgos existentes.

- a  Si
- b  No

**240.** La Entidad tiene definido el tratamiento de seguridad de la información y sus objetivos globales.

- a  Si
- b  No

**241.** Los procesos y servicios escogidos para la implementación del MSPI, están apoyando directamente a la misión de la Entidad.

- a  Si
- b  No

**242.** En el alcance se determina claramente la metodología de implementación del MSPI.

- a  Si
- b  No

**243.** La Entidad cuenta con el documento del plan de implementación del MSPI, debidamente aprobado y socializado al interior de la Entidad, por la Alta Dirección.

- a  Si
- b  No

**244.** Se realizó la definición de roles y responsabilidades dentro del plan de implementación del MSPI (sin hacerlo para personas concretas dentro de la organización).

- a  Si
- b  No



**245.** Se tiene establecida la política de seguridad de la información para la Entidad.

- a  Si
- b  No

**246.** La política Seguridad de la Información, se encuentra establecida desde la dirección y se asegura el conocimiento de la misma, desde los siguientes medios:

*Esta pregunta depende de la respuesta de la(s) pregunta(s): ( 245 )*

- a  Sitio web
- b  Intranet
- c  Medios físicos
- d  Medios Magnéticos
- e  Ninguna

**247.** El documento con las políticas de seguridad y privacidad de la información se encuentra:

*Esta pregunta depende de la respuesta de la(s) pregunta(s): ( 245 )*

- a  En construcción
- b  En revisión
- c  En aprobación
- d  Revisado y aprobado por la Dirección
- e  Ninguna de las anteriores

**248.** ¿Se identifican los propietarios de la información de la Entidad?

- a  Si
- b  No

**249.** La Entidad realizó el análisis de riesgos para el manejo de la información.

- a  Si
- b  No

**250.** La Entidad denifió el plan de tratamiento del riesgo

- a  Si
- b  No

**251.** Con cual de los siguientes documentos revisados y aprobados por la Alta Dirección, cuenta la Entidad

- a  Declaración de aplicabilidad
- b  Análisis de riesgos
- c  Matriz de riesgos
- d  El plan de tratamiento de riesgos

**252.** El documento del plan y estrategia de transición de IPv4 a IPv6, se encuentra:

- a  En construcción
- b  En revisión
- c  En aprobación
- d  Revisado y Aprobado por la Alta Dirección
- e  Ninguna de las anteriores

**253.** Se aplican las políticas de seguridad de la información con cada persona que deba tener acceso a información de la Entidad

- a  Si
- b  No

**254.** El documento con el plan de comunicación y sensibilización del MSPI se encuentra

- a  En construcción
- b  En revisión

- c  En aprobación
- d  Revisado y aprobado por la Dirección
- e  Ninguna de las anteriores

**255. Selecciones las debilidades y/o dificultades que ha presentado frente a la implementación del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información**

- a  Falta de presupuesto para la implementación del SGSI
- b  Falta de recurso humano altamente capacitado
- c  Identificación de los controles adecuados
- d  Dudas en el desarrollo e implementación de las actividades o fases del SGSI
- e  Falta de compromiso por parte de la Alta Dirección y Coordinadores en el apoyo activo al SGSI dirigido a todos los miembros mostrando su importancia para la entidad.
- f  Otro, ¿Cuál?
- g  Ninguna

#### 4. 3. Racionalización de Trámites

##### 4. 3. 1. Identificación de Trámites

**256. Está obligada a tener trámites u otros procedimientos administrativos de acuerdo con su naturaleza jurídica**

- a  Si
- b  No

**257. ¿Cuántos trámites/otros procedimientos administrativos tiene la Entidad?**

- a  Trámites : 2
- b  Otros procedimientos administrativos : 1

**258. Del total de trámites/otros procedimientos administrativos que tiene la Entidad, ¿cuántos se encuentran inscritos en el Sistema Único de Información de trámites - SUIT?**

- a  Trámites : 2
- b  Otros procedimientos administrativos

**259. Del total de trámites inscritos en el SUIT que tiene la Entidad cuántos pueden realizarse:**

- a  Presencialmente
- b  Totalmente en línea : 2
- c  Parcialmente en línea

**260. Del total de otros procedimientos administrativos inscritos en el SUIT que tiene la Entidad cuántos pueden realizarse:**

- a  Presencialmente
- b  Totalmente en línea
- c  Parcialmente en línea

**261. Del total de trámites en línea, ¿cuántos contaron con caracterización de los usuarios?**

*Esta pregunta depende de la respuesta de la(s) pregunta(s): ( 259 - Totalmente en línea O 259 - Parcialmente en línea )*

- a  Totalmente en línea : 2
- b  Parcialmente en línea

**262. Del total de otros procedimientos administrativos en línea, ¿cuántos contaron con caracterización de los usuarios?**

*Esta pregunta depende de la respuesta de la(s) pregunta(s): ( 260 - Totalmente en línea O 260 - Parcialmente en línea )*

- a  Totalmente en línea
- b  Parcialmente en línea

**263. Del total de trámites parcial y totalmente en línea, ¿cuántos cumplieron criterios de accesibilidad?**

*Esta pregunta depende de la respuesta de la(s) pregunta(s): ( 259 - Totalmente en línea O 259 - Parcialmente en línea )*

- a  Totalmente en línea : 2

- b  Parcialmente en línea

**264.** Del total de otros procedimientos administrativos parcial y totalmente en línea, ¿cuántos cumplieron criterios de accesibilidad?

*Esta pregunta depende de la respuesta de la(s) pregunta(s): ( 260 - Totalmente en línea O 260 - Parcialmente en línea )*

- a  Totalmente en línea  
b  Parcialmente en línea

**265.** Del total de trámites parcial y totalmente en línea, ¿cuántos cumplieron criterios de usabilidad?

*Esta pregunta depende de la respuesta de la(s) pregunta(s): ( 259 - Parcialmente en línea O 259 - Totalmente en línea )*

- a  Totalmente en línea : 2  
b  Parcialmente en línea

**266.** Del total de otros procedimientos administrativos parcial y totalmente en línea, ¿cuántos cumplieron criterios de usabilidad?

*Esta pregunta depende de la respuesta de la(s) pregunta(s): ( 260 - Totalmente en línea O 260 - Parcialmente en línea )*

- a  Totalmente en línea  
b  Parcialmente en línea

**267.** Del total de trámites parcial y totalmente en línea, ¿cuántos fueron promocionados para incrementar su uso?

*Esta pregunta depende de la respuesta de la(s) pregunta(s): ( 259 - Parcialmente en línea O 259 - Totalmente en línea )*

- a  Totalmente en línea : 2  
b  Parcialmente en línea

**268.** Del total de otros procedimientos administrativos parcial y totalmente en línea, ¿cuántos fueron promocionados para incrementar su uso?

*Esta pregunta depende de la respuesta de la(s) pregunta(s): ( 260 - Totalmente en línea O 260 - Parcialmente en línea )*

- a  Totalmente en línea  
b  Parcialmente en línea

#### 4. 3. 2. Priorización de trámites a intervenir

**269.** Número de solicitudes resueltas de trámites/otros procedimientos administrativos

- a  Totalmente en línea  
b  Parcialmente en línea  
c  Presencialmente

**270.** ¿La Entidad realizó la priorización de los trámites y/u otros procedimientos administrativos, para ser intervenidos en la estrategia de racionalización del Plan Anticorrupción?

*Esta pregunta depende de la respuesta de la(s) pregunta(s): ( 256 - Si )*

- a  Si  
b  No

**271.** Seleccione los factores que utilizó para priorizar los trámites u otros procedimientos de su Entidad:

*Esta pregunta depende de la respuesta de la(s) pregunta(s): ( 270 - Si )*

- a  Costos del trámite  
b  Complejidad del trámite  
c  Encuestas a la ciudadanía  
d  Frecuencia de solicitud del trámite  
e  Pertinencia de la existencia del Trámite  
f  Peticiones, Quejas, Reclamos y Denuncias de la ciudadanía  
g  Auditorías externas  
h  Auditorías Internas  
i  Plan Nacional de Desarrollo  
j  Comparación con otras Entidades

k  Acuerdos de nivel de servicio

l  Otro, ¿Cuál?

**272.** ¿Los trámites/otros procedimientos administrativos priorizados fueron los que se incluyeron en la estrategia antitrámites del plan anticorrupción y de atención al ciudadano?

*Esta pregunta depende de la respuesta de la(s) pregunta(s): ( 26 - Estrategia antitrámites Y 270 - Si )*

a  Si

b  No

#### 4. 3. 3. Racionalización de Trámites

**273.** ¿Cuántos trámites/otros procedimientos administrativos planeó racionalizar en la vigencia evaluada?

*Esta pregunta depende de la respuesta de la(s) pregunta(s): ( 256 - Si )*

a  Trámites : 2

b  Otros procedimientos administrativos : 0

**274.** ¿Cuántos trámites/otros procedimientos administrativos racionalizó en la vigencia evaluada?

*Esta pregunta depende de la respuesta de la(s) pregunta(s): ( 273 - Otros procedimientos administrativos O 273 - Trámites )*

a  Trámites : 1

b  Otros procedimientos administrativos : 0

**275.** ¿Cuántos trámites/otros procedimientos administrativos planea racionalizar en la vigencia 2016?

*Esta pregunta depende de la respuesta de la(s) pregunta(s): ( 256 - Si )*

3

**276.** Los resultados de los trámites/otros procedimientos administrativos racionalizados, ¿se reportaron en el informe final de la estrategia antitrámites del plan anticorrupción y de atención al ciudadano?

*Esta pregunta depende de la respuesta de la(s) pregunta(s): ( 26 - Estrategia antitrámites )*

a  Si

b  No

**277.** En relación con las certificaciones y constancias de la Entidad, indique:

a  ¿Cuántas existen? : 2

b  ¿Cuántas se pueden realizar por medios electrónicos? : 2

**278.** En relación con la solicitud de certificaciones y constancias de la Entidad, indique cuántas fueron respondidas:

*Esta pregunta depende de la respuesta de la(s) pregunta(s): ( 277 - ¿Cuántas se pueden realizar por medios electrónicos? O 277 - ¿Cuántas existen? )*

a  Totalmente en línea

b  Parcialmente en línea : 5395

c  Presencialmente

#### 4. 3. 4. Interoperabilidad

**279.** ¿Compartió su información con otras Entidades para facilitar la realización de los trámites/otros procedimientos administrativos a los usuarios?

a  Si

b  No

**280.** De los trámites/otros procedimientos administrativos racionalizados, ¿alguno hace parte de una cadena de trámites?

*Esta pregunta depende de la respuesta de la(s) pregunta(s): ( 274 - Trámites O 274 - Otros procedimientos administrativos )*

a  Si

b  No

**281.** ¿Implementó o mejoró alguna ventanilla única en la vigencia evaluada?

a  Si

b  No

**282.** ¿Cuántos de los trámites/otros procedimientos administrativos que pueden realizarse a través de medios electrónicos estuvieron vinculados a alguna ventanilla única?

*Esta pregunta depende de la respuesta de la(s) pregunta(s): ( 259 - Totalmente en línea O 259 - Parcialmente en línea O 260 - Totalmente en línea O 260 - Parcialmente en línea )*

- a  Trámites : 2
- b  Otros procedimientos administrativos

#### 4. 4. Modernización Institucional

##### 4. 4. 1. Modernización Institucional

**283.** Encuentra usted necesario ajustar la estructura de su Entidad para:

- a  Adecuarla a innovaciones tecnológicas
- b  Reasignar funciones entre dependencias o asumir funciones de otras entidades
- c  Eliminar funciones que no se realizan
- d  Eliminar funciones que no corresponden a su objeto
- e  Incluir funciones que no se reflejan en su estructura
- f  Resolver problemas de duplicidad de funciones y/o de reprocesos
- g  Mejorar procesos

**284.** Requiere su Entidad ajustar la planta de personal, con el fin de:

- a  Proveer nuevos servicios
- b  Formalizar empleos
- c  Eliminar servicios
- d  Rediseñar servicios existentes
- e  Innovar los procesos
- f  Redefinir perfiles
- g  Redistribuir cargas de trabajo

**285.** En cuanto al manual específico de funciones y de competencias laborales de su Entidad:

- a  Se encuentra actualizado de acuerdo con el decreto 1083 de 2015
- b  No está actualizado de acuerdo con el decreto 1083 de 2015

**286.** El manual específico de funciones y de competencias laborales de su Entidad:

*Esta pregunta depende de la respuesta de la(s) pregunta(s): ( 285 - Se encuentra actualizado de acuerdo con el decreto 1083 de 2015 )*

- a  Es una herramienta útil para administrar el talento humano
- b  No es una herramienta útil para administrar el talento humano

#### 4. 5. Gestión Documental

##### 4. 5. 1. Política de Gestión Documental

**287.** ¿La Entidad cuenta con una Política de Gestión Documental?

- a  Si
- b  No

##### 4. 5. 2. Diagnóstico de Gestión Documental

**288.** Señale los aspectos que evaluó durante la elaboración del Diagnóstico de la Gestión Documental:

- a  Política de gestión documental
- b  Marco jurídico que rige a la Entidad
- c  Ubicación en el organigrama del área de archivo o gestión documental
- d  Funcionamiento del Comité Institucional de Desarrollo Administrativo en relación con la gestión

documental

- e  Roles y responsables de la gestión documental
- f  Talento humano para gestión documental
- g  Presupuesto dedicado para el desarrollo de actividades de gestión documental
- h  Planeación de proyectos (en curso y ejecutados) de gestión documental
- i  Indicadores de gestión documental
- j  Normalización de procedimiento de gestión documental (Creación, producción, valoración, gestión y trámite, organización, preservación, transferencias, disposición final, etc.)
- k  Creación o actualización, aprobación e implementación de instrumentos archivísticos tales como: Plan Institucional de Archivos -PINAR, Tabla de Retención Documental - TRD, Programa de Gestión Documental - PGD, Inventarios Documentales, Cuadro de Clasificación Documental -CCD, Inventarios documentales
- l  Programas específicos (normalización de formatos, reprografía, documentos especiales, documento electrónico, documentos vitales, documentos descentralizados, auditoría, capacitación)
- m  Conservación de documentos de archivo en cualquier soporte o medio (riesgos, medios de almacenamiento, espacios, estanterías, volúmenes, condiciones ambientales, etc.)
- n  Transferencias documentales efectuadas
- o  Articulación con otros Sistemas de Gestión de la Entidad
- p  Infraestructura tecnológica (equipos de cómputo, impresoras, escáner, redes locales, internet, intranet, sistemas de comunicación, sistemas de seguridad, etc.)
- q  Soportes de información (físico, digital y electrónico)
- r  Planeación de la arquitectura de tecnologías de la información articulada con la gestión documental
- s  Gestión del cambio en la adopción de los procesos archivísticos
- t  Difusión y acceso de la información
- u  Transparencia, participación y colaboración ciudadana
- v  La Entidad no cuenta con el diagnóstico de la Gestión Documental

**289. El diagnóstico de gestión documental fue utilizado para:**

*Esta pregunta depende de la respuesta de la(s) pregunta(s): ( 288 - Gestión del cambio en la adopción de los procesos archivísticos O 288 - Conservación de documentos de archivo en cualquier soporte o medio (riesgos, medios de almacenamiento, espacios, estanterías, volúmenes, condiciones ambientales, etc.) O 288 - Programas específicos (normalización de formatos, reprografía, documentos especiales, documento electrónico, documentos vitales, documentos descentralizados, auditoría, capacitación) O 288 - Transparencia, participación y colaboración ciudadana O 288 - Planeación de proyectos (en curso y ejecutados) de gestión documental O 288 - Roles y responsables de la gestión documental O 288 - Transferencias documentales efectuadas O 288 - Planeación de la arquitectura de tecnologías de la información articulada con la gestión documental O 288 - Normalización de procedimiento de gestión documental (Creación, producción, valoración, gestión y trámite, organización, preservación, transferencias, disposición final, etc.) O 288 - Presupuesto dedicado para el desarrollo de actividades de gestión documental O 288 - Ubicación en el organigrama del área de archivo o gestión documental O 288 - Creación o actualización, aprobación e implementación de instrumentos archivísticos tales como: Plan Institucional de Archivos -PINAR, Tabla de Retención Documental - TRD, Programa de Gestión Documental - PGD, Inventarios Documentales, Cuadro de Clasificación Documental -CCD, Inventarios documentales O 288 - Indicadores de gestión documental O 288 - Funcionamiento del Comité Institucional de Desarrollo Administrativo en relación con la gestión documental O 288 - Infraestructura tecnológica (equipos de cómputo, impresoras, escáner, redes locales, internet, intranet, sistemas de comunicación, sistemas de seguridad, etc.) O 288 - Soportes de información (físico, digital y electrónico) O 288 - Marco jurídico que rige a la Entidad O 288 - Talento humano para gestión documental O 288 - Política de gestión documental O 288 - Difusión y acceso de la información O 288 - Articulación con otros Sistemas de Gestión de la Entidad )*

- a  Elaborar del Plan institucional de archivos - PINAR
- b  Elaborar el Plan Estratégico de la Entidad
- c  Elaborar el Plan de Acción Anual
- d  Elaborar el Programa de Gestión Documental
- e  Hacer auditoría de la gestión documental
- f  Diseñar estudios previos y adelantar procesos contractuales
- g  Solo se elaboró el documento sin utilizarlo para otro fin

**4. 5. 3. Planeación de la Función Archivística**

**290. Frente al proceso de la planeación de la función archivística, la Entidad:**

- a  No tiene planeadas actividades

- b  Elaboró y aprobó en instancias del Comité Institucional de Desarrollo Administrativo, el Plan institucional de archivos - PINAR
- c  Tiene actividades de gestión documental incluidas en la planeación estratégica
- d  Tiene proyectos sobre gestión documental inscritos o en desarrollo

#### 4. 5. 4. Programa de Gestión Documental

##### 291. Frente al Programa de Gestión Documental - PGD, qué acciones ha realizado la Entidad:

- a  No tiene PGD
- b  Lo elaboró
- c  Lo elaboró y aprobó por el Comité Institucional de Desarrollo Administrativo
- d  Lo elaboró, aprobó e implementó

##### 292. En el Programa de Gestión Documental se incluyeron lineamientos sobre:

*Esta pregunta depende de la respuesta de la(s) pregunta(s): ( 291 - Lo elaboró O 291 - Lo elaboró y aprobó por el Comité Institucional de Desarrollo Administrativo O 291 - Lo elaboró, aprobó e implementó )*

- a  Registro de Activos de Información
- b  Esquema de Publicación de Información
- c  Índice de Información Clasificada y Reservada
- d  Autenticación firmas autorizadas (físicas y digitales)
- e  Metadatos de documentos
- f  Programas específicos (normalización de formatos, reprografía, documentos especiales, documento electrónico, documentos vitales, documentos descentralizados, auditoría, capacitación)
- g  Indicadores de la procesos de la gestión documental (Eficiencia, eficacia, efectividad, calidad) Ej. Medición de recuperación de información: recursos económicos, tiempo, efectividad en el contenido, etc.)
- h  Estructura de los documentos, formatos, soportes, calidades de los documentos de archivo
- i  Control de registros del sistema de calidad y su relación con documentos
- j  Control de versiones de documentos, control de trazabilidad de documentos
- k  Generación de datos abiertos
- l  Control unificado de registro y radicación de documentos
- m  Control de distribución de comunicaciones oficiales
- n  Control y seguimiento a tiempos de respuesta de las comunicaciones oficiales
- o  Registro de control de acceso al consulta de documentos e información institucional
- p  Registro de control de préstamo de documentos de archivo en gestión y central
- q  Para la disponibilidad de la información en diferentes soportes y canales de atención
- r  Clasificación de los documentos de archivo (físicos y electrónicos)
- s  Ordenación y sistemas utilizados
- t  Descripción y definición de metadatos
- u  Cronograma de transferencias documentales
- v  Condiciones para efectuar transferencias documentales (tiempos de retención, inventarios, proceso de cotejo, legalización de transferencia)
- w  Transferencia en documentos electrónicos
- x  Registro y control del procedimientos de eliminación de documentos de archivo
- y  Uso de tecnologías con fines de conservación de archivos (microfilmación, digitalización)
- z  Sistema Integrado de Conservación (incluye: Plan de conservación y Plan de preservación a largo plazo)
- aa  Técnicas de preservación de documentos digitales o electrónicos (emulación, migración, refreshing)
- ab  Articulación con el sistema de seguridad de la información
- ac  Criterios de valoración documental

#### 4. 5. 5. Fondos Documentales Acumulados

**293. La Entidad tiene Fondos Documentales Acumulados - FDA:**

- a  No
- b  Si y es un fondo documental de la Entidad
- c  Si y proviene de otra Entidad

**294. ¿Que acciones ha realizado para organizar el Fondo Documental Acumulado?**

*Esta pregunta depende de la respuesta de la(s) pregunta(s): ( 293 - Si y proviene de otra Entidad O 293 - Si y es un fondo documental de la Entidad )*

- a  No se ha realizado acción alguna
- b  Inventario en su estado natural del fondo documental acumulado
- c  Elaboró las Tablas de Valoración Documental - TVD
- d  Aprobó TVD
- e  Tramitó el proceso de convalidación de la TVD
- f  Publicó TVD en página web
- g  Implementó TVD

**4. 5. 6. Cuadro de Clasificación Documental**

**295. ¿La Entidad elaboró el Cuadro de Clasificación Documental - CCD?**

- a  Si
- b  No

**4. 5. 7. Tabla de Retención Documental**

**296. Frente a la Tabla de Retención Documental - TRD, la Entidad:**

- a  No tiene TRD
- b  La elaboró
- c  La aprobó por el Comité Institucional de Desarrollo Administrativo
- d  Tramitó el proceso de convalidación
- e  La implementó

**297. La Tabla de Retención Documental:**

*Esta pregunta depende de la respuesta de la(s) pregunta(s): ( 296 - La elaboró O 296 - Tramitó el proceso de convalidación O 296 - La implementó O 296 - La aprobó por el Comité Institucional de Desarrollo Administrativo )*

- a  Se elaboró de acuerdo con el Cuadro de Clasificación Documental
- b  Refleja la estructura orgánica vigente de la Entidad
- c  No está actualizada y refleja una estructura que no está vigente

**4. 5. 8. Inventarios Documentales**

**298. La Entidad en sus archivos de gestión tiene inventariada la documentación en el Formato Único de Inventario Documental - FUID:**

- a  No tiene inventario
- b  En menos del 30%
- c  Entre el 30% y menos 60%
- d  Entre el 60% y menos del 90%
- e  Más del 90%

**299. La Entidad en su archivo central tiene inventariada la documentación en el Formato Único de Inventario Documental - FUID:**

- a  No tiene inventario
- b  En menos del 30%
- c  Entre el 30% y menos 60%
- d  Entre el 60% y menos del 90%



- e  Más del 90%

#### 4. 5. 9. **Transferencias Documentales**

**300.** ¿En la vigencia evaluada, la Entidad realizó transferencias de documentos de los archivos de gestión a los archivos centrales?

- a  Si  
b  No

**301.** ¿En la vigencia evaluada, la Entidad realizó transferencias de los archivos centrales a los archivos históricos respectivos?

- a  Si  
b  No

**302.** ¿Qué criterio aplicó para la transferencia de los archivos de gestión a los centrales?:

*Esta pregunta depende de la respuesta de la(s) pregunta(s): ( 300 - Si )*

- a  Ningún criterio, solo se trasladaron los archivos  
b  Espacio insuficiente y se entregó inventariado los archivos  
c  Aplicación de TRD

**303.** ¿Que criterios aplicó para la transferencia de los archivos centrales a los históricos?:

*Esta pregunta depende de la respuesta de la(s) pregunta(s): ( 301 - Si )*

- a  Ningún criterio, solo se trasladaron los archivos  
b  Insuficiente espacio y se entregó inventariado los archivos  
c  Aplicación de TRD o TVD

#### 4. 5. 10 **Disposición Final**

**304.** Frente al procedimiento de eliminación documental, indique las acciones que ha realizado la Entidad:

- a  No ha realizado eliminación documental  
b  La realizó aplicando TRD o TVD  
c  Elaboró inventarios documentales  
d  En los dos últimos años, publicó durante 30 días en página web los inventarios documentales registrando expedientes que proponen eliminar  
e  Tuvo en cuenta las observaciones por parte de los ciudadanos o Entidades de control frente al inventario documental de eliminación  
f  Fue aprobada por el Comité Institucional de Desarrollo Administrativo

**305.** ¿En qué fecha realizó la última eliminación documental? (mm/aaaa):

10/2015

**306.** ¿Con qué propósito aplicó técnicas de microfilmación o digitalización durante la vigencia evaluada?

- a  Reducción de espacio  
b  Aplicación de TRD o TVD  
c  Con fines de consulta sin eliminación  
d  Por cambio de administración  
e  Por reducción del consumo de papel  
f  No aplicó técnicas de microfilmación o digitalización

#### 4. 5. 11 **Sistema Integrado de Conservación**

**307.** Frente al documento Sistema Integrado de Conservación - SIC, la Entidad:

- a  No tiene SIC  
b  Lo elaboró  
c  Lo aprobó por el Comité Institucional de Desarrollo Administrativo

- d  Lo publicó en página web
- e  Lo implementó

**308. Frente a la conservación documental de los soportes físicos, la Entidad durante la última vigencia:**

- a  No ha realizado actividades de conservación
- b  Ha realizado capacitación y sensibilización en referencia a la conservación documental
- c  Ha realizado mantenimiento a los sistemas de almacenamiento e instalaciones físicas (reparación locativa, limpieza)
- d  Ha realizado saneamiento ambiental de áreas de archivo (fumigación, desinfección, desratización, desinsectación)
- e  Ha realizado monitoreo y control (con equipos de medición) de condiciones ambientales
- f  Ha realizado almacenamiento y realmacenamiento en unidades adecuadas (cajas, carpetas, estantería)
- g  Ha realizado actividades de prevención de emergencias y atención de desastres en archivos
- h  Elaboró el programa de conservación preventiva
- i  Elaboró el Plan de Conservación Documental pero no incluye el Programa de Conservación Preventiva
- j  Elaboró el Plan de Conservación Documental e incluye el Programa de Conservación Preventiva

**309. Frente a la preservación digital a largo plazo de documentos digitales y/o electrónicos de archivo, la Entidad:**

- a  No ha realizado actividades de preservación
- b  Ha realizado backup de información con propósito de preservación a largo plazo
- c  Ha realizado migración
- d  Ha realizado emulación
- e  Ha realizado refreshing
- f  Elaboró el Plan de Preservación Digital

**4. 5. 12 Gestión Ambiental**

**310. ¿La gestión documental de la Entidad se encuentra alineada con políticas de gestión ambiental?**

- a  Si
- b  No

**311. Cuáles de las siguientes actividades realiza la Entidad frente al manejo de residuos, en los procesos de la gestión documental (producción, conservación a largo plazo, Sistema Integrado de Conservación -SIC y disposición final):**

- a  Implementa el programa de gestión integral de residuos (separación en la fuente por tipo de residuo)
- b  Compras verdes
- c  Manejo de indicadores ambientales
- d  Entrega de los residuos a un grupo de reciclaje
- e  Envío de residuos al botadero sin clasificación previa
- f  Ninguna de las anteriores

**312. En relación con los residuos químicos de procesos de microfilmación, la Entidad:**

*Esta pregunta depende de la respuesta de la(s) pregunta(s): ( 311 - Envío de residuos al botadero sin clasificación previa O 311 - Entrega de los residuos a un grupo de reciclaje O 311 - Compras verdes O 311 - Implementa el programa de gestión integral de residuos (separación en la fuente por tipo de residuo) O 311 - Manejo de indicadores ambientales )*

- a  Los dispone a través de un gestor de residuos autorizado
- b  No les da ningún tratamiento
- c  Se realiza a través de terceros la microfilmación, la Entidad exige el certificado de disposición
- d  No Aplica

**313. En relación con la iniciativa del uso racional del papel, la Entidad durante la vigencia evaluada:**

- a  Imprimió a doble cara
- b  Reutilizó el papel
- c  Revisó documentos usando medios electrónicos

- d  Uso de herramientas tecnológicas de colaboración
- e  Utilizó papel ecológico
- f  Redujo el papel consumido por la Entidad durante la vigencia evaluada
- g  Ninguna de las anteriores

#### 4. 5. 13 Presupuesto

**314.** Partiendo del presupuesto total de la Entidad, indique el porcentaje que se asignó en la última vigencia para atender las siguientes actividades:

- a  Comunicaciones oficiales (correspondencia) : 1.4
- b  Organización de Fondos acumulados
- c  Digitalización
- d  Microfilmación
- e  TRD (elaboración, implementación)
- f  PGD (elaboración, implementación)
- g  Tecnologías de la información para GD
- h  Diagnóstico de Archivo
- i  Sistema Integrado de Conservación (limpieza, desinfección, depósitos, unidades de almacenamiento, seguridad, conservación, preservación) : 2.31
- j  Personal dedicado a desarrollar la función archivística : 0.26

#### 4. 5. 14 Documentación SGC

**315.** La gestión documental se encuentra alineada con las políticas y lineamientos del Sistema de Gestión de Calidad implementado en la Entidad?

- a  Si
- b  No

**316.** La gestión documental para el SGC contempla:

*Esta pregunta depende de la respuesta de la(s) pregunta(s): ( 315 )*

- a  Aprobación de los documentos de calidad
- b  Revisión y actualización de los documentos de calidad
- c  Acceso a las últimas versiones de los documentos de calidad
- d  Control de la distribución de los documentos de origen externo que le aportan al SGC

### 5. Gestión Financiera

#### 5. 1. Gestión Financiera

##### 5. 1. 1. Plan Anual de Adquisiciones (PAA)

**317.** ¿Su Entidad elaboró el Plan Anual de Adquisiciones para la vigencia anterior?

- a  Si. Ingrese la URL donde se encuentra publicado el Plan Anual de Adquisiciones: :  
[http://www.supertransporte.gov.co/documentos/2016/Normativa/PAA\\_124001004\\_1101.20151222.pdf](http://www.supertransporte.gov.co/documentos/2016/Normativa/PAA_124001004_1101.20151222.pdf)
- b  No

**318.** ¿El Plan Anual de Adquisiciones fue actualizado y/o modificado durante la vigencia anterior?

*Esta pregunta depende de la respuesta de la(s) pregunta(s): ( 317 - Si. Ingrese la URL donde se encuentra publicado el Plan Anual de Adquisiciones: )*

- a  Si
- b  No

**319.** ¿Cuántas personas de su Entidad dedicaron al menos el 75% de su tiempo a procesos de contratación durante la vigencia anterior?

4

**320.** ¿Cuál fue el costo anual del personal indicado en la pregunta anterior?

91403334

**321.** Por favor registre el número de personas que cumplen con los siguientes perfiles en su Entidad Estatal (son mutuamente excluyentes e incluyen tanto funcionarios como contratistas).

- a  Líder de compras: Supervisa directamente el área de Contratos de la Entidad (p.ej. Secretario General, Jefe de Unidad de Contratación). : 1
- b  Comprador: Recibe los Estudios Previos de los Técnicos Generadores de la Necesidad y apoya la estructuración y ejecución del Proceso de Contratación. : 3
- c  Técnico Generador de la Necesidad: Identifica la necesidad a contratar, desarrolla el estudio de sector y elabora, en conjunto con el Comprador, los Documentos del Proceso. Generalmente es responsable de apoyar o ejecutar la supervisión de los contratos de su área. : 16
- d  Especialista de Categoría: Es un Comprador con conocimiento especializado del mercado y las estrategias de adquisición de un tipo particular de bienes y servicios. : 1
- e  Responsable de Mejores Prácticas: Registra y socializa las lecciones aprendidas en temas de compra pública en la Entidad Estatal para adoptar mejores prácticas o aprovechar oportunidades de mejora. : 1

**322.** ¿Incluyó en el Plan de Acción de 2016 la adopción del SECOP II para gestionar los Procesos de Contratación de la Entidad?

- a  Si
- b  No. Indique la razón: : Hasta tanto no se dos ne a conocer el plan de capacitación, socializacion e implementacion por parte de COLOMBIA COMPRA EFICIENTE.