Código:	SO- F05
versión:	3
Vigente desde	29/08/2016

SECCIÓN 1: IDENTIFICACIÓN DEL HALLAZGO					Acción Registrada en Plan de mejoramiento	SECCIÓN 2: ANÁLISIS CAUSAS						SECCIÓN 3: PLAN DE MEJORAMIENTO								SECCIÓN 4: SEGUIMIENTO										
																				PRIMER BIMESTRE			SEGUNDO BIMESTRE			TERCER BIMESTRE				
N°	Fuente de hallazgo	Fecha hallazgo	Proceso - Subproceso Afectado.	Hallazgo y/o Situación		PORQUE?	PORQUE?	PORQUE?	PORQUE?	PORQUE?	Causa(s) Raíz	ACCIÓN	Tipo de acción Propuesta	Responsable de ejecución	Recursos	Meta de la acción	Indicador	Fecha Inicio	Fecha Terminación	SEGUIMIENTO AVANCE PROCESO	DOCUMENTOS SOPORTE	OBSERVACIONES OCI	SEGUIMIENTO AVANCE PROCESO	DOCUMENTOS SOPORTE	OBSERVACIONES OCI	SEGUIMIENTO AVANCE PROCESO	DOCUMENTOS SOPORTE	OBSERVACIONES OCI	PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO	Estado de la Acción
601201	Auditoria Interna de Gestión	30-jul-15	Gestión del Talento Humano	No se evidencia la evaluación final de todos los funcionarios en la concertación de objetivos; respecto de los logros alcanzados, situación que crea incertidumbre en la concertación para la evaluación de desempeño . Pendiente los funcionarios en provisionalidad: Dormelina Barrios Lara, Eduar Rafael León López, Eduardo Enrique Perpiñan, Elvia Graciela Cuadro Pizarro, Fabio Jose Mendoza, Ingrid Ospino González, Jorge Carlo Jiménez Paredes, Juan Carlos Gamboa, Juan Eduardo Murgas, Nasly Maria Bolaño Idarraga, Sandra Rúa Monsalve	No presenta	Incertidumbre en la concertación para la evaluación de desempeño	N/A				Incertidumbre en la concertación para la evaluación de desempeño	1. Descargar los formatos correspondientes y aplicar las evaluaciones a los funcionarios 2. Utilizar la información contenida en el siguiente enlace para la finalidad anterior: http://paloma.Defensoría.gov.co/new/formatos-de-evaluacion-del-desempeno-y-de-concertacion-de-objetivos/	Acción Correctiva	Defensor Regional Cesar	Humano	Realizar las evaluaciones pertinentes	Evaluación	19-oct-15	12-dic-16			Cerrado en evaluación en octubre 2016							100%	Cerrado Eficaz
601202	Auditoria Interna de Gestión	30-jul-15	Gestión del Talento Humano	Se evidenció que los Siguientes servidores Públicos están pendientes por actualización de SIGEP, con corte a diciembre 31 de 2014: Fabio José Mendoza Méndez, Nasly Maria Bolaños Ibarraga, Karen Laritza Guerra Marulanda, Rafael Alonso Arrieta Luquez, Dignael Manzano García, Juan Carlos Gamboa Martínez.	No presenta	Incumplimiento compromiso con el DAFP	N/A				Incumplimiento compromiso con el DAFP	Solicitar a RRHH a través de correo electrónico el listado de funcionarios que deben actualizar el SIGEP y el listado con los documentos pendientes	Acción Correctiva	Defensor Regional Cesar	Humano	Ayuda en el acceso a la plataforma SIGEP, así como los formatos de los archivos que se deben subir a la misma	Memorando	06-oct-15	30-oct-15			Se recomienda que está acción sea responsabilidad de todos y cada uno de los servidores de la Regional; quienes deben ingresar al SIGEP con su usuario y contraseña y actualizar la información. Una vez la actualicen deben reportárselo a la Subdirección de Talento Humano (Jose Gerardo Gonzalez - joseggonzalez@Defensoría.gov.co) por correo electrónico para que este emita el Vo.Bo. Cuando tengan este correo se lo remiten al P.G. 15 - Ing. de Sistemas para que consolide la información de la Regional y remita el correspondiente informe a la OCI. La fecha máxima para reporta la actualización al Ing. Jorge es el 19 de mayo de 2017. Plan de Mejoramiento formulado el 24 de noviembre de 2015; a partir del mes de diciembre de 2015 debían haber iniciado con el reporte de avance. A cierre de dic de 2016 no reportaron ningún avance razón por la cual se les ofreció realizar videoconferencia para analizar cada una de		Sin reporte	Se mantiene avance			No reporto avance	50%	En Ejecución
601203	Auditoria Interna de Gestión	30-jul-15	Gestión del Talento Humano	Se evidenció que mediante resolución No. 829 de junio 16 de 2014, se nombró en provisionalidad a la Dra. Diana Paola Serrano Martínez, como profesional universitario grado 15; sin embargo no se encuentra laborando, porque nunca se posesionó, sin que se libraran comunicaciones entre la Coordinación de la Subdirección de talento Humano y la Regional Cesar evidenciando falta de comunicación, seguimiento, control y gestión en la planta de personal	No presenta	No posesión funcionaria Diana Paola Serrano Martínez	N/A				No posesión funcionaria Diana Paola Serrano Martínez	Solicitar a la Subdirección de Talento Humano la comunicación de NO posesión de dicha funcionaria	Acción Correctiva	Defensor Regional Cesar	Humano	Cumplir con las directrices de la Subdirección de Talento Humano	Memorando	19-oct-15	30-nov-15			Cerrado en evaluación en octubre 2016							100%	Cerrado Eficaz
601204	Auditoria Interna de Gestión	30-jul-15	Gestión del Talento Humano	No se realizó seguimiento a los planes y metas que la regional debía cumplir para el 2014 lo cual afecta significativamente el cumplimiento de la planeación estratégica de la entidad; no se encontraron las actas de seguimiento respectivas.	No presenta	No se realizó el respectivo control de las metas e indicadores de gestión	N/A				No se realizó el respectivo control de las metas e indicadores de gestión	Cumplir, a partir de la fecha con las indicaciones de la Resolución 1692 de 2.013	Acción Correctiva	Defensor Regional Cesar	Humano	Reunión mensual de seguimiento	Memoria de reunión	01-oct-15	31-dic-15			El control lo debe realizar cada líder de proceso y presentar un informe de la gestión realizada mensualmente al Defensor Regional (la cual debe formar parte de la memoria de seguimiento a Strategos); la cual debe además quedar registrada en el Aplicativo Strategos - campo Observaciones. Finalmente se informa que acción corresponde al proceso Estratégico y no de Talento Humano Plan de Mejoramiento formulado el 24 de noviembre de 2015; a partir del mes de diciembre de 2015 debían haber iniciado con el reporte de avance. A cierre de dic de 2016 no reportaron ningún avance razón por la cual se les ofreció realizar videoconferencia para analizar cada una de las acciones. Durante ene, feb y marzo de 2017 no reportaron avance en esta actividad. Una vez se retira de la entidad el Defensor Regional el P.G. 15 Administrativo (Ing. Jorge Jimenez) solicita realizar		Sin reporte	Se mantiene avance			No reporto avance	0%	Abierto
601205	Auditoria Interna de Gestión	30-jul-15	Direccionamiento Estratégico	No se realizó un análisis al mapa de riesgos de la regional así como tampoco se evidencio seguimiento a las acciones dirigidas a la mitigación de los mismos.	No presenta	Vulnerabilidad en la ocasión del impacto del riesgo	N/A				Vulnerabilidad en la ocasión del impacto del riesgo	Construir el mapa de riesgo operativo y el mapa de riesgo de corrupción de acuerdo a la realidad de la Regional Cesar	Acción Correctiva	Defensor Regional Cesar	Humano	1. Elaborar el mapa de riesgos operativos 2. Elaborar el mapa de riesgos de corrupción	Mapa de riesgos	01-oct-15	31-dic-15			Cerrado en evaluación en octubre 2016							100%	Cerrado Eficaz
601206	Auditoria Interna de Gestión	30-jul-15	Direccionamiento Estratégico	No se conoce la política ni la metodología impartida para la administración del riesgo.	No presenta	Desconocimiento de las políticas de administración del riesgo	N/A				Desconocimiento de las políticas de administración del riesgo	Impartir las políticas y definir una metodología para socializar las directrices para la administración del riesgo	Acción Correctiva	Defensor Regional Cesar	Humano	Reunión bimensual	Memoria de reunión	01-oct-15	31-dic-15			La evidencia de cumplimiento de dicha acción son siete (7) memorias de reunión firmada por los servidores de la época en donde se identifica que tema del manual de riesgos fue socializado. En caso de que no hubiesen realizado dichas reuniones bimensuales durante el 2016 y primer bimestre de 2017 los integrantes del equipo MECI-CALIDAD de la Regional deben levantar memoria de reunión donde informen las razones del porque no realizaron las reuniones ya que el Plan de Mejoramiento era de conocimiento de los Servidores desde diciembre de 2016 y en ella plasmar la estrategia de cumplimiento a partir de la vigencia 2017. Se recomienda que el actual Defensor Regional emita un memorando interno conminando a que todos los servidores realicen las actividades contempladas en el Plan de Mejoramiento para que este se cumpla lo antes posible; entre ellas el auto capacitarse (cada servidor previamente estudie el material que remitió la Oficina de Planeación		Sin reporte	Se mantiene avance			No reporto avance	0%	Abierto
601207	Auditoria Interna de Gestión	30-jul-15	Direccionamiento Estratégico	La herramienta Mapa de Riesgo no está construida de manera técnica de tal forma que el objetivo para lo cual se creó la misma, no se cumple	No presenta	El mapa de riesgo no cumple su objetivo	N/A				El mapa de riesgo no cumple su objetivo	Aplicar las técnicas y metodologías para la elaboración de mapas de riesgo	Acción Correctiva	Defensor Regional Cesar	Humano		Mapa de riesgos	01-oct-15	31-dic-15			Cerrado en evaluación en octubre 2016							100%	Cerrado Eficaz
601208	Auditoria Interna de Gestión	30-jul-15	Promoción y Divulgación	No se evidenció un adecuado programa o cronograma anual que involucrara las actividades de promoción y divulgación de una forma transversal facilitando su gestión y control para el periodo 2014, situación que conllevo al incumplimiento del plan de acción - Sistema strategos, por dicho periodo como se aprecia en el Plan de Acción Anual 2014. Para el momento de la auditoría periodo 2015, se evidencia el cumplimiento en el plan Anual del 94% reportado en el sistema strategos	No presenta	8.incumplimiento plan de acción - sistema strategos por dicho periodo año 2014.	N/A				8.incumplimiento plan de acción - sistema strategos por dicho periodo año 2014.	verificación - seguimiento as la información registrada en strategos mensualmente.	Acción Correctiva	Defensor Regional Cesar	Humano	Adecuación del cronograma de actividades para comunidades , victimas, FFMM, colegios etc. . Para el cumplimiento del PAA.	Cronograma	01-ene-15	31-dic-15			Cerrado en evaluación en octubre 2016							100%	Cerrado Eficaz
601209	Auditoria Interna de Gestión	30-jul-15	Promoción y Divulgación	No se evidenció actualización sobre la temáticas previstas al profesional responsable de la Promoción y divulgación de DDHH, DIH.	No presenta	9. no encontrare acorde con las nueva s dinámicas pedagógicas sobre DDHH y DIH.	N/A				9. no encontrare acorde con las nueva s dinámicas pedagógicas sobre DDHH y DIH.	Actualizar a los profesionales en DDHH y DIH	Acción Correctiva	Defensor Regional Cesar	Humano	Solicitar a la dirección nacional envien las mas recientes publicaciones para el acceso a la información.	Memorando	02-oct-15	31-dic-15			Cerrado en evaluación en octubre 2016							100%	Cerrado Eficaz
601210	Auditoria Interna de Gestión	30-jul-15	Promoción y Divulgación	la Defensoría no cuenta con un espacio que sea el mas adecuado para acceder a las distintas publicaciones sobre derechos humanos y derecho internacional humanitario, las publicaciones se encuentran desactualizadas, no existe stand	No presenta	10. El uso de la información se limitado para usuarios y funcionarios.	N/A				10. El uso de la información se limitado para usuarios y funcionarios.	Iniciar inventario de publicaciones enviadas por la direcciona nacional de promoción y divulgación.	Acción Correctiva	Defensor Regional Cesar	Humano	Habilitar espacio de consulta.	Fotograma	01-oct-15	31-dic-15			Cerrado en evaluación en octubre 2016							100%	Cerrado Eficaz
601211	Auditoria Interna de Gestión	30-jul-15	Promoción y Divulgación	No se evidenció inventario de publicaciones	No presenta	11. es no contar con herramientas de organización que impiden el seguimiento de publicaciones.	N/A				11. es no contar con herramientas de organización que impiden el seguimiento de publicaciones.	iniciar inventario dotar de documentos recientes temas de DDHH y DIH.	Acción Correctiva	Defensor Regional Cesar	Humano	relacionar los libro y/0 publicaciones enviados por la Direcciona nacional	Inventario	01-oct-15	31-dic-15			Cerrado en evaluación en octubre 2016							100%	Cerrado Eficaz
601212	Auditoria Interna de Gestión	30-jul-15	Promoción y Divulgación	Se evidenció informe a la Sede Central de la Defensoría del pueblo "Unidad pública Especializada en información en Derechos Humanos UPEIDH" por parte del Dr. Eduard Rafael León López; de la situación en inventario de libros, actualizaciones de las publicaciones, sitio apropiado adecuado, acceso y acopio de las	No presenta	12. la falta de adecuación de un lugar apto pata la consulta y la lectura.	N/A				12. la falta de adecuación de un lugar apto pata la consulta y la lectura.	mayor seguimiento a las solicitudes	Acción Correctiva	Defensor Regional Cesar	Humano	El envío de publicaciones y un stand adecuado.	Memorando	01-oct-15	31-dic-15			Cerrado en evaluación en octubre 2016							100%	Cerrado Eficaz
601213	Auditoria Interna de Gestión	30-jul-15	Subproceso de Defensoría Pública	Aunque hay planeación en la atención al usuario, se evidenció sobrecarga de actividades en los funcionarios asignados en sus diferentes casos	No presenta	Sobrecarga de actividades para los funcionarios en mención y demoras en la atención a las solicitudes de los usuarios	N/A				Sobrecarga de actividades para los funcionarios en mención y demoras en la atención a las solicitudes de los usuarios	Gestionar ante la DNDP y el Sr Defensor del Pueblo la contratación del personal requerido por la Regional Cesar	Acción Correctiva	Defensor Regional Cesar	Humano	Solicitud de contratación de dos PAG	Memorando	01-may-15	31-dic-15			Cerrado en evaluación en octubre 2016							100%	Cerrado Eficaz
601214	Auditoria Interna de Gestión	30-jul-15	Subproceso de Defensoría Pública	Se evidenció, que los informes bimestrales no son conciliados con la información reportada en el programa strategos y Planeación; se cumplió solo el 67.38%, según las alertas.	No presenta	El sistema no refleja la realidad de la planeación	N/A				El sistema no refleja la realidad de la planeación	Coordinar las fechas de entrega de los datos, previa revisión de los mismos	Acción Correctiva	Defensor Regional Cesar	Humano	Consultar las alertas rojas en el sistema	Certificación del PAG sobre el tema	01-oct-15	31-dic-15			Se recomienda que se elija un líder del proceso de Defensoría pública quien consolide la información de todos y verifique contra Strategos el cumplimiento de metas (emitir informe del Sistema Strategos con alertas). Cada mes levantar una memoria de reunión donde se revise el cumplimiento de metas vs. informe de gestión de Defensores Públicos y se establecen estrategias para su cumplimiento y de eso se genera un informe para el Defensor Regional. Plan de Mejoramiento formulado el 24 de noviembre de 2015; a partir del mes de diciembre de 2015 debían haber iniciado con el reporte de avance. A cierre de dic de 2016 no reportaron ningún avance razón por la cual se les ofreció realizar videoconferencia para analizar cada una de las acciones. Durante ene, feb y marzo de		Se recibió correo electrónico de la Dra. Denia Zuleta P.G. 19- DP, mediante el cual remite memoria de reunión del 28 marzo de 2017 y reportes de Strategos en Blanco y Negro que no permiten visualizar el semáforo; se genera informe del Aplicativo Strategos; en donde se refleja que el proceso de Atención y Tramite se cumplió en un 88.09%.	Si bien dejaron constancia de quien era el líder del proceso no dejaron plasmadas las estrategias que seguirían para el cumplimiento de las metas. El subproceso de Defensoría Pública pertenece al proceso de Atención y Tramite, el cual alcanzo el 88,09% de cumplimiento. Si bien es cierto DP cumplió al 100% sus metas , el impacto del no cumplimiento por parte de otras áreas se reflejo en el proceso de Atención y Tramite. Con lo anterior se evidencia que no se está realizando un seguimiento integral al proceso por parte de todas las áreas que intervienen, para el cumplimiento de metas en el proceso como tal. Razón por la cual se cierra de manera ineficaz.				100%	Cerrado Ineficaz
601215	Auditoria Interna de Gestión	30-jul-15	Subproceso de Defensoría Pública	Las visitas a las audiencias de los defensores públicos y de seguimiento a los procesos no se cumplen al 100%, las solicitudes no siempre son autorizadas por la Dirección Nacional de Defensoría Pública	No presenta	No se supervisa de manera adecuada el desempeño de los Defensores Públicos en el cumplimiento de sus obligaciones contractuales	N/A				No se supervisa de manera adecuada el desempeño de los Defensores Públicos en el cumplimiento de sus obligaciones contractuales	Gestionar ante la DNDP y el Sr Defensor del Pueblo la contratación del personal requerido por la Regional Cesar	Acción Correctiva	Defensor Regional Cesar	Humano	Solicitud de contratación de dos PAG	Memorando	01-may-15	31-dic-15			Cerrado en evaluación en octubre 2016							100%	Cerrado Eficaz

Código:	SO- F05
versión:	3
Vigente desde	29/08/2016

SECCIÓN 1: IDENTIFICACIÓN DEL HALLAZGO / SECCIÓN 2: ANÁLISIS CAUSAS

N°	Fuente de hallazgo	Fecha hallazgo	Proceso - Subproceso Afectado.	Hallazgo y/o Situación	Acción Registrada en Plan de mejoramiento	PORQUE?	PORQUE?	PORQUE?	PORQUE?	PORQUE?	Causa(s) Raíz
601216	Auditoria Interna de Gestión	30-jul-15	Subproceso de Defensoría Pública	Se encontraron algunos informes mensuales que no tienen constancia de recibido, lo cual afecta la trazabilidad de la información y posterior verificación del cumplimiento de los términos de entrega, ausencia de punto de control.	No presenta	Afectación en la trazabilidad de la información	N/A				Afectación en la trazabilidad de la información
601217	Auditoria Interna de Gestión	30-jul-15	Subproceso de Defensoría Pública	No se alimenta en su totalidad el sistema de información VisionWeb-DP pues existen defensores Públicos que no cuentan con usuario ni clave de acceso.	No presenta	No se cuentan con los datos y estadísticas en el sistema de información VisionWeb	N/A				No se cuentan con los datos y estadísticas en el sistema de información VisionWeb
601218	Auditoria Interna de Gestión	30-jul-15	Gestión de Servicios Administrativos	No existe un adecuado archivo (área específica), se encuentra disperso alrededor de cada oficina, no hay numeración de folios de acuerdo a las directivas emitidas por el Archivo General de la Nación. (Proceso de gestión documental y de gestión de la	No presenta	No organización del archivo de la institución	N/A				No organización del archivo de la institución
601219	Auditoria Interna de Gestión	30-jul-15	Subproceso de Defensoría Pública	El sistema Visión-Web DP, presento alertas en rojo por unidad; dificultando el cumplimiento de las metas propuestas; adicionalmente se constató la lentitud del sistema durante la auditoría in-situ.	No presenta	Alertas en rojo, metas no cumplidas	N/A				Alertas en rojo, metas no cumplidas
601220	Auditoria Interna de Gestión	30-jul-15	Tecnologías de la Información	Deficiencia en la conectividad por cableado a internet (WiFi).	No presenta	Retardos en el acceso y uso de los sistemas de información y en general a internet e intranet	N/A				Retardos en el acceso y uso de los sistemas de información y en general a internet e intranet
601221	Auditoria Interna de Gestión	30-jul-15	Subproceso de Defensoría Pública	Presenta diferencias con los reportes - alertas rojo - presentados en el sistema strategos, no cumpliendo con las metas propuestas; cumplió con el 67.37%.	No presenta	Alertas en rojo, metas no cumplidas	N/A				Alertas en rojo, metas no cumplidas
601222	Auditoria Interna de Gestión	30-jul-15	Tecnologías de la Información	Deficiencia, obsolescencia de los equipos de cómputo de los funcionarios; los actuales generan retrasos e inconvenientes en sus compromisos laborales.	No presenta	Difícil acceso al sistema de VisionWeb, así como la afectación e la radicación y trámite de quejas.	N/A				Difícil acceso al sistema de VisionWeb, así como la afectación e la radicación y trámite de quejas.
601223	Auditoria Interna de Gestión	30-jul-15	Subproceso de Atención y Trámite de Quejas, Solicitudes y Asesoría	No existe un control estandarizado en la Regional Cesar, de las peticiones por el funcionario que atiende al usuario, se utiliza un control (hoja de Excel, libro minuta	No presenta	puede ocurrir una posible perdida de la información.	N/A				puede ocurrir una posible perdida de la información.
601224	Auditoria Interna de Gestión	30-jul-15	Subproceso de Atención y Trámite de Quejas, Solicitudes y Asesoría	La Defensoría del Pueblo Regional Cesar presenta solicitudes pendientes de registro en el sistema Web - ATQ.	No presenta	demora en el registro de las actuaciones, peticiones y quejas de los usuarios a la VisionWeb.	N/A				demora en el registro de las actuaciones, peticiones y quejas de los usuarios a la VisionWeb.
601225	Auditoria Interna de Gestión	30-jul-15	Subproceso de Atención y Trámite de Quejas, Solicitudes y Asesoría	Presento incumplimiento por el periodo 2014 en el Plan de Acción Anual 2014 evidenciando alertas rojas, incidiendo en el logro de los objetivos institucionales, en la toma de decisiones de la entidad y seguimiento a la gestión de la misma.	No presenta	Refleja falencias en la planeación	N/A				Refleja falencias en la planeación
601226	Auditoria Interna de Gestión	30-jul-15	Gestión de Servicios Administrativos	No existe archivo centralizado, ni control de archivo, el cual se encuentra disperso y sin foliar de acuerdo a las directivas emitidas por el Archivo General de la Nación. (Proceso de gestión documental)	No presenta	Desorden en el manejo de los documentos	N/A				Desorden en el manejo de los documentos
601227	Auditoria Interna de Gestión	30-jul-15	Subproceso de Atención y Trámite de Quejas, Solicitudes y Asesoría	Se tienen riesgos de incumplimiento de las actividades y metas proyectadas debido a la alta demanda de usuarios y la falta de funcionarios que apoyen el procedimiento de orientación individual y asistencia legal, como el caso de la Dra. Ruddy Marbery Jaime Miranda, que desempeña funciones en ATQ y administrativas.	No presenta	Incumplimiento de las metas	N/A				Incumplimiento de las metas
601228	Auditoria Interna de Gestión	30-jul-15	Subproceso de Atención y Trámite de Quejas, Solicitudes y Asesoría	Deficiencia, obsolescencia de los equipos de cómputo de los funcionarios; los actuales generan retrasos e inconvenientes en sus compromisos laborales.	No presenta	Difícil acceso a los diversos sistemas de información, VisionWeb, SIIJIT	N/A				Difícil acceso a los diversos sistemas de información, VisionWeb, SIIJIT
601229	Auditoria Interna de Gestión	30-jul-15	Gestión de Servicios Administrativos	Instalaciones en pésimas condiciones, para atender a la población desplazada, no se cuenta con la mínima privacidad, ni sitio de trabajo para cumplir su función dignamente como lo merecen las personas desplazadas	No presenta	Atención inadecuada a los usuarios victimas, filtración de información, el usuario se abstiene de contar la verdad del hecho ocurrido	N/A				Atención inadecuada a los usuarios victimas, filtración de información, el usuario se abstiene de contar la verdad del hecho ocurrido

SECCIÓN 3: PLAN DE MEJORAMIENTO / SECCIÓN 4: SEGUIMIENTO – PRIMER BIMESTRE

N°	ACCIÓN	Tipo de acción Propuesta	Responsable de ejecución	Recursos	Meta de la acción	Indicador	Fecha Inicio	Fecha Terminación	SEGUIMIENTO AVANCE PROCESO	DOCUMENTOS SOPORTE	OBSERVACIONES OCI
601216	Diseñar las estrategias pertinentes para obtener la constancia de recibo de los informes mensuales	Acción Correctiva	Defensor Regional Cesar	Humano	Verificar la entrega y dejar constancia de ello	Certificación del PAG sobre el tema	01-oct-15	31-dic-15			Se recomienda que el Líder del Proceso de Defensoría Pública junto con los demás profesionales G.19 levanten una memoria de reunión donde establezcan las estrategias y se recomienda; que creen un control de recibo y devolución de informes; correspondiente a una planilla por programa donde firmen todos los defensores públicos de la Regional; ya que normalmente se firma el oficio con el cual se entrega del informe el cual se archiva en cada carpeta de defensor. Plan de Mejoramiento formulado el 24 de noviembre de 2015; a partir del mes de diciembre de 2015 debían haber iniciado con el reporte de avance. A cierre de dic de 2016 no reportaron ningún avance razón por la cual se les ofreció realizar videoconferencia para analizar cada una de las acciones. Durante ene, feb y marzo de 2017 no reportaron avance en esta actividad. Una vez se retira de la entidad el Defensor Regional el P.G. 15 Administrativo
601217	Gestionar el acceso de los Defensores Públicos al sistema de información VisionWeb, Solicitar la capacitación del manejo del sistema	Acción Correctiva	Defensor Regional Cesar	Humano	Gestionar usuarios y claves de acceso para el sistema VisionWeb, Capacitar a los Defensores Públicos y al PAG	Informe (de cumplimiento)	01-oct-15	31-dic-15			Se recomienda que el líder del proceso genere un informe del estado de solicitudes en el aplicativo VW-DP; además informe si todos los programas (no Penal - Justicia para la Paz etc.) están parametrizados en el sistema y que abogados (programa) no tienen acceso a este y especificar en donde se ingresa la información generada por los
601218	Realizar una jornada de adecuación de los espacios para el archivo en cumplimiento a las normas de gestión documental	Acción Correctiva	Defensor Regional Cesar	Humano	aplicar las normas que emanan del Archivo General de la nación	Memorando y fotograma	01-oct-15	31-dic-15			Cerrado en evaluación en octubre 2016
601219	Revisar de manera periódica las alertas del sistema	Acción Correctiva	Defensor Regional Cesar	Humano	Mitigar las alertas en rojo con los ajustes pertinentes	Informe del PAG	01-oct-15	31-dic-15			Se recomienda que el líder del proceso debe generar informes estadísticos del Sistema Visión Web-Defensoría pública para su correspondiente seguimiento y control; estos deben ser analizados junto con los demás P.G. 19 para establecer estrategias para que los Defensores Públicos actualicen el sistema y comunicárselas por escrito estableciendo tiempos. De no recibir respuesta positiva incluir el incumplimiento en la actualización del sistema en los reportes de supervisión. Plan de Mejoramiento formulado el 24 de noviembre de 2015; a partir del mes de diciembre de 2015 debían haber iniciado con el reporte de avance. A cierre de dic de 2016 no reportaron ningún avance razón por la cual se les ofreció realizar videoconferencia para analizar cada una de
601220	Gestionar ante el nivel central la implementación del cableado estructurado en la Regional Cesar	Acción Correctiva	Defensor Regional Cesar	Humano	Garantizar el acceso oportuno a los diferentes sistemas de información	Memorando	02-oct-15	18-mar-16			Cerrado en evaluación en octubre 2016
601221	Reportar a tiempo los datos y realizar seguimiento a los mismo de manera mensual	Acción Correctiva	Defensor Regional Cesar	Humano	Reportar la información en los tiempos correspondientes, verificar los indicadores cada mes	Reporte Mensual Planeación	02-oct-15	31-dic-15			Recomendación: Aplica la misma acción determinada para el hallazgo N. 601214. Plan de Mejoramiento formulado el 24 de noviembre de 2015; a partir del mes de diciembre de 2015 debían haber iniciado
601222	Solicitar cinco (05) equipos de cómputo nuevo, cinco impresoras y dos escáner	Acción Correctiva	Defensor Regional Cesar	Humano	Requerir a la subdirección administrativa, la solicitud para la adquisición de los	Memorando	01-oct-15	01-dic-15		Formato enviado en su oportunidad a la Subadmon; solicitando los equipos.	Se recibió correo electrónico remitido a la Subdirección Administrativa; mediante el cual enviar formato de necesidades para el 2017.
601223	Todas las peticiones y actuaciones se registraran en la plataforma VisionWeb.	Acción Correctiva	Defensor Regional Cesar	Humano	Se llevará un registro único en VisionWeb	Reporte VisionWeb	01-oct-15	01-dic-15			Se recomienda que el responsable de esta acción sea el Líder del Proceso P.G. 18 - ATQ. Todo usuario debe ser registrado en el módulo RUP y posteriormente verse reflejado en el módulo ATQ. Se Recomienda en caso de que no haya sistema registrarlos en un formato a mano y posteriormente ingresarlos al sistema. La evidencia de cumplimiento para el 2016 y 2017 debe ser el aumento en la cantidad de usuarios atendidos y registrados en Visión Web - Modulo RUP. La cantidad de fichas repartidas debe corresponder a la cantidad de usuarios registrados en el sistema- Se profundizara en la videoconferencia programada para la primera semana de abril con el líder de ATQ. Plan Formulado el 24 de noviembre de 2015; a partir del mes de diciembre de 2015 debían haber iniciado con el reporte de avance en el Plan de Mejoramiento. A cierre de dic de 2016 no reportaron ningún avance razón por la cual se les ofreció realizar videoconferencia para analizar cada
601224	Realizar las jornadas de actualización a la VisionWeb los días sábados 10 y 17 de octubre	Acción Correctiva	Defensor Regional Cesar	Humano	Evacuar las quejas pendientes de registro	Reporte VisionWeb	01-oct-15	01-dic-15			Se recomienda: El P.G. 18-ATQ como líder de proceso debe generar mensualmente reporte de quejas pendientes por registro y escribirle a cada profesional que las actualice utilizando el recordatorio que maneja el sistema para dicho tema. Plan de Mejoramiento formulado el 24 de noviembre de 2015; a partir del mes de diciembre de 2015 debían haber iniciado con el reporte de avance. A cierre de dic de 2016 no reportaron ningún avance razón por la cual se les ofreció realizar videoconferencia para analizar cada una de las acciones. Durante ene, feb y marzo de 2017 no reportaron avance en esta actividad.
601225	Conciliar las metas acordes a la realidad, reportar los datos de manera oportuna	Acción Correctiva	Defensor Regional Cesar	Humano	Ajustar los indicadores para la vigencia 2015	Reporte STRATEGOS	01-nov-15	01-dic-15			La OCI generará reporte de cumplimiento de metas para el 2016 y como van en el primer trimestre del año 2017. El grupo de ATQ debe revisar mensualmente el cumplimiento de metas según reportes generados de Visión Web-ATQ contra lo programado y establecer estrategias para su cumplimiento, las cuales quedan registradas en memorias de reunión firmada por todos y cada uno de los profesionales de ATQ y una copia de la misma debe ser remitida al Defensor Regional. LA evidencia del avance una memoria de reunión de la revisión del cumplimiento de metas durante el primer trimestre del 2017 remitida a esta oficina. Plan Formulado el 24 de noviembre de 2015; a partir del mes de diciembre de 2015 debían haber iniciado con el reporte de avance en el Plan de Mejoramiento. A cierre de dic de 2016 no reportaron ningún avance razón por la cual se les ofreció realizar videoconferencia para analizar cada una de las acciones. Durante ene, feb y
601226	Solicitar apoyo al SENA. Para la organización y apoyo de gestión documental.	Acción Correctiva	Defensor Regional Cesar	Humano	aplicar las normas que emanan del Archivo General de la nación	Memoria de reunión Fotografías	01-oct-15	01-dic-15			La Organización del Archivo es responsabilidad de todos los funcionarios. Se recomienda que cada persona maneje sus carpetas con gestión documental (activo-inactivo); realizar gestión con el SENA para que realicen sus prácticas estudiantes de gestión documental para organizar el archivo que este pendiente; se recomienda igualmente que el líder del Proceso Administrativo de la Regional (P.G.15 - Ingeniero de sistemas) establezca una estrategia a desarrollar durante el 2017 para organizar el archivo con el apoyo de todos los servidores. Teniendo en cuenta las limitaciones de personal que tiene actualmente la Regional se recomienda que cada área maneje su propio archivo; realizando toda la gestión documental, cada área debe remitir por correo electrónico a la Ayudante de Oficina G. 4 (ARISTIZABAL SALAZAR LEYDI DAYANA) y al Secretario G. 8 (GAITAN MATEUS FRANKLIN) el listado de las carpetas que está manejando en un cuadro de Excel para que esta consolide y
601227	Gestionar el nombramiento de la Dra. Ruddy Mabery Jaime Miranda, por su perfil en Derecho en función al 100% en ATQ.	Acción Correctiva	Defensor Regional Cesar	Humano	Gestionar ante el defensor del pueblo el respectivo nombramiento de la doctora Ruddy Mabery Jaime Miranda, por su perfil en Derecho en función al 100% en ATQ.	Memorando	01-oct-15	01-dic-15			Esta acción no depende del Defensor Regional. Sino del Despacho del Defensor Nacional. Está oficina verificara funciones de la Sra. Ruddy - Auxiliar Administrativo G. 10 Defensoría Pública. Ya que está debe estar apoyando a uno de los P.G. 19 de Defensoría pública; revisando la planta de personal de la Regional Cesar existen cuatro (4) Aux. Admón. G. 10 para cuatro (4)
601228	Solicitar dos (02) equipos de cómputo nuevo, una impresora y un escáner	Acción Correctiva	Defensor Regional Cesar	Humano	Requerir a la subdirección administrativa, la solicitud para la adquisición de los respectivos equipos	Memorando	01-oct-15	31-mar-16		Formato enviado en su oportunidad a la Subadmon; solicitando los equipos.	Se recibió correo electrónico remitido a la Subdirección Administrativa; mediante el cual enviar formato de necesidades para el 2017.
601229	Gestionar la adecuación de los espacios requeridos para atender a los usuarios de manera digna, con privacidad y confidencialidad	Acción Correctiva	Defensor Regional Cesar	Humano	Solicitud de recursos para adecuación, adecuación de instalaciones	Memorando	01-oct-15	30-jun-16			Cerrado en evaluación en octubre 2016

SECCIÓN 4: SEGUIMIENTO – SEGUNDO BIMESTRE / TERCER BIMESTRE

N°	SEGUIMIENTO AVANCE PROCESO (Segundo bimestre)	DOCUMENTOS SOPORTE (Segundo bimestre)	OBSERVACIONES OCI (Segundo bimestre)	SEGUIMIENTO AVANCE PROCESO (Tercer bimestre)	DOCUMENTOS SOPORTE (Tercer bimestre)	OBSERVACIONES OCI (Tercer bimestre)	PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO	Estado de la Acción
601216	Remiten planillas de control de recibo de los informes de Defensores Públicos; la cual seguirán utilizando mensualmente.	Mediante correo del 06 de abril enviado por la Dra. Denia Zuleta	Acción cumplida; de acuerdo las observaciones dadas por la OCI				100%	Cerrado Eficaz
601217	Remiten memorando y planilla donde relacionan los Defensores Públicos que no pueden ingresar gestión en el aplicativo Vision Web-Defensoría Pública porque no está parametrizados los programas de:	Mediante correo del 04 de abril enviado por la Dra. Denia Zuleta	En total existen 22 abogados que no pueden ingresar gestión en el aplicativo; toda la información debe ser consultada en los informes de supervisión. El resto de abogados tienen usuario y acceso al aplicativo. Se cierra ineficaz porque el sistema debía estar parametrizado para que				100%	Cerrado Ineficaz
601218							100%	Cerrado Eficaz
601219		Correo electrónico del 04 de abril; en el cual envían memoria de reunión con los P.G. 19 y memo dirigido a los Defensores Públicos de Ley 906 (área penal) conminándolos a continuar con la actualización del sistema.	Continuar verificando mensualmente que se ingrese la gestión en el sistema.				100%	Cerrado Eficaz
601220							100%	Cerrado Eficaz
601221		Se recibió correo electrónico de la Dra. Denia Zuleta P.G. 19- DP, mediante el cual remite memoria de reunión del 28	El subproceso de Defensoría Pública pertenece al proceso de Atención y Tramite, el cual alcanzo el 88,09% de cumplimiento. Si bien es cierto DP cumplió al 100% sus metas , el impacto				100%	Cerrado Ineficaz
601222							100%	Cerrado Eficaz
601223	Explicaron el origen del hallazgo en la fecha de auditoria. Informan que el sistema está funcionando adecuadamente y que todos los usuarios están siendo registrados en el sistema.	Memoria de Reunión del 06 de abril de 2017 suscrita por el área de ATQ. Remitida mediante correo electrónico del 06 de abril enviado por el Dr. Agustín Florez P.G. 19	En criterio del profesional responsable del seguimiento; este hallazgo no es pertinente; ya que la regional debe acudir a mecanismos de registro manual cuando por razones ajenas a su voluntad (problemas del sistema) no permita hacer el registro en el sistema. El compromiso del equipo de ATQ debe ser ingresar al sistema cuando este funcione los usuarios atendidos; para que quede registro, seguimiento y control de la petición.				100%	Cerrado Eficaz
601224	Remitieron pantallazos del sistema vision web de cada uno de los profesionales de ATQ; donde se evidencia que no existen peticiones pendientes. Sin embargo está acción no subsana la causa raíz identificada que es "demora en el registro de las actuaciones, peticiones y quejas de los usuarios a la VisionWeb".	Memoria de Reunión del 07 de abril de 2017 suscrita por el área de ATQ. Remitida mediante correo electrónico del 07 de abril enviado por el Dr. Agustín Florez P.G. 19	Revisado el sistema VW-ATQ se identifica que existen peticiones con estado EN SEGUIMIENTO correspondientes al año 2015 y 2016; que por los hechos y fecha reportados por el usuario ya debió hacerse cerrado, se remitirá relación de las peticiones; se evidencia que el P.G. 19 - ATQ como líder del proceso no está realizando seguimiento y control a las peticiones; con el fin de que se tomen los correctivos para registrar la gestión realizada por el profesional y mantener actualizado el sistema, lo que se reflejará en información actualizada y confiable para la generación de informes. Una		Sse recibio correo el 11 de mayo de 2017; con un anexo - Memoria de reunión donde informan que corrigieron las inconsistencias en el sistema y se comprometen a tener actualizado el sistema.	Acción cumplida en un 100%	100%	Cerrado Eficaz
601225		Sin reporte	Se mantiene avance			No reporto avance	0%	Abierto
601226		Sin reporte	Se mantiene avance			No reporto avance	0%	Abierto
601227							100%	Cerrado Ineficaz
601228							100%	Cerrado Eficaz
601229							100%	Cerrado Eficaz

Consolidado Plan de **Mejora**
Seguimiento 30 de junio 2017

Código:	SO- F05
versión:	3
Vigente desde	29/08/2016

SECCIÓN 1: IDENTIFICACIÓN DEL HALLAZGO					Acción Registrada en Plan de mejoramiento	SECCIÓN 2: ANÁLISIS CAUSAS						SECCIÓN 3: PLAN DE MEJORAMIENTO								SECCIÓN 4: SEGUIMIENTO										
																				PRIMER BIMESTRE			SEGUNDO BIMESTRE			TERCER BIMESTRE				
N°	Fuente de hallazgo	Fecha hallazgo	Proceso - Subproceso Afectado.	Hallazgo y/o Situación		PORQUE?	PORQUE?	PORQUE?	PORQUE?	PORQUE?	Causa(s) Raíz	ACCIÓN	Tipo de acción Propuesta	Responsable de ejecución	Recursos	Meta de la acción	Indicador	Fecha Inicio	Fecha Terminación	SEGUIMIENTO AVANCE PROCESO	DOCUMENTOS SOPORTE	OBSERVACIONES OCI	SEGUIMIENTO AVANCE PROCESO	DOCUMENTOS SOPORTE	OBSERVACIONES OCI	SEGUIMIENTO AVANCE PROCESO	DOCUMENTOS SOPORTE	OBSERVACIONES OCI	PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO	Estado de la Acción
601230	Auditoria Interna de Gestión	30-jul-15	Subproceso de Recursos y Acciones Judiciales	No se cuenta con el personal que se encargue de las actividades relacionadas con el subproceso de Recursos y Acciones Judiciales.	No presenta	No se registra en el sistema de información VisionWeb, módulo RAJ la información pertinente, por lo cual no se tienen cifras ni estadísticas respecto al tema	N/A				No se registra en el sistema de información VisionWeb, módulo RAJ la información pertinente, por lo cual no se tienen cifras ni estadísticas respecto al tema	Gestionar el nombramiento de un funcionario de nivel profesional que se encargue de las actividades de RAJ solicitando de paso la creación de usuario, asignación de	Acción Correctiva	Defensor Regional Cesar	Humano	1. Nombramiento funcionario RAJ 2. Solicitud acceso 3. Capacitación	Memorando	01-oct-15	01-jun-16			Cerrado en evaluación en octubre 2016							100%	Cerrado Eficaz
601231	Auditoria Interna de Gestión	30-jul-15	Subproceso de Recursos y Acciones Judiciales	No existe Usuario Creado ni clave para acceder al sistema de información VisionWeb RAJ.	No presenta							Solicitando de paso la creación de usuario	Acción Correctiva	Defensor Regional Cesar	Humano	2. Solicitud acceso	Memorando	01-oct-15	01-jun-16			Cerrado en evaluación en octubre 2016							100%	Cerrado Eficaz
601232	Auditoria Interna de Gestión	30-jul-15	Subproceso de Recursos y Acciones Judiciales	No se efectúa el Registro de las Acciones en el Sistema de Información VisionWeb RAJ.	No presenta							Asignación de clave.	Acción Correctiva	Defensor Regional Cesar	Humano	3. Capacitación	Memorando	01-oct-15	01-jun-16		Reporte Generado del Aplicativo vision Web-RAJ Usuario: Lorena Maria Bruges Pinto.	Si bien es cierto ingresaron las Acciones de Grupo al Sistema; al revisar Strategos se identificó que no cumplieron con las metas establecidas; indicador 4.2. (Rojo 75.8%) - indicador 4.5. (Rojo 76.6%) - indicador 4.6. (Amarillo 83.3%). Para la vigencia 2017 se recomienda se cumpla con las metas establecidas.							100%	Cerrado Ineficaz
601233	Auditoria Interna de Gestión	30-jul-15	Subproceso de Atención y Trámite de Quejas, Solicitudes y	Aun es deficiente la conectividad en el Sistema de Información Interinstitucional de Justicia transicional SIIJT.	No presenta	No se llevan los registros del sistema SIIJT	N/A				No se llevan los registros del sistema SIIJT	Solicitar la capacitación del sistema SIIJT, así como los accesos respectivos a los funcionarios encargados del tema	Acción Correctiva	Defensor Regional Cesar	Humano	1. Capacitación 2. Solicitud acceso 3. Implementación	Memorando Memorando Informe	02-oct-15	31-dic-16			Cerrado en evaluación en octubre 2016							100%	Cerrado Eficaz
601234	Auditoria Interna de Gestión	30-jul-15	Gestión de Servicios Administrativos	Los Funcionarios auditados denotan desconocimiento de las , tablas de retención documental; impartidas por el Archivo General de la Nación y en el Manual de Archivo interno aprobado por Resolución 1036 de 2011 y en las Circulares 2030-005 de 2012, 2030-013 de 2013.	No presenta	Manejo inadecuado de los documentos y del archivo de la institución	N/A				Manejo inadecuado de los documentos y del archivo de la institución	1. Solicitar a la Subdirección Administrativa una capacitación en Gestión Documental 2. Realizar una jornada contingencia de archivo que involucre a todos los funcionarios de la regional	Acción Correctiva	Defensor Regional Cesar	Humano	1. Cumplir con la normatividad en cuanto al manejo adecuado del archivo emanada del Archivo General de la Nación 2. Disponer de la información contenida en los documentos del archivo de una manera ágil y	Memorando Informe	02-oct-15	31-dic-15			Cerrado en evaluación en octubre 2016							100%	Cerrado Eficaz
601235	Auditoria Interna de Gestión	30-jul-15	Gestión de Servicios Administrativos	Desconocimiento sobre la nueva TRD.	No presenta						Manejo inadecuado de los documentos y del archivo de la institución	1. Solicitar a la Subdirección Administrativa una capacitación en Gestión Documental 2. Realizar una jornada contingencia de archivo que involucre a todos los funcionarios de la regional	Acción Correctiva	Defensor Regional Cesar	Humano	1. Cumplir con la normatividad en cuanto al manejo adecuado del archivo emanada del Archivo General de la Nación 2. Disponer de la información contenida en los documentos del archivo de una manera ágil y	Memorando Informe	02-oct-15	31-dic-15			Cerrado en evaluación en octubre 2016							100%	Cerrado Eficaz
601236	Auditoria Interna de Gestión	30-jul-15	Gestión de Servicios Administrativos	No se utiliza el documento que registre información sobre préstamo de documentos del archivo, ver formato código GAD-FTO-14.	No presenta						Manejo inadecuado de los documentos y del archivo de la institución	1. Solicitar a la Subdirección Administrativa una capacitación en Gestión Documental 2. Realizar una jornada contingencia de archivo que involucre a todos los funcionarios de la regional	Acción Correctiva	Defensor Regional Cesar	Humano	1. Cumplir con la normatividad en cuanto al manejo adecuado del archivo emanada del Archivo General de la Nación 2. Disponer de la información contenida en los documentos del archivo de una manera ágil y oportuna	Memorando Informe	02-oct-15	31-dic-15			La Socialización se realiza a través de una capacitación; bien sea por parte del Grupo de Gestión Documental (Subdirección Administrativa) o dada por una Universidad de Santa Marta; así mismo a través de la auto capacitación (leer los documentos publicados en el listado maestro de documentos). El cumplimiento se ve reflejado en las carpetas que cada uno de los servidores maneja las cuales deben estar con gestión documental (organizadas las hojas por tamaño, foliadas, sin gachos de cosedora, relacionados los documentos en el formato y no más de 200 folios por		Sin reporte	Se mantiene avance		Sse recibio correo el 11 de mayo de 2017; con un anexo Memoria de reunión donde informan que corrigieron las inconsistencias en el sistema y se comprometen a tener actualizado el sistema.	Acción cumplida en un 100%	100%	Cerrado Eficaz
601237	Auditoria Interna de Gestión	30-jul-15	Gestión de Servicios Administrativos	El sistema de información documental LASERFICHE, no se encuentra funcionando.	No presenta						Manejo inadecuado de los documentos y del archivo de la institución	1. Solicitar a la Subdirección Administrativa una capacitación en Gestión Documental 2. Realizar una jornada contingencia de archivo que involucre a todos los funcionarios de la regional	Acción Correctiva	Defensor Regional Cesar	Humano	1. Cumplir con la normatividad en cuanto al manejo adecuado del archivo emanada del Archivo General de la Nación 2. Disponer de la información contenida en los documentos del archivo de una manera ágil y	Memorando Informe	02-oct-15	31-dic-15			Cerrado en evaluación en octubre 2016							100%	Cerrado Eficaz
601238	Auditoria Interna de Gestión	30-jul-15	Gestión de Servicios Administrativos	No se utiliza el formato de salida de bienes de la sede que la subdirección de Servicios Administrativos ha diseñado para estos efectos.	No presenta	Posible pérdida de elementos, no control de inventario	N/A				Posible pérdida de elementos, no control de inventario	Implementar el uso del formato GAD-FTO-07 denominado "Seguimiento autorización de salida provisional de elementos" a los funcionarios de la Regional	Acción Correctiva	Defensor Regional Cesar	Humano	Actualizar el inventario por funcionario	Memorando	02-oct-15	31-mar-16			Las evidencias de esta acción son copia de algunos formato diligenciado durante el 2016 y 2017		Sin reporte	Se mantiene avance			No reporto avance	0%	Abierto
601239	Auditoria Interna de Gestión	30-jul-15	Gestión de Servicios Administrativos	No se evidencia por parte del Nivel Central el establecimiento del Plan Estratégico de seguridad vial del que habla la norma .	No presenta	No cumplimiento de lo estipulado en la norma	N/A				No cumplimiento de lo estipulado en la norma	Construir el PESV de acuerda a las normas vigentes	Acción Correctiva	Defensor Regional Cesar	Humano	Definir encargado, generar el PESV para la vigencia 2.016-2.017	PESV	02-oct-15	30-abr-16			Está acción es responsabilidad del P.G. 15 - Administrativo; en concordancia con sus funciones. La evidencia es una comunicación interna solicitando a la Subdirección Administrativa directrices sobre la construcción del Plan y la respuesta dada por está a la regional		Sin reporte	Se mantiene avance			No reporto avance	0%	Abierto
601240	Auditoria Interna de Gestión	30-jul-15	Gestión de Servicios Administrativos	El material balístico con el que se confeccionado el chaleco antibalas que se encuentra relacionado en el inventario de la Regional, ya no cumple con los requisitos para protección teniéndose en cuenta que la fecha máxima de vencimiento ya expiró (vencido el 18 de diciembre de 2014)	No presenta	No contar con un elemento de seguridad para la integridad del Defensor Regional	N/A				No contar con un elemento de seguridad para la integridad del Defensor Regional	1. Dar de baja del inventario el chaleco con serie 580932 2. Solicitar ante la Subdirección Administrativa el suministro de un nuevo chaleco antibalas	Acción Correctiva	Defensor Regional Cesar	Humano	Dar de baja el chaleco antibalas	Acta de baja Memorando	02-oct-15	31-dic-15			Cerrado en evaluación en octubre 2016							100%	Cerrado Eficaz
601241	Auditoria Interna de Gestión	30-jul-15	Direccionamiento Estratégico	Los equipos de cómputo de los funcionarios de la Regional Cesar, en su mayoría están obsoletos y evidencian poco mantenimiento.	No presenta	No se aprovechan las TICs como apoyo para cumplir la misión de la institución a cabalidad, no existe productividad del funcionario ya que existen prolongados retardos de tiempos que deben esperar tanto USUARIOS como funcionarios para poder avanzar en la atención de un	N/A				No se aprovechan las TICs como apoyo para cumplir la misión de la institución a cabalidad, no existe productividad del funcionario ya que existen prolongados retardos de tiempos que deben esperar tanto USUARIOS como funcionarios para poder avanzar en la atención de un requerimiento	Solicitar a la Subdirección Administrativa la adquisición de los equipos requeridos por la Regional Cesar y por los funcionarios de acuerdo a las necesidades detectadas	Acción Correctiva	Defensor Regional Cesar	Humano	Capacitar a los funcionarios en el uso adecuado de las herramientas ofimáticas y las TICs	Formato de solicitud de necesidades	02-oct-15	31-dic-16			Cerrado en evaluación en octubre 2016							100%	Cerrado Eficaz
601242	Auditoria Interna de Gestión	30-jul-15	Direccionamiento Estratégico	Adecuación de los puntos de red sin el lleno de las especificaciones técnicas para ello de hecho se conectan vía WiFi a través de un access point.	No presenta	Retraso en el acceso a los sistemas de información y por ende en la atención al usuario, riesgo de pérdida de datos e información en caso de fallas eléctricas	N/A				Retraso en el acceso a los sistemas de información y por ende en la atención al usuario, riesgo de pérdida de datos e información en caso de fallas eléctricas	Gestionar ante el nivel central la implementación del cableado estructurado en la Regional Cesar, así como la adquisición de UPS de respaldo y una central telefónica	Acción Correctiva	Defensor Regional Cesar	Tecnológico	Cableado estructurado UPS de respaldo Infraestructura de comunicación	Formato de solicitud de necesidades	01-oct-15	31-dic-16			Cerrado en evaluación en octubre 2016							100%	Cerrado Eficaz
601243	Auditoria Interna de Gestión	30-jul-15	Direccionamiento Estratégico	No se aplican políticas de seguridad de la información a los equipos de cómputo y el Software asociado a los mismos, inexistencia de un Rack de comunicaciones telefónicas.	No presenta						Retraso en el acceso a los sistemas de información y por ende en la atención al usuario, riesgo de pérdida de datos e información en caso de fallas eléctricas	Gestionar ante el nivel central la implementación del cableado estructurado en la Regional Cesar, así como la adquisición de UPS de respaldo y una central telefónica	Acción Correctiva	Defensor Regional Cesar	Tecnológico	Cableado estructurado UPS de respaldo Infraestructura de comunicación	Formato de solicitud de necesidades	01-oct-15	31-dic-16			Cerrado en evaluación en octubre 2016							100%	Cerrado Eficaz
601244	Auditoria Interna de Gestión	30-jul-15	Direccionamiento Estratégico	Las instalaciones de los equipos de cómputo y de comunicaciones no cumplen con las normas de cableado estructurado, que permitan garantizar los requisitos de seguridad de la información y seguridad física	No presenta						Retraso en el acceso a los sistemas de información y por ende en la atención al usuario, riesgo de pérdida de datos e información en caso de fallas eléctricas	Gestionar ante el nivel central la implementación del cableado estructurado en la Regional Cesar, así como la adquisición de UPS de respaldo y una central telefónica de comunicaciones	Acción Correctiva	Defensor Regional Cesar	Tecnológico	Cableado estructurado UPS de respaldo Infraestructura de comunicación	Formato de solicitud de necesidades	01-oct-15	31-dic-16			Cerrado en evaluación en octubre 2016							100%	Cerrado Eficaz
601245	Auditoria Interna de Gestión	30-jul-15	Direccionamiento Estratégico	No existe una UPS de respaldo de energía.	No presenta						Retraso en el acceso a los sistemas de información y por ende en la atención al usuario, riesgo de pérdida de datos e información en caso de fallas eléctricas	Gestionar ante el nivel central la implementación del cableado estructurado en la Regional Cesar, así como la adquisición de UPS de respaldo y una central telefónica	Acción Correctiva	Defensor Regional Cesar	Tecnológico	Cableado estructurado UPS de respaldo Infraestructura de comunicación	Formato de solicitud de necesidades	01-oct-15	31-dic-16			Cerrado en evaluación en octubre 2016							100%	Cerrado Eficaz
304001	Auditoria Interna de Gestión	18-dic-15	Subproceso de Defensoría Pública	No aplicación de todas las directrices emanadas de la Resolución 1692 de 2013	No presenta	Desconocimiento de todas las directrices de la Resolución 1692 de 2013	N/A				Desconocimiento de todas las directrices de la Resolución 1692 de 2013	Aplicar todas las directrices emanadas de la Resolución 1692 de 2013	Acción Correctiva	Director DNDP	Humano	Carpetas organizadas en cada uno de los Grupos de la DNDP con los soportes documentales de los logros reportados oportunamente en Strategos de la ejecución del POE y del PAA de la dependencia	Número de reportes de ejecución del POE y PAA registrados oportunamente en Strategos que cuentan con soportes documentales/ 9	01-mar-16	31-dic-16			No se presentó seguimiento en este bimestre	Se presentan los formatos de seguimiento del POE y el PAA para los meses de octubre, noviembre y diciembre de 2016 en lo que corresponde a los siguientes grupos de la Dirección Nacional de Defensoría Pública: 1. Grupo de capacitación e investigación 2. Grupo de control vigilancia y gestión estadística 3. Grupo de investigación Defensorial 4. Grupo de registro y selección de operadores 5. Grupo de control vigilancia y gestión estadística	Carpeta: 304001 con los formatos de seguimiento a los Grupos de la Dirección Nacional de Defensoría Pública para los meses de Octubre - Noviembre y diciembre de 2016.	Se anexaron los seguimiento de los meses de noviembre y diciembre de 2016 completando así las metas de la acción a desarrollar.				100%	Cerrado Eficaz
304002	Auditoria Interna de Gestión	18-dic-15	Subproceso de Defensoría Pública	Inadecuada planeación en algunas metas del PAA de la DNDP para el periodo enero - agosto de 2015	No presenta	Falta de vinculación de los funcionarios de la DNDP en la formulación del POE y del PAA	N/A				Falta de vinculación de los funcionarios de la DNDP en la formulación del POE y del PAA	Vincular a los funcionarios de la DNDP en la formulación del POE y del PAA 2016	Acción Correctiva	Director DNDP	Humano	POE y PAA 2016 formulados con la participación de los funcionarios de la DNDP	Número de funcionarios de la DNDP vinculados en la formulación del POE y PAA/Total funcionarios	05-nov-15	15-ene-16			Cerrado Ineficaz en evaluación de octubre 2016							100%	Cerrado Ineficaz
304003	Auditoria Interna de Gestión	18-dic-15	Subproceso de Defensoría Pública	Baja ejecución del PAA de la DNDP durante la vigencia 2014	No presenta	Falta de seguimiento mensual a la ejecución del POE y del PAA de la DNDP con los Responsables de los Grupos de la dependencia	N/A				Falta de seguimiento mensual a la ejecución del POE y del PAA de la DNDP con los Responsables de los Grupos de la dependencia	Realizar reuniones mensuales de seguimiento a la ejecución del POE y del PAA de la DNDP con los Responsables de los Grupos de la dependencia, con las respectivas memorias de reunión que evidencien esta labor	Acción Correctiva	Director DNDP	Humano	Nivel sobresaliente en la ejecución del POE y PAA de la dependencia	Número de reuniones mensuales de seguimiento a la ejecución del POE y del PAA realizadas/9	01-mar-16	31-dic-16			No se presentó seguimiento en este bimestre	Se presentan las actas de seguimiento al POE y el PAA para los meses de octubre, noviembre y diciembre de 2016 en lo que corresponde a la Dirección Nacional de Defensoría Pública.	Carpeta: 304003 con los Actas de reunión de seguimiento al POE y PAA de los Grupos de la Dirección Nacional de Defensoría Pública para los meses de Octubre - Noviembre y diciembre de 2016.	Faltan los soportes correspondientes a marzo, abril y septiembre de 2016.	Se anexan las actas de los meses de Marzo y Abril de 2016 con el proposito de dar cumplimiento a lo requerido	Acta de seguimiento al POE y el PAA para el mes de Marzo y Abril. En todos los meses se ha realizado seguimiento y en el mes anterior se entregaron las actas de octubre, noviembre y diciembre. Se anexa carpeta en .rar y .zip 304003	Se soporto la actividad, sin embargo ha sido tardio el envío	100%	Cerrado Eficaz
304004	Auditoria Interna de Gestión	18-dic-15	Subproceso de Defensoría Pública	No se comunica el estado de la solicitud al aspirante con suficiente celeridad afectando cuando menos la eficacia del procedimiento evaluado	No presenta	Falta de Auxiliares Administrativos en los periodos de contratación masiva de Defensores Públicos	N/A				Falta de Auxiliares Administrativos en los periodos de contratación masiva de Defensores Públicos	Solicitar a la Subdirección de Talento Humano que en los periodos de contratación masiva de Defensores Públicos se asignen a la DNDP tres (3) Auxiliares Administrativos adicionales	Acción Correctiva	Director DNDP	Humano	Solicitudes de los aspirantes a operadores del SNDP tramitadas oportunamente	Número de Auxiliares Administrativos asignados por la Subdirección de Talento Humano/Número de Auxiliares Administrativos	01-jun-16	31-ago-16			Cerrado en evaluación en octubre 2016							100%	Cerrado Eficaz

Consolidado Plan de **Mejora**
Seguimiento 30 de junio 2017

Código:	SO- F05
versión:	3
Vigente desde	29/08/2016

SECCIÓN 1: IDENTIFICACIÓN DEL HALLAZGO						SECCIÓN 2: ANÁLISIS CAUSAS					
N°	Fuente de hallazgo	Fecha hallazgo	Proceso - Subproceso Afectado.	Hallazgo y/o Situación	Acción Registrada en Plan de mejoramiento	PORQUE?	PORQUE?	PORQUE?	PORQUE?	PORQUE?	Causa(s) Raíz
304005	Auditoria Interna de Gestión	18-dic-15	Subproceso de Defensoría Pública	Información del SIGEP desactualizada para los Defensores Públicos revisados por la auditoria	No presenta	Solamente existe un funcionario para actualizar la información del SIGEP de los Defensores Públicos contratados, lo que hace imposible cumplir esta labor en los plazos establecidos por el DAFP para estos fines	N/A				Solamente existe un funcionario para actualizar la información del SIGEP de los Defensores Públicos contratados, lo que hace imposible cumplir esta labor en los plazos establecidos por el DAFP para estos fines
304006	Auditoria Interna de Gestión	18-dic-15	Subproceso de Defensoría Pública	la inspección de las hojas de vida de los contratistas de la muestra no se evidenció la firma al final de su diligenciamiento, situación que podría tener un requerimiento por parte de una visita de funcionarios de la Función Pública	No presenta	Falta un punto de control especifico para verificar que las copias físicas de las hojas de vida de los Defensores Públicos a contratar se encuentren debidamente suscritas por los mismos	N/A				Falta un punto de control especifico para verificar que las copias físicas de las hojas de vida de los Defensores Públicos a contratar se encuentren debidamente suscritas por los mismos
304007	Auditoria Interna de Gestión	18-dic-15	Subproceso de Defensoría Pública	Existencia del riesgo de la prestación del servicio por incumplimiento de citaciones en los Programas 1098 y 1257	No presenta	El sistema de información VisionWeb no incluye los programas de Representación Judicial de Víctimas (RJV)	N/A				El sistema de información visione no incluye los programas de Representación Judicial de Víctimas (RJV)
304008	Auditoria Interna de Gestión	18-dic-15	Subproceso de Defensoría Pública	No existe herramienta o sistema de información para la tabulación de la información correspondiente a los procedimientos de representación de víctimas	No presenta	El sistema de información VisionWeb no incluye los programas de Representación Judicial de Víctimas (RJV)	N/A				El sistema de información VisionWeb no incluye los programas de Representación Judicial de Víctimas (RJV)
304009	Auditoria Interna de Gestión	18-dic-15	Subproceso de Defensoría Pública	Inaplicabilidad del formato de estadísticas por delitos en la Representación Judicial de Víctimas	No presenta	Falta de publicación en el listado maestro de documentos del SGC de los formatos ajustados de RJV	N/A				Falta de publicación en el listado maestro de documentos del SGC de los formatos ajustados de RJV
304010	Auditoria Interna de Gestión	18-dic-15	Subproceso de Defensoría Pública	Insuficiencia de personal con el perfil de Psicólogo así como de Contador Público para la prestación del servicio y la consecuente presentación de los dictámenes periciales	No presenta	Falta de peritos para la RJV	N/A				Falta de peritos para la RJV
304011	Auditoria Interna de Gestión	18-dic-15	Subproceso de Defensoría Pública	No se rinde informe por separado ni de manera estructurada sobre lo acontecido en las jornadas de acopio documental en la RJV	No presenta	Los informes de las actividades realizadas en las jornadas de acopio documental de RJV se presentan en el mismo informe que se remite a la Subdirección Administrativa para la legalización de viáticos	N/A				Los informes de las actividades realizadas en las jornadas de acopio documental de RJV se presentan en el mismo informe que se remite a la Subdirección Administrativa para la legalización de viáticos
304012	Auditoria Interna de Gestión	18-dic-15	Subproceso de Defensoría Pública	Falta de evidencia sobre la trazabilidad del ejercicio de acopio documental con miras a la presentación del incidente de reparación dentro de los procesos de la Ley 975/2005	No presenta	No se deja evidencia de la entrega a los Defensores Públicos de los documentos que se diligencian en las jornadas de acopio documental de RJV	N/A				No se deja evidencia de la entrega a los Defensores Públicos de los documentos que se diligencian en las jornadas de acopio documental de RJV
304013	Auditoria Interna de Gestión	18-dic-15	Subproceso de Defensoría Pública	Inconsistencias en la utilización del número CUI del proceso en el formato de participación en audiencia DEP-FTO-31	No presenta	El número único de identificación de los procesos judiciales no es el que se coloca en el Formato de participación en audiencia de los peritos DEP-FTO-31	N/A				El número único de identificación de los procesos judiciales no es el que se coloca en el Formato de participación en audiencia de los peritos DEP-FTO-31
304014	Auditoria Interna de Gestión	18-dic-15	Subproceso de Defensoría Pública	Falta de un espacio adecuado para la guarda, custodia y archivo de los documentos que hacen parte tanto del procedimiento de Registro y Selección, así como de otros que hacen parte de otras actividades de la DNDP, existiendo riesgo de pérdida de documentos	No presenta	Escasez de espacios adecuados que se puedan destinar para este fin en la actual sede de la DNDP	N/A				Escasez de espacios adecuados que se puedan destinar para este fin en la actual sede de la DNDP

	SECCIÓN 3: PLAN DE MEJORAMIENTO							
N°	ACCIÓN	Tipo de acción Propuesta	Responsable de ejecución	Recursos	Meta de la acción	Indicador	Fecha Inicio	Fecha Terminación
304005	Solicitar a la Subdirección de Talento Humano que en los periodos de contratación masiva de Defensores Públicos se asigne el personal necesario para realizar esta labor y tramitar ante el DAFP el respectivo plan de contingencia	Acción Correctiva	Director DNDP	Humano	Información del SIGEP actualizada para los Defensores Públicos contratados, en los términos del Plan de Contingencia presentado al DAFP	Número de servidores públicos asignados por la Subdirección de Talento Humano/Número de servidores públicos	01-jun-16	31-ago-16
304006	Implementar un punto de control especifico en la actual lista de chequeo de contratación para verificar que las copias físicas de las hojas de vida de los Defensores Públicos a contratar se encuentren debidamente suscritas por los mismos	Acción Correctiva	Director DNDP	Humano	Copia física de las hojas de vida de los Defensores Públicos contratados suscritas	Número de hojas de vida suscritas por los Defensores Públicos contratados/Número de Defensores Públicos contratados	01-jun-16	31-ago-16
304007	Hacer al Grupo de Sistemas los requerimientos funcionales para desarrollar un módulo en el actual sistema de información del SNDP para manejar los programas de RJV	Acción Correctiva	Director DNDP	Humano	Información oportuna y confiable para el manejo de los Programas de RJV	Número de requerimientos funcionales realizados al Grupo de Sistemas	01-mar-16	30-jun-16
304008	Hacer al Grupo de Sistemas los requerimientos funcionales para desarrollar un módulo en el actual sistema de información del SNDP para manejar los programas de RJV	Acción Correctiva	Director DNDP	Humano	Información oportuna y confiable para el manejo de los Programas de RJV	Número de requerimientos funcionales realizados al Grupo de Sistemas	01-mar-16	30-jun-16
304009	Implementar los formatos ajustados de estadísticas por delitos en la RJV	Acción Correctiva	Director DNDP	Humano	Estadísticas consolidadas por delitos en la RJV	Número de reportes mensuales allegados/Número total de reportes que deben realizar las Regionales	01-mar-16	31-dic-16
304010	Solicitar a la Subdirección de Talento Humano la vinculación de 4 Peritos Financieros (1 para la Regional Atlántico, 1 para Santander y 2 para el Nivel Central) y 3 Peritos Psicólogos (1 para la Regional Antioquia y 2 para el Nivel Central)	Acción Correctiva	Director DNDP	Humano	Sobrecarga laboral de los peritos de la RJV disminuida	Número de Peritos asignados por la Subdirección de Talento Humano/Número de Peritos solicitados	01-mar-16	30-abr-16
304011	Elaborar e implementar un formato de informe de actividades realizadas en las jornadas de acopio documental en la RJV	Acción Correctiva	Director DNDP	Humano	Informes de actividades realizadas en las jornadas de acopio documental en la RJV presentados en forma independiente	Número de informes de actividades realizadas en las jornadas de acopio documental en la RJV presentados/Número de jornadas de acopio documental en la RJV realizadas	01-mar-16	31-dic-16
304012	Elaborar e implementar una planilla en la cual conste el diligenciamiento y entrega por parte de los peritos a los Defensores Públicos de los documentos que se diligencian en las jornadas de acopio documental de RJV	Acción Correctiva	Director DNDP	Humano	Evidencia sobre la trazabilidad del acopio documental con miras a la presentación del incidente de reparación dentro de los procesos de la Ley 975/2005	Número de planillas diligenciadas en las jornadas de acopio documental de RJV/Número de Defensores Públicos - RJV que participan en esas jornadas	01-mar-16	31-dic-16
304013	Ajustar e implementar el Formato de Informe de Participación en audiencia de los perito forenses	Acción Correctiva	Director DNDP	Humano	Información coincidente entre la citación de la autoridad judicial y el Informe de participación en audiencia del perito forense	Número de Informes de participación en audiencia del perito forense con CUI coincidente con el de las citaciones de la autoridad judicial/Número de citaciones de la autoridad judicial	01-mar-16	31-dic-16
304014	Reiterar la solicitud a la Secretaría General de los espacios físicos y mobiliario necesarios que permitan hacer una adecuado archivo de los documentos de la DNDP	Acción Correctiva	Director DNDP	Humano	Espacio adecuado para la guarda, custodia y archivo de los documentos de la DNDP	Solicitud realizada a la Secretaría General de los espacios físicos y mobiliario necesarios para el archivo de la DNDP	01-mar-16	30-abr-16

	SECCIÓN 4: SEGUIMIENTO										
	PRIMER BIMESTRE			SEGUNDO BIMESTRE			TERCER BIMESTRE				
N°	SEGUIMIENTO AVANCE PROCESO	DOCUMENTOS SOPORTE	OBSERVACIONES OCI	SEGUIMIENTO AVANCE PROCESO	DOCUMENTOS SOPORTE	OBSERVACIONES OCI	SEGUIMIENTO AVANCE PROCESO	DOCUMENTOS SOPORTE	OBSERVACIONES OCI	PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO	Estado de la Acción
304005			Cerrado en evaluación en octubre 2016							100%	Cerrado Eficaz
304006			Cerrado en evaluación en octubre 2016							100%	Cerrado Eficaz
304007			No se presentó seguimiento en este bimestre	Se plantea esta acción dentro del convenio de USAID, el cual se encuentra en proceso de incorporación de los recursos para la vigencia 2017.	Se plantea esta acción dentro del convenio de USAID, el cual se encuentra en proceso de incorporación de los recursos para la vigencia 2017.	No se observan avances ni se reportan propuestas para el cumplimiento de esta acción	El 1ro de Junio de 2017 se incorporaron los recursos del convenio de USAID al presupuesto de la Defensoría y el Defensor comunicó el inició de actividades el 1ro de Julio 2017.	1. Resolución de incorporación de recursos para la vigencia 2017 Ministerio de Hacienda. 2. Carta del Señor Defensor del pueblo a USAID de inicio de actividades. 3. Solicitud de requerimientos del grupo de representación judicial de victimas para adelantar la parametrización del sistema. 4. Contrato 156 para adelantar el diagnostico y los requerimientos de información del Sistema Nacional de Defensoría Pública Se anexa carpeta en .rar y .zip 304007	La Acción aunque tardía ya se inicio, se deben esperar los productos para su calificación final.	50%	En Ejecución
304008			No se presentó seguimiento en este bimestre	Se plantea esta acción dentro del convenio de USAID, el cual se encuentra en proceso de incorporación de los recursos para la vigencia 2017.	Se plantea esta acción dentro del convenio de USAID, el cual se encuentra en proceso de incorporación de los recursos para la vigencia 2017.	No se observan avances ni se reportan propuestas para el cumplimiento de esta acción	El 1ro de Junio de 2017 se incorporaron los recursos del convenio de USAID al presupuesto de la Defensoría y el Defensor comunicó el inició de actividades el 1ro de Julio 2017.	1. Resolución de incorporación de recursos para la vigencia 2017 Ministerio de Hacienda. 2. Carta del Señor Defensor del pueblo a USAID de inicio de actividades. 3. Solicitud de requerimientos del grupo de representación judicial de victimas para adelantar la parametrización del sistema. 4. Contrato 156 con recursos de USAID para adelantar el diagnostico y los requerimientos de información del Sistema Nacional de Defensoría Pública Se anexa carpeta en .rar y .zip 304007	La acción aunque tardía se ha iniciado, se deben esperar los productos del contrato para su calificación final.	50%	En Ejecución
304009			No se presentó seguimiento en este bimestre	Se codificaron los formatos en la vigencia 2016 mediante los cuales se consolidan las estadísticas del grupo de representación judicial de victimas y se anexan los reportes de noviembre y diciembre de 2016 los cuales se organizan por delitos según lo requerido.	Carpeta 304009: con los formatos codificados respecto a las estadísticas por programa que maneja el Grupo de representación judicial de victimas de la Dirección Nacional de Defensoría Pública	Los formatos codificados se anexaron y están en el listado maestro de documentos.				100%	Cerrado Eficaz
304010			Cerrado en evaluación de enero 2017							100%	Cerrado Eficaz
304011			No se presentó seguimiento en este bimestre	Se codificó el formato SD-P03-F96 Informe de actividades de campo - perito forense el cual entró en vigencia el 09 de diciembre de 2016 en tal sentido, se remite evidencia del uso del mismo tal y como se refleja en el caso de Córdoba de la ley 1098 . Este informe se creo para reportar en todos los marcos legales que se manejan en el Grupo de representación Judicial de Victimas.	Carpeta 304011: formato SD-P03-F96 Informe de actividades de campo para la vigencia 2017 caso de Córdoba.	Se presento la evidencia en formato con teniendo registro de actividades en Córdoba				100%	Cerrado Eficaz
304012			No se presentó seguimiento en este bimestre	Se anexa formato SD-P03-F78 Atención pericial en jornadas de acopio documental en el cual se evidencia la jornada de acopio documental realizada en julio de 2016 siendo esta la ultima actividad de estas características adelantada en la vigencia mencionada	Carpeta 304012: formato SD-P03-F78 Atención pericial en jornadas de acopio documental en el cual se evidencia la jornada de acopio documental realizada en julio de 2016.	Se Anexaron los documentos de soporte.				100%	Cerrado Eficaz
304013			No se presentó seguimiento en este bimestre	Se anexa formato ajustado SD-P03-F68 Informe de participación en audiencia de perito forense.	Carpeta 304013: SD-P03-F68 Informe de participación en audiencia de perito forense	Se Anexaron los documentos de soporte.				100%	Cerrado Eficaz
304014			Cerrado en evaluación de enero 2017							100%	Cerrado Eficaz

Código:	SO- F05
versión:	3
Vigente desde	29/08/2016

SECCIÓN 1: IDENTIFICACIÓN DEL HALLAZGO / SECCIÓN 2: ANÁLISIS CAUSAS

Nº	Fuente de hallazgo	Fecha hallazgo	Proceso - Subproceso Afectado.	Hallazgo y/o Situación	Acción Registrada en Plan de mejoramiento	PORQUE?	PORQUE?	PORQUE?	PORQUE?	PORQUE?	Causa(s) Raíz
6009-1	Auditoria Interna de Gestión	02-may-16	Gestión del Talento Humano	Hallazgo No. 1: No se evidencia el envío en los tiempos establecidos de la concertación de objetivos ni de la calificación de los servidores de carrera administrativa, situación que crea incertidumbre en la concertación para la evaluación de desempeño .	No presenta	por incumplimiento de algunos funcionarios de carrera en la entrega a tiempo de la concertación de objetivos	por vacaciones del defensor regional	Por falta de coordinación	N/A		Por falta de coordinación
6009-2	Auditoria Interna de Gestión	02-may-16	Gestión del Talento Humano	Siguientes servidores Públicos están pendientes por actualización de SIGEP, con corte a diciembre 31 de 2015: Gerney Calderón Perdomo, Oscar Yesid Puentes Cortes, Maritza Escandón Téllez, Carolina Murcia Rodriguez, Edu Ospino Quintero, Vianey Ramirez Rincón, Pedro Rojas Rojas, Héctor William Suarez Moreno, Jorge Rolando Araujo Mulcue, Anderson Cuellar Pinzón, Olga Maria Leyva González, John Fredy Malagón Muñoz, Carlos Adolfo Perdomo Hermida, Leonardo Riveros Santos, León Edilberto Rodriguez, Diego Arturo SANCHEZ Pinzón, Juan Leonardo Urrutia Tinjaca, Pedro Yepes Gallego.	No presenta	por fallas del sistema	N/A				por fallas del sistema
6009-3	Auditoria Interna de Gestión	02-may-16	Direccionamiento Estratégico	información recopilada, se evidenciaron fallas en la gestión de los riesgos del proceso de la Regional, teniendo en cuenta la escasa participación del equipo de trabajo en la construcción de los mapas de riesgo, la formulación de las acciones para la administración del riesgo, y el no monitoreo y seguimiento de las acciones para mitigar el riesgos que se identificaron, incumpliendo de esta forma, las disposiciones contenidas en cuanto administración de riesgo en el Decreto 1599 de 2001 (por el cual se adopta el Modelo Estándar de Control Interno para el Estado Colombiano) y las resoluciones internas 2006-2010 y 602 de 2013.	No presenta	falta de comunicación entre los diferentes actores implicados	desconocimiento de la metodología	N/A			desconocimiento de la metodología
6009-4	Auditoria Interna de Gestión	02-may-16	Direccionamiento Estratégico	Hallazgo No. 04: Deficiencias en los controles implementados en la Regional para prevenir y reducir el impacto de las desviaciones de cada proceso, afectando el logro de los objetivos institucionales, incumpliendo de esta forma, las disposiciones frente al control interno contenidas en el artículo 6 de la Ley 87 de 1993, el Modelo Estándar de Control Interno MECI- 1000:2005, en su elemento controles y el literal B del artículo 5 de la Resolución interna 602 de 2013.	No presenta	por desconocimiento de los procedimientos y controles existentes	sobre carga de trabajo	N/A			por desconocimiento de los procedimientos y controles existentes y sobre carga laboral
6009-5	Auditoria Interna de Gestión	02-may-16	Gestión de servicios administrativos	diseño e implementación de lineamientos, directrices, evaluaciones y controles para la atención al ciudadano por parte de los funcionarios que realizan dicha responsabilidad (no control de los usuarios atendidos en el libro control diseñados para dicho procedimiento) situación que impide tener retroalimentación con los usuarios que acuden a la entidad y conocer el nivel de cumplimiento e incumplimiento de sus expectativas. De esta forma se afecta la función administrativa la cual, busca la satisfacción de las necesidades generales de todos los habitantes, de conformidad con los principios, finalidades y cometidos consagrados en la Constitución Política.	No presenta	Por sobre carga de trabajo se registraba de manera incompleta en el sistema de información	N/A				Por sobre carga de trabajo se registraba de manera incompleta en el sistema de información
6009-6	Auditoria Interna de Gestión	02-may-16	Promoción y Divulgación	Hallazgo 06: Incumplimiento de las metas planeadas en el año 2015, respecto a la realización de foros y actividades sobre el Derecho a la participación y el control social.	No presenta	Las actividades planteadas en el paa del año 2015 para esta meta no fueron realizadas en los tiempos propuestos en PAA por razones presupuestales, dichas actividades se realizaron entre los meses de noviembre y diciembre e 2015 a saber: Taller o capacitación en control social con la red departamental de apoyo a las veedurías ciudadana , Taller con comités de veedurías ciudadanas, redes de apoyo y organizaciones sociales y comunitarias del departamento y por ultimo el Taller en control social y veedurías ciudadanas con mesa departamental y municipales de victimas.	N/A				Las actividades planteadas en el paa del año 2015 para esta meta no fueron realizadas en los tiempos propuestos en PAA por razones presupuestales, dichas actividades se realizaron entre los meses de noviembre y diciembre e 2015 a saber: Taller o capacita
6009-7	Auditoria Interna de Gestión	02-may-16	Promoción y Divulgación	Hallazgo 07. La no distribución de publicaciones entre los usuarios, centros educativos o instituciones del orden Departamental; se evidencia en la demasiada existencia de las mismas publicaciones.	No presenta	el centro de documentación se empezó a implementar en la regional Caqueta a partir de finales de 2014 con la creación de oficina de promoción y divulgación, muchas publicaciones represadas son de antes de la creación de esta oficina	no se realizaban jornadas en los centros educativos para la entrega del material	N/A			no se realizaban jornadas en los centros educativos para la entrega del material
6009-8	Auditoria Interna de Gestión	02-may-16	Atención y Trámite	Hallazgo: 08: No se clasifican de manera correcta las peticiones en parte por falta de direccionamiento y capacitación desde el nivel central.	No presenta	Inadecuada utilización del sistema de información	por falta de capacitación a los funcionarios	N/A			por falta de capacitación a los funcionarios
6009-9	Auditoria Interna de Gestión	02-may-16	Atención y Trámite	Hallazgo 09: Incumplimiento de los términos para reiterar las solicitudes realizadas por la Defensoría Regional en el marco de la gestión de las peticiones.	No presenta	por falta de capacitación a los funcionarios	N/A				por falta de capacitación a los funcionarios
6009-10	Auditoria Interna de Gestión	02-may-16	Atención y Trámite	Hallazgo: 10: Carencia del listado de funcionarios renuentes	No presenta	por falta de capacitación a los funcionarios	gran cantidad de peticiones	poco personal para la gran cantidad de peticiones	N/A		por falta de capacitación a los funcionarios
6009-11	Auditoria Interna de Gestión	02-may-16	Atención y Trámite	Hallazgo 11: Se evidenciaron alarmas en el sistema que no han sido resueltas afectando el debido control de gestión de las peticiones.	No presenta	Falta de tiempo de los funcionarios por carga laboral	disposición de los funcionarios encargados	N/A			Falta de tiempo de los funcionarios por carga laboral
6009-12	Auditoria Interna de Gestión	02-may-16	subproceso de Defensoría pública	Hallazgo No. 12: No se diligencian los formatos del sistema de Gestión en su totalidad. No se evidenciaron la totalidad de los formatos de barras solicitados así como tampoco las justificaciones de los defensores insistentes de las cuales debería cuando	No presenta	No exigencia por parte del Profesional Administrativo y de Gestión	N/A				No exigencia por parte del Profesional Administrativo y de Gestión

SECCIÓN 3: PLAN DE MEJORAMIENTO

Nº	ACCIÓN	Tipo de acción Propuesta	Responsable de ejecución	Recursos	Meta de la acción	Indicador	Fecha Inicio	Fecha Terminación
6009-1	Elaboración de memorando estableciendo fechas de reunión entre el regional y funcionarios de carrera para la concertación de objetivos en la elaboración, entrega y posterior envío de la calificación al nivel central.	Acción Correctiva	Defensor Regional	Humano	1 memorando	Nº de requerimientos realizados / Nº de requerimientos a realizar	24-ago-16	24-ago-16
6009-2	realizar jornadas periódicas de verificación de datos en el SIGEP.	Acción Correctiva	Ingeniero de sistemas	Humano	hacer dos jornadas de verificación semestrales de la información subida al SIGEP	Nº de jornadas realizadas/2 *100	02-may-16	15-dic-16
6009-3	Realizar dos reuniones de monitoreo del mapa de riesgos con sus respectivas actas, aplicando la metodología correspondiente.	Acción Correctiva	Defensor Regional	Humano, Tecnológico	2 reuniones hacer para monitorear al mapa de riesgos	Nº de reuniones programadas/Nº Reuniones realizadas	09-mar-16	31-oct-16
6009-4	Realizar reuniones mensuales con el fin de superar las deficientes que se presentan en los controles que previenen la desviación de los procesos en los diferentes subsistemas del sistema de control interno a saber: Subsistema de control estratégico, Subsistema de control de gestión, Subsistema de control y evaluación.	Acción Correctiva	Defensor Regional	Humano	8 Reuniones de control	Nº de reuniones realizadas/8*100	01-abr-16	31-dic-16
6009-5	Realizar el registro completo de los usuarios en el libro de control, usar el sistema implementado por el nivel central RUP con el fin de direccionar a los usuarios de acuerdo a cada caso que se presenta	Acción Correctiva	Defensor Regional	Humano, Tecnológico	Implementación del sistema RUP y retroalimentación con los usuarios	100/100	01-abr-16	31-dic-16
6009-6	Realización de las actividades faltantes con el fin de alcanzar las metas del paa, antes de que termine la vigencia de mismo, Taller o capacitación en control social con la red departamental de apoyo a las veedurías ciudadana , Taller con comités de veedurías ciudadanas, redes de apoyo y organizaciones sociales y comunitarias del departamento y por ultimo el Taller en control social y veedurías ciudadanas con mesa departamental y municipales de victimas. Al año	Acción Correctiva	Funcionario de promoción y divulgación	Humano	Realización de los talleres y/o capacitaciones	Nº de talleres y/o capacitaciones / 7 *100	01-abr-16	31-dic-16
6009-7	implementación por parte del funcionario de promoción y divulgación del centro de documentación de la regional Caquetá con el fin de dar destino final a las publicaciones represadas.	Acción Correctiva	Funcionario de promoción y divulgación	Humano	implementar el centro de documentación para entrega del material, 2 al año	Nº de entregas realizadas/2* 100	01-abr-16	31-dic-16
6009-8	solicitar capacitaciones en el manejo de las peticiones así como del manejo del sistema de información RUP que permite el direccionamiento de las mismas	Acción Correctiva	Defensor Regional	Humano, Tecnológico	1 solicitud de Capacitación para la implementación del sistema RUP	Nº de solicitudes realizadas / Nº de solicitudes a realizar	27-jul-16	29-jul-16
6009-9	Solicitar constantemente capacitación para los funcionarios en la clase de gestión que se le debe hacer a las peticiones de acuerdo a su clasificación	Acción Correctiva	Defensor Regional	Humano	2 Solicitudes de capitación permanente a los funcionarios, semestral	Nº de capacitaciones solicitadas/2*100	27-jul-16	31-dic-16
6009-10	Llevar el listado de los funcionarios renuentes y hacer el respectivo seguimiento a los casos en que se presentan funcionarios renuentes	Acción Correctiva	Funcionarios ATQ	Humano	realización de peticiones en los tiempos y de los listados de los funcionarios renuentes	1 listado	27-jul-16	31-dic-16
6009-11	Realizar la gestión en el sistema a las peticiones que presentan alarmas, establecer mecanismos de control a estas alarmas, implementar los mecanismos de control propuestos por parte del defensor regional	Acción Correctiva	Defensor regional Funcionarios ATQ	Humano	control permanente en la gestión de las peticiones	Nº de mecanismos de control implementados /Nº de mecanismos de control a implementar	01-abr-16	31-dic-16
6009-12	Diligenciar los formatos de asistencia de los defensores públicos a las diferentes barras académicas, Exigir la debida justificación en caso de presentarse ausencias a las barras académicas.	Acción Correctiva	Profesional Administrativo y de Gestión	Humano	2 mensuales	Nº de barras académicas realizadas/16*100	01-abr-16	31-dic-16

SECCIÓN 4: SEGUIMIENTO — PRIMER BIMESTRE / SEGUNDO BIMESTRE

Nº	PRIMER BIMESTRE: SEGUIMIENTO AVANCE PROCESO	PRIMER BIMESTRE: DOCUMENTOS SOPORTE	PRIMER BIMESTRE: OBSERVACIONES OCI	SEGUNDO BIMESTRE: SEGUIMIENTO AVANCE PROCESO	SEGUNDO BIMESTRE: DOCUMENTOS SOPORTE	SEGUNDO BIMESTRE: OBSERVACIONES OCI
6009-1				Se realizó el envío de la evaluación del desempeño y concertación de objetivos de los funcionarios adscritos en carrera administrativa a la Subdirección del Talento Humano.	Memorando No. 6009-329 del 3 de agosto de 2016. Evaluación del desempeño y concertación de objetivos.	A través de mensaje electrónico del 20 de abril de 2017 se envía memorando remisorio No. 6009-329 dirigido a la Subdirección de Talento Humano, junto con los formatos escaneados de evaluación del desempeño y concertación de objetivos. La acción se cierra con cumplimiento del
6009-2				Los correos electrónicos enviados corresponden a la respuesta que se dio en su momento a una verificación de SIGEP, se reenvían porque son la evidencia de lo que se pedía en su momento estaba cargado previamente. En dichos correos se evidencia los pantallazos de la información contenida en el SIGEP para cada uno de esos funcionarios.	Mensajes electrónicos con Pantallazos de actualización hoja de vida de los funcionarios.	Se enviaron pantallazos mediante mensaje electrónico del 19 de abril de 2017, como evidencias de la actualización de las hojas de vida de los funcionarios. La acción se cierra con cumplimiento del 100% y de manera eficaz. No obstante, las actividades de monitoreo y consulta en la página del SIGEP se deben seguir realizando con el fin de garantizar que todos los funcionarios mantengan actualizada la información y así evitar las causas que generaron el hallazgo.
6009-3	Realización de reunión del monitoreo del mapa de riesgos el día 29 de abril de 2016. Realización de reunión del monitoreo del mapa de riesgos el día 30 de diciembre de 2016.	Acta de reunión Elaborada el día 29 de abril de 2016, correo electrónico enviado con el acta de este monitoreo realizado. (Monitoreo Mapa de Riesgos 29-Abril-2016.pdf) Acta de reunión elaborada el día 30 de diciembre de 2016, correo electrónico enviado con el acta de este monitoreo realizado. (Monitoreo Mapa de Riesgos 30-	Se verificaron las memorias de reunión de los monitoreos realizados a los mapas de riesgos de gestión y corrupción, con fecha del 29 de abril y el 30 de diciembre de 2016. La acción se cierra con cumplimiento de 100% y de manera eficaz. No obstante, las actividades de monitoreo a los mapas de riesgos deben seguirse realizando con el fin de evitar las causas que generaron el hallazgo.			
6009-4	Reuniones realizadas mensualmente. Actas de STRATEGOS.	ACTA ENERO.pdf ACTA FEBRERO.pdf ACTA MARZO.pdf ACTA ABRIL.pdf ACTA MAYO.pdf ACTA JUNIO.pdf ACTA JULIO.pdf ACTA AGOSTO.pdf ACTA SEPTIEMBRE.pdf ACTA OCTUBRE.pdf ACTA NOVIEMBRE.pdf	Se verificaron los documentos soportes enviados mediante mensaje electrónico del mes de marzo de 2017, evidenciándose la realización de la evaluación y seguimiento a las actividades del PAA 2016, y la participación del Defensor Regional y de algunos servidores públicos. La acción se cierra con cumplimiento del 100% y de manera eficaz. Es importante resaltar que, la Regional debe continuar realizando mensualmente el seguimiento de las actividades planeadas de conformidad			
6009-5				Se remite cronograma de actividades de los turnos RUP, asignados por el Defensor Regional del Caquetá para los meses de septiembre y octubre del año 2016, lo que evidencia la implementación y puesta en marcha del sistema RUP.	Memorandos del 29 de agosto y del 1ro. de noviembre de 2016, con cronograma de turnos RUP y ATQ	Se verificaron los memorandos de la Regional enviados a la OCI como soportes, validando los cronogramas de turnos para el registro en el RUP. Adicionalmente, se evidenció visita del Ingeniero Gustavo Perea para capacitar sobre el RUP.
6009-6				Se envían todos los talleres y actividades que el profesional de promoción y divulgación hizo en el año 2015. Los documentos constituyen listados de asistencia a las actividades realizadas por el profesional de promoción y divulgación que se relacionan directamente con el encuentro de este hallazgo.	Listados de asistencia de las actividades realizadas el 01-10-2015, 10-12-2015 y el 11-12-2015.	Se verifican evidencias de las actividades realizadas, enviadas mediante mensaje electrónico del 2 de mayo de 2017, encontrándose que todas datan de la vigencia 2015. Por tal motivo y considerando la fecha de inicio y terminación de la acción planteada en el presente plan de mejoramiento, se deben remitir las evidencias de las actividades realizadas en la vigencia 2016. En consecuencia, no se registra porcentaje de avance de la acción en este bimestre.
6009-7	Capacitación por parte de la DNPDDH Martha Elizabeth Celis Pérez para la gestión e implementación del centro de documentación en la Regional Caquetá. Distribución de material de promoción y divulgación de derechos Humanos a coordinadores de las mesas municipales de victimas del Caquetá. Entrega y distribución de material a diversos sectores en la Feria Nacional del servicio al ciudadano realizada en la ciudad de Florencia. Prestamos de	Memorando 3010-01-29.pdf Listado de Asistencia Entrega de material de promoción y divulgación.pdf Formatos de prestamos bibliotecarios.pdf	Con el fin de verificar la totalidad de acciones que demuestren tener un centro de documentación en operación es necesario solicitar un archivo fotográfico mediante el cual se observe el espacio destinado para ello, la disposición de las publicaciones.	Se envían documentos que comprenden las recomendaciones de implementar el centro de documentación, la implementación después de la visita, además se encuentran los listados de libros entregados por el centro de documentación desde su funcionamiento, así como los listados de los prestamos ínter-bibliotecarios de libros que ha hecho el centro de documentación de la Regional Caquetá.	Memorando 3010-01-026 del 18 de marzo de 2016. Listado de entrega de material de Promoción y Divulgación - agosto, septiembre y octubre de 2016. Formato de préstamo de interbibliotecario agosto, octubre y noviembre.	Se verifican los documentos enviados como evidencia a través de mensaje electrónico el 2 de mayo de 2017, encontrándose que se han realizado acciones propias de la implementación del centro de documentación en la Regional. La acción se cierra con cumplimiento del 100% y de manera eficaz.
6009-8	Se ha realizado capacitación en VisionWeb - Rup, bajo la dirección del Ingeniero Gustavo Perea. Se recibió capacitación VisionWeb RUP, esta siendo ejecutado por las dependencias de ATQ y RAJ, sin embargo, con relación a los funcionarios renuentes existe confusiones en la calificación de renuencia de un funcionario por la falta de capacitación de la dependencia responsable en el	Cumplido de permanencia de fecha 28 de Julio de 2016. ProgramacionTurnosRupEneroaMarzo.pdf	Se verificó el cumplido de permanencia emitido por la Regional Caquetá por los días 26, 27 y 28 de julio de 2016 al ingeniero Gustavo Perea Jordan (Profesional Especializado del Grupo de Sistemas) y en la cual se menciona el objetivo de la visita: *realización de capacitación en VisionWeb RUP a los funcionarios y contratistas defensores públicos de área promiscuo, administrativo y casa de justicia* . Adicionalmente, se verificó el archivo con la programación de turnos correspondiente al RUP asignados a los servidores públicos de la Regional entre enero y marzo de 2017. La acción se cierra con cumplimiento de 100% y de manera eficaz.			
6009-9	No se ha recibido capacitación en el proceso misional, subproceso/Solicitudes y Tramites de Quejas. Se ha realizado un solo requerimiento, sin	Memorando No. 134 fecha 30 de marzo de 2016 (Memorando6009-134.pdf).	Solo se ha realizado una solicitud, observando con preocupación que la misma no fue despachada ni positiva ni negativamente.	Se envía solicitud de capacitación que realiza el Defensor Regional del Caquetá al nivel central en su debido momento.	Memorando No. 134 fecha 30 de marzo de 2016	Sólo se ha realizado una solicitud, observando con preocupación que la misma no obtuvo respuesta ni positiva, ni negativamente. Adicionalmente, no se evidencia una solicitud diferente a la realizada en el mes de marzo de 2016, ni tampoco reiteración al nivel central.
6009-10				Se remite requerimiento al Alcalde de Florencia del día 27 de Febrero de 2016, sólo se hizo un requerimiento, se hizo para el año 2016.	Requerimiento No. 6009-144 del 27 de enero de 2016.	Sólo se evidenció un requerimiento a la Alcaldía para dar respuesta a temas de víctimas, la cual no tiene seguimiento, ni se observa el listado como tal, en consecuencia no se registra porcentaje de avance de la acción en este bimestre.
6009-11	Con anterioridad a la identificación del hallazgo dentro de la auditoría realizada, el defensor regional en el primer semestre del año 2016, adelantó brigadas de alimentación de sistema de aquellas	Memorando6009-132 Memorando6009-154	Se observan las acciones determinadas por el Defensor Regional al respecto que se encuentran soportadas con las evidencias allegadas.			
6009-12	Se dejaron las respectivas copias de las barras académicas en el archivo de la regional.	SOPORTE HALLAZGOS BARRAS.pdf	Solo se han enviado 11 soportes de las 18 planteadas en el Plan de Mejora.	Se dejaron las respectivas copias de las barras académicas en el archivo de la regional.	Listados de Asistencia a las Barras Académicas. Justificación de NO Asistencia a Barras Académicas. Certificaciones Judiciales.	Se verifican documentos escaneados y enviados a la OCI mediante mensaje electrónico del 24 de abril de 2017; listados de asistencia, justificaciones de no asistencia a barras académicas y certificaciones judiciales, dando cumplimiento a la meta propuesta. La acción se cierra con cumplimiento del

SECCIÓN 4: SEGUIMIENTO — TERCER BIMESTRE

Nº	TERCER BIMESTRE: SEGUIMIENTO AVANCE PROCESO	TERCER BIMESTRE: DOCUMENTOS SOPORTE	TERCER BIMESTRE: OBSERVACIONES OCI	PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO	Estado de la Acción
6009-1				100%	Cerrado Eficaz
6009-2				100%	Cerrado Eficaz
6009-3				100%	Cerrado Eficaz
6009-4				100%	Cerrado Eficaz
6009-5				100%	Cerrado Eficaz
6009-6	Se envían los talleres y actividades que el profesional de promoción y divulgación hizo en el año 2016. Los documentos constituyen listados de asistencia a las actividades realizadas por el profesional de promoción y divulgación que se relacionan directamente con el encuentro de este hallazgo.	Listados de asistencia de las actividades realizadas el 31/05/2016, 29/10/16 y 16/11/2016.	Se verifican evidencias de las actividades realizadas, enviadas mediante mensaje electrónico del 6 de julio de 2017, encontrándose los listados de asistencia de una capacitación, un seminario y un taller en los cuales se abordaron temas sobre: Control Social a la Gestión Pública, Resolución de Conflictos, Convivencia para la Paz, Mecanismos de Participación Ciudadana y Prosperidad Social. Sin embargo, para dar cierre a este hallazgo es necesario allegar soportes adicionales que evidencien las demás actividades realizadas sobre el derecho a la participación y el control social del proceso	33%	En Ejecución
6009-7				100%	Cerrado Eficaz
6009-8				100%	Cerrado Eficaz
6009-9			No se allegaron evidencias para el periodo de seguimiento con corte a 30 de junio de 2017. Por tal motivo, no se registra avance de la ejecución de la acción.	50%	En Ejecución
6009-10			No se allegaron evidencias para el periodo de seguimiento con corte a 30 de junio de 2017. Por tal motivo, no se registra avance de la ejecución de	0%	En Ejecución
6009-11				100%	Cerrado Eficaz
6009-12				100%	Cerrado Eficaz

Código:	SO- F05
versión:	3
Vigente desde	29/08/2016

SECCIÓN 1: IDENTIFICACIÓN DEL HALLAZGO / SECCIÓN 2: ANÁLISIS CAUSAS

N°	Fuente de hallazgo	Fecha hallazgo	Proceso - Subproceso Afectado.	Hallazgo y/o Situación	Acción Registrada en Plan de mejoramiento	PORQUE?	PORQUE?	PORQUE?	PORQUE?	PORQUE?	Causa(s) Raíz
6009-13	Auditoria Interna de Gestión	02-may-16	subproceso de Defensoría pública	Hallazgo No. 13: Se encontraron 12 alarmas al momento de la auditoria, sobre la aceptación del caso	No presenta	falta de control y gestión por parte del Profesional Administrativo y de Gestión	N/A				falta de control y gestión por parte del Profesional Administrativo y de Gestión
6009-14	Auditoria Interna de Gestión	02-may-16	subproceso de Defensoría pública	Hallazgo No. 14: Se encontraron algunos informes mensuales que no tienen constancia de recibido, lo cual afecta la trazabilidad de la información y posterior verificación del cumplimiento de los términos de entrega, ausencia de punto de control.	No presenta	falta de control y gestión por parte del Profesional Administrativo y de Gestión	N/A				falta de control y gestión por parte del Profesional Administrativo y de Gestión
6009-15	Auditoria Interna de Gestión	02-may-16	Subproceso de Recursos y Acciones Judiciales	Hallazgo 15: El funcionario a cargo de este subproceso, no ha recibido capacitación adecuada para el correcto desempeño de las actividades que corresponden a su cargo en la regional auditada.	No presenta	No capacitación al funcionario de RAJ	N/A				No capacitación al funcionario de RAJ
6009-16	Auditoria Interna de Gestión	02-may-16	Subproceso de Recursos y Acciones Judiciales	Hallazgo 16: El registro de la información correspondiente al período auditado se encuentra atrasado	No presenta	No capacitación al funcionario de RAJ	N/A				No capacitación al funcionario de RAJ
6009-17	Auditoria Interna de Gestión	02-may-16	Atención y Trámite	Hallazgo 17: No hay claridad por falta de un direccionamiento especifico del nivel central en cuanto a la responsabilidad de registro de la información ya que los funcionarios de ATQ también hacen uso del sistema y del módulo RAJ.	No presenta	No capacitación a los funcionario de RAJ y ATQ	N/A				No capacitación a los funcionario de RAJ y ATQ
6009-18	Auditoria Interna de Gestión	02-may-16	Gestión de servicios administrativos	Hallazgo No. 18 : No se aplican las Directrices del Archivo General de la Nación, en el Manual de Archivo aprobado por Resolución 1036 de 2011 y en las Circulares 2030-005 de 2012, 2030-013 de 2013, expresadas en el desarrollo del presente numeral, en parte por la falta de apoyo por parte del líder de este proceso.	No presenta	No capacitación de los funcionarios, falta de elementos y adecuación del archivo	N/A				No capacitación de los funcionarios, falta de elementos y adecuación del archivo
6009-19	Auditoria Interna de Gestión	02-may-16	Gestión de servicios administrativos	Hallazgo No 19: falencias en la organización y control de los inventarios de la Defensoría Regional, de conformidad con las situaciones evidenciadas en el desarrollo del presente numeral, las cuales se materializan en el incumplimiento de los instructivos relacionados con inventarios por parte de la Subdirección Administrativa (Traslado de responsabilidades)	No presenta	Falta de disponibilidad y por conceptos técnicos sugeridos en algunos bienes	N/A				Falta de disponibilidad y por conceptos técnicos sugeridos en algunos bienes
6009-20	Auditoria Interna de Gestión	02-may-16	Gestión de servicios administrativos	Hallazgo No 20: bajo una muestra selectiva se encontraron equipos de cómputo, los cuales no están a cargo de los funcionarios y figuran en el inventario reportado por la Subdirección administrativa en fecha febrero 16 de 2016.	No presenta	Falta de disponibilidad y por conceptos técnicos sugeridos en algunos bienes	se formalizo proceso de baja de algunos equipos de computo que fue rechazado porque figuraban otros elementos(ventiladores, sillas, fotocopiadoras) de los cuales tiene que dar concepto técnico un electricista	N/A			Falta de disponibilidad y por conceptos técnicos sugeridos en algunos bienes
6009-21	Auditoria Interna de Gestión	02-may-16	Tecnologías de la Información	Hallazgo N.21: No existe conectividad a internet por parte de la Defensoría del Pueblo Regional Caquetá cuyo proveedor sea un contratista de la entidad ya que este servicio es costeado por los funcionarios de la Regional, creando incertidumbre en el servicio prestado y la comunicación transversal con el nivel central, adicionalmente podría estarse pagando por un servicio que no se le presta a la Defensoría.	No presenta	Traslado de sede, el contratista no contaba con la cobertura en redes de comunicación en el sector donde esta ubicada la nueva sede de la regional	demoras en el traslado del enlace de comunicación terrestre por parte de la empresa contratista	N/A			Traslado de sede, el contratista no contaba con la cobertura en redes de comunicación en el sector donde esta ubicada la nueva sede de la regional
601401	Auditoria Interna de Gestión	##########	Gestión de Servicios Administrativos	La Regional no cuenta con la infraestructura adecuada y necesaria para prestar de manera óptima los servicios a los usuarios (NTCGP 1000:2009), máxime cuando la entidad ésta en proceso de certificación de calidad	N/A	El crecimiento de la entidad ha generado un aumento significativo en la atención y en la planta de personal encontrándonos en hacinamiento	El inmueble donde se encuentra ubicada la Regional es muy antiguo y no se han realizado mejoras	Por falta de asignación de recursos no se ha incluido a la regional en el plan de mantenimiento	N/A	N/A	Por falta de asignación de recursos no se ha incluido a la regional en el plan de mantenimiento
601402	Auditoria Interna de Gestión	##########	Gestión de Servicios Administrativos	Las condiciones físicas-ambientales (excrementos de murciélagos en los cielos rasos, goteras de agua, espacio reducido, entre otros), bajo las cuales se realiza el trabajo por parte de los funcionarios no es la adecuada	N/A	no se ha realizado un adecuado mantenimiento a las instalaciones de la Regional	No se ha incluido en el plan de mantenimiento desde nivel central	Por falta de asignación de recursos no se ha incluido a la regional en el plan de mantenimiento	N/A	N/A	Por falta de asignación de recursos no se ha incluido a la regional en el plan de mantenimiento
601403	Auditoria Interna de Gestión	##########	Gestión del Talento Humano	Desconocimiento Código de Ética, siendo el componente del Ambiente de Control (sensibilizar, divulgar , interiorizar y aplicar) Resolución 931 de 2002	N/A	No ha sido socializado el código de ética	Falta de socialización e incentivar a los funcionarios a que conozcan el Código	N.A	N/A	N/A	Falta de socialización e incentivar a los funcionarios a que conozcan el Código
601404	Auditoria Interna de Gestión	##########	Gestión del Talento Humano	La Concertación de Objetivos del Auxiliar Administrativo G10 y otros, no cumple con los parámetros establecidos en la resolución 320 de 2005, articulo 2- medible, cuantificable, verificable, el cual esta relacionado con el sentido y la estructura de los instrumentos de evaluación del Articulo 13: planeación, utilización de recursos, calidad, competencia técnica y responsabilidad	N/A	Se actualizaron los procedimientos y no fueron socializados	Desconocimiento del nuevo procedimiento y de los formatos	N.A	N/A	N/A	Desconocimiento del nuevo procedimiento y de los formatos
601405	Auditoria Interna de Gestión	##########	Gestión del Talento Humano	Los funcionarios en provisionalidad carecen de acuerdos laborales y por ende falta de mediación en el rendimiento laboral, ley 489 de 1998	N/A	los funcionarios en provisionalidad realizan sus acuerdos laborales en el PAA, en reunión celebrada en el mes de diciembre anualmente, donde cada uno se establece sus metas haciéndole seguimiento al cumplimento de las mismas de manera mensual con el Strategos	No hay lineamientos del Nivel Central respecto a los acuerdos laborales de funcionarios en provisionalidad	N.A	N/A	N/A	No hay lineamientos del Nivel Central respecto a los acuerdos laborales de funcionarios en provisionalidad
601406	Auditoria Interna de Gestión	##########	Direccionamiento Estratégico	No se hace uso generalizado de los formatos establecidos en el sistema de gestión de calidad (control de horario, formato de comunicaciones internas y externas, control de permisos, préstamo de documentos, devolución de correspondencia entre otros)	N/A	No se conocían los procedimientos de Gestión Documental.	Desconocimiento de los procedimientos y formatos que conforman el Sistema Integrado de Gestión	N.A	N/A	N/A	Desconocimiento de los procedimientos y formatos que conforman el Sistema Integrado de Gestión
601407	Auditoria Interna de Gestión	##########	Gestión del Talento Humano	No todos los funcionarios y contratistas de la regional cumplen con la ley 1712 de 2014, información desactualizada de la hoja de vida en el sistema SIGEP y entrega de la Declaración de Bienes y Servicios vigencia 2015.	N/A	Desde la SGT Humano se realiza seguimiento y verificación de la información y se envía el reporte para que los Defensores Regionales realicen seguimiento	La actualización de información de contratistas corresponde a Publica Y contratación, eso al momento de firmar contrato.	Falta de verificación por parte de algunos funcionarios	N/A	N/A	Falta de verificación por parte de algunos funcionarios

SECCIÓN 3: PLAN DE MEJORAMIENTO

N°	ACCIÓN	Tipo de acción Propuesta	Responsable de ejecución	Recursos	Meta de la acción	Indicador	Fecha Inicio	Fecha Terminación
6009-13	Realizar permanente control y gestión a los casos que maneja el proceso defensoría pública	Acción Correctiva	Profesional Administrativo y de Gestión	realización permanente de control y gestión	Diario	N° de controles realizados/N° de controles a realizar	01-abr-16	31-dic-16
6009-14	Registrar la fecha de recibido y firma en los informes de ejecución mensual que presentan los defensores públicos.	Acción Correctiva	Profesional Administrativo y de Gestión	Humano	Registro mensual	N° de registros realizados/12*100	01-abr-16	31-dic-16
6009-15	Solicitar capacitación para el funcionario de RAJ	Acción Correctiva	funcionario RAJ	humano	1 solicitud de capacitación	N° de solicitudes realizadas/1*100	01-abr-16	31-dic-16
6009-16	Solicitar capacitación para el funcionario de RAJ	Acción Correctiva	funcionario RAJ	humano	1 solicitud de capacitación	N° de solicitudes realizadas/1*100	01-abr-16	31-dic-16
6009-17	Solicitar capacitación para el funcionario de RAJ	Acción Correctiva	funcionario RAJ	humano y tecnológico	1 solicitud de capacitación	N° de solicitudes realizadas/1*100	01-abr-16	31-dic-16
6009-18	Solicitar capacitación al nivel central frente al manejo del archivo, Solicitar al nivel central la estantería y demás elementos necesarios para el correcto manejo del archivo físico de la regional	Acción Correctiva	Defensor Regional	Financiero, logístico, humano y tecnológico	Capacitación de funcionarios, elementos de archivo y adecuación del sitio de disposición	N° de solicitudes realizadas/1*100	01-abr-16	31-dic-16
6009-19	Iniciar el proceso de bajas de los bienes de la Defensoría del Pueblo que así lo requieran con el fin de actualizar los inventarios, Actualizar el registro del traslado interno entre funcionarios de equipos de computo y elementos que están en funcionamiento.	Acción Correctiva	Defensor Regional	Financiero, logístico, humano y tecnológico	realización de manera correcta el proceso de baja de elementos, traslados de bienes entre funcionarios y actualización de inventarios	N° de bajas realizadas/ N° de bienes para baja *100 N° traslados registrados / N° de bienes de la Defensoría regional * 100	01-abr-16	31-dic-16
6009-20	Iniciar el proceso de bajas de los equipos de computo de la Defensoría del Pueblo que así lo requieran con el fin de actualizar los inventarios.	Acción Correctiva	Defensor Regional	Financiero, logístico, humano y tecnológico	realización de manera correcta el proceso de baja de equipos de computo, traslados entre funcionarios y actualización de inventarios	N° de bajas realizadas/ N° de bienes para baja *100 N° traslados registrados / N° de bienes de la Defensoría	03-oct-16	07-oct-16
6009-21	Trasladar e instalar el nuevo enlace terrestre de fibra óptica a la nueva sede de la regional Caquetá .	Acción Correctiva	Ingeniero de sistemas, UNE comunicaciones	Financiero, logístico, humano y tecnológico	1 instalación por parte de la empresa contratista la instalación del canal de comunicación terrestre en la nueva sede	N° de instalaciones realizadas/1*100	02-may-16	11-jul-16
601401	Incluir en el plan de mantenimiento a 2017 las adecuaciones de la regional Córdoba, para mejorar la prestación del servicio.	Acción Correctiva	Subdirección Administrativa	Financiero	Mantenimiento de sede	# de actividades realizadas / # de actividades programadas en la regional en el plan de	01/ago/2016	30/dic/2017
601402	Incluir en el plan de mantenimiento a 2017 las adecuaciones de la regional Córdoba, para mejorar la prestación del servicio.	Acción Correctiva	Subdirección Administrativa	Financiero	Mantenimiento de sede	numero de actividades realizadas sobre numero de actividades programadas en la regional en el plan de mantenimiento	01/ago/2016	30/dic/2017
601403	Coordinar junto con la Sub Gestión del Talento Humano la socialización del Código de Ética a todos los servidores y contratistas de la Regional.	Acción Correctiva	Subdirección de Gestión Humana	Logístico	Funcionarios capacitados con conocimiento en el código de ética	N° de socializaciones realizadas / N° socializaciones programadas	26/sep/2016	30/jul/2017
601404	Coordinar de manera conjunta con la Subdirección Gestión del TH, una capacitación en redacción de objetivos para evaluadores y evaluados.	Acción Correctiva	Subdirección de Gestión Humana	Logístico	Diligenciar los formatos pertinentes	N° de formatos de concertaciones diligenciados / Total de servidores	26/sep/2016	30/jul/2017
601404	Realizar la concertación de objetivos de desempeño para los funcionarios de carrera del periodo 2016-2017	Corrección	Defensora Regional Córdoba	Humano	Concertar objetivos con los funcionarios de carrera	N° concertaciones realizadas / # de funcionarios de carrera	26/sep/2016	31/jul/2017
601405	Coordinar de manera conjunta con SGTH la capacitación en el nuevo sistema de evaluación del desempeño para provisionales	Acción Correctiva	Subdirección de Gestión Humana	Logístico	Conocer los lineamientos de la Oficina de Talento Humano referente a los acuerdos laborales de funcionarios en provisionalidad	N° de requerimientos realizados / N° de requerimientos a realizar	26/sep/2016	31/jul/2017
601406	Socialización de los procedimientos y formatos del Sistema Integrado de Gestión y aplicación de los formatos control de horario, formato de comunicaciones internas y externas, control de permisos, préstamo de documentos	Acción Correctiva	Jefe de Planeación	Logístico	1 Capacitación del SGC	N° de socializaciones realizadas / N° socializaciones programadas	26/sep/2016	31/jul/2017
601407	Solicitar a la SGTH el reporte de servidores pendientes de actualización de SIGEP y Declaración de Bienes y Rentas.	Corrección	Defensora Regional Córdoba, Subdirección de Talento Humano	Logístico	Actualización de hojas de vida en el Sistema SIGEP	1 Reporte.	01/ago/2016	30/ago/2017
601407	Realizar una jornada de actualización de información de SIGEP y posteriormente solicitar el reporte de cumplimiento a la SG THumano	Corrección	Defensora Regional Córdoba	Humano	Actualización de la información suministrada en el SIGEP.	Número de funcionarios de la Regional / funcionarios con información actualizada en el SIGEP	01/ago/2016	30/ago/2017

SECCIÓN 4: SEGUIMIENTO

N°	PRIMER BIMESTRE: SEGUIMIENTO AVANCE PROCESO	PRIMER BIMESTRE: DOCUMENTOS SOPORTE	PRIMER BIMESTRE: OBSERVACIONES OCI	SEGUNDO BIMESTRE: SEGUIMIENTO AVANCE PROCESO	SEGUNDO BIMESTRE: DOCUMENTOS SOPORTE	SEGUNDO BIMESTRE: OBSERVACIONES OCI	TERCER BIMESTRE: SEGUIMIENTO AVANCE PROCESO	TERCER BIMESTRE: DOCUMENTOS SOPORTE	TERCER BIMESTRE: OBSERVACIONES OCI	PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO	Estado de la Acción
6009-13	Se aceptaron todos los casos que llegan a la regional.	SOPORTE HALLAZGOS RECIBIDO INFORMES0001. Se puede evidenciar en el sistema de VisionWeb donde la fecha todo se encuentra aceptado y debidamente hecho su respectivo reparto.	Para poder establecer este cumplimiento es necesario contar con un reporte oficial del sistema de información Visión-Web DP con corte a 31 de diciembre de 2016, lo cual permitirá evidenciar el cumplimiento de la acción. De no ser posible se necesita una imagen de pantalla que muestre esa información.	Se envía evidencia de los informes de gestión que hacen los defensores públicos al profesional administrativo y de gestión de la labor realizada en los casos que aceptan. Cabe aclarar, que son los oficios remisorios de dichos informes los cuales reposan en archivo de la Regional.	Informes de Gestión.	Los informes de gestión remitidos como soportes de la acción, mediante mensaje electrónico del 25 de abril de 2017, no permiten verificar cumplimiento, ni evidenciar la no generación de nuevas alarmas sobre la aceptación de casos. Para poder establecer este cumplimiento es necesario contar con un reporte oficial del sistema de información Vision-Web DP con corte a 31 de diciembre de 2016, lo cual permitirá evidenciar el cumplimiento de la acción. De no ser posible se necesita una imagen de pantalla que muestre esa información.	Se remite la imagen que muestra como se realizó el reporte de casos activos e inactivos vigencia 2016 y el documento Reporte de Casos Activos e Inactivos VisionWebDP 2016.pdf	Imagen de generación de reporte y Reporte de Casos Activos e Inactivos VisionWebDP 2016.pdf	Se verifican los documentos enviados como evidencia del control realizado en el sistema VisionWeb a los casos que maneja el proceso de Defensoría Pública, encontrándose que no existen casos activos de la vigencia 2016. La acción se cierra con cumplimiento del 100%. Sin embargo, el control debe seguirse realizando de	100%	Cerrado Eficaz
6009-14	Todos los informes tienen su respectiva firma de recibido.	SOPORTE HALLAZGOS RECIBIDO INFORMES0001.	Soportado mediante archivos escaneados en los que se observa la firma y fecha de recibido de los informes.							100%	Cerrado Eficaz
6009-15				Por instrucciones del nivel central se programó una capacitación a todos los funcionarios de RAJ del país para los días 28 y 29 de Julio en el horario comprendido entre las 8:00 a.m. a las 5:00 p.m. en el hotel Tequendama de la ciudad de Bogotá. Cabe destacar, que nuestro funcionario en su momento se	Memorando 317 DNRAJ - Capacitación funcionarios RAJ.	Se observa evidencia de capacitación a los funcionarios RAJ a nivel nacional, realizada en Bogotá. La acción se cierra con cumplimiento del 100% y de manera eficaz.				100%	Cerrado Eficaz
6009-16				Por instrucciones del nivel central se programó una capacitación a todos los funcionarios de RAJ del país para los días 28 y 29 de Julio en el horario comprendido entre las 8:00 a.m. a las 5:00 p.m. en el hotel Tequendama de la ciudad de Bogotá. Cabe destacar, que nuestro funcionario en su momento se	Memorando 317 DNRAJ - Capacitación funcionarios RAJ.	Se observa evidencia de capacitación a los funcionarios RAJ a nivel nacional, realizada en Bogotá. La acción se cierra con cumplimiento del 100% y de manera eficaz.				100%	Cerrado Eficaz
6009-17	Se ha realizado capacitación en VisionWeb - Rup, bajo la dirección del Ingeniero Gustavo Perea.	Implementación de turnos para funcionarios de ATQ y RAJ. ProgramacionTurnosRupEneroaMarzo.pdf	Se verificó el cumplido de permanencia emitido por la Regional Caquetá por los días 26, 27 y 28 de julio de 2016 al ingeniero Gustavo Perea Jordan (Profesional Especializado del Grupo de Sistemas) y en la cual se menciona el objetivo de la visita: realización de capacitación en VIsionWeb RUP a los funcionarios y contratistas defensores públicos de área promiscuo, administrativo y casa de justicia							100%	Cerrado Eficaz
6009-18				Se remiten evidencias de las gestiones realizadas con el fin dar respuesta al hallazgo 6009-18, se envía: Pantallazo del correo electrónico donde el encargado de gestión documental Pedro Castro nos informa de una futura capacitación, que se llevó en su momento, un acta de reunión que se hizo con Defensoría Pública en la cual se deja por parte de quien hizo la capacitación, las debidas recomendaciones referentes a la aplicación de Tablas de Retención Documental y diligenciamiento de formatos y demás conclusiones. Por último, se envía memorando en el cual en su debido momento	Pantallazo de correo electrónico. Memoria de Reunión del 10 de febrero de 2016. Memorando 6009-188 del 12 de mayo de 2016; solicitud de estantería de archivo.	Se verificaron las evidencias allegadas a la OCI a través de mensaje electrónico el 26 de abril de 2017, encontrándose el cumplimiento de la acción propuesta. La acción se cierra con cumplimiento del 100% y de manera eficaz.				100%	Cerrado Eficaz
6009-19				Se envió el acta de baja de bienes por parte del comité de bajas de la regional, los formatos de traslados internos firmados por cada uno de aquellos funcionarios que se les trasladaron elementos. El memorando 6009-128 enviado por parte del Defensor Regional al doctor Gerardo Gabriel Trejos Forero con los inventarios actualizados y firmados por cada funcionario en su debido momento, y la	Acta de Comité de Bajas Regional Caquetá No. 001. Formato de traslados Internos. Memorando No. 6009-128 del 29 de marzo de 2016. Resolución de baja de bienes 1527 del 19 de septiembre de 2016.	Se verificaron las evidencias enviadas mediante mensaje electrónico del 26 de abril de 2017, encontrándose que la acción fue ejecutada en su totalidad. La acción se cierra con cumplimiento del 100% y de manera eficaz.				100%	Cerrado Eficaz
6009-20				Para dar trámite al Hallazgo 6009-20, se envió el acta de baja de bienes por parte del comité de bajas de la regional y la resolución de baja de bienes.	Acta de Comité de Bajas Regional Caquetá No. 001. Resolución de baja de bienes 1527 del 19 de septiembre de 2016.	Se verificaron las evidencias enviadas mediante mensaje electrónico del 26 de abril de 2017, encontrándose que la acción fue ejecutada en su totalidad. La acción se cierra con cumplimiento del 100% y de manera eficaz.				100%	Cerrado Eficaz
6009-21				Se reenvía mensaje electrónico lo que en su momento se le informo al ingeniero Yonh Caballero acerca de la implementación del servicio de Internet en la nueva sede de la Regional Caquetá, también se Adjunta el informe de Atención del servicio de UNE mediante el cual se Recibe el Nuevo Canal en el año anterior (2016).	Mensaje electrónico enviado al Ingeniero Yonh Caballero. Informe de Atención del servicio de UNE.	Se evidencio mediante el informe de atención del servicio de UNE, que el día 11 de julio de 2016, se realizó el traslado e instalación del nuevo enlace terrestre de fibra óptica a la nueva sede de la regional Caquetá. Adicionalmente, se comprobó mensaje electrónico a través del cual se informó de la labor realizada por la empresa contratista al Ingeniero Yonh Caballero, profesional perteneciente al Grupo de Sistemas - Nivel Central. La acción se cierra con cumplimiento del				100%	Cerrado Eficaz
601401									No se allegaron evidencias para el periodo de seguimiento con corte a 30 de junio de 2017. Por tal motivo, no se registra porcentaje de cumplimiento de la acción.	0%	Abierto
601402									No se allegaron evidencias para el periodo de seguimiento con corte a 30 de junio de 2017. Por tal motivo, no se registra porcentaje de cumplimiento de la acción.	0%	Abierto
601403									No se allegaron evidencias para el periodo de seguimiento con corte a 30 de junio de 2017. Por tal motivo, no se registra porcentaje de cumplimiento de la acción.	0%	Abierto
601404									No se allegaron evidencias para el periodo de seguimiento con corte a 30 de junio de 2017. Por tal motivo, no se registra porcentaje de	0%	Abierto
601404							Mediante memorando 6014-00292 de fecha mayo 19 de 2017, se remitió a la Subdirección de gestión del Talento Humano, la concertación de objetivos, correspondiente al periodo parcial comprendido del 28 de marzo al 30 de junio de 2017.	Memorando 6014-00292 de fecha mayo 19 de 2017.	Soportado mediante archivos escaneados, enviados a la OCI por mensaje electrónico el 14 de julio de 2017. Se valida la concertación de objetivos de los funcionarios públicos: Álvaro Enrique Sánchez Calvo, Ana Larrarte López, Liliana de Jesús Salgado Barrera, Sandra Isabel Bula Vides, Tenilda Rosa Florez Ramírez y Aníbal Roberto Pereira Rosas. La acción se cierra con	100%	Cerrado Eficaz
601405									No se allegaron evidencias para el periodo de seguimiento con corte a 30 de junio de 2017. Por tal motivo, no se registra porcentaje de cumplimiento de la acción.	0%	Abierto
601406									No se allegaron evidencias para el periodo de seguimiento con corte a 30 de junio de 2017. Por tal motivo, no se registra porcentaje de cumplimiento de la acción.	0%	Abierto
601407							La Regional Córdoba, mediante correo electrónico de fecha 14 de julio de 2017 dirigido a la Subdirección de Gestión del	Correo electrónico de fecha 14 de julio de 2017 dirigido a la Subdirección de Gestión del Talento Humano	Se evidenció la solicitud realizada mediante mensaje electrónico del 14 de julio de 2017, dirigido a	50%	En Ejecución
601407							Una vez se conozca el reporte brindado por la SGTH, se instará a los servidores pendientes a efectuar las correspondientes actualizaciones		Para cerrar esta acción con un cumplimiento del 100%, se deberá allegar como soporte un segundo reporte emitido por la SGTH, en el cual se evidencie que los funcionarios de la Regional tienen actualizada la	0%	En Ejecución

Código:	SO- F05
versión:	3
Vigente desde	29/08/2016

SECCIÓN 1: IDENTIFICACIÓN DEL HALLAZGO					Acción Registrada en Plan de mejoramiento	SECCIÓN 2: ANÁLISIS CAUSAS						SECCIÓN 3: PLAN DE MEJORAMIENTO								SECCIÓN 4: SEGUIMIENTO										
																				PRIMER BIMESTRE			SEGUNDO BIMESTRE			TERCER BIMESTRE				
N°	Fuente de hallazgo	Fecha hallazgo	Proceso - Subproceso Afectado.	Hallazgo y/o Situación		PORQUE?	PORQUE?	PORQUE?	PORQUE?	PORQUE?	Causa(s) Raíz	ACCIÓN	Tipo de acción Propuesta	Responsable de ejecución	Recursos	Meta de la acción	Indicador	Fecha Inicio	Fecha Terminación	SEGUIMIENTO AVANCE PROCESO	DOCUMENTOS SOPORTE	OBSERVACIONES OCI	SEGUIMIENTO AVANCE PROCESO	DOCUMENTOS SOPORTE	OBSERVACIONES OCI	SEGUIMIENTO AVANCE PROCESO	DOCUMENTOS SOPORTE	OBSERVACIONES OCI	PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO	Estado de la Acción
601408	Auditoria Interna de Gestión	##########	Gestión de Servicios Administrativos	No se tiene definido un horario de recepción de correspondencia en un lugar visible-Acuerdo 060 de 2001	N/A	No se tiene una cartelera en un lugar visible	Desconocimiento de la normatividad	N.A	N/A	N/A	Desconocimiento de la normatividad	Establecer la cartelera de horario de atención de la Regional en un lugar visible	Acción Correctiva	Gestión Documental Regional Córdoba	Logístico	Definir el horario de recepción de correspondencia visible al público	1 cartelera con horario de atención visible al público implementada	01/ago/2016	31/jul/2017							Luego de la auditoría, se colocó en lugares visibles de la entidad el horario de atención al público, de correspondencia y de turnos.	Archivo en PDF con registro fotográfico.	Se evidenció el registro fotográfico enviado como soporte de la publicación del horario de recepción de correspondencia en la Regional. Sin embargo, el horario de recepción debe ser actualizado de conformidad con la circular 50-023 del 10 de julio de 2017, emitida por el Secretario General sobre el horario de atención en las unidades de correspondencia - Defensorías Regionales, en la cual se determinó para la Regional Córdoba el horario de 8:00 AM a 12:00 M - 2:00 PM a 5:00 PM. Una vez realizado el respectivo ajuste, se deben enviar nuevamente las evidencias (corte a 30	50%	En Ejecución
601409	Auditoria Interna de Gestión	##########	Gestión de Servicios Administrativos	La correspondencia que recibe la Regional no se coloca el número consecutivo para oficializar su trámite	N/A	Desconocimiento de los lineamientos y procedimientos y falta de personal idóneo	N/A	N.A	N/A	N/A	Desconocimiento de los lineamientos y procedimientos y falta de personal idóneo	Vincular un funcionario para apoyar la Regional en el tema de Gestión Documental	Acción Correctiva	Subdirección de Gestión del Talento Humano - Nivel Central	Humano	Un funcionario vinculado	1 funcionario vinculado/ 1 funcionario solicitado	01/ago/2016	31/jul/2017									No se allegaron evidencias para el periodo de seguimiento con corte a 30 de junio de 2017. Por tal motivo, no se registra porcentaje de cumplimiento de la acción.	0%	Abierto
												Realizar una jornada de revisión y socialización del procedimiento AD-P06 Recepción, Radicación y Trámite de Comunicaciones Oficiales y el Instructivo AD - I02 - Instructivo de Correspondencia y Archivo de la Defensoria del	Acción Correctiva	Gestión Documental - Nivel Central	Humano	Una jornada de socialización con todos los funcionarios involucrados en el proceso de radicación	Jornada realizada/ Jornada programa	02/may/2017	31/jul/2017									No se allegaron evidencias para el periodo de seguimiento con corte a 30 de junio de 2017. Por tal motivo, no se registra porcentaje de cumplimiento de la acción.	0%	Abierto
												Implementar los formatos asociados al procedimiento AD-P06 Recepción, Radicación y Trámite de Comunicaciones Oficiales y presentar informe mensual al Grupo de Gestión Documental con el registro fotográfico de la utilización de las planillas.	Acción Correctiva	Defensora Regional Córdoba	Humano	7 informes presentados al Grupo de Gestión Documental	(# Informes presentados/ 7)*100	01/jun/2017	31/ene/2018							Mediante correo electrónico dirigido a la oficina de Gestión Documental de la entidad, se adjuntó el registro fotográfico como evidencia de la utilización de planillas, de igual forma se instó al Técnico de Gestión Documental a continuar con el cumplimiento del compromiso adquirido por la Regional Córdoba.	Pantallazos del correo electrónico enviado al Nivel Central - Grupo de Gestión Documental.	Se validó pantallazo de mensaje electrónico, en el cual se observa el envío al Nivel Central de las planillas utilizadas por la Regional Córdoba durante el mes de junio de 2017. No obstante, es importante tener en cuenta los cambios y actualizaciones presentados en el Sistema de Gestión de Calidad; específicamente en el proceso de Gestión Documental (Formatos asociados al procedimiento: Gestión de Comunicaciones Oficiales - Código: GD-P01), con el fin de aplicar los formatos vigentes. En los próximos seguimientos, la Regional deberá reenviar como	14%	En Ejecución
601410	Auditoria Interna de Gestión	##########	Gestión de Servicios Administrativos	Inobservancia de lo dispuesto en la ley 594 de 2000, Ley General de Archivos y toda la normatividad archivística vigente (integralidad de la información, transferencia, deterioro de archivos, entre otros)	N/A	Desconocimiento de los lineamientos y procedimientos y falta de personal idóneo	N/A	N.A	N/A	N/A	Desconocimiento de los lineamientos y procedimientos y falta de personal idóneo	Vincular un funcionario para apoyar la Regional en el tema de Gestión Documental	Acción Correctiva	Subdirección de Gestión del Talento Humano - Nivel Central	Humano	Un funcionario vinculado	1 funcionario vinculado/ 1 funcionario solicitado	01/ago/2016	31/jul/2017									No se allegaron evidencias para el periodo de seguimiento con corte a 30 de junio de 2017. Por tal	0%	Abierto
												Realizar una jornada de revisión y socialización del procedimiento AD-P08 Organización de Archivo y Transferencias Documentales, AD - I02 - Instructivo de Correspondencia y Archivo de la Defensoria del Pueblo	Acción Correctiva	Gestión Documental - Nivel Central	Humano	Una jornada de socialización con todos los funcionarios involucrados en el proceso de radicación	Jornada realizada/ Jornada programa	02/may/2017	31/jul/2017									No se allegaron evidencias para el periodo de seguimiento con corte a 30 de junio de 2017. Por tal motivo, no se registra porcentaje de cumplimiento de la acción.	0%	Abierto
												Realizar jornadas de organización de archivos de gestión de 2017 y 2016	Acción Correctiva	Defensora Regional Córdoba y áreas funcionales de la regional	Humano, logístico tecnológico	100% de archivos de gestión de 2017 y 2016 organizados	Metros lineales de archivos organizados / Metros de archivos por organizar	01/jun/2017	31/dic/2017							15 metros lineales de archivos organizados distribuidos en diferentes locaciones de la regional pues no se cuenta con una locación de archivo adecuada	Archivo en Excel (601410. ARCHIVOS Matriz_GD_Regional Cordoba_Enero-Abril 2017)	Una vez revisada la matriz en Excel enviada como soporte de la ejecución de la acción, se concluyó no ser suficiente teniendo en cuenta que no se pueden evidenciar los avances registrados. Por lo anterior, se requiere para los próximos seguimientos, remitir diligenciado el Formato Único de Inventario Documental (Código: GD-P02-F15) con la información correspondiente a la organización del archivo de 2016 y el formato diligenciado con la información la organización del archivo de 2017. Adicionalmente, se debe remitir el registro	0%	En Ejecución
												Realizar jornadas para la organización del archivos de 2015 hacia atrás con la participación de todas las áreas funcionales de la Regional	Acción Correctiva	Defensora Regional Córdoba y áreas funcionales de la regional	Humano, logístico tecnológico	100% de archivos de gestión de 2015 hacia atrás	Metros lineales de archivos organizados / Metros de archivos por organizar	01/jun/2017	30/jun/2018							5 metros lineales de archivos organizados distribuidos en diferentes locaciones de la regional pues no se cuenta con una locación de archivo adecuada	SI	Una vez revisada la matriz en Excel enviada como soporte de la ejecución de la acción, se concluyó no ser suficiente teniendo en cuenta que no se pueden evidenciar los avances registrados. Por lo anterior, se requiere para los próximos seguimientos, remitir diligenciado el Formato Único de Inventario Documental (Código: GD-P02-F15) con la información correspondiente a la organización del archivo de 2015 hacia atrás. Adicionalmente, se debe remitir el registro fotográfico donde se visualice la organización	0%	En Ejecución
												Implementar los formatos asociados al procedimiento AD-P08 Organización de Archivo y Transferencias Documentales, y presentar informe mensual al Grupo de Gestión Documental con el registro fotográfico de la utilización de las planillas.	Acción Correctiva	Defensora Regional Córdoba	Humano	7 informes presentados al Grupo de Gestión Documental	(# Informes presentados/ 7)*100	01/jun/2017	31/ene/2018							Mediante correo electrónico dirigido a la oficina de Gestión Documental de la entidad, se adjunto el registro fotográfico como evidencia de la utilización de planillas, de igual forma se insto al Técnico de Gestión Documental a continuar con el cumplimiento del compromiso adquirido por la Regional Córdoba.	Pantallazos del correo electrónico enviado al Nivel Central - Grupo de Gestión Documental.	Se validó pantallazo de mensaje electrónico, en el cual se observa el envío al Nivel Central de las planillas utilizadas por la Regional Córdoba durante el mes de junio de 2017. No obstante, es importante tener en cuenta los cambios y actualizaciones presentados en el Sistema de Gestión de Calidad; específicamente en el proceso de Gestión Documental (Formatos asociados al procedimiento: Organización de Archivos - Código: GD-P02), con el fin de aplicar los formatos vigentes. En los próximos seguimientos, la Regional deberá reenviar como	14%	En Ejecución
601411	Auditoria Interna de Gestión	##########	Gestión de Servicios Administrativos	La TRD carece de las series y las subseries que den cuenta de los archivos relacionados con la protección de los Derechos Humanos -victimas y desplazados -	N/A	No hay lineamientos del Nivel Central	No hay validación de TRD	N.A	N/A	N/A	No hay validación de TRD	Sustentar ante Comité Evaluador del Archivo General de la Nación - AGN las TRD en la fecha programadas por el AGN	Acción Correctiva	Gestión Documental - Secretaria General	Humano	Sustentación ante el Comité Evaluador del Archivo General de la Nación	(Nº de sustentaciones realizadas / Nº de sustentaciones requeridas)*100	01/may/2017	30/dic/2017									No se allegaron evidencias para el periodo de seguimiento con corte a 30 de junio de 2017. Por tal motivo, no se registra porcentaje de cumplimiento de la acción.	0%	Abierto
601412	Auditoria Interna de Gestión	##########	Gestión de Servicios Administrativos	Omisión en el cumplimiento de la Directiva Presidencial 06 de 2014 " cero papel"	N/A	No se ha realizado un lineamiento para incentivar a los funcionarios a cumplir con la directiva presidencial "cero papel" y el uso del correo electrónico. De igual forma para verificar los documentos antes de ser impresos	N/A	N.A	N/A	N/A	No se ha realizado un lineamiento para incentivar a los funcionarios a cumplir con la directiva presidencial "cero papel" y el uso del correo electrónico. De igual forma para verificar los documentos antes de ser impresos	El Defensor Regional expondrá los lineamientos a seguir para incentivar la política "cero papel"	Acción Correctiva	Gestión Documental	Logístico	Disminución en el uso del papel	1 Lineamiento por parte del Defensor Regional	01/ago/2016	31/jul/2017									No se allegaron evidencias para el periodo de seguimiento con corte a 30 de junio de 2017. Por tal motivo, no se registra porcentaje de cumplimiento de la acción.	0%	Abierto
601413	Auditoria Interna de Gestión	##########	Gestión de Servicios Administrativos	Silla Giratoria identificada con la plaza número 30859, la placa fue puesta a una silla fija y la placa de la silla fija 29654 según listado, se situó en la silla giratoria.	N/A	Error involuntario al momento de colocar las placas	N.A	N.A	N/A	N/A	Error involuntario al momento de colocar las placas	Cambio de las placas - seguimiento a los inventarios	Corrección	Regional Córdoba	Humano	Revisión periódica de los inventarios	Nº de Revisiones realizadas / Nº Revisiones programadas	01/ago/2016	31/jul/2017							En el mes de mayo, se llevó a cabo una TOMA FÍSICA DE INVENTARIO en la Regional Córdoba, como resultado cada funcionario verificó lo propio y se efectuaron los cambios pertinentes, los resultados de la actividad fueron informados mediante correo electrónico de fecha 03 de abril de 2017 a la Secretaria General y a los responsables del Grupo de	Pantallazos del correo electrónico enviado al Nivel Central - Secretaria General y Grupo de Bienes.	Se validó pantallazo de mensaje electrónico, en el cual se observa el envío al Nivel Central el 03 de abril de 2017 de los archivos de toma física de inventarios de la Regional y de 2 actas de la actividad ejecutada.	100%	Cerrado Eficaz
601414	Auditoria Interna de Gestión	##########	Gestión de Servicios Administrativos	Elementos recibidos en la Regional en calidad de donación vigencia 2015, sin adelantar las gestiones administrativas y legales para legalizar la propiedad de los bienes y su registro en los estados contables de la Defensoría	N/A	No depende de la regional pues es la OIM quien debe dejar por sentado la donación	N.A	N.A	N/A	N/A	No depende de la regional pues es la OIM quien debe dejar por sentado la donación	Realizar gestiones pertinentes con el fin de legalizar las donaciones de la OIM	Corrección	Subdirección de Servicios Administrativos	Humano	Esta donación no es competencia de la entidad	Nº de requerimientos realizados / Nº de requerimientos a realizar	01/ago/2016	31/jul/2017									No se allegaron evidencias para el periodo de seguimiento con corte a 30 de junio de 2017. Por tal motivo, no se registra porcentaje de cumplimiento de la acción.	0%	Abierto
601415	Auditoria Interna de Gestión	##########	Gestión de Servicios Administrativos	Placas externas números 24715, 30359, 30859, 31675 a nombre de la exfuncionaria Lissana Vargas Dávila con cedula de ciudadanía número 1067846767	N/A	Demoras en el tramite en el Nivel central	El inventario paso a otra funcionaria. El tramite del cambio y aprobación depende de la oficina de inventarios.	N.A	N/A	N/A	El inventario paso a otra funcionaria. El tramite del cambio y aprobación depende de la oficina de inventarios.	Realizar gestiones de inventarios el cambio requerido	Corrección	Subdirección de Servicios Administrativos	Logístico	Subsanar los inventarios	Nº de requerimientos realizados / Nº de requerimientos a realizar	01/ago/2016	31/jul/2017									No se allegaron evidencias para el periodo de seguimiento con corte a 30 de junio de 2017. Por tal motivo, no se registra porcentaje de cumplimiento de la acción.	0%	Abierto
												Presentar el inventarios actualizados de la Regional	Acción Correctiva	Defensora Regional Córdoba	Humano	Inventarios de la regional actualizados	1 Inventario actualizado	01/ago/2016	30/ago/2017							Teniendo en cuenta la toma física de inventarios ejecutado	Pantallazos del correo electrónico enviado al Nivel	Se validó pantallazo de mensaje electrónico, en el	100%	Cerrado Eficaz

Consolidado Plan de **Mejora**
Seguimiento 30 de junio 2017

Código:	SO- F05
versión:	3
Vigente desde	29/08/2016

SECCIÓN 1: IDENTIFICACIÓN DEL HALLAZGO					Acción Registrada en Plan de mejoramiento	SECCIÓN 2: ANÁLISIS CAUSAS						SECCIÓN 3: PLAN DE MEJORAMIENTO								SECCIÓN 4: SEGUIMIENTO PRIMER BIMESTRE			SEGUNDO BIMESTRE			TERCER BIMESTRE			PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO	Estado de la Acción
Nº	Fuente de hallazgo	Fecha hallazgo	Proceso - Subproceso Afectado.	Hallazgo y/o Situación		PORQUE?	PORQUE?	PORQUE?	PORQUE?	PORQUE?	Causa(s) Raíz	ACCIÓN	Tipo de acción Propuesta	Responsable de ejecución	Recursos	Meta de la acción	Indicador	Fecha Inicio	Fecha Terminación	SEGUIMIENTO AVANCE PROCESO	DOCUMENTOS SOPORTE	OBSERVACIONES OCI	SEGUIMIENTO AVANCE PROCESO	DOCUMENTOS SOPORTE	OBSERVACIONES OCI	SEGUIMIENTO AVANCE PROCESO	DOCUMENTOS SOPORTE	OBSERVACIONES OCI		
601416	Auditoria Interna de Gestión	##########	Gestión de Servicios Administrativos	Falta de controles para los bienes de consumo (tintas de impresora y tóner) vencidos y sin averías, sin que se hubiese realizado trámite alguno para ser devueltos.	N/A	Falta de control en los inventarios	El arreglo de las impresoras con el tramite al nivel central toma un tiempo que supera la vida útil de los tóner por esto el vencimiento.	N.A	N/A	N/A	El arreglo de las impresoras con el tramite al nivel central toma un tiempo que supera la vida útil de los tóner por esto el vencimiento.	Remitir los tóner al nivel central para disponer lo pertinente en aras de remitir los que sirvan a otras regionales que los necesiten	Acción Correctiva	Subdirección de Servicios Administrativos	Logístico	Revisión y seguimiento de inventarios	Nº de requerimientos realizados / Nº de requerimientos a realizar	01/ago/2016	31/jul/2017									No se allegaron evidencias para el periodo de seguimiento con corte a 30 de junio de 2017. Por tal motivo, no se registra porcentaje de cumplimiento de la acción.	0%	Abierto
601417	Auditoria Interna de Gestión	##########	Gestión de Servicios Administrativos	Bienes en desuso al interior de la regional (numeral 8,3,4 Manual Integrado para el Manejo de los Bienes de la Defensoría del Pueblo)	N/A	Falta de control en los inventarios	Falta de tramite en al nivel central para activar el comité de bajas y proceder a devolver o destruir los bienes en desuso.	N.A	N/A	N/A	Falta de tramite en al nivel central para activar el comité de bajas y proceder a devolver o destruir los bienes en desuso.	Se dará de baja de los Bienes que no se estén usando en la Regional	Acción Correctiva	Subdirección de Servicios Administrativos	Logístico	Dar de baja a todos los bienes que no estén en uso	Nº de bienes dados de baja / Total de bienes en desuso	01/ago/2016	31/jul/2017									No se allegaron evidencias para el periodo de seguimiento con corte a 30 de junio de 2017. Por tal motivo, no se registra porcentaje de cumplimiento de la acción.	0%	Abierto
601418	Auditoria Interna de Gestión	##########	Gestión de Servicios Administrativos	Existencia de una Multa ante el sistema SIMIT del vehículo OBG682 sin gestión.	N/A	Por violar una norma de transito	Falta de precaución respecto a las normas de transito	N.A	N/A	N/A	Falta de precaución respecto a las normas de transito	El conductor asumirá el pago de la multa	Acción Correctiva	Conductor de la Regional- Subdirección de Servicios Administrativos	Logístico	Subsanar la multa	Nº de comparendos tramitados / Nº de comparendos impuestos	01/ago/2016	31/jul/2017							La multa fue subsanada	Comprobante de Pago - Alcaldía de Montería (Secretaría de Transporte y Tránsito Montrans LTDA.)	Se verificó comprobante de pago con fecha del 04 de octubre de 2016. La acción se cierra con cumplimiento del 100% y de manera eficaz.	100%	Cerrado Eficaz
601419	Auditoria Interna de Gestión	##########	Tecnologías de la Información	Falta de control a nivel de licenciamiento (donación) y software vencido a nombre del señor regional.	N/A	Falta control a los inventarios	desconocimiento del tramite a seguir para que las licencias se descarguen del inventario del Regional	N.A	N/A	N/A	desconocimiento del tramite a seguir para que las licencias se descarguen del inventario del Regional	Establecer control y monitoreo de software y comunicar al nivel central cuando este vencido	Corrección	Grupo de Sistemas	Tecnológico	Mantener al día las licencias de los software	Nº de comunicaciones a nivel central / Nº total de licencias de software	01/ago/2016	31/jul/2017									No se allegaron evidencias para el periodo de seguimiento con corte a 30 de junio de 2017. Por tal motivo, no se registra porcentaje de cumplimiento de la acción.	0%	Abierto
601420	Auditoria Interna de Gestión	##########	Subproceso de Defensoría Pública	Deficiencias en el uso del Sistema de Información Visión Web - DP, procesos sin teorías del caso.	N/A	Incumplimiento de los defensores públicos	falta de control en las obligaciones contractuales	N.A	N/A	N/A	falta de control en las obligaciones contractuales	Verificar el cumplimiento de las obligaciones contractuales	Acción Correctiva	Defensoría Pública Regional Córdoba	Logístico	Estar al día con las teorías de casos	Nº de actualizaciones / Nº Total de casos sin actualizar	01/ago/2016	31/jul/2017							Durante los días 17, 18 y 19 de Mayo de 2017, se llevó a cabo una Visita de Control de Gestión, por parte de funcionarios de la Dirección Nacional de Defensoría Pública, en la cual se verificó in situ que la información reportada por los operadores de defensoría pública se encontrara en consonancia con las directrices y lineamientos expedidos sobre la materia desde el nivel central. Por lo cual los 5 profesionales administrativos y de gestión fueron auditados.	Archivo en PDF con evidencias.	Se verificó la información allegada, evidenciándose que se han impartido directrices a los Defensores Públicos en la Regional para estar al día con las teorías de casos en el sistema de información. Sin embargo, para poder cerrar la acción, es necesario contar para el próximo seguimiento (corte a 30 de septiembre de 2017), con un reporte oficial del sistema de información Visión-Web DP al 31 de julio de 2017, lo cual permitirá evidenciar el cumplimiento de la acción. De no ser posible generar el reporte, se necesita una imagen de pantalla que...	50%	En Ejecución
601421	Auditoria Interna de Gestión	##########	Subproceso de Defensoría Pública	Inasistencia de los judicantes a las barras académicas, articulo décimo cuarto, resolución 1003 de 2005	N/A	Falta de controles sobre la normatividad	Desconocimiento de la normatividad	N.A	N/A	N/A	Desconocimiento de la normatividad	Socialización del equipo MECI calidad, donde orienten a los funcionarios sobre el normograma	Acción Correctiva	Equipo MECI regional Córdoba	Logístico	Asistencia semanal de los judicantes a las barras académicas	Nº de socializaciones realizadas / Nº socializaciones programadas	01/ago/2016	31/jul/2017							A partir de la fecha de la auditoria se instó a los judicantes a asistir a las barras académicas, actualmente se da cabal cumplimiento al compromiso.	Archivo en PDF con evidencias.	Soportado mediante archivos escaneados en los que se observa fecha y firma de los judicantes a las barras académicas realizadas durante el mes de junio y julio de 2016. No obstante, se debe informar cuántas socializaciones se realizaron y a cuántas asistieron los judicantes durante el periodo comprendido entre el 01/ago/2016 y 31/07/2017, tal y como se plantea en las fechas de ejecución de la acción, enviando una muestra del total de las evidencias como soporte.	20%	En Ejecución
601422	Auditoria Interna de Gestión	##########	PROCESOS MISIONALES	Falta de gestión en la verificación de la Ley de Cuotas (articulo 16 ley 851 de 2000)	N/A	Falta de controles sobre la normatividad	Desconocimiento de la actividad	N.A	N/A	N/A	Desconocimiento de la actividad	Lineamiento de la Defensora Delegada de Mujer y Genero a las defensorías Regionales, para el cumplimiento de la Ley de Cuotas	Acción Correctiva	Delegada Mujer y Asuntos de Genero Regional Córdoba	Logístico	Socialización del normograma	Nº de socializaciones realizadas / Nº socializaciones programadas	01/ago/2016	31/jul/2017									No se allegaron evidencias para el periodo de seguimiento con corte a 30 de junio de 2017. Por tal motivo, no se registra porcentaje de cumplimiento de la acción.	0%	Abierto
												Recolectar, consolidar a nivel departamental la Información	Corrección	Defensora Regional Córdoba	Humano	Información ley de cuotas	1 Informe	01/may/2017	31/dic/2017							En fecha 03 de agosto de 2016, se elevaron los requerimientos a todos los alcaldes del departamento de Córdoba y al señor Gobernador. A la fecha faltan algunos entes municipales por respuesta a nuestra solicitud.	Archivo en PDF con informe de cumplimiento de la Ley 581 de 2000; Municipios y Departamento de Córdoba.	Se validó el informe correspondiente a la vigencia de 2016. Sin embargo, teniendo en cuenta la fecha de inicio y terminación de la acción (01/may/2017 - 31/dic/2017), se deberá allegar adicionalmente el informe correspondiente a la vigencia de 2017 para...	50%	En Ejecución
												Remitir la Información a la Delegada al nivel central	Corrección	Defensora Regional Córdoba	Humano	Información ley de cuotas remitida	1 Informe remitido	01/may/2017	31/dic/2017							En fecha 03 de agosto de 2016, se elevaron los requerimientos a todos los alcaldes del departamento de Córdoba y al señor Gobernador. A la fecha faltan algunos entes municipales por respuesta a nuestra solicitud.	Archivo en PDF con informe de cumplimiento de la Ley 581 de 2000; Municipios y Departamento de Córdoba.	Se deberá reenviar el correo electrónico o el documento soporte digitalizado, mediante el cual se remitan los informes (vigencias 2016 y 2017) relacionados con la ley de cuotas al Nivel...	0%	En Ejecución
601423	Auditoria Interna de Gestión	##########	Subproceso de Atención y Trámite de Quejas, Solicitudes y Asesoría	Deficiencias en el uso del sistema de información Visión Web-ATQ (peticiones de la vigencia 2010 en seguimiento, peticiones asignadas al Defensor regional sin culminar de vigencias anteriores a las del año 2016, sub registro de información, información sin ingresar), conllevando a que las estadísticas arrojadas por el sistema no sean consistentes con la realidad.	N/A	Quedo una vacante de ATQ por ascenso	fallas tecnológicas ocasionan atraso en las labores	N.A	N/A	N/A	fallas tecnológicas ocasionan atraso en las labores	Asegurar los casos registrados y garantizar los seguimientos desde la vigencia 2010, actualizado en el sistema visión web	Acción Correctiva	Regional Córdoba	Logístico	Culminar las peticiones de vigencias anteriores	Nª de actualizaciones / Nº Total de peticiones sin culminar	01/ago/2016	31/jul/2017							Las peticiones de vigencias anteriores han sido culminadas.	VISION WEB	Para poder establecer este cumplimiento es necesario contar con un reporte oficial del sistema de información Visión-Web DP...	0%	En Ejecución
												Solicitar los permisos del sistema para que el regional tenga acceso a los controles que emite el sistema	Acción Correctiva	Regional Córdoba	Humano	Revisión y seguimiento del sistema	Nº de requerimientos realizados / Nº de requerimientos a realizar	01/ago/2016	31/jul/2017							Se elevo 1 solicitud al grupo de sistemas de la entidad para que informara directrices y viabilidad de la acción.	Pantallazos del correo electrónico enviado al Nivel Central - Grupo de Sistemas.	Se evidenció el requerimiento realizado por la Regional al Grupo de Sistemas el pasado 14/07/2017. Para el próximo seguimiento (corte a 30 de septiembre de 2017) se deberá presentar la respuesta del Grupo de Sistemas y evidenciar la forma en que la Regional realiza el control de revisión y el seguimiento al...	50%	En Ejecución
												Realizar un plan de choque para la actualización del registro en el sistema visión web	Acción Correctiva	Regional Córdoba	Humano	Culminar las peticiones de vigencias anteriores	Nª de actualizaciones / Nº Total de peticiones sin culminar	01/ago/2016	31/jul/2017							Ya han sido culminadas	VISION WEB	Para poder establecer este cumplimiento es necesario contar con un reporte oficial del sistema de información Visión-Web DP con corte a 31 de julio de 2017 (próximo seguimiento corte a 30 de septiembre de 2017), lo cual permitirá evidenciar el cumplimiento de la acción. De no ser posible se necesita una imagen de pantalla que...	0%	En Ejecución
601424	Auditoria Interna de Gestión	##########	Tecnologías de la Información	Inexistencia de una política en estándares de seguridad informática, (desactivar el usuario y la clave en el momento del retiro del funcionario-Visión Web ATQ)	N/A	La Regional no es competente para desactivar usuarios	Es Talento Humano quien reporta la eventualidad a la Oficina de Sistemas para lo pertinente	N.A	N/A	N/A	Es Talento Humano quien reporta la eventualidad a la Oficina de Sistemas para lo pertinente	Requerimientos del Ingeniero para desactivar claves de ex funcionarios	Acción Correctiva	Grupo de Sistemas	Logístico	Gestión a la oficina de talento humano	Nº de requerimientos realizados / Nº de requerimientos a realizar	01/ago/2016	31/jul/2017									No se allegaron evidencias para el periodo de seguimiento con corte a 30 de junio de 2017. Por tal motivo, no se registra porcentaje de cumplimiento de la acción.	0%	Abierto
601425	Auditoria Interna de Gestión	##########	Promoción y Divulgación	No se dispone del centro de documentación, encontrándose los libros dispersos en las diferentes unidades	N/A	No hay espacio físico para albergar los libros en una sola unidad	N.A	N.A	N/A	N/A	No hay espacio físico para albergar los libros en una sola unidad	Habilitar un espacio en la regional para organizar el centro de documentación de las publicaciones	Acción Correctiva	Profesional Promoción y Divulgación Defensor Regional Córdoba	Logístico	Gestión para contar con un centro de documentación	Nº de requerimientos realizados / Nº de requerimientos a realizar	01/ago/2016	31/jul/2017							Mediante memorando numero 6014-00222 de fecha 02 de agosto de 2016, dirigido a la Dirección Nacional de Promoción y divulgación, la Regional Córdoba, solicitó directrices referentes al centro de documentación, resaltando que a la fecha no contamos con espacio físico para dicho fin.	Memorando 6014-00292 de fecha mayo 19 de 2017.	Se verificó el documento enviado como evidencia, encontrándose que se realizó la consulta a Nivel Central para la implementación del centro de documentación en la Regional. No obstante, la acción se cerrará cuando se evidencie que efectivamente se destinó un espacio para el centro de documentación y el...	20%	En Ejecución
												Realizar la distribución de las publicaciones de los libros que se tienen en inventarios	Acción Correctiva	Profesional Promoción y Divulgación Defensor Regional Córdoba	Logístico	Publicaciones distribuidas	Nº de publicaciones distribuidas/Nº publicaciones en inventario	01/ago/2017	31/jul/2017							Se elevó solicitud al profesional de promoción y divulgación en aras de dar pronto cumplimiento a la acción	Pantallazos del correo electrónico enviado al profesional de Promoción y Divulgación.	Se verificó el documento enviado como evidencia de la directriz dada por la Defensora del Pueblo Regional al profesional de Promoción y Divulgación. Es importante resaltar, que para cerrar la acción se deberá enviar en el próximo seguimiento evidencias que demuestren la distribución de las...	50%	En Ejecución
601426	Auditoria Interna de Gestión	##########	Promoción y Divulgación	Inobservancia a la ley 1098 de 2006, afluencia mínima de remisión de personas amonestadas, a comparación de otras regionales, situación que se puede derivar por la falta de corresponsabilidad de la regional y exigibilidad de los derechos a favor de los menores de edad	N/A	No se mostro al momento de la auditoria	A la fecha de la auditoria, no se mostro la carpeta correspondiente, sin embargo se pudo constatar que si hay afluencia de remisión de personas amonestadas, existiendo corresponsabilidad y exigibilidad de los derechos a favor de los menores de edad.	N.A	N/A	N/A	A la fecha de la auditoria, no se mostro la carpeta correspondiente, sin embargo se pudo constatar que si hay afluencia de remisión de personas amonestadas, existiendo corresponsabilidad y exigibilidad de los derechos a favor de los menores de edad.	Evidencias de cumplimiento a la observancia de la ley 1098/2006.	Corrección	Promoción y Divulgación Regional Córdoba	Logístico	Continuar con las gestiones frente a los amonestados	Nº de socializaciones realizadas / Nº socializaciones programadas	01/ago/2016	31/jul/2017							A la fecha de la auditoría, no se mostró la carpeta correspondiente, sin embargo se pudo constatar que si hay afluencia de remisión de personas amonestadas...	Archivo en PDF con evidencias.	Se revisaron los soportes enviados como evidencia, encontrándose documentos que muestran gestión frente a los amonestados.	0%	En Ejecución
												Solicitar la información al ICBF de las personas amonestadas	Acción Correctiva	Regional Córdoba	Logístico	Control frente a las personas...	1 Solicitud mensual	01/may/2017	31/dic/2017							Se han llevado a cabo reuniones con el ICBF con la finalidad de...	Archivo en PDF con evidencias.	Se revisaron los soportes enviados como evidencia...	0%	En Ejecución
												Constatar la situación a nivel local contra el numero de amonestados que se reportan a la Defensoria del Pueblo sea consecuente con la problemática...	Acción Correctiva	Regional Córdoba	Logístico	Control frente a las personas amonestadas	1 revisión mensual	01/may/2017	31/dic/2017							Se han llevado a cabo reuniones con el ICBF con la finalidad de generar un proceso que permita evidenciar y conocer la situación de los amonestados en el departamento...	Archivo en PDF con evidencias.	Se revisaron los soportes enviados como evidencia, encontrándose documentos que son anteriores al 13 de julio de 2016, fecha en que...	0%	En Ejecución
												Lo ejecutado debe ser lo soportado en el sistema Strategos	Acción Correctiva	Oficina de Planeación Nivel Central	Logístico	Cumplimiento cabal de las metas	Nº de requerimientos realizados / Nº de requerimientos a realizar	01/ago/2016	31/jul/2017									No se allegaron evidencias para el periodo de seguimiento con corte a 30 de junio de 2017. Por tal motivo, no se registra porcentaje de...	0%	Abierto

Código:	SO- F05
versión:	3
Vigente desde	29/08/2016

SECCIÓN 1: IDENTIFICACIÓN DEL HALLAZGO						SECCIÓN 2: ANÁLISIS CAUSAS						SECCIÓN 3: PLAN DE MEJORAMIENTO								SECCIÓN 4: SEGUIMIENTO — PRIMER BIMESTRE			SEGUNDO BIMESTRE			TERCER BIMESTRE				
N°	Fuente de hallazgo	Fecha hallazgo	Proceso - Subproceso Afectado.	Hallazgo y/o Situación	Acción Registrada en Plan de mejoramiento	PORQUE?	PORQUE?	PORQUE?	PORQUE?	PORQUE?	Causa(s) Raíz	ACCIÓN	Tipo de acción Propuesta	Responsable de ejecución	Recursos	Meta de la acción	Indicador	Fecha Inicio	Fecha Terminación	SEGUIMIENTO AVANCE PROCESO	DOCUMENTOS SOPORTE	OBSERVACIONES OCI	SEGUIMIENTO AVANCE PROCESO	DOCUMENTOS SOPORTE	OBSERVACIONES OCI	SEGUIMIENTO AVANCE PROCESO	DOCUMENTOS SOPORTE	OBSERVACIONES OCI	PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO	Estado de la Acción
601427	Auditoria Interna de Gestión	##########	Direccionamiento Estratégico	Lo registrado en el sistema STRATEGOS no es coincidente con lo gestionado (Desplazados)-Resolución 1692	N/A	Se mostraron listas de asistencias	Lo indicado obedece a las actas de reunión, las mismas no son entregadas los días del evento por lo cual al momento de solicitarla a los comunitarios no mostraron lo pertinente sino las listas de asistencia, sin embargo esto no amerita considerar que no es coincidente lo gestionado con lo indicado en STRATEGOS	La planeación es un ejercicio dinámico que requiere actualización dada la gestión que realiza la regional y los hechos coyunturales.	N/A	N/A	La planeación es un ejercicio dinámico que requiere actualización dada la gestión que realiza la regional y los hechos coyunturales.	Realizar de forma justificada la Reformulación de las metas a la Oficina de Planeación cuando se presente variaciones.	Acción Correctiva	Regional Córdoba	Humano	Solicitudes de ajuste cuando se presenten variaciones	Nº de solicitudes	01/ago/2016	30/ago/2017							Desde el mes de agosto de 2016 al mes de abril de 2017, se han elevado 6 solicitudes justificadas en la reformulación de las metas.	Pantallazos de correos electrónicos enviados a la Oficina de Planeación.	Se validaron pantallazos de los correos electrónicos enviados a la Oficina de Planeación (05/10/2016, 06/10/2016, 02/12/2016, 31/01/2017, 10/02/2017 y 04/04/2017), mediante los cuales se solicitaron ajustes a las metas registradas en el sistema de información Strategos. La acción se cierra con cumplimiento del 100% y de manera eficaz. Sin embargo, se debe continuar realizando la acción de manera permanente con el fin de evitar nuevamente las	100%	Cerrado Eficaz
601428	Auditoria Interna de Gestión	##########	Promoción y Divulgación	Desconocimiento del modelo pedagógico institucional y las rutas pedagógicas en las diferentes unidades (victimas, desplazados)	N/A	Desconocimiento de la socialización	No se ha socializado el modelo pedagógico institucional y las rutas pedagógicas	N.A	N/A	N/A	No se ha socializado el modelo pedagógico institucional y las rutas pedagógicas	Socializar el modelo pedagógico institucional y las rutas pedagógicas	Acción Correctiva	Promoción y Divulgación Regional Córdoba	Logistico	Conocer el modelo pedagógico institucional y las rutas pedagógicas en las diferentes unidades (victimas, desplazados)	Nº de socializaciones realizadas / Nº socializaciones programadas	01/ago/2016	31/jul/2017							Se llevo a cabo 1 socialización del modelo pedagógico y ruta pedagógica.	Archivo en PDF con evidencias.	Se revisaron los soportes enviados como evidencia, encontrándose los listados de asistencia de dos (2) talleres realizados en la Regional Córdoba (19/07/2016 y 02/08/2016), sobre el Modelo Pedagógico Institucional, los folletos de paz, y los formatos de Promoción y Divulgación. La acción se cierra con	100%	Cerrado Eficaz
601429	Auditoria Interna de Gestión	##########	Gestión de Servicios Administrativos	Falta de Registros para constatar la operación eficaz, eficiente y efectiva, en el tema de entrega de los formularios a la UARIV.	N/A	Se entregan en planillas	Los documentos se envían por el servicio postal 4-72, el hace la entrega y queda registrada en la planilla pero no devuelven el oficio físico donde se plasme la firma del receptor	N.A	N/A	N/A	Los documentos se envían por el servicio postal 4-72, el hace la entrega y queda registrada en la planilla pero no devuelven el oficio físico donde se plasme la firma del receptor	Solicitar lineamientos sobre procedimiento, instructivo o manual donde se indique que se debe hacer con los FUD luego de tomar las declaraciones	Corrección	Delegada de Victimas	Logistico	Lineamientos sobre en envío de los FUD	Nº de requerimientos realizados / Nº de requerimientos a realizar	01/ago/2016	31/jul/2017									No se allegaron evidencias para el periodo de seguimiento con corte a 30 de junio de 2017. Por tal motivo, no se registra porcentaje de	0%	Abierto
601430	Auditoria Interna de Gestión	##########	Gestión de las Comunicaciones	Fortalecimiento del control social a nivel Regional: Las actividades realizadas a Nivel Regional se visibilizan a través de la revista Virtual " Paloma Mensajera", teniendo cero incidencias sobre los usuarios por ser un medio de comunicación Interno.	N/A	Los usuarios no tienen acceso a paloma mensajera	Las actividades de la Regional son remitidas a la dependencia Grupo de Comunicaciones donde se exponen en la revista de la entidad "Paloma Mensajera", pese a ello solo las pueden observar los funcionarios de la entidad y no es visibilizada por usuarios y demás. Se esta estudiando la viabilidad de solicitar al nivel central - que sea evidenciado el trabajo de la regional en la	N.A	N/A	N/A	las actividades de la Regional son remitidas a la dependencia Grupo de Comunicaciones donde se exponen en la revista de la entidad "Paloma Mensajera", pese a ello solo las pueden observar los funcionarios de la entidad y no es visibilizada por usuarios y demás. Se esta estudiando la viabilidad de solicitar al nivel central - que sea evidenciado el trabajo de la regional en la pagina web haciéndola accesible a los particulares.	Gestionar con la oficina de prensa de la entidad la viabilidad de tener un espacio en la página web para mostrar la gestión de las Regionales.	Acción Correctiva	Despacho de la Regional Córdoba	Logistico	Visibilizar el trabajo de la regional en la pagina web	Nº de requerimientos realizados / Nº de requerimientos a realizar	01/ago/2016	31/jul/2017							Se ha elevado 1 solicitud a la oficina de prensa de la entidad para conocer directrices y viabilidad de esta acción.	Pantallazo de correo electrónico enviado a la Oficina de Comunicaciones e Imagen Institucional.	Se evidenció el requerimiento realizado por la Regional a la Oficina de Comunicaciones e Imagen Institucional el pasado 14/07/2017	50%	En Ejecución
												Publicar en carteleras de la Regional de la Gestión de la Regional	Acción Correctiva	Despacho de la Regional Córdoba	Humano	Visibilizar el trabajo de la regional en la pagina web	1 Publicación al mes	01/jun/2017	31/dic/2017							Se ha elevado 1 solicitud a la oficina de prensa de la entidad para conocer directrices y	SI	No se evidenció la solicitud realizada a la Oficina de Comunicaciones e Imagen	0%	En Ejecución
												Abrir un espacio en las pantallas habilitadas en la Regional, para mostrar la gestión nacional y la regional	Acción Correctiva	Despacho de la Regional Córdoba	Humano	Visibilizar el trabajo de la regional en la pagina web	Publicaciones	01/jun/2017	31/dic/2017							Se ha elevado 1 solicitud a la oficina de prensa de la entidad para conocer directrices y viabilidad de esta acción.	SI	No se evidenció la solicitud realizada a la Oficina de Comunicaciones e Imagen Institucional sobre esta	0%	En Ejecución
602001	Auditoria Interna de Gestión	19-jul-16	Direccionamiento Estratégico	La Regional Magdalena, para el periodo 2016 presentó incumplimiento en las metas propuestas según reporte del sistema de información Strategos, respecto del plan de acción anual 2016 con corte al mes de abril, incumpliendo con lo establecido en la Resolución 1692 de 2013 incidiendo en el logro de los objetivos institucionales, en la toma de decisiones de la entidad y el seguimiento a la gestión.	No presenta	Los funcionarios no entregan las cifras acorde a lo planeado.	Falta de estrategia de seguimiento a las actividades que permita cumplir las metas.	N/A			Falta de estrategia de seguimiento a las actividades que permita cumplir las metas.	Realizar un control mensual con el fin de que las metas del PAA presenten un cumplimiento de por lo menos 98%	Acción Correctiva	Defensoría Regional Magdalena	Recurso humano	Cumplir a las metas propuestas en Strategos.	No. de metas sin cumplir / No. total de metas	01-oct-16	31-ene-17			El 22-ene-2017, Planeación dio aprobación al Plan de Mejoramiento y durante Feb de 2017 no reportó avance. El control lo debe realizar cada líder de proceso y presentar un informe de la gestión realizada mensualmente al Defensor Regional (la cual debe formar parte de la memoria de seguimiento a Strategos y registrada en el Aplicativo Strategos - campo Observaciones)+Z172:Z194			No reportaron avance			No reporto avance	0%	Abierto
602002	Auditoria Interna de Gestión	19-jul-16	Gestión del Talento Humano	No se realizaron jornadas de reinducción en la vigencia 2015, así como tampoco en el primer semestre de 2016 (Decreto Ley 1567 de 1998 - por el cual se crean el sistema nacional de capacitación y el sistema de estímulos para los empleados del Estado).	No presenta	Incumplimiento en la realización del proceso de re inducción.	se presentó desconocimiento de la realización en los tiempos establecidos por la norma	N/A			se presentó desconocimiento de la realización en los tiempos establecidos por la norma	Concientizar a los funcionarios de la importancia del proceso de re inducción y realizar las mismas a los funcionarios vigencia 2015 y 2016.	Corrección	Defensor Regional	Recurso humano	Cumplir las jornadas de re inducción 2015 y primer semestre 2016	Un (1) Proceso de re inducción	01-oct-16	30-mar-17			El 22-ene-2017, Planeación dio aprobación al Plan de Mejoramiento y durante Feb de 2017 no reportó avance. Se recomienda que el Líder del Proceso de Gestión del Talento Humano (Defensor Regional) en coordinación con el P.G. 15 - Ing. Sistemas (cargo administrativo), solicite a la Subdirección de Talento Humano, los lineamientos para realizar la reinducción a los servidores y realizarla (levantando evidencias). La evidencia de cumplimiento de esta acción es la solicitud a Talento Humano y las evidencias de haber realizado el proceso de reinducción. Posteriormente formará parte del Plan de Mejoramiento para la Subdirección de Talento Humano por			No reportaron avance			No reporto avance	0%	Abierto
602003	Auditoria Interna de Gestión	19-jul-16	Gestión del Talento Humano	Fallas en la realización de las reuniones mensuales que se deben realizar del COPASST de conformidad con lo dispuesto en el artículo 12 de la Resolución 208 de 2014, por la cual se adopta el Reglamento Interno para la elección de los miembros del Comité Paritario de Seguridad y Salud en el Trabajo de la Defensoría del Pueblo y se dictan otras	No presenta	Se realizaron las reuniones mensuales pero no se dejaron registro de las mismas	Desconocimiento de la realización de actas.	Falta de cultura en el adecuado control de registros (actas de reunión)	N/A		Falta de cultura en el adecuado control de registros (actas de reunión)	Concientizar a los funcionarios de la importancia de realizar la memoria de reunión mensuales del COPASST y efectuar la realización de las mismas.	Acción Correctiva	Funcionarios comité COPASST	Recurso humano	Totalidad de memoria de reunión mensuales realizadas	Siete (7) memorias de reunión / No. total de memorias de reunión	01-oct-16	31-ene-17			El 22-ene-2017, Planeación dio aprobación al Plan de Mejoramiento y Feb de 2017 no reportó avance. Se recomienda que los representantes por parte de la Regional al COPASST sean los responsables de esta acción; quienes deben realizar las reuniones y levantar memoria de reunión (firmada por todos los asistente en cada una de las hojas). La evidencia es el envío de las tres (3) memorias de reunión de los meses			No reportaron avance			No reporto avance	0%	Abierto
602004	Auditoria Interna de Gestión	19-jul-16	Gestión del Talento Humano	No se han definido planes de emergencia de conformidad con lo establecido en el Decreto 1443 de 2014, a través del cual el Ministerio del Trabajo dicta disposiciones para la implementación del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST).	No presenta	No aplicación de las directrices contenidas en el Decreto 1443 de 2014.	Desconocimiento del Decreto.	N/A			Desconocimiento del Decreto.	Socializar las directrices del Decreto 1443 de 2014 e implementar planes de emergencia dentro del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo.	Acción Correctiva	Comité de Emergencia	Recurso humano	Implementación de los planes de emergencia	No. planes a implementar / No. planes de emergencia	01-oct-16	31-ene-17			El 22-ene-2017, Planeación dio aprobación al Plan de Mejoramiento y durante Feb de 2017 no reportó avance. Se recomienda que los representantes por parte de la Regional al Comité de Emergencia sean los responsables de esta acción; quienes deben realizar la socialización del Decreto y realizar memoria de reunión (firmada por todos los asistente en cada una de las hojas). La evidencia es el envío de una (1) memoria de reunión; que pudo haberse realizado durante el primer trimestre del año. Esa socialización se le debe realizar posteriormente a cada funcionario nuevo			No reportaron avance			No reporto avance	0%	Abierto
602005	Auditoria Interna de Gestión	19-jul-16	Gestión del Talento Humano	Fallas en el registro de la información que debe registrarse de todos los servidores públicos que conforman la Defensoría Regional Magdalena en el Sistema de Información y Gestión del Empleo Público -SIGEP, a pesar de que la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional, obliga a divulgar la información de las personas que se encuentran vinculadas bien sea por contrato de prestación de servicios, en carrera o en provisionalidad.	No presenta	Falta de armonización con el nivel central.	Falta de socialización del funcionamiento del SIGEP.	N/A			Falta de socialización del funcionamiento del SIGEP.	Requerir cumplimiento del registro de la información faltante en el SIGEP.	Corrección	Funcionarios	Recurso humano y tecnológico	Totalidad de información de los servidores públicos registrada en el SIGEP	No. de servidores públicos con Información faltante por registrar en el SIGEP / No. de servidores públicos totales	01-oct-16	31-ene-17			El 22-ene-2017, Planeación dio aprobación al Plan de Mejoramiento y durante Feb de 2017 no reportó avance. Se recomienda que está sea responsabilidad de todos y cada uno de los servidores de la Regional; quienes deben ingresar al SIGEP con su usuario y contraseña y actualizar la información. Una vez la actualicen deben reportárselo a la Subdirección de Talento Humano (Jose Gerardo Gonzalez - joseggonzalez@Defensoria.gov.co) por correo electrónico para que este emita el Vo. Bo . Cuando tengan este correo se lo remiten al P.G. 15 - Ing. de Sistemas para que consolide la información de la Regional y remita el correspondiente informe a la OCI. La Fecha máxima para reporta la			No reportaron avance			No reporto avance	0%	Abierto
602006	Auditoria Interna de Gestión	19-jul-16	Evaluación de la Satisfacción de Grupos de Interés	La Defensoria Regional no esta aplicando todos los lineamientos para la atención de sus Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones (PQRSDF), como lo son promover y orientar a los usuarios para la correcta utilización del buzón, extraer y registrar semanalmente las PQRSDF del buzón y realizar el informe estadístico de las PQRSDF. Criterios que fueron establecidos por la Secretaria General y divulgados a todas las Defensorías Regionales mediante correos electrónicos de octubre de 2014 y definidos en el procedimiento (EG-P01) vigente	No presenta	No empoderamiento del proceso.	Incumplimiento de las directrices del procedimiento.	N/A			Incumplimiento de las directrices del procedimiento.	Aplicar los lineamientos expedidos para la atención de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones (PQRSDF).	Acción Correctiva	Funcionarios	Recurso humano	Cumplimiento de los lineamientos para PQRSDF	No. de lineamientos faltantes por cumplir / No. total de lineamientos	01-oct-16	31-ene-17			El 22-ene-2017, Planeación dio aprobación al Plan de Mejoramiento y durante Feb de 2017 no reportó avance. Recomendamos que de acuerdo al Manual de funciones e instructivo enviado por Secretaria General - Grupo de Atención al Ciudadano está acción este a cargo del P.G. 15 -Admón. (Ing. Sistemas) junto con el Defensor Regional.; igualmente se recomienda que realicen una sociabilización a todos los servidores de la entidad; incluidos contratistas y levanten listado de asistencia a dicha capacitación. La evidencia del cumplimiento respecto a los lineamientos, es llevar el libro control de PQRSDF y enviar fotografías del mismo actualizado a la fecha de reporte de cumplimiento.			No reportaron avance			No reporto avance	0%	Abierto
602007	Auditoria Interna de Gestión	19-jul-16	Gestión de Servicios Administrativos	Carencia de aire acondicionado.	No presenta	No existe en este momento el contrato de mantenimiento para los aires acondicionados, el cual depende de la gestión de la Subdirección Administrativa	N/A				No existe en este momento el contrato de mantenimiento para los aires acondicionados, el cual depende de la gestión de la Subdirección Administrativa	Gestión para la realización del mantenimiento de los aires acondicionados de la Regional	Corrección	Subdirección administrativa	Financiero	Funcionamiento de los aires acondicionados de la regional	Nº de aires acondicionados funcionando/Nº de aires acondicionados funcionando	01-oct-16	30-mar-17			El 22-ene-2017, Planeación dio aprobación al Plan de Mejoramiento y durante Feb de 2017 no reportó avance. Se dará por cumplido cuando se reciba el reporte de daño a la Sub-Administrativa (Líder del Proceso Regional - P.G. 15 Ing. Sistemas) firmado por el Defensor Regional y soliciten el manteniendo respectivo. Posteriormente se debe incluir en un Plan de Mejoramiento para el Líder del Proceso a Nivel Nacional (Subdirección Administrativa)		El 26 de abril se recibió correo (magdalena@Defensoría.gov.co) con 5 anexos.	Remiten todos los soportes de cumplimiento de la acción de mejoramiento. Para el 2017 deben tramitar a tiempo el mantenimiento preventivo de los aires acondicionados; para evitar que queden fuera de servicio.				100%	Cerrado Eficaz
602008	Auditoria Interna de Gestión	19-jul-16	Gestión de Servicios Administrativos	Goteras y Humedad en algunas oficinas	No presenta	La gestión de la Regional no implica resultados del nivel central.	No existe en este momento contrato para la reparación de los techos.	N/A			No existe en este momento contrato para la reparación de los techos.	Gestionar recursos para la adecuación locativa de la sede que permita la reparación del techo de la sede regional.	Corrección	Subdirección administrativa	Financiero	Reparación de daños en la Regional Magdalena	Nº de reparaciones/Nº de daños locativos	01-oct-16	30-mar-17			El 22-ene-2017, Planeación dio aprobación al Plan de Mejoramiento y durante Feb de 2017 no reportó avance. Se dará por cumplido cuando reciba el reporte de solicitud de adecuación a la SubAdministrativa; posteriormente se debe incluir en un Plan de Mejoramiento para el Líder del Proceso a Nivel Nacional			No reportaron avance		El 08 de mayo se recibió correo (magdalena@defensoria.gov.co) con 7 anexos.	Remiten todos los soportes de cumplimiento de la acción de mejoramiento.	100%	Cerrado Eficaz
602009	Auditoria Interna de Gestión	19-jul-16	Direccionamiento Estratégico	Se evidenció en el sistema Strategos alertas en Rojo por el no cumplimiento de las metas propuestas a la fecha de la auditoria.	No presenta	Los funcionarios no entregan las cifras acorde a lo planeado.	Falta de estrategia de seguimiento a las actividades que permita cumplir las metas.	N/A			Falta de estrategia de seguimiento a las actividades que permita cumplir las metas.	Realizar un control mensual con el fin de que las metas del PAA presenten un cumplimiento de por lo menos 98%	Acción Correctiva	Defensoría Regional Magdalena	Humano	Cumplir a las metas propuestas en Strategos.	No. de metas sin cumplir / No. total de metas	01-oct-16	31-dic-16			El 22-ene-2017, Planeación dio aprobación al Plan de Mejoramiento y durante Feb de 2017 no reportó avance. Se recomienda que el control lo realice cada líder de proceso regional (ATQ - Defensoría pública - Promoción y Divulgación, etc.) y presentar un informe de la gestión realizada mensualmente al Defensor Regional; la cual debe además quedar registrada en Aplicativo Strategos campo observaciones. Estos informes deben formar parte de la memoria de seguimiento que realice el			No reportaron avance			No reporto avance	0%	Abierto

Código:	SO- F05
versión:	3
Vigente desde	29/08/2016

SECCIÓN 1: IDENTIFICACIÓN DEL HALLAZGO					Acción Registrada en Plan de mejoramiento	SECCIÓN 2: ANÁLISIS CAUSAS						SECCIÓN 3: PLAN DE MEJORAMIENTO							
Nº	Fuente de hallazgo	Fecha hallazgo	Proceso - Subproceso Afectado.	Hallazgo y/o Situación		PORQUE?	PORQUE?	PORQUE?	PORQUE?	PORQUE?	Causa(s) Raíz	ACCIÓN	Tipo de acción Propuesta	Responsable de ejecución	Recursos	Meta de la acción	Indicador	Fecha Inicio	Fecha Terminación
602010	Auditoria Interna de Gestión	19-jul-16	Subproceso de Defensoría Pública	No hay una adecuada planeación en la atención al usuario, se evidencia sobrecarga - concentración de actividades en los Coordinadores administrativos y de gestión en sus diferentes casos creando desatención en actividades de seguimiento a los reportes e informes de los Defensores Públicos a su cargo entre otros.	No presenta	No había una distribución de las funciones de los auxiliares administrativos, adscritos a Defensoría Pública.	Hay tres Profesionales Administrativos y de Gestión y solo hay dos auxiliares administrativos.	Falta de personal (1 auxiliar administrativo) que realice las funciones	N/A		Falta de personal (1 auxiliar administrativo) que realice las funciones	Las funciones de los auxiliares administrativos serán reasignadas para desconcentrar las funciones. Además se gestionara con el nivel central el ingreso de otro auxiliar administrativo.	Acción Correctiva	Defensoría Regional Magdalena	Humano	Asignación de tiempos en la atención a los usuarios	No. de solicitudes realizadas / No. de solicitudes a realizar	01-oct-16	30-mar-17
602011	Auditoria Interna de Gestión	19-jul-16	Subproceso de Defensoría Pública	Inasistencia a las barras académicas por parte de la Dra. Claudia Helena Serje - Coordinadora de Barra Académica - responsable según contrato No.3752, se evidenció la delegación de dicha responsabilidad en terceros no propiamente con la experiencia laboral y académica para las expectativas de los Defensores Públicos, no presentación al supervisor los temas a tratar, metodología, no entrega de material académico didáctico; creando incertidumbre en las siguientes reuniones requeridas. Se evidencian correos electrónicos de llamados de atención por parte del Profesional administrativo y de gestión (supervisor) Dr. Harlen Contreras Londoño	No presenta	La contratista no atiende a las obligaciones contractuales ni las observaciones que le realiza el supervisor del contrato.	Falta de compromiso por parte de la Contratista en el cumplimiento de sus funciones.	N/A			Falta de compromiso por parte de la Contratista en el cumplimiento de sus funciones.	Remisión de informes a la Dirección Nacional de Defensoría Pública reportando esta situación, para tomar los correctivos.	Acción Correctiva	Coordinadores de Defensoría pública	Recurso humano	Dirección Nacional de Defensoría Pública tome los correctivos en cumplimiento al	No. de comunicaciones realizadas / No. de comunicaciones a realizar	01-oct-16	31-dic-16
602012	Auditoria Interna de Gestión	19-jul-16	Subproceso de Atención y Trámite de Quejas, Solicitudes y Asesoría	El sistema Visión-Web DP, presento atrasos por unidad; dificultando el cumplimiento de las metas propuestas; adicionalmente se constató la lentitud del sistema durante la auditoría in-situ.	No presenta	La regional cuenta con equipos obsoletos	La gestión de la Regional no implica resultados del nivel central.	Falta de adquisición por parte del nivel central de equipos para la prestación del servicio.	N/A		Falta de adquisición por parte del nivel central de equipos para la prestación del servicio.	Gestionar ante el nivel central la adquisición de mas equipos de computo.	Acción Correctiva	Subdirección Administrativa	recursos financieros y logísticos	Adquisición de nuevos equipos de computo	No. de equipos adquiridos	01-oct-16	30-mar-17
602013	Auditoria Interna de Gestión	19-jul-16	Direccionamiento Estratégico	Deficiencia en la capacidad de los equipos de cómputo.	No presenta	La regional cuenta con equipos obsoletos	La gestión de la Regional no implica resultados del nivel central.	Falta de adquisición por parte del nivel central de equipos para la prestación del servicio.	N/A		Falta de adquisición por parte del nivel central de equipos para la prestación del servicio.	Gestionar ante el nivel central la adquisición de mas equipos de computo.	Acción Correctiva	Subdirección Administrativa	recursos financieros y logísticos	Adquisición de nuevos equipos de computo	No. de equipos adquiridos	01-oct-16	30-mar-17
602014	Auditoria Interna de Gestión	19-jul-16	Subproceso de Atención y Trámite de Quejas, Solicitudes y Asesoría	Se presentan quejas pendientes de cerrar por el año 2015, en el Sistema Visión Web - ATQ, situación que genera desinformación en las estadísticas del consolidado a nivel nacional.	No presenta	No se alimenta de forma oportuna el sistema de Vision Web - ATQ.	No se esta aplicando correctamente el procedimiento AT- P01	Desconocimiento de los funcionarios en la aplicación de los procedimientos del proceso AT	N/A		Desconocimiento de los funcionarios en la aplicación de los procedimientos del proceso AT	Socializar a los funcionarios de la regional magdalena los procedimiento y formatos del proceso AT y conclusión en Vision Web ATQ de las quejas de 2015.	Acción Correctiva	Funcionarios de ATQ	Recurso humano y tecnológico	Total de quejas cerradas 2015	No. de quejas sin tramitar año 2015 / No. total de quejas 1 Socialización	01-oct-16	01-abr-17
602015	Auditoria Interna de Gestión	19-jul-16	Gestión de Servicios Administrativos	No se evidenció un adecuado archivo de las peticiones realizadas por los Usuarios.	No presenta	Falta de unidad de criterio en la organización.	Falla en la aplicación de los lineamientos de Gestión Documental	N/A			Falla en la aplicación de los lineamientos de Gestión Documental	Realizar jornadas para organizar de forma adecuada los archivos, siguiendo los lineamientos de Gestión Documental de la entidad	Acción Correctiva	Defensoría Regional Magdalena	Recurso humano	Archivo organizado	Nº de jornadas realizadas/Nº jornadas planificadas	01-oct-16	01-oct-17
602016	Auditoria Interna de Gestión	19-jul-16	Gestión de Servicios Administrativos	Carencia de impresoras para el cumplimento de entrega de soporte de la solicitud de la petición del usuario causando malestar y credibilidad del servicio de la Defensoría Magdalena.	No presenta	La regional cuenta con equipos obsoletos	La gestión de la Regional no implica resultados del nivel central.	Falta de adquisición por parte del nivel central de equipos para la prestación del servicio.	N/A		Falta de adquisición por parte del nivel central de equipos para la prestación del servicio.	Gestionar ante el nivel central la adquisición de impresoras, para mejorar la prestación del servicio.	Acción Correctiva	Subdirección administrativa	recursos financieros y logísticos	Adquisición de nuevas impresoras	No. de equipos adquiridos	01-oct-16	30-mar-17
602017	Auditoria Interna de Gestión	19-jul-16	Subproceso de Atención y Trámite de Quejas, Solicitudes y Asesoría	No existe un control estandarizado en la Regional Magdalena, de las peticiones por el funcionario que atiende al usuario, cada uno utiliza su control, situación que causa retrasos e inconvenientes en sus demás compromisos laborales.	No presenta	No se esta aplicando correctamente el procedimiento los procedimientos del proceso AT	Desconocimiento de los funcionarios en la aplicación de los procedimientos del proceso AT	N/A			Desconocimiento de los funcionarios en la aplicación de los procedimientos del proceso AT	Socializar a los funcionarios de la regional magdalena los procedimiento y formatos del proceso AT, para mejorar la atención a los usuarios	Acción Correctiva	Funcionarios de ATQ	Recurso humano	Aplicación de los registros para el control de ATQ en la regional	Nº de socializaciones realizadas/ Nº Socializaciones a realizar	01-oct-16	15-feb-17
602018	Auditoria Interna de Gestión	19-jul-16	Gestión de Servicios Administrativos	Debilidades en la aplicación de las directrices del Archivo General de la Nación; Ley 594 de 2000/Ley General de Archivos y la Resolución 412 de 2015, mediante la cual se aprueba la actualización del manual de archivo versión No. 2 de la Defensoría del Pueblo.	No presenta	Falta de empoderamiento de los funcionarios.	Incumplimiento de la Ley 594 de 2000/Ley General de Archivos.	N/A				Socializar y cumplir con las directrices del Archivo General de la Nación implementándolas en la Regional y dejando las evidencias en acta y registros fotográficos	Acción Correctiva	Funcionarios	Recurso humano	Cumplimiento de las directrices del Archivo General de la Nación	No. de directrices por cumplir / No. total de directrices	01-oct-16	31-ene-17
602019	Auditoria Interna de Gestión	19-jul-16	Gestión de Servicios Administrativos	Se evidenciaron impresoras y aires acondicionados de propiedad personal de los servidores públicos de la Defensoría Regional, creando incertidumbre en los bienes de la Regional Magdalena.	No presenta	Ingreso de elementos personales tales como: abanicos, impresoras, aires, etc.	Al no contar los servidores públicos con los elementos necesarios para el desarrollo de sus funciones ingresan a la Defensoría del Pueblo dichos elementos.	Pese a que no se cuente con los elementos y se ingresen bienes propiedad de los servidores públicos no se esta dejando registro para control de inventarios	N/A		Pese a que no se cuente con los elementos y se ingresen bienes propiedad de los servidores públicos no se esta dejando registro para control de inventarios	Dejar establecido en acta los elementos personales que se van a ingresar a la regional por parte de los servidores públicos, teniendo en cuenta de que estos solo sean utilizados para el desempeño de las funciones de los mismos, mientras se obtiene los elementos necesarios para la regional	Corrección	Defensor Regional	Recurso humano	Registrar todos los bienes propiedad de los servidores públicos	1 Registro de todos los elementos que ingresan a la Regional	01-oct-16	15-feb-17
602020	Auditoria Interna de Gestión	19-jul-16	Gestión de Servicios Administrativos	Se evidenciaron elementos de oficina inservibles en condiciones para dar de baja y dados de baja en diferentes puntos de la Defensoría del Pueblo desmejorando la imagen de la Defensoría.	No presenta	Se siguen utilizando Elementos o bienes a pesar de que se han dado de baja	Por necesidad del servicio se mantuvieron en uso algunos elementos dados de baja	N/A			Por necesidad del servicio se mantuvieron en uso algunos elementos dados de baja	Retirar de la sede regional los bienes inservibles dados de baja y realizar las bajas del año 2016.	Acción Correctiva	Funcionario del área Administrativa	Recurso humano	Dar de baja a bienes inservibles	Una (1) Resolución de bajas	01-oct-16	31-ene-17
602021	Auditoria Interna de Gestión	19-jul-16	Direccionamiento Estratégico	La UPS de respaldo de energía y las baterías requieren de mantenimiento.	No presenta	La gestión de la Regional no implica resultados del nivel central.	Falta de remisión del nivel central de recursos para el mantenimiento de la UPS.	N/A			Falta de remisión del nivel central de recursos para el mantenimiento de la UPS.	Realización del mantenimiento de la UPS.	Acción Correctiva	Nivel central	recursos financieros y logísticos	Mantenimiento de la UPS	No. de mantenimientos realizados / No. de mantenimientos a realizar	01-oct-16	30-mar-17
602022	Auditoria Interna de Gestión	19-jul-16	Gestión de Servicios Administrativos	El Sistema Híbrido Avanzado marca PANASONIC KX-TES824 se encuentra ubicado en el piso frente al Rack de Comunicaciones, representando un riesgo para el equipo.	No presenta	Falta de disposición de tiempo.	No ubicar correctamente el sistema hibrido avanzado.	N/A			No ubicar correctamente el sistema hibrido avanzado.	Realizar el correctivo de la posición de la planta telefónica.	Corrección	Despacho Regional	recursos logísticos	Ubicación adecuada del sistema hibrido avanzado	1 reubicación	01-oct-16	30-oct-17

Nº	SECCIÓN 4: SEGUIMIENTO - PRIMER BIMESTRE - SEGUIMIENTO AVANCE PROCESO	PRIMER BIMESTRE - DOCUMENTOS SOPORTE	PRIMER BIMESTRE - OBSERVACIONES OCI	SEGUNDO BIMESTRE - SEGUIMIENTO AVANCE PROCESO	SEGUNDO BIMESTRE - DOCUMENTOS SOPORTE	SEGUNDO BIMESTRE - OBSERVACIONES OCI	TERCER BIMESTRE - SEGUIMIENTO AVANCE PROCESO	TERCER BIMESTRE - DOCUMENTOS SOPORTE	TERCER BIMESTRE - OBSERVACIONES OCI	PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO	Estado de la Acción
602010			El 22-ene-2017, Planeación dio aprobación al Plan de Mejoramiento y durante Feb de 2017. Según la información suministrada por la Subdirección de Talento Humano en la Regional existen tres (3) cargos P.G. 19- DP y dos (2) Auxiliares Admón. G. 10 ; el nombramiento de otro Auxiliar G. 10 se escapa de la competencia del Defensor Regional, razón por la cual para cumplir esta acción se solicita: 1. Memorando dirigido a Talento Humano solicitando el personal que requiere la Regional para desarrollar eficientemente sus funciones 2. Memoria de Reunión realizada con el grupo de Defensoría pública donde de común acuerdo establezcan la distribución equitativa de trabajo entre los funcionarios activos actualmente (con copia a la Subdirección de Talento Humano); ya que			No reportaron avance			No reporto avance	0%	Abierto
602011			El 22-ene-2017, Planeación dio aprobación al Plan de Mejoramiento y durante Feb de 2017 no reportó avance. Remitir a la OCI los reportes de incumplimiento del Contrato de la Sra. Claudia Helena Serje, durante el segundo periodo de 2016 e informar si para el 2017 le renovaron contrato. Esta acción debe ser remitida por la Dra. Harlen Contreras Londoño - P.G. 19 Defensoría Pública.		Se recibió correo el 25 de abril de 2017, del correo de la regional magdalena; junto con 2 anexos: (i) cuadro en Excel relación barras y (ii) correos electrónicos entre Harlem contreras y Claudia Serje. Así mismo informan que para el 2017 no le renovaron contrato	El incumplimiento al contrato se remite por oficio firmado por el Defensor Regional; reportado directamente a la Dirección de Defensoría Pública - Área de Vigilancia de gestión y estadística; donde se informa el numero del contrato y las observaciones detalladas. FALTA ESTE REPORTE			No reporto avance	50%	En Ejecución
602012			El 22-ene-2017, Planeación dio aprobación al Plan de Mejoramiento y durante Feb de 2017 no reportó avance. Se dará por cumplido cuando reenvíen el correo electrónico mediante el cual realizaron la solicitud de elementos para el 2017, dirigida a la SubAdministrativa en la oportunidad requerida. Esta acción formara parte del Plan de Mejoramiento que se establezca para el Líder del Proceso a nivel Nacional (Subdirección Administrativa).			No reportaron avance		Se recibió correo el 10 de mayo de 2017 con 3 anexos.	Remiten todos los soportes de cumplimiento de la acción de mejoramiento. Sin embargo se identifica que no realizaron la solicitud dentro del tiempo estipulado por la Subdirección Administrativa, lo que se traduce en que no quedan incluidos en la proyección de necesidades para la siguiente vigencia . Deben	100%	Cerrado Ineficaz
602013			Aplica la misma observación realizada para el hallazgo 602012.			No reportaron avance		Se recibió correo el 10 de mayo de 2017 con 3 anexos.	Remiten todos los soportes de cumplimiento de la acción de mejoramiento. Sin embargo se identifica que no realizaron la solicitud dentro del tiempo estipulado por la Subdirección Administrativa, lo que se traduce en que no quedan incluidos en la proyección de necesidades para la siguiente vigencia . Deben	100%	Cerrado Ineficaz
602014			El 22-ene-2017, Planeación dio aprobación al Plan de Mejoramiento y durante Feb de 2017 no reportó avance. Teniendo en cuenta que el líder del proceso de ATQ es el P.G. 18 (OSPINO MAESTRE SHIRLEY VERÓNICA), recomendamos que sea apoyada durante los tres (3) primeros meses por el P.G. 17 (NEIRA RODRIGUEZ SERGIO ANDRÉS) teniendo en cuenta que ingreso a la entidad el 22 de febrero de 2017, entre los dos (2) profesionales socializar a todos los servidores de la regional el proceso de Atención y Tramite que se encuentra publicado en el listado maestro de documentos; para lo cual se sugiere realizar capacitaciones a grupos de diez (10) personas. Iniciando por los siete (7) funcionarios de ATQ. La evidencia es el registro fotográfico de la capacitación y el listado de asistencia. Está actividad se debe realizar en el menor tiempo posible. Por otro lado la P.G. 18- ATQ debe recibir capacitación por parte del Ing. sistemas en el Aplicativo Visión Web (RUP-ATQ) de lo			No reportaron avance			No reporto avance	0%	Abierto
602015			El 22-ene-2017, Planeación dio aprobación al Plan de Mejoramiento y durante Feb de 2017 no reportó avance. La Organización del Archivo es responsabilidad de todos los funcionarios. Se recomienda que cada persona maneje sus carpetas con gestión documental (activo-inactivo); realizar gestión con el SENA para que realicen sus prácticas estudiantes de gestión documental para organizar el archivo que este pendiente; se recomienda igualmente que el líder del Proceso Administrativo de la Regional (P.G.15 - Ingeniero de sistemas) establezca una estrategia a desarrollar durante el 2017 para organizar el archivo con el apoyo de todos los servidores. Teniendo en cuenta las limitaciones de personal que tiene actualmente la Regional se recomienda que cada área maneje su propio archivo; realizando toda la gestión documental, cada área debe remitir por correo electrónico a la Auxiliar Administrativo G. 6 (ARISTIZABAL SALAZAR LEYDI DAYANA) el listado de las carpetas			No reportaron avance			No reporto avance	0%	Abierto
602016			El 22-ene-2017, Planeación dio aprobación al Plan de Mejoramiento y durante Feb de 2017 no reportó avance. Se dará por cumplido cuando reenvíen el correo electrónico mediante el cual realizaron la solicitud de elementos para el 2017, dirigida a la SubAdministrativa en la oportunidad requerida.			No reportaron avance		El 09 de mayo se recibió correo (magdalena@defensoria.gov.co) con 2 anexos.	Remiten todos los soportes de cumplimiento de la acción de mejoramiento. Sin embargo se identifica que no realizaron la solicitud dentro del tiempo estipulado por la Subdirección Administrativa, lo que se traduce en que no quedan incluidos en la proyección de necesidades para la siguiente vigencia . Deben	100%	Cerrado Ineficaz
602017			El 22-ene-2017, Planeación dio aprobación al Plan de Mejoramiento y durante Feb de 2017 no reportó avance. Con el cumplimiento de la acción del hallazgo 602014 se cumple con el hallazgo 602017.			No reportaron avance			No reporto avance	0%	Abierto
602018			El 22-ene-2017, Planeación dio aprobación al Plan de Mejoramiento y durante Feb de 2017 no reportó avance. La Socialización se realiza a través de una capacitación; bien sea por parte del Grupo de Gestión Documental (Subdirección Administrativa) o dada por una Universidad de Santa Marta; así mismo a través de la auto capacitación (leer los documentos publicados en el listado maestro de documentos). El cumplimiento se ve reflejado en las carpetas que cada uno de los servidores maneja las cuales deben estar con gestión documental (organizadas las hojas por tamaño, foliadas, sin gachos de cosedora,			No reportaron avance			No reporto avance	0%	Abierto
602019			El 22-ene-2017, Planeación dio aprobación al Plan de Mejoramiento y durante Feb de 2017 no reportó avance. Los funcionarios que tengan elementos de su propiedad en las instalaciones de la Defensoría deben registrar (ingreso y salida) en el libro de control del guarda de Seguridad; para el correspondiente control. La evidencia del cumplimiento de esta acción es el registro fotográfico del libro de seguridad donde se			No reportaron avance			No reporto avance	0%	Abierto
602020			El 22-ene-2017, Planeación dio aprobación al Plan de Mejoramiento y durante Feb de 2017 no reportó avance. Se recomienda que atendiendo con el manual de funciones le corresponde al P.G. 15 -Admón. (Ing. Sistemas) realizar está acción bajo la			No reportaron avance		El 09 de mayo se recibió correo (magdalena@defensoria.gov.co) con 5 anexos.	Remiten todos los soportes de cumplimiento de la acción de mejoramiento.	100%	Cerrado Eficaz
602021			El 22-ene-2017, Planeación dio aprobación al Plan de Mejoramiento y durante Feb de 2017 no reportó avance. Se dará por cumplido cuando reenvíen el correo electrónico mediante el cual realizaron la solicitud de mantenimiento para el 2017, dirigida a la SubAdministrativa con copia al			No reportaron avance			No reporto avance	0%	Abierto
602022			El 22-ene-2017, Planeación dio aprobación al Plan de Mejoramiento y durante Feb de 2017 no reportó avance. Por manual de funciones le corresponde al P.G. 15 - Admón. (Ing. Sistemas) realizar está acción			No reportaron avance			No reporto avance	0%	Abierto

Consolidado Plan de *Mejora*
Seguimiento 30 de junio 2017

																																						Código: 10. FOR 3 Vigente desde 25/08/2016
SECCIÓN 1 : IDENTIFICACIÓN DEL HALLAZGO					Acción Registrada en Plan de mejoramiento	SECCIÓN 2: ANÁLISIS CAUSAS						SECCIÓN 3: PLAN DE MEJORAMIENTO								SECCIÓN 4: SEGUIMIENTO — PRIMER BIMESTRE			SEGUNDO BIMESTRE			TERCER BIMESTRE				
N°	Fuente de hallazgo	Fecha hallazgo	Proceso - Subproceso Afectado.	Hallazgo y/o Situación		PORQUE?	PORQUE?	PORQUE?	PORQUE?	PORQUE?	Causa(s) Raíz	ACCIÓN	Tipo de acción Propuesta	Responsable de ejecución	Recursos	Meta de la acción	Indicador	Fecha Inicio	Fecha Terminación	SEGUIMIENTO AVANCE PROCESO	DOCUMENTOS SOPORTE	OBSERVACIONES OCI	SEGUIMIENTO AVANCE PROCESO	DOCUMENTOS SOPORTE	OBSERVACIONES OCI	SEGUIMIENTO AVANCE PROCESO	DOCUMENTOS SOPORTE	OBSERVACIONES OCI	PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO	Estado de la Acción
602023	Auditoria Interna de Gestión	19-jul-16	Gestión de Servicios Administrativos	Fallas en la realización de reuniones bimestrales que se deben realizar del Subcomité Regional, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 5 de la Resolución 1270 de 2013, por la cual se reestructura el Comité de Gestión Ambiental de la Defensoría del Pueblo.	No presenta	Falta de disposición de tiempo.	Desconocimiento de la Resolución 1270 de 2013.	N/A			Desconocimiento de la Resolución 1270 de 2013.	Realizar las actas de reuniones bimestrales.	Acción Correctiva	Funcionarios	Recurso humano	Totalidad de reuniones bimestrales realizadas	Tres (3) reuniones bimestrales / No. total de reuniones bimestrales	01-oct-16	31-ene-17			El 22-ene-2017, Planeación dio aprobación al Plan de Mejoramiento y durante Feb de 2017 no reportó avance. Los servidores designados para el Comité Ambiental son los responsables de esta acción. La evidencia de cumplimiento es: 1. capacitación a todos los servidores sobre la Resolución 1270 de 2013 (registro fotográfico y listado de asistencia una vez por año) 2. Cumplimiento de las acciones contempladas en el Plan de Gestión Ambiental Vigente y memorias de reunión realizadas bimensualmente con todos los servidores en donde se hace seguimiento al cumplimiento de las acciones y se toman correctivos si ameritan.		No reportaron avance			No reportaron avance	0%	Abierto
601701	Auditoria Interna de Gestión	28-jul-16	Direccionamiento Estratégico	Hallazgo No. 1:La Regional Guajira, para el periodo 2016 presentó incumplimiento en las metas propuestas según reporte del sistema de Información Strategos, respecto del plan de acción anual 2016 con corte al 30 junio del 2016, incumpliendo con lo establecido en la Resolución 5092 de 2013 e incidiendo en el logro de los objetivos institucionales, en la toma de decisiones de la entidad y el seguimiento a la gestión	No presenta	Pese a los problemas presupuestales que incidió en la puesta en marcha de las acciones por falta de autorización de comisiones no se realizaron los ajustes a las metas	Falta de capacitación a los funcionarios en el uso de la herramienta tecnológica de Strategos y planeación del tiempo.	Carencia de autogestión en el seguimiento y evaluación del Plan Estratégico.			Carencia de autogestión en el seguimiento y evaluación del Plan Estratégico.	Coordinar con todas las dependencias el análisis de la metas programadas , determinar las variables que incidieron en el no cumplimiento de las metas , e informar a planeación para el correspondiente ajuste.	Acción Correctiva	Dirección - Soraya Escobar	Humanos	Cumplimiento del 100 metas	N° de ajuste realizados/N° total de metas	30-jul-16	31-may-17			Se realizo reunión con los funcionarios de la regional el 27 de octubre del 2016 para la revisión y ajuste de las metas.	Se anexa acta de Reunión y memorando a Planeación	La regional envió acta de reunión y memorando a la Oficina de Planeación. Se remite en la página web los informes sobre el PAA que emite la OPI, y se encontró que para los meses siguientes a la auditoria, el comportamiento de avance de cumplimiento fue para julio 62.4% agosto del 86.4%, septiembre 68%, octubre 98,7%, noviembre 98,35 y diciembre 97,8%. No obstante la OCI considera que además de la acción propuesta se envíen las actas de seguimiento mensual del avance de las actividades propuestas. Se solicita mediante correo electrónico de mayo 16 de 2017 el cronograma final				100%	Cerrado Ineficaz
601702	Auditoria Interna de Gestión	28-jul-16	Gestión del Talento Humano	Hallazgo No. 2: No se realizaron jornadas de reinducción en la vigencia 2015, así como tampoco en el primer semestre de 2016 (Decreto Ley 1567 de 1998 - por el cual se crean el sistema nacional de capacitación y el sistema de estímulos para los empleados del Estado).	No presenta	La funcionaria asignada a la reinducción es de la dependencia de Víctimas y el trabajo en terreno y atención a usuarios retraso los procesos de reinducción.	El cierre del termino para declarar del la ley 1448/2011 (junio 10 del 2015) y cierre de frontera colombo venezolana (del 18 de agosto del 2015 al 6 diciembre del 2015) , obligo a organizar grupos de apoyo y relevo a los funcionarios debido al incremento de mas de 4000 de los usuarios en la sede y al desplazamiento de los funcionarios a la frontera.	Por necesidades del servicio de los funcionarios frente a acontecimientos ocurridos en la regional no fue posible realizar el proceso de reinducción en los tiempos establecidos.			Por necesidades del servicio de los funcionarios frente a acontecimientos ocurridos en la regional no fue posible realizar el proceso de reinducción en los tiempos establecidos.	Realizar la reinducción de la vigencia 2016	Acción Correctiva	Olayda Gomez	Humanos	Realizar Reinducción al 100% de los funcionarios	N° de funcionarios capacitados / N° total de funcionarios	30-jul-16	31-may-17			Programación de la reinducción prevista para el 29 de Noviembre del 2016	Se anexa memorando	Se envia correo solicitando copia de memorando de solicitud de reinducción, como actividades propias realizadas a la fecha. Correo enviado 19 de mayo del 2017.				100%	Cerrado Ineficaz
601703	Auditoria Interna de Gestión	28-jul-16	Gestión del Talento Humano	Hallazgo No. 3: No se realizaron las reuniones mensuales del COPASST de conformidad con lo dispuesto en el artículo 12 de la Resolución 2013 de 2014, por la cual se adopta el Reglamento Interno para la elección de los miembros del Comité Paritario de Seguridad y Salud en el Trabajo de la Defensoría del Pueblo, se dictan otras	No presenta	La funcionaria asignada es de la dependencia de Defensoría pública y la sobrecarga laboral detectada por la auditoria, retraso las reuniones del Copaas.	La atención al usuario y remisión de informes al nivel central se priorizo ante las gestiones internas administrativas	N/A			La atención al usuario y remisión de informes al nivel central se priorizo ante las gestiones internas administrativas	Realizar las reuniones del Copaast	Acción Correctiva	Celenia Gamez	Logisticos	Realizar las reuniones de Copaast	N° de reuniones realizadas	30-jul-16	31-may-17				Actas de reunión	Se verificó las actas de reunión, actividades realizadas a la fecha, listados de asistencia.				100%	Cerrado Ineficaz
601704	Auditoria Interna de Gestión	28-jul-16	Gestión del Talento Humano	Hallazgo No. 4: No se han definido planes de emergencia de conformidad con lo establecido en el Decreto 1443 de 2014, a través del cual el Ministerio del Trabajo dicta disposiciones para la implementación del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST).	No presenta	La funcionaria asignada es de la dependencia de Defensoría pública y la sobrecarga laboral detectada por la auditoria, retraso las reuniones del Copaas.	La atención al usuario y remisión de informes al nivel central se priorizo ante las gestiones internas administrativas	N/A			La atención al usuario y remisión de informes al nivel central se priorizo ante las gestiones internas administrativas	Se solicitara a ARL el estudio de la matriz de peligros y riesgos , además de el estudio para el Plan de emergencia .	Acción Correctiva	Celenia Gamez	Logisticos	Plan de emergencia	N° de planes de emergencia	30-jul-16	31-may-17			Se realizo el estudio de matriz de peligro y riesgo de las instalaciones estamos a la espera de su entrega . Se han realizado 4 capacitaciones en manejo de extintores a toda la planta de personal y primeros auxilios a la brigada de emergencia. Se realizo simulacro de evacuación	Actas de asistencia a capacitaciones	Se solicita por correo electrónico plan de mejoramiento, actividades realizadas a la fecha, listados de asistencia en lo posible fotografías. Mayo 19 de 2017.				100%	Cerrado Ineficaz
601705	Auditoria Interna de Gestión	28-jul-16	Gestión del Talento Humano	Hallazgo No. 5: Fallas en el registro de la información[1] que debe hacerse por parte de todos los servidores públicos que conforman la Defensoría Regional Guajira en el Sistema de Información y Gestión del Empleo Público -SIGEP, a pesar de que la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional[2], obliga a divulgar la información de las personas que se encuentran vinculadas bien sea por contrato de prestación de servicios, en carrera o en provisionalidad.	No presenta	Desconocimiento de la importancia del ingreso de la información al sistema Sigep	N/A				Desconocimiento de la importancia del Ingreso de la Información al sistema Sigep	Oficiar a los funcionarios con deficiencias en el ingreso de Información en el Sigep, para la actualización correspondiente.	Acción Correctiva	Todos los funcionarios	Humanos	100% de los funcionarios con la información en el Sigep	Número de funcionarios de la Regional / funcionarios con información actualizada en el SIGEP	30-jul-16	31-may-17			Se solicito al nivel central los funcionarios con deficiencias en Sigep. Se informa a los funcionarios . Se esta a la espera de nuevo informe del nivel central	Relación del nivel central.	La OCI realizó el 10 de abril de 2017 la revisión de una muestra de los funcionarios del SIGEP y observó que algunos servidores públicos presentaron las siguientes inconsistencias: Falta complementar formación académica, no aparecía en la búsqueda del SIGEP la servidora pública Nelly Mosquera. En cuanto a los funcionarios contratistas en la muestra seleccionada no se encontraron resultados en la búsqueda. En cuanto al punto anterior, actualizar la información de los contratistas en el SIGEP.	En este momento se encuentra actualizada la información de todos los funcionarios de la regional	Se anexa el cuadro comparativo de actualizaciones en el Sigep.	La OCI realizó el 25 de julio de 2017 la revisión de una muestra de los funcionarios del SIGEP y observó que algunos servidores públicos presentaron las siguientes inconsistencias: Falta complementar formación académica, no aparecía en la búsqueda del SIGEP la servidora pública Nelly Mosquera. En cuanto a los funcionarios contratistas en la muestra seleccionada no se encontraron resultados en la búsqueda. En cuanto al punto anterior, actualizar la información de los contratistas en el SIGEP.	80%	En Ejecución
601706	Auditoria Interna de Gestión	28-jul-16	Evaluación de la Satisfacción de Grupos de Interés	Hallazgo No. 6: la Defensoría Regional no está aplicando todos los lineamientos para la atención de sus Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones (PQRSDF), como lo son promover y orientar a los usuarios para la correcta utilización del buzón, extraer y registrar semanalmente las PQRSDF del buzón y realizar el informe estadístico de las PQRSDF. Criterios que fueron establecidos por la Secretaria General y divulgados a todas las Defensorías Regionales mediante correos electrónicos de octubre de 2014 y definidos en el procedimiento (EG-PD1) vigente desde el 10 de diciembre de 2015.	No presenta	Los usuarios generalmente no les gusta llenar los formatos .	La caracterización de la mayoría de los usuarios que reciben los servicios de la Defensoría , corresponden culturalmente al orden de la oralidad y hay falla de los funcionarios para que los usuarios diligencien los formatos	No se cuenta con personal que recibe a los usuarios e instruya en el manejo de las PQRSDF	N/A		No se cuenta con personal que recibe a los usuarios e instruya en el manejo de las PQRSDF	Capacitar a los funcionarios de la Regional en los lineamientos para la atención de sus Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones (PQRSDF), como lo son promover y orientar a los usuarios para la correcta utilización del buzón, extraer y registrar semanalmente las PQRSDF del buzón y realizar el informe estadístico de las PQRSDF	Acción Correctiva	Jose Garibaldy	Humanos	Realización de los informes conforme el procedimiento establecido	N° de informes presentados	30-jul-16	31-may-17			Se programo jornada de capacitación sobre los lineamientos para la atención de sus Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones (PQRSDF), como lo son promover y orientar a los usuarios para la correcta utilización del buzón, extraer y registrar semanalmente las PQRSDF del buzón y realizar el informe estadístico de las PQRSD para el 30 de Noviembre del 2016.	Memorando para la capacitación	Mediante memorando 6017,18-1333 la defensora regional convocó a todos los funcionarios para la capacitación sobre el diligenciamiento del formato EG-PD1-F01 . Falta listado de asistencia capacitación y otros	El día 26 de mayo se recibió la instrucción de aplicar las encuestas en línea disponible en el link http://www.defensoria.gov.co/es/public/contenido/653/5/Encuesta-de-satisfacc%C3%B3n-usuarios.htm reemplazando el diligenciamiento del formato EG-PD1-F01 , la instrucción se impartió a todos los funcionarios por correo electrónico co n instructivo adjunto, en estos momentos esta en la encuesta que se viene aplicando	Se adjunta Correos y Guia metodológica, fotos, planilla de asistencia PQRSDF del 30/11/2016, memoria de reunión del 4/05/2017 monitoreo mapas de riesgo de gestión y corrupción	De conformidad con las evidencias enviadas por la regional en la memoria de monitoreo a los mapas de riesgo se observó que se informa como riesgos materializados el 54 y 55 del proceso *"Evaluación de Satisfacción de Grupos de Interés"* . La OCI recomienda que la regional solicite al Grupo de Servicio, Transparencia y Participación del Ciudadano asesoría al respecto y se cumpla con los lineamientos dados. La OCI solicita se envíen las evidencias que dan fe para el cumplimiento del	90%	En Ejecución
601707	Auditoria Interna de Gestión	28-jul-16	Gestión de Servicios Administrativos	Hallazgo No. 7: Espacio Físico La Regional, no cuenta con los mejores espacios físicos para la prestación del servicio ciudadano, como ejemplo; los baños al interior de la regional son utilizados para guardar cajas que contienen documentos, computadores y televisores.	No presenta	La cese que ocupa la regional es rentada e inapropiada para la función que desempeñamos	El crecimiento de la Planta de personal en el 2015 de 11 sur paso a 23 funcionarios y el espacio físico es reducido.	Falta de infraestructura y adecuación de espacios físicos para el funcionamiento y atención	N/A		Falta de infraestructura y adecuación de espacios físicos para el funcionamiento y atención	Traslado urgente a la nueva sede que cuenta con espacios suficiente para usuarios y funcionarios	Acción Correctiva	Jose Garibaldy	Financieros y Logisticos	Traslado a la nueva sede	1 sede nueva en funcionamiento	30-jul-16	31-may-17			trasladamos a la nueva sede que cuenta con 1600 mtr2 , habilitada para la prestación del servicio - con bodega para almacenamiento de inservibles y/o obsoletos en tramite de procesos	fotos	La Defensoría regional remitió a la OCI dos (2) fotos del espacio físico de la nueva sede para atender el usuario, el cual se observa amplio.				100%	Cerrado Eficaz
601708	Auditoria Interna de Gestión	28-jul-16	Gestión de Servicios Administrativos	Hallazgo No. 8: Carencia de aire acondicionado: Se evidencia que no existen las suficientes aires acondicionados para los funcionarios, situación que ha obligado a llevar ventiladores de su propiedad, con llenando a sobrestimar los inventarios cuando se envíe información para la consultoría en los estudios	No presenta	Por que los puestos de trabajo no contemplan el acondicionamiento para contrarrestar las altas temperaturas típicas de la región, lo que debe tener en cuenta el nivel central al momento de realizar el diseño de un puesto de trabajo.	Antes las altas temperaturas los funcionarios buscaron la estrategia de adaptar el espacio laboral, comprando sus abanicos propios.	La temperatura de hasta 40 impide un ambiente sano tanto para los funcionarios como para los usuarios.	N/A		La temperatura de hasta 40 impide un ambiente sano tanto para los funcionarios como para los usuarios.	Solicitar al nivel central la adquisición de aires acondicionados	Acción Correctiva	Garibaldi Bandera, Profesional 15	Financieros	Solicitar al Nivel Central la Instalación de unidades de aires acondicionados	1 solicitud	30-jul-16	31-may-17			Hallazgo superado . Se solicitaron el Plan de necesidades del 2017	Plan de necesidades 2017	La regional envió *Plan General de Necesidades de Bienes para el cuatrienio 2017* en donde relacionan en la parte de equipos y maquinas para oficina 24 ventiladores de pedestal/mesa/techo y ocho (8) aires de 24000 btu.				100%	Cerrado Ineficaz
601709	Auditoria Interna de Gestión	28-jul-16	Gestión de Servicios Admisiaratives	Hallazgo No. 9: Mala instalación de Cableado eléctrico, canaletas, y tejas de algunas oficinas , poniendo en riesgo a los funcionarios y usuarios (Archivo Sede)	No presenta	La sede en que se practico la visita se encontraba en pesas condiciones físicas. Nos encontrabamos coordinando el traslado a la nueva sede	Falta de infraestructura y adecuación técnico de cableado estructurado.	N/A			Falta de Infraestructura y adecuación técnico de cableado estructurado.	Trasladar urgente a la nueva sede que contara con cableado estructurado en la Regional Guajira	Acción Correctiva	Garibaldi Bandera, profesional 15	Financiero	Correcta instalación de cableado eléctrico, canaletas , etc.	1 sede nueva en funcionamiento	30-jul-16	31-may-17			Hallazgo Superado .Se adecuo el cableado estructurado en la Sede Nueva.	Fotos	La defensoría regional envió foto de la canaleta del cableado estructurado.				100%	Cerrado Eficaz
601710	Auditoria Interna de Gestión	28-jul-16	Promoción y Divulgación	Hallazgo No. 10: No se evidencia capacitación a la profesional responsable de la Promoción y Divulgación de DDHH, y DIH por parte de la Sede Central.	No presenta	No se conoce un cronograma de capacitación para la Funcionaria que depende del Nivel Central	Se desconoce la socialización de procesos de capacitación para esta funcionaria que depende del Nivel Central	N/A			Se desconoce la socialización de procesos de capacitación para esta funcionaria que depende del Nivel Central	Revisar las capacitaciones realizadas desde el nivel central	Acción Correctiva	Shirley Gonzalez	Logisticos	Remitir a control interno las capacitaciones de la profesional de promoción y divulgación realizadas por el Nivel central	N° de capacitaciones reportadas	30-jul-16	31-may-17			El nivel central realizo capacitaciones.	Se remiten convocatorias a la profesional para capacitación.	La regional envió certificación de la Directora Nacional de Promoción y Divulgación de Derechos Humanos en donde consta la participación de la Dra. Shirley Esther González en el "IV *Encuentro Nacional de Asesores Regionales de Promoción y Divulgación de Derechos Humanos"* del 24 al 26 de abril de 2016.				100%	Cerrado Eficaz
601711	Auditoria Interna de Gestión	28-jul-16	Direccionamiento Estratégico	Hallazgo No. 11: Se evidencia en el sistema Strategos alertas en Rojo por el no cumplimiento de las metas propuestas a la fecha de la auditoria[1]	No presenta	Como quiera que la programación de Strategos se realiza anual , no se tuvo en cuenta la crisis institucional que detuvo los procesos de desplazamiento de los funcionarios al cumplimiento de las metas por falta de autorización de comisiones.	Carencia de autogestión en el seguimiento y evaluación del Plan Estratégico.	N/A			Carencia de autogestión en el seguimiento y evaluación del Plan Estratégico.	Coordinar con todas las dependencias el análisis de la metas programadas , determinar las variables que incidieron en el no cumplimiento de las metas , e informar a planeación para el correspondiente ajuste.	Acción Correctiva	Dirección - Soraya Escobar	Humanos y Financieros	Cumplimiento del 100 metas	N° de ajuste realizados/N° total de metas	30-jul-16	31-may-17			Se realizo reunión con los funcionarios de la regional el 27 de octubre del 2016 para la revisión y ajuste de las metas. Se anexa acta de Reunión y Oficio a Planeación	Acta de reunión y memorando a Planeación del hallazgo No 1	La regional envió acta de reunión y memorando a la Oficina de Planeación. Se remite en la página web los informes sobre el PAA que emite la OPI, y se encontró que para los meses siguientes a la auditoria, el comportamiento de avance de cumplimiento fue para julio 62.4% agosto del 86.4%, septiembre 68%, octubre 98,7%, noviembre 98,35 y diciembre 97,8%. No obstante la OCI considera que además de la acción propuesta se envíen las actas de seguimiento mensual del avance de las actividades propuestas. Se solicita mediante correos electrónico de mayo 16 de 2017 el cronograma final				100%	Cerrado Ineficaz
601712	Auditoria Interna de Gestión	28-jul-16	Subproceso de Defensoría Pública	Hallazgo No. 12: No Hay una adecuada planeación en la atención al usuario, se evidencia sobrecarga concentración de actividades en los Coordinadores administrativos y de gestión en sus diferentes casos creando desatención en actividades de seguimiento a los reportes e informes de los Defensores Públicos a su cargo entre otros.	No presenta	Hace falta personal asistencial en la Dependencias de los coordinadores Administrativos y de Gestión.	No depende del nivel Regional el Ingreso de personal.	N/A			Falta de planeación estratégica en el diseño del cargo.	1.-Informar a Dirección Nacional de Defensoría pública la situación encontrada y solicitar personal de apoyo a la Gestión.	Acción Correctiva	Defensoría Pública - Dra. Nasly Iulio - Iván Bruges	Humanos	Realización del Informe	N° de solicitudes	30-jul-16	31-may-17				Memorando enviado a Defensoría Pública	Se verificó memorando enviado a Defensoría pública, recordatorio, así como actividades realizadas a la fecha, turnos, apoyo de personal.	Se recibió respuesta del memorando enviado a la DNDP sobre este hallazgo	Se adjunta respuesta de la DNDP, los PAG estan formulando un plan de mejoramiento para superar este hallazgo	Revisadas las evidencias solo se encontró respuesta de la SGTH del 14/06/2017, en donde se le indica a la regional que podrían apoyar con el proceso de formulación de acciones de mejoramiento, en cuanto a la sobrecarga de trabajo que tienen los coordinadores	50%	En Ejecución
601713	Auditoria Interna de Gestión	28-jul-16	Subproceso de Defensoría Pública	Hallazgo No.13: Inexistencia a las barras académicas por parte de Defensores Públicos, no se evidencia un coordinador de las Barra Académicas, no presentación con anterioridad de un cronograma de los temas a tratar , metodologia, no entrega de material académico didácticos; creando inconvenientes en los siguientes	No presenta	Por la sobrecarga de los coordinadores de gestión evidenciada por la Auditoria.	falta de personal idóneo de los temas técnicos y de actualización que requieren la barras Académicas.	No cuenta la Regional con el cargo de Coordinador Académico que asumiria el diseño de la Barra académica.	N/A		No cuenta la Regional con el cargo de Coordinador Académico que asumiria el diseño de la Barra académica.	Solicitar a los coordinadores de Gestión el cumplimiento de las normas de Justificación de inasistencias a barras. 2.- Elaborar Memorando con cronograma de los temas a tratar en las siguientes sesiones de barra.	Acción Correctiva	Dirección - Soraya Escobar	Humanos	Realizar el Cronograma	1 Cronograma	30-jul-16	31-may-17				Cronograma de Barras Académicas	Confirmación del cronograma de barras académicas, actividades realizadas a la fecha, listados de asistencia				100%	Cerrado Ineficaz

Código:	SO- F05
versión:	3
Vigente desde	29/08/2016

SECCIÓN 1: IDENTIFICACIÓN DEL HALLAZGO					Acción Registrada en Plan de mejoramiento	SECCIÓN 2: ANÁLISIS CAUSAS						SECCIÓN 3: PLAN DE MEJORAMIENTO								SECCIÓN 4: SEGUIMIENTO PRIMER BIMESTRE			SEGUNDO BIMESTRE			TERCER BIMESTRE				
N°	Fuente de hallazgo	Fecha hallazgo	Proceso - Subproceso Afectado.	Hallazgo y/o Situación		PORQUE?	PORQUE?	PORQUE?	PORQUE?	PORQUE?	Causa(s) Raíz	ACCIÓN	Tipo de acción Propuesta	Responsable de ejecución	Recursos	Meta de la acción	Indicador	Fecha Inicio	Fecha Terminación	SEGUIMIENTO AVANCE PROCESO	DOCUMENTOS SOPORTE	OBSERVACIONES OCI	SEGUIMIENTO AVANCE PROCESO	DOCUMENTOS SOPORTE	OBSERVACIONES OCI	SEGUIMIENTO AVANCE PROCESO	DOCUMENTOS SOPORTE	OBSERVACIONES OCI	PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO	Estado de la Acción
601714	Auditoria Interna de Gestión	28-jul-16	Subproceso de Atención y Trámite de Quejas, Solicitudes y Asesoría	Hallazgo No. 14: El sistema Visión-Web DP, presento atrasos por unidad; dificultando el cumplimiento de las metas propuestas; adicionalmente se constató la lentitud del sistema durante la auditoría in-situ.	No presenta	Deficiencias en internet, falta de personal que realice esta actividad	N/A				Deficiencias en internet, falta de personal que realice esta actividad	Distribuir el ingreso de la información del sistema de Visión-Web DP entre los auxiliares para la actualización del sistema visión web	Acción Correctiva	Nazly Lubo- Iván Brugez	Tecnológico	El sistema Vision-Web DP se encuentre actualizado	No. de casos por registrar / No. total de casos registrados	30-jul-16	31-may-17					Soportes de registros (Pantallazo)	Se verifica actividades realizadas a la fecha, Base de datos comparativos de cuantos estaban y cuantos registraron a mayo 31 de 2017.	Se obtuvo un informe de seguimiento de DNDP donde se visualiza el estado actual de gestión por defensor	Se adjunta informe de la DNDP, los PAG están formulando un plan de mejoramiento para superar este hallazgo	La regional envió memorando 201700138330 del 2 de junio de 2017 de la Dirección Nal. de Defensoría Pública en donde de acuerdo con el seguimiento se solicita la depuración de los casos activos e inactivos que les figuren a ex defensores, defensores que no han registrado actuación ente otras; asimismo remitieron memorando del 8 de junio de 2017 de la defensora regional a los profesionales de gestión defensoría pública penal y no penal en	70%	En Ejecución
601715	Auditoria Interna de Gestión	28-jul-16	Gestión de Servicios Administrativos	Hallazgo No. 15: Deficiencia en la capacidad de los equipos de cómputo.	No presenta	No contaba en el momento con equipos de cómputos para suministrarlos a los nuevos funcionarios.	las adquisiciones de equipos hacen parte de los puestos de trabajo y estas las realiza el nivel central.	No se realizo plan de contingencia para la dotación de equipos ante el crecimiento de la Planta de Personal en el 2015			No se realizo plan de contingencia para la dotación de equipos ante el crecimiento de la Planta de Personal en el 2015	Solicitar al nivel central la adquisición de equipos de cómputos	Acción Correctiva	Jose Garibaldy	Tecnológico	Solicitar al nivel central nuevos equipos e Iniciar proceso de baja de los equipos de cómputos obsoletos	No. de solicitudes realizadas / No. de solicitudes a realizar	30-jul-16	31-may-17				Hallazgo superado .Se solicitaron al nivel central en el Plan de comprar del 2017.		La regional envió *Plan General de Necesidades de Bienes para la vigencia 2017* en donde relacionan en la parte de equipos de sistemas cinco (5) computadores de escritorio y dos (2) computadores portátiles. Además en la hoja de inventario individualizado - toma física nivel central formato AD-P01-F35 se relacionan nueve (9) computadores	Se recibieron 2 equipos de computo mitigando en un 50% la carencia de computadores	Registro fotográfico	La OCI recomienda al proceso concernido dotar a la regional de los equipos necesarios con el fin de que no se materialice el riesgo denominado *"Deficiencia en la atención, orientación y asesoría"* del proceso *Atención y Trámite*	70%	En Ejecución
601716	Auditoria Interna de Gestión	28-jul-16	Subproceso de Atención y Trámite de Quejas, Solicitudes y Asesoría	Hallazgo No. 16: Se presentan quejas pendientes de cerrar por el año 2015 y años anteriores, en el Sistema Visión Web - ATQ, situación que genera desinformación en las estadísticas del consolidado a nivel nacional.	No presenta	Debido a que el Dpto. su red hospitalaria cuenta solo con segundo nivel de complejidad, las remisiones a otros centros son permanente lo que obliga a los funcionarios de la Defensoria a Realizar gestión directa constantemente , lo que genera un atraso en el ingreso de la gestión en Vision Web	Falta de personal asistencial en la Regional. Son 20 cargos de funcionarios profesionales y solo 3 cargos asistenciales.	la demanda de usuarios por el sistema ineficiente de salud, atención a indígenas y quejas por servicios públicos colapsa la atención y obliga a la gestión Directa de los funcionarios de la regional , retrasando los procesos de alimentación en el sistema de la gestión en vision web.	N/A		la demanda de usuarios por el sistema ineficiente de salud, atención a indígenas y quejas por servicios públicos colapsa la atención y obliga a la gestión Directa de los funcionarios de la regional , retrasando los procesos de alimentación en el sistema de la gestión en vision web.	Realizar el cierre de la peticiones vencidas	Acción Correctiva	Todos	Humanos	Cerrar las peticiones pendientes	No. de peticiones por cerrar / No. total de peticiones cerradas	30-jul-16	31-may-17				Se cerraron las peticiones pendientes y en seguimiento que se encontraban con retraso en un 90% pasando de 29,4 en Gestión a 77% en gestión		Se solicita por correo electrónico el comparativo de avance y Memo a la oficina de control interno del saldo a mayo 31 de 2017. fecha correo 19 de mayo del 2017.	Se sigue adelantando el proceso de cierre, en estos momentos el volumen se encuentra concentrado en 84 solicitudes, el cierre de las quejas ha sido un trabajo mas dispendioso teniendo en cuenta que hay que proceder cuidadosamente dependiendo del tipo de queja presentada, a la fecha tenemos 30 por cerrar	Archivo REGISTROS POR DEPURAR ATQ.xlsx	La OCI recomienda realizar el cierre de las peticiones vencidas en el sistema Vision Web - ATQ con la mayor celeridad posible.	80%	En Ejecución
601717	Auditoria Interna de Gestión	28-jul-16	Gestión de Servicios Administrativos	Hallazgo No. 17: No se evidenció un adecuado archivo de las peticiones realizadas por los Usuarios.	No presenta	No contar con sede apropiada para el normal funcionamiento de la Regional.	Al momento de la visita la regional se encontraba en proceso de traslado a una nueva sede precisamente por no contar con espacios suficientes para su funcionamiento .	N/A			Al momento de la visita la regional se encontraba en proceso de traslado a una nueva sede precisamente por no contar con espacios suficientes para su funcionamiento .	Disponer de espacio en la nueva sede para la organización de los archivos de la Regional	Acción Correctiva	Todos	Financiero y Logistico	100% organizados los archivos de la Regional.	Nº Total de archivos organizados	30-jul-16	31-may-17					Fotografías	Se verificó las actividades realizadas por fotográficas.	Este hallazgo fue superado al definir un espacio exclusivo para archivo donde se almacenan los expedientes que conforman el archivo central contado de 2015 y anteriores	Registro fotográfico	La OCI recomienda que se tenga en cuenta las condiciones técnicas que se deben tener cumplir para los depósitos de archivos en climas cálidos; así como se disponga de las unidades de instalación (estanterías) adecuadas	80%	En Ejecución
601718	Auditoria Interna de Gestión	28-jul-16	Gestión de Servicios Administrativos	Hallazgo No. 18: Debilidades en la aplicación de las directrices del Archivo General de la Nación; Ley 594 de 2000/Ley General de Archivos y la Resolución 412 de 2015, mediante la cual se aprueba la actualización del manual de archivo versión No. 2 de la Defensoría del Pueblo.	No presenta	No se contaba con la cultura de realizar gestión documental.	Falta de capacitación in situ de la normativa de gestión documental y organización manual de los archivos	N/A			Falta de capacitación in situ de la normativa de gestión documental y organización manual de los archivos	1.-Solicitar a los funcionarios la elaboración del F11 y la aplicación de las normas de archivo.	Acción Correctiva	Jose Garibaldy	Humanos	100% organizados los archivos de la Regional.	Nº Total de archivos organizados	30-jul-16	31-may-17				Se realizo reunión con todos los funcionarios .	Acta de reunión	Se solicita por correo electrónico evidencia, actividades realizadas y evidencia fotográficas. fecha correo 19 de mayo del 2017.	Se viene aplicando la Ley 594 de 2000 y las tablas de retención documental para la organización de las carpetas de archivo central y de trabajo igual que los formatos F11	EJEMPLO F-11 Y CARPETAS.pdf Formato consulta y préstamo de documentos e inventario documental	La OCI recomienda dar aplicabilidad a la Tabla de Retención Documental vigente en la organización de los documentos de la regional, en razón a que en el inventario documental enviado no se reflejó su cumplimiento; así como a las directrices del proceso, entre ellas la utilización del formato diligenciado de consulta y préstamo de documentos para el archivo de gestión, el cual para el próximo seguimiento remitirlo tramitado. También sugiere tener en cuenta que los formatos cambiaron por lo que se creó el proceso de Gestión Documental. Por otro lado	70%	En Ejecución
601719	Auditoria Interna de Gestión	28-jul-16	Gestión de Servicios Administrativos	Hallazgo No. 19: Se evidenciaron impresoras y aires acondicionados de propiedad personal de los servidores públicos de la Defensoría Regional, creando incertidumbre en los bienes de la Regional Guajira.	No presenta	Son insuficientes los equipos de impresión de la institución y la temperatura en la Guajira en algunas épocas llega a 40 grados	Antes las altas temperaturas los funcionarios buscaron la estrategia de adaptar el espacio laboral, comprando sus abanicos propios.	Los equipos de trabajo son su suministrados por el nivel central	N/A		Los equipos de trabajo son su suministrados por el nivel central	Solicitar la dotación de impresoras y aires acondicionados	Acción Correctiva	Jose Garibaldy	Financiero y Tecnológico	Solicita al nivel central la adquisición de impresoras y aires acondicionados	Número de solicitudes	30-jul-16	31-may-17				Se solicitaron al nivel central en el Plan de comprar del 2017.	Plan de necesidades	La regional envió *Plan General de Necesidades de Bienes para la vigencia 2017* en donde solicitaron tres (3) impresoras láser y ocho (8) aires acondicionados de 24000 btu.	Se retiraron los elementos ajenos a la Defensoria, quedando solo un portatil de propiedad de un funcionario de la delegada de desplazados quien lo utiliza por falta de equipos de la Defensoria		La OCI recomienda al proceso concernido dotar a la regional de los equipos necesarios con el fin de que no se materialice el riesgo denominado *"Deficiencia en la atención, orientación y asesoría"* del	100%	Cerrado Ineficaz
601720	Auditoria Interna de Gestión	28-jul-16	Gestión de Servicios Administrativos	Hallazgo No. 20: Se evidenciaron elementos de oficina inservibles en condiciones para dar de baja y dados de baja en diferentes puntos de la Defensoría del Pueblo desmejorando la imagen de la Defensoría.	No presenta	Al momento de la visita, la regional se encontraba en proceso de traslado a una nueva sede precisamente por no contar con espacios suficientes para su funcionamiento.	Debido a la adquisición de la nueva sede al momento de la visita nos encontrábamos en proceso del traslado.	N/A			Debido a la adquisición de la nueva sede al momento de la visita nos encontrábamos en proceso del traslado.	Traslado urgente a la nueva sede que contara espacios suficiente para organizar los bienes inservibles y/o obsoletos en proceso de baja.	Acción Correctiva	Jose Garibaldy	Humano	Dar de baja los elementos inservibles .	Nº de elementos dados de baja	30-jul-16	31-may-17				La nueva sede cuenta con espacio y/o bodegas para organizar los bienes inservibles y/o obsoletos mientras se realiza el proceso de baja. Se individualizaron los inventarios para hacer proceso de baja.	Inventario individualizado remitido a nivel central.	La regional remitió la hoja de inventario individualizado - toma física nivel central formato AD-P01-F35 en donde se relacionan 66 elementos para dar de baja y dos (2) para baja comodato.	Se conformó el comité de bajas de la regional y se viene adelantando la toma física y registro fotográfico para realizar el proceso de baja de elementos inservibles	Acta de conformación del comité de bajas	La OCI recomienda seguir los lineamientos emanados en la Resolución 940 de 2017 Manual Integrado para Manejo de los Bienes de Propiedad y darle celeridad a la actividad. Se solicita la relación de los elementos dados de baja y la información	70%	En Ejecución
601721	Auditoria Interna de Gestión	28-jul-16	Gestión de Servicios Administrativos	Hallazgo No. 21: Se evidencio siniestro en el vehículo TOYOTA PRADO TX-A/7 placas OJY 054 al momento de la auditoria estaba en proceso de reparación	No presenta	El accidente de transito que genero el ingreso al taller del vehículo lo ocasiono un mototaxista y no el funcionario de la Regional que conducía el	No existe control para un accidente fortuito.	N/A			No existe control para un accidente fortuito.	Agilizar el proceso de reparación del vehículo	Acción Correctiva	Jose Garibaldy	Logisticos	Hacer seguimiento al tramite de reparación del vehículo	Nº de vehículos a reparar / Nº de vehículos reparados	30-jul-16	31-may-17				El vehículo fue reparado por la compañía de seguro.	Foto	La regional envió foto de la Toyota con placas OJY054				100%	Cerrado Eficaz
601722	Auditoria Interna de Gestión	28-jul-16	Gestión de Servicios Administrativos	Hallazgo No. 22: Se evidenció que la regional de Riohacha no cuenta con una UPS que proporciona una energía de respaldo con el fin de mitigar el riesgo a un funcionamiento anormal.	No presenta	La infraestructura de la sede tiene problemas de cableado de energía eléctrica adecuado para la instalación de una UPS	Se avizoraba la adquisición de la nueva sede que incluía una UPS.	N/A			Obsolescencia de la sede	Traslado urgente a la nueva sede que cuenta con instalación de una UPS	Acción Correctiva	Jose Garibaldy	Financiero y Tecnológico	Traslado a la nueva sede	1 UPS funcionando	30-jul-16	31-may-17				Hallazgo superado la nueva sede cuenta con UPS.	Fotos	La regional remitió foto de la UPS				100%	Cerrado Eficaz
601723	Auditoria Interna de Gestión	28-jul-16	Gestión de Servicios Administrativos	Hallazgo No. 23: Se evidenció que la Regional Guajira no cuenta con la debida instalación de polo a tierra	No presenta	No depende de la Regional las adecuaciones de instalaciones. Corresponde al Nivel central	Se avizoraba la adquisición de la nueva sede que incluía polo a tierra	N/A			Esta gestión depende del nivel central	Traslado urgente a la nueva sede que contara con instalación polo a tierra	Acción Correctiva	Jose Garibaldy	Financiero y Tecnológico	Traslado a la nueva sede	1 sede con condiciones optimas	30-jul-16	31-may-17				La nueva sede cuenta con instalación de Polo a tierra	Fotos	La regional remitió foto del barraje sistema puesta a tierra (verificar con el Dr. Bohórquez)				100%	Cerrado Eficaz
601724	Auditoria Interna de Gestión	28-jul-16	Gestión de Servicios Administrativos	Hallazgo No. 24: Se evidenció que la Defensoría Regional no tiene instaladas canaletas que proporcionan al cableado de red de datos (UTP Cat. 5)	No presenta	La infraestructura de la sede tiene problemas para la adecuación del cableado estructurado, en una sede arrendada que seria entregada a corto plazo.	N/A				Esta gestión depende del nivel central teniendo en cuenta que se avizoraba la adquisición de la nueva sede que incluía cableado estructurado .	El traslado urgente a la nueva sede que contara con canaletas de seguridad para el cableado estructurado	Acción Correctiva	Jose Garibaldy	Financiero y Tecnológico	Traslado a la nueva sede	1 sede con condiciones optimas	30-jul-16	31-may-17				La nueva sede cuenta con cableado de red de datos	Fotos	la defensoría regional envió foto de la bandeja cableado estructurado.				100%	Cerrado Eficaz
601725	Auditoria Interna de Gestión	28-jul-16	Gestión de Servicios Administrativos	Hallazgo No. 25: Se evidenció que los equipos de electrónicos y de comunicaciones se encuentran en la oficina de la Directora, sin ninguna protección orientadas a prevenir la presencia de personas ajenas a la Regional.	No presenta	Al momento de la visita la regional se encontraba en proceso de traslado a una nueva sede precisamente por no contar con espacios suficientes para su funcionamiento.	N/A				Sede inadecuada para el funcionamiento y seguridad de los equipos .	Solicitar al nivel central la adecuación con divisiones modulares en la nueva sede del auditorio , en el que se instalaran los equipos de videoconferencia y del centro de comunicaciones con la debida seguridad	Acción Correctiva	Jose Garibaldy	Financiero y Tecnológico	Solicitar al nivel central la adecuación del Auditorio con seguridad para los equipos electrónicos y de comunicaciones con que cuenta la	Nº de solicitudes realizadas/ Nº solicitudes a realizar	30-jul-16	31-may-17				Se solicito al Nivel central la adecuación del Auditorio en espacio independiente con el fin de prevenir personas extrañas	email de solicitud	Se solicita por correo electrónico evidencia soportes de memorandos enviados o por enviar, actividades realizadas y evidencia fotográficas. fecha correo 19 de mayo del 2017.	Este Hallazgo fue superado con el nuevo cableado estructurado de la sede y con la construcción del centro de cableado incluida UPS	Registro fotográfico	De acuerdo con la foto remitida por la regional se observó que este hallazgo se subsanó.	100%	Cerrado Eficaz
601726	Auditoria Interna de Gestión	28-jul-16	Gestión de Servicios Administrativos	Hallazgo No. 26: Se evidenció la falta de computadores e impresoras con el fin de optimizar de forma eficiente y eficaz la atención de nuestros usuarios internos y externos	No presenta	Incremento de la planta de personal sin plan de contingencia para el diseño de los puestos de trabajo.	No depende de la regional la adquisición de equipos de Oficina.	N/A			No depende de la regional la adquisición de equipos de Oficina.	Solicitar al nivel central la adquisición de equipos de cómputos e impresoras necesarias para la prestación del servicio.	Acción Correctiva	Jose Garibaldy	Financiero y Tecnológico	Solicitar el 100% de la dotación necesaria.	Nº de solicitudes realizadas/ Nº solicitudes a realizar	30-jul-16	31-may-17				Se solicitaron al nivel central en el Plan de necesidades del 2017.	Plan de necesidades 2017	La regional envió *Plan General de Necesidades de Bienes para la vigencia 2017* en donde relacionan en la parte de *equipos de sistemas* cinco (5) computadores de escritorio y dos (2) computadores portátiles y tres (3) impresoras láser.	Se recibieron 2 equipos de computo mitigando en un 50% la carencia de computadores	Registro fotográfico	La OCI recomienda al proceso concernido dotar a la regional de los equipos necesarios con el fin de que no se materialice el riesgo denominado *"Deficiencia en la atención, orientación y asesoría"* del	70%	En Ejecución
601727	Auditoria Interna de Gestión	28-jul-16	Gestión de Servicios Administrativos	Hallazgo No 27: Se evidenció que los equipos de comunicaciones e informáticos, opera en condiciones altas de temperatura ambiente (superiores a 45 °C), debido a la falta de equipos de enfriamiento y aires acondicionados	No presenta	No depende de la regional la adquisición de equipos de Oficina	Se avizoraba la adquisición de la nueva sede que contemplaría sistema de enfriamiento	N/A			La infraestructura de la sede inadecuada para la instalación de equipos requerido para el sistema de enfriamiento de los equipos, y se tendría en cuenta en la adquisición de la nueva sede.	Dotar de equipos de enfriamiento el área que contiene los equipos de comunicaciones e informáticos.	Acción Correctiva	Jose Garibaldy	Financiero y Tecnológico	Solicitar la dotación de equipos de enfriamiento del sitio en que se encuentran los equipos de comunicaciones.	Nº de solicitudes realizadas/ Nº solicitudes a realizar	30-jul-16	31-may-17				Se solicito al nivel central en el Plan de comprar del 2017.	Plan de necesidades 2017	La regional envió *Plan General de Necesidades de Bienes para la vigencia 2017* en donde solicitaron tres (3) impresoras láser y ocho (8) aires acondicionados de 24000 btu.	Por solicitud de la Regional se recibió la visita de una arquitecta del nivel central quien realizó los diseños y adelanta el proceso para adecuar las divisiones modulares que se requieren y los aires acondicionados priorizando el centro de cableado donde se alojan los equipos de comunicaciones	Cumplido de Comisión y Permanencia	La regional remitió el cumplido de comisión y permanencia de la arquitecta Ángela Medellín quien visitó la regional los días 29 y 30 de junio, levantando el diseño de divisiones y adecuación interna de la sede, entre otras. La OCI recomienda seguir las especificaciones técnicas que sobre la materia existen con el fin	70%	En Ejecución
601728	Auditoria Interna de Gestión	28-jul-16	Gestión de Servicios Administrativos	Hallazgo No. 28: fallas en la realización de reuniones bimestrales que se deben realizar del Subcomité Regional, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 5 de la Resolución 1270 de 2013, por la cual se reestructura el Comité de Gestión Ambiental de la Defensoría del Pueblo.[1]	No presenta	No se mostraron por que la funcionaria líder se encontraba de vacaciones	No se realiza acción de mejora en este ítem debido a que las actas están elaboradas , solo que la funcionaria líder del proceso Dra. Oleyda Gomez, se encontraba de vacaciones al momento de la visita	N/A				Presentación de las actas de comité de Gestión Ambiental	Acción Correctiva	Ana Milena Domínguez	Humanos	100% de las reuniones bimestrales del Comité de Gestión ambiental.	Nº de reuniones realizadas/Nº de reuniones programadas	30-jul-16	31-may-17				Se anexan las copias de los informes bimestrales de gestión ambiental.	Actas Bimestrales	Se solicita por correo electrónico evidencia soportes de memorandos enviados o por enviar, actas, actividades realizadas y evidencia fotográficas. fecha correo 19 de mayo del 2017.	Estas reuniones se vienen realizando según lo solicita la resolución 1270de 2013	Actas levantadas en reuniones	La regional remitió acta del 12/08/2016, 21/11/2016, 25/01/2017 y 28/03/2017. Como son reuniones bimestrales sería en los meses de: enero, marzo, mayo, julio, septiembre y noviembre. La OCI sugiere seguir celebrando las reuniones bimestrales. Se solicita enviar el acta correspondiente al bimestre de mayo de 2017	70%	En Ejecución
4012001	Auditoria Interna de Gestión	27/12/2016	Gestión del Talento Humano	No se evidenció la evaluación final ni la concertación de objetivos, respecto de los logros alcanzados de: Dra. Alix Duarte, María Eva Villate, Héctor López Puin; funcionarios en Carrera Administrativa. Situación que evidencia el incumplimiento en la concertación para la evaluación de desempeño, que debía presentarse el 25 de julio de 2016. Subsanado el hecho posterior por la doctora Nigeria Rentería Lozano.	No presenta	Desconocimiento del procedimiento para realizar la concertación de objetivos.	N/A				Desconocimiento en el procedimiento para concertar y evaluar objetivos con los funcionarios.	Realizar la concertacion de objetivos de desempeño para los funcionarios de carrera del periodo noviembre 2016 - enero 2017	Corrección	DIME	Humano	Concertar objetivos con los funcionarios de carrera	Nº concertaciones realizadas / # de funcionarios	15-ene-17	13-mar-17	Se realizó el 22 de febrero de 2017 la concertación de objetivos de la doctora	Concertación de objetivos María Eva 1, Concertación de objetivos María Eva 2,	La OCI observó que la memoria de reunión de la capacitación sobre concertación de objetivos se tenía el compromiso de realizarla dentro de los 15 días hábiles							100%	Cerrado Eficaz
												Realizar la evaluación de desempeño para los funcionarios de carrera del periodo noviembre 2016 - junio 30 de 2017	Corrección	DIME	Humano	Evaluar los funcionarios de carrera administrativa	Nº de evaluaciones realizadas/ # de funcionarios de carrera	01-feb-17	25-jul-17			La delegada no presento avances de la acción	Esta actividad está para realizar en el segundo semestre del 2017.		La OCI recomienda que se modifique la fecha de inicio de la acción la cual sería el 01/07/2017	Esta actividad se realiza con corte el 31 de julio de 2017.		La OCI manifiesta que no se atendió la observación que se realizó en el anterior seguimiento, en cuanto a que se modifique la fecha de inicio de la acción la cual sería el 01/07/2017, teniendo en cuenta que las evaluaciones se realizan para el mes de julio	0%	En Ejecución
												Realizar capacitación de concertación de objetivos y de evaluación de desempeño al Delegado para Indígenas y minorías étnicas.	Acción Correctiva	Subdirección de Talento Humano	Humano	1 capacitación al Delegado en el tema	Numero de capacitaciones realizada / Número de capacitaciones programada.	15-ene-17	20-feb-17	El 31 de enero de 2017 la doctora Mónica Cortés, de la Subdirección de Talento Humano brindó capacitación al doctor Pedro Posada acerca de como realizar la concertación de	Capacitación Evaluación de Desempeño	La delegada envió a la OCI memoria de reunión de la capacitación con el Grupo de Carrera Administrativa.							100%	Cerrado Eficaz
												Informar a talento humano en el plan de capacitación 2017, que se convoque a los servidores públicos, a inducción y reinducción para la vigencia 2017	Corrección	DIME	Humano	1 Plan de capacitaciones	Nº de planes realizados / Nº de planes notificados	09-feb-17	30-mar-17	El 16 de febrero de 2017 fue enviado por parte de la Delegada para Indígenas y Minorías Étnicas correo electrónico a la Subdirección de Talento	Se envía correo electrónico de soporte y la matriz diligenciada.	La OCI evidenció que la delegada envió mediante mensaje electrónico a la Subdirección de Gestión de Talento Humano el 16 de febrero de 2017 la solicitud de capacitación y en su contenido aparece que entre las habilidades a fortalecer se consignó la inducción y reinducción para los							100%	Cerrado Eficaz

Código:	SO- F05
versión:	3
Vigente desde	29/08/2016

N°	Fuente de hallazgo	Fecha hallazgo	Proceso - Subproceso Afectado.	Hallazgo y/o Situación	Acción Registrada en Plan de mejoramiento	PORQUE?	PORQUE?	PORQUE?	PORQUE?	PORQUE?	Causa(s) Raíz	ACCIÓN	Tipo de acción Propuesta	Responsable de ejecución	Recursos	Meta de la acción	Indicador	Fecha Inicio	Fecha Terminación	SEGUIMIENTO AVANCE PROCESO (Primer bimestre)	DOCUMENTOS SOPORTE (Primer bimestre)	OBSERVACIONES OCI (Primer bimestre)	SEGUIMIENTO AVANCE PROCESO (Segundo bimestre)	DOCUMENTOS SOPORTE (Segundo bimestre)	OBSERVACIONES OCI (Segundo bimestre)	SEGUIMIENTO AVANCE PROCESO (Tercer bimestre)	DOCUMENTOS SOPORTE (Tercer bimestre)	OBSERVACIONES OCI (Tercer bimestre)	PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO	Estado de la Acción
SECCIÓN 1: IDENTIFICACIÓN DEL HALLAZGO						SECCIÓN 2: ANÁLISIS CAUSAS						SECCIÓN 3: PLAN DE MEJORAMIENTO								SECCIÓN 4: SEGUIMIENTO										
4012002	Auditoria Interna de Gestión	27/12/2016	Gestión del Talento Humano	No se realizaron jornadas de inducción en la vigencia 2015, así como tampoco en el primer semestre 2016 (Decreto Ley 1567 de 1998 - Por el cual se crea el sistema nacional de capacitación y sistema de estimulo para los empleados del Estado	No presenta	No se evidencia asistencia de los servidores públicos de la Delegada a las jornadas de inducción y de re-inducción.	N/A				No se evidencia asistencia de los servidores públicos de la Delegada a las jornadas de inducción y de re-inducción.	Realizar inducción para servidores nuevos y reinducción para los servidores de la DIME en la vigencia 2017	Acción Correctiva	Subdirección de Talento Humano	Humano	Participación de los servidores públicos de la DIME en los procesos de inducción y de re-inducción.	Número de funcionarios/Numero de funcionarios que asistieron a la inducción o re-inducción.	09-feb-17	31-dic-17			La delegada no presento avances de la acción	Los funcionarios Laura Ramirez, José Benhur Teteye, y Judith del Pilar Vidal asistieron a la jornada de inducción del pasado 20 y 21 de abril organizado por la Subdirección de Talento Humano.	Los listados de asistencia son competencias de la Oficina de TH.	La Subdirección de Gestión de Talento Humano remitió el 3 de mayo de 2017 los listados de asistencia de la Inducción Básica Institucional del 20 y 21 de abril de 2017 en donde se constató que José Teteye y Maritza Ramírez asistieron sólo en la jornada de la mañana del 20 de abril y Judith Vidal participó tanto en la jornada de la mañana y tarde del 20 de abril de 2017.	Está actividad ya se cumplio.		De conformidad con la meta planteada se indicó realizar jornada de reinducción que no se llevó a cabo, por lo que la OCI sugiere que se estudie la viabilidad de hacer una para este segundo semestre. Mediante mensaje electrónico del 19 de julio de 2017 la delegada envió certificación de participación en el programa de Inducción de la funcionaria Laura Martínez. De igual manera en la inducción efectuada en abril no hubo asistencia por algunos funcionarios	50%	En Ejecución
4012003	Auditoria Interna de Gestión	27/12/2016	Gestión del Talento Humano	Fallas en el registro de la información que debe registrarse de todos los servidores públicos que conforman la DIME en el SIGEP, a pesar de que la Ley de Transparencia y el derecho al acceso de información pública nacional obliga a divulgar la información de las personas que se encuentran vinculadas bien sea por contrato de prestación se servicios, en carrera o en provisionalidad.	No presenta	Desconocimiento de los funcionarios sobre los requisitos.	N/A				Desconocimiento sobre los requisitos que deben tener los funcionarios públicos en el aplicativo SIGEP	Realizar con el apoyo de Talento Humano una jornada de sensibilización de SIGEP en la Delegada para Indígenas y Minorías Étnicas del nivel nacional.	Acción Correctiva	Subdirección de Talento Humano	Humano	Sensibilización por parte de Gestión Documental a los funcionarios de la DIME	Numero de capacitaciones realizada / Número de capacitaciones programada.	06-feb-17	06-mar-17	Se realizo capacitación a SIGEP a los servidores públicos de la DIME del nivel nacional capacitación el 27 de febrero por parte de la Subdirección	Capacitación SIGEP 27-02	La delegada envió a la OCI el listado de asistencia a la capacitación del SIGEP en donde aparece la firma de diez (10) servidores públicos.							100%	Cerrado Eficaz
												Realizar actualización del SIGEP de los servidores públicos de la delegada de las regionales y del nivel central.	Corrección	Subdirección de Talento Humano	Humano	Actualización de la información suministrada en el SIGEP.	Número de funcionarios de la DIME / funcionarios con información actualizada en el SIGEP	24-feb-17	30-jun-17	Se avanzó corrigiendo lo pertinente por parte del nivel nacional y se realizó llamadas telefónicas a las regionales para informarles acerca del procedimiento y lo que tienen como documentos pendientes	Correo electrónico enviado por la Subdirección de Talento Humano a la Delegada y cuadro de seguimiento de las llamadas informativas.	La OCI consultó los servidores públicos de la delegada en el SIGEP obteniendo los siguientes resultados: las funcionarias Rocío Calvache Dueñas y Yina Lorena Mármol Navarro, no les aparece reportado el cargo, en cuanto a esta última le aparece en la experiencia laboral con la Defensoría del Pueblo de octubre a diciembre de 2014. No se muestran datos de Eva María de la Concepción Sáenz Pulido. La OCI sugiere recalcar a cada funcionario para que cumpla con la obligación legal de mantener su hoja de vida actualizada en el sistema.	DIME: El caso de la funcionaria Rocio Calvache Dueñas, se informó que dado que tiene una incapacidad prologada no fue posible tener los datos que están pendientes. Se espera que tan pronto mejore de salud se subsane este asunto. Son motivos de fuerza mayor. Por otro lado me permito enviar el pantallazo de la compañera Eva María Sáenz en el cual se observa que tiene su usuario y que cuando asistió el compañero José Gonzalez , funcionario de la Subdirección de Talento Humano subsano los asuntos pendientes. Adjunto el correo que talento	1. Correo Electrónico de Talento Humano a esta Delegada informando sobre los avances que se subsanaron, teniendo en cuenta la situación médica de la doctora Rocío Calvache. 2, Se envía pantallazo de la doctora Eva María Sáenz en el aplicativo SIGEP.	La delegada aportó a la OCI mensaje electrónico del 28/02/2017 del funcionario asignado de la SGTH en donde informó sobre la visita sobre el aplicativo SIGEP a la DIME. Además remitió pantallazo de hoja de vida de la Dra. Eva Sáenz. La OCI recomienda implementar nuevos mecanismos para que los servidores públicos y contratistas cumplan con esta obligación.	Se informa que la dra. Rocio Calvache aún se encuentra incapacitada en tando se reintegre se procederá a realizar las correcciones.		La delegada mediante mensaje electrónico del 19 de julio de 2017 señaló que la doctora Rocío Calvache, aún sigue en incapacidad. La OCI verificó el 14/07/2017 y no aparece cargo reportado de la dra. Rocío Calvache, tampoco aparece en la experiencia laboral de la Defensoría del Pueblo. Dada la incapacidad de la dra. Rocío Calvache queda el compromiso que cuando se reintegre se actualice la información.	100%	Cerrado Eficaz
												Solicitar mediante memorando a los funcionarios que se encuentran en territorio que realicen las correcciones a las que haya lugar.	Corrección	DIME	Humano	Funcionarios que realicen adecuado diligenciamiento del aplicativo SIGEP	Nº de solicitudes realizadas / Nº de solicitudes a realizar * 100	06-feb-17	30-mar-17			La delegada no presento avances de la acción	Se envío correo electrónico con el cuadro a los enlaces territoriales informándoles que subsanen los ajustes que se encuentran pendientes. En el mes de febrero se llamo a cada uno y se les informó que tenían pendiente.	Correo Electrónico enviado a las regionales con el cuadro de los ajustes pendientes. Se anexa cuadro de llamadas	La OCI consultó 12 servidores públicos en el SIGEP el 26 de abril de 2017 del listado que aportó la delegada denominado "*Actualización hoja de vida SIGEP*" obteniendo los siguientes resultados: Errores en la denominaciones de los cargos (Pastora Chasoy, Udver Cañas, Yina Mármol, Isabel Agudelo) No tiene reportado el cargo (Mario Preciado, Alejandro Tangarife) no está relacionada la experiencia laboral de la Defensoría del Pueblo (Mario Preciado, Alejandro Tangarife), aparece también en otra entidad (Udver Cañas). La delegada envió mensaje electrónico del 20/04/2017 a los funcionarios con la hoja de Excel Reporte solicitándoles actualizar lo pendiente en el SIGEP.	Se reitera a través de correo electrónico a los enlaces regionales que por favor realicen las acciones necesarias para poder cumplir con esta tarea.	1 Actualizar SIGEP DIME Regionales	La DIME envío mensaje electrónico del 12/07/2017 a los funcionarios seleccionados por la OCI en el seguimiento anterior para proceder a realizar los ajustes mencionados. La OCI revisó el 19/07/2017 la página del SIGEP encontró que les sigue apareciendo errónea la denominación del cargo de Pastora Chasoy; no tiene reportado el cargo (Mario Preciado, Alejandro Tangarife) no está relacionada la experiencia laboral de la Defensoría del Pueblo (Mario Preciado, Alejandro Tangarife), aparece también en otra entidad (Udver Cañas). No aparece Luisa Zapata Rodríguez; algunos contratistas les	80%	Cerrado Ineficaz
4012004	Auditoria Interna de Gestión	27/12/2016	Gestión del Talento Humano	No se registro información en la hoja de vida en el SIGEP del siguiente contratista: Udver Arley Cañas Jamioy, Regional Amazonas.	No presenta	Desconocimiento de los funcionarios sobre los requisitos.	N/A				En el momento de formular las acciones se evidencia que el funcionario se encuentra registrado en el SIGEP, sin embargo falta actualizar información.	Solicitar mediante memorando al funcionario que se encuentra en territorio que realice las correcciones a las que haya lugar en aplicativo SIGEP dado que si tiene usuario activo.	Acción Correctiva	DIME - Talento Humano	Humano	Funcionarios diligenciando correctamente aplicativo SIGEP	Nº de solicitudes realizadas / Nº de solicitudes a realizar * 100	06-feb-17	30-mar-17	En el momento de formular las acciones se evidencia que el funcionario se encuentra registrado en el SIGEP.		La OCI comprobó que el profesional Udver Arley Cañas Jamioy aparece con dos entidades como son: la Defensoría del Pueblo y la Gobernación del Amazonas; además le aparece el cargo denominado *profesional especializado asesor (* el cual no existe) y aparece como servidor público. La OCI recomienda confirmar si es contratista o servidor público de la entidad y su cargo.	Se envío correo electrónico con el cuadro a los enlaces territoriales informándoles que subsanen los ajustes que se encuentran pendientes. En el mes de febrero se llamo a cada uno y se les informó que información se encontraba pendiente. El Dr. Udver profesional Especializado.	Correo Electrónico al Servidor Público Udver Cañas.	La delegada envió mensaje electrónico del 20/04/2017 a los funcionarios con la hoja de Excel Reporte solicitándoles actualizar lo pendiente en el SIGEP. Igualmente se envió mensaje electrónico del 20/04/2017 al Dr. Udver Cañas solicitándoles realizar los ajustes en el menor tiempo posible.			La OCI comprobó que el profesional Udver Arley Cañas Jamioy aparece con dos entidades como son: la Defensoría del Pueblo y la Gobernación del Amazonas. Se le recomienda a la delegada realizar mediante consulta al SIGEP esta verificación e implementar mecanismo efectivos para que se cumpla con lo ordenado	98%	Cerrado Eficaz
4012005	Auditoria Interna de Gestión	27/12/2016	Gestión de Servicios Administrativos	La DIME no cuenta con los mejores espacios físicos para la prestación de servicio al ciudadano; incomodidad, privacidad; al interior de algunas áreas son utilizadas para guardar elementos y bienes	No presenta	Limitado espacio físico con el que cuenta la DIME en el Bloque C de Chapinero	N/A				Limitado espacio que se tiene a raíz del trasteo del Bloque A al Bloque C, en el cual la Delegada quedo con menos espacio físico.	Solicitar mediante memorando a la Subdirección Administrativa para que se revise la ubicación física y solicitar que brinde opciones para mejorar la atención a los usuarios,	Acción Correctiva	DIME - Subdirección Administrativa	Humano - Físico	Solicitud para la mejora del espacio físico en el que se encuentra la DIME actualmente	Nº de solicitudes realizadas / Nº de solicitudes a realizar * 100	06-feb-17	31-may-17			La delegada no presento avances de la acción			La delegada no presento avances de la acción.	La DIME fue trasladada a la Sede Centro el 12 de junio dado instrucciones del Señor Defensor.	Registro fotográfico	De acuerdo con el registro fotográfico se evidenció que se subsanó el hallazgo.	100%	Cerrado Eficaz
4012006	Auditoria Interna de Gestión	27/12/2016	Promoción y Divulgación	No se evidencia seguimiento a las actividades realizadas por los funcionarios y contratistas de la Delegada para los Indígenas y Minorías Étnicas en temas específicos de Comunidades Étnicas.	No presenta	No se tiene una plataforma para llevar consecutivo de las acciones que día a día se presentan.	Desconocimiento del procedimientos para no perder la memoria histórica de la institución.	N/A			No existe los medios para que cada asesor ingrese la asistencia técnica que brinda continuamente a la comunidad.	Crear un mecanismo de seguimiento que permita desde el nivel nacional y desde el nivel regional alimentar el trabajo que diariamente se realiza con las comunidades	Acción Correctiva	DIME - Oficina de Sistemas	Humano	Tener registrado las acciones que desarrolla la DIME en todo el territorio colombiano.	Un tablero de control	06-feb-17	03-abr-17			La delegada no presento avances de la acción	Se creo una herramienta para alimentar la información solicitada y fue enviada a todos los funcionarios y contratistas de la DIME.	Memorando y manual de la herramienta.	La delegada mediante mensaje electrónico del 19/04/2017 remitió memorando 40120-0133 del 18/04/2017 en donde se emiten directrices sobre el registro de actividades DIME para el equipo de trabajo de la delegada. La OCI recomienda realizar seguimiento aleatorio de las evidencias que soportan el cumplimiento de las actividades que se registran				100%	Cerrado Eficaz
4012007	Auditoria Interna de Gestión	27/12/2016	Gestión del Talento Humano	No hay capacitación y actualización a todos los funcionarios de la DIME; en temas específicos de Comunidades Indígenas y Minorías Étnicas.	No presenta	No se ha solicitado a Talento Humano la necesidad de actualizarnos.	Dado las múltiples tareas que se tienen en la Delegada queda muy poco tiempo para capacitarse en los temas de interés.	N/A			No se ha solicitado a Talento Humano la importancia de actualizar una vez al año al equipo de DIME en los asuntos étnicos.	Actualización en temas étnicos y de interés y necesidad para la DIME	Acción Correctiva	DIME - Talento Humano	Humano	Actualización de temas étnicos y de interés para la DIME	Numero de capacitaciones realizada / Número de capacitaciones programada.	06-feb-17	31-dic-17			La delegada no presento avances de la acción	Esta actividad está para realizar en el segundo semestre del 2017.		La delegada no presentó avances de la acción	Dime tiene programado el encuentro de todo el equipo para realizar jornada con temas de interés étnico del 30 de julio al 3 de agosto. Se anexa correo donde ya se solicito a Sec Gral que de los recursos que tenemos asignados programe el evento con el Operador	3 Necesidades	La OCI sugiere enviar las evidencias de los eventos que se realicen para la fecha programada.	50%	En Ejecución
4012008	Auditoria Interna de Gestión	27/12/2016	Gestión de Servicios Administrativos	Deficiencia en la capacidad de los equipos de computo; no es el mas adecuado en capacidad para cumplir en los tiempos estimados las actividades asignadas.	No presenta	No hay equipos tecnológicos en la entidad para satisfacer las necesidades de la DIME.	N/A				No hay equipos tecnológicos en buen estado para satisfacer las necesidades de la DIME	Solicitar mediante memorando a la Subdirección Administrativa para que por favor revise nuestras necesidades en computadores, impresoras, escáner y cámara fotográfica.	Acción Correctiva	DIME - Subdirección Administrativa	Tecnológico	Mejorar los equipos de tecnológicos de la DIME	Nº de solicitudes realizadas / Nº de solicitudes a realizar * 100	06-feb-17	30-jun-17			La delegada no presento avances de la acción	Se envía memorando a la Secretaria General dado la situación crítica de las impresoras en la DIME.	Memorando enviado a Secretaria General.	La delegada envió memorando 40120-0120 del 4 de abril de 2017 a la Secretaria General solicitando compra de impresoras y fotocopiadora, a través de mensaje electrónico del 5 de abril de 2017.	Se responde a través del MEM 40120-0195 que para poder ahorrar en el papel es necesario que nos suministren impresoras en buen estado.	4 MEM 40120- 0195	La delegada mediante mensaje electrónico del 18 de julio de 2017 informó que la Secretaría General no les dio respuesta del memorando 40120-0120 del 4 de abril de 2017. La OCI sugiere tener en cuenta al proceso concercido lo consignado en los memorando enviados por la delegada. También recomienda al proceso concernido dotar a la regional de los equipos necesarios con el fin de que no se materialice el riesgo denominado "*Deficiencia en la atención, orientación y asesoría*" del proceso Atención y Trámite de Quejas, Solicitudes y	50%	Cerrado Ineficaz
4012009	Auditoria Interna de Gestión	27/12/2016	Gestión de Servicios Administrativos	Debilidades en la aplicación de las directrices del Archivo General de la Nación, Ley 594 de 2000 / Ley General de Archivos y la Resolución 412 de 2015, mediante la cual aprueba la actualización del manual de archivo versión Nº 2 de la Defensoría del Pueblo	No presenta	Fallas en el archivo de la documentación del Delegada	Desconocimiento por parte de los servidores públicos acerca de las normas archivísticas	No se capacito a la persona del archivo de la DIME por parte de la Defensoría del Pueblo en las reglas internas y de nivel nacional en cuanto al archivo.	N/A		No se capacito a la persona del archivo de la DIME por parte de la Defensoría del Pueblo en las reglas internas y de nivel nacional en cuanto al archivo.	Solicitar al grupo de Gestión Documental una capacitación de refuerzo en el manejo de los formatos de Archivo y Correspondencia a la funcionaria Laura Ramírez	Acción Correctiva	DIME - Gestión Documental	Humano	Sensibilización a la funcionaria encargada del archivo.	Nº de solicitudes realizadas / Nº de solicitudes a realizar * 100	06-feb-17	30-jun-17	Desde la Delegada se solicitó al Grupo de Gestión Documental una capacitación, la cual se desarrolló el 20 de febrero en las instalaciones de la DIME	Memoria de reunión de la Capacitación de Gestión documental 20 febrero de 2017.	La delegada aportó memoria de reunión en donde consta la capacitación a la auxiliar administrativo de DIME sobre formatos del SGC y procedimientos de gestión documental.							100%	Cerrado Eficaz
												Capacitación general a los funcionarios y contratista de la DIME sobre archivo y la metodología con la que se hará entrega de los archivos que cada uno de los funcionarios y/o contratistas tienen en su poder para centralizarlos con la funcionaria Laura Ramírez	Acción Correctiva	Gestión documental	Humano	Archivo de Gestión de 2016 organizado de conformidad con el Instructivo de Correspondencia y Archivo de la Defensoría del Pueblo y los lineamientos establecidos por el	Numero de capacitaciones realizada / Número de capacitaciones programada.	06-feb-17	30-mar-17			La delegada no presento avances de la acción			La delegada no presento avances de la acción	Se anexan los avances en los soportes 5 - 6 - 7	5 Reunión Gestión Documental 6 Asistencia Capacitación 7 Acta Reunión	Los documentos soportes que presentó la delegada son los mismos que se evaluaron en el pasado seguimiento para las jornadas de trabajo.	100%	Cerrado Eficaz
												Jornadas de trabajo con el grupo de Gestión Documental y la Delegada de Indígenas para hacer la respectiva entrega de los libros que reposan en cajas y estanterías a la Biblioteca de la entidad	Corrección	DIME	Humano	Archivo de Gestión de 2016 organizado de conformidad con el Instructivo de Correspondencia y Archivo de la Defensoría del Pueblo y los lineamientos establecidos por el AGN.	Número de jornadas realizadas / Número de jornadas programadas * 100	06-feb-17	30-sep-17			La delegada no presento avances de la acción	Se realizaron reuniones con la responsable de gestión documental, se realizó reunión con los funcionarios públicos y se realizará el 25 de abril reunión de sensibilización con los contratistas de la DIME que entraron en el mes de abril a la institución.	Memoria de reunión DIME y Gestión Documental, listado de asistencia.	La delegada envió las memorias de reunión del 10/02/2017 con el Grupo de Gestión Documental y la Oficina de Planeación con el fin de verificar los hallazgos y proponer el P.M. La OCI observó que para algunas actividades en el subtitulo *Compromisos de la Reunión* no se escribió *fecha de entrega*. De igual manera remitió Acta de Reunión del 29/03/2017 cuyo objeto fue la capacitación de gestión documental a los funcionarios de la DIME en donde asistieron nueve (9) de los 13. También envió memorando 40120-0119 del 4 de abril de 2017 para todos los funcionarios de la delgada del nivel central cuyo asunto consistió "*Solicitud entrega archivos*" mediante mensaje electrónico del 4 de abril de 2017. Asimismo envió memoria de reunión del 25/04/2017 en donde se efectuó capacitación para los contratistas y mensaje electrónico del 26 de abril de 2017 en	Sobre esta actividad se presento ampliación de fecha.	8, Cambio de fecha	La delegada envió mensajes electrónicos en donde consta la trazabilidad de la solicitud de cambio de fecha de la actividad. El 9 de mayo de 2017 la OPL envió la matriz con el ajuste quedando aplazada el fin de la actividad para el 30 de septiembre de 2017.	50%	En Ejecución

Código:	SO- F05
versión:	3
Vigente desde	29/08/2016

SECCIÓN 1: IDENTIFICACIÓN DEL HALLAZGO						SECCIÓN 2: ANÁLISIS CAUSAS						SECCIÓN 3: PLAN DE MEJORAMIENTO							
N°	Fuente de hallazgo	Fecha hallazgo	Proceso - Subproceso Afectado.	Hallazgo y/o Situación	Acción Registrada en Plan de mejoramiento	PORQUE?	PORQUE?	PORQUE?	PORQUE?	PORQUE?	Causa(s) Raíz	ACCIÓN	Tipo de acción Propuesta	Responsable de ejecución	Recursos	Meta de la acción	Indicador	Fecha Inicio	Fecha Terminación
												Organizar el archivo de gestión del 2016 de la Delegada de acuerdo a los criterios establecidos en la Ley 594 de 2000, Acuerdo 042 de 2002, Acuerdo 002 de 2014, Acuerdo 004 de 2015, Acuerdo 005 de 2015 y Decreto 1080 de 2015 en concordancia con el Instructivo de Correspondencia y Archivo de la Defensoría del Pueblo y la Circular 50-023 de 2015	Corrección	DIME	Humano	Archivo de Gestión de 2016 organizado de conformidad con el Instructivo de Correspondencia y Archivo de la Defensoría del Pueblo y los lineamientos establecidos por el AGN	Nº de archivo organizado / Nº total de archivo	06-feb-17	30-sep-17
4012010	Auditoria Interna de Gestión	27/12/2016	Gestión de Servicios Administrativos	Se evidencio la falta de equipo de computadores e impresoras, presentan total desactualización en los programas instalados, poca capacidad y lentitud; con el fin de optimizar de forma eficiente y eficaz la atención de nuestros usuarios internos y externos.	No presenta	No hay equipos tecnológicos en la entidad para satisfacer las necesidades de la DIME.	N/A				No hay equipos tecnológicos en buen estado para satisfacer las necesidades de la DIME	Solicitar mediante memorando a la Subdirección Administrativa para revisar las necesidades en computadores, impresoras, escáner y cámara fotográfica.	Acción Correctiva	DIME - Subdirección Administrativa	Humano	Mejorar los equipos de tecnológicos de la DIME	Nº de solicitudes realizadas / Nº de solicitudes a realizar * 100	06-feb-17	30-jun-17
1	Informes con recomendaciones (A criterio del líder del proceso)	07-sep-16	Direccionamiento Estratégico	Se realiza y pública un acta sobre el resultado del ejercicio de rendición de cuentas para el defensor, pero no se presenta de la misma forma (acta) sobre la actividad realizada por el Secretario General en temas administrativos.	No presenta	Porque las audiencias de rendición de cuentas del defensor y del secretario general son coordinadas y organizadas desde distintas dependencias.	Por disposición de la Alta Dirección la Vicedefensoría es responsable del componente de Rendición de Cuentas del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.	N/A			No se han definido de forma articulada las acciones tendientes a estandarizar la entrega de los productos.	Definir un producto estandarizado que evidencie el resultado de los ejercicios de Rendición de Cuentas.	Acción Correctiva	Defensor del Pueblo Vicedefensor del Pueblo	Recursos Humanos (Equipo de trabajo que actúe de manera coordinada y articulada)	Producto estandarizado que resulte de los espacios a través de los cuales se realizan los ejercicios de rendición de cuentas.	No. de productos entregados/ Total de productos Planeados	01-jun-17	30-jun-17
2	Informes con recomendaciones (A criterio del líder del proceso)	07-sep-16	Direccionamiento Estratégico	Ausencia de caracterización de los grupos de interés y de una estrategia de comunicación sobre las que se prioricen las acciones para la Rendición de Cuentas.	No presenta	Debido al cambio de administración se adelantaron las fechas de realización de las actividades que comprende el desarrollo del componente de rendición de cuentas, lo que modificó el cronograma y apresuró su cumplimiento.	Implementación tardía del Formato-instrumento de consulta a la ciudadanía diseñado con el fin de capturar información sobre el usuario, sus expectativas y necesidades.	N/A			Se dispone de los mecanismos necesarios que permiten la caracterización de los grupos de interés, pero no se utilizan de la manera adecuada.	Sacar un mejor provecho de los espacios de capacitación y de comunicación generados con los grupos de interés, de tal forma que sirvan como incentivo o acompañamiento y permitan una mejor cualificación del Proceso de Rendición de Cuentas. Esos espacios estarán motivados en las necesidades y expectativas de los grupos de interés y harán parte de la estrategia de rendición de cuentas.	Acción Correctiva	Defensor del Pueblo Vicedefensor del Pueblo	Recursos Humanos y Logísticos (necesidades locales, de trasporte; tiempos de grabación, de edición y de costos)	Caracterizar adecuadamente los grupos de interés e incluir en la rendición de cuentas sus necesidades y expectativas.	No de dependencias que tuvieron en cuenta a los grupos de interés en los espacios de interlocución/ No. de dependencias que abrieron espacios de interlocución	01-abr-17	18-ago-17
3	Informes con recomendaciones (A criterio del líder del proceso)	07-sep-16	Direccionamiento Estratégico	La mayoría de informes del ejercicio realizado no cumplen con los lineamientos dados por la Vicedefensoría	No presenta	Con la modificación de cronograma y el adelanto de las fechas para el desarrollo de las actividades las dependencias apenas alcanzaron el cumplimiento del 100% de los requerido.	Cada año se busca ampliar el desarrollo del conjunto de acciones que configuran la rendición de cuentas.	N/A			No se definen con antelación suficiente las instrucciones y lineamientos tanto en la realización de los informes que presentan las Defensorías Regionales, Direcciones y Delegadas como de revisión para los responsables de la Vicedefensoría.	Establecer instrucciones claras y oportunas en la realización de los informes que presentan las Defensorías Regionales, Direcciones y Delegadas; así como de lineamientos de revisión para los responsables de la Vicedefensoría que participan dentro del Proceso.	Acción Correctiva	Defensor del Pueblo Vicedefensor del Pueblo	Recursos Humanos (Equipo de trabajo que actúe de manera coordinada y articulada)	Lineamientos e instrucciones claras tanto en la realización de informes como en la revisión de los mismos.	No. de productos que siguieron los lineamientos establecidos/ Total de productos generados	20-ene-17	30-jun-17
4	Informes con recomendaciones (A criterio del líder del proceso)	16-sep-16	Direccionamiento Estratégico	Los informes y actas publicados en la Web no indican claramente diferentes elementos mínimos.	No presenta	Cada año se busca ampliar el desarrollo del conjunto de acciones que configuran la rendición de cuentas.	Las dependencias no advierten los nuevos elementos a tener en cuenta para el desarrollo conjunto de la rendición.	N/A			No se han definido productos estandarizados de las actividades programadas.	Definir un producto estandarizado que incluya según el caso: -Responsables de proyección (nombres y cargos) -Responsables de aprobación (nombres y cargos) -Periodo de evaluación -Temas Generales a tratar/tratados -Fecha de elaboración del documento -Preguntas Realizadas	Acción Correctiva	Defensor del Pueblo Vicedefensor del Pueblo	Recursos Humanos y Logísticos (necesidades locales, de trasporte; tiempos de grabación, de edición y de costos)	Productos estandarizados para las actividades programadas.	No. de productos que siguieron los lineamientos establecidos/ Total de productos generados	20-ene-17	30-jun-17
502001	Auditoria Interna de Calidad	10-ene-17	Gestión de Servicios Administrativos	Actividad 8: No se está utilizando el formato de memorando para el ingreso de bienes, se evidencia que se tiene un documento no estandarizado en el SGC, se sugiere revisar el tipo de documento óptimo para el registro de la actividad. Incumpliendo el numeral 4.2.4 NTCGP 1000:2009	NA	No se verificaba que el memorando fuera enviado en la versión actualizada.	No se socializó de manera reciente el listado maestro de documento como actividad de mejora continua	N/A			No se socializó de manera reciente el listado maestro de documento como actividad de mejora continua	Socializar el uso del listado maestro de documentos para el recibo de la documentación que se radica en el grupo de bienes.	Acción Correctiva	Sandra Conde	Humano	1 socialización	N socializaciones realizadas/N socializaciones programadas.	24-abr-17	30-may-17
502002	Auditoria Interna de Calidad	10-ene-17	Gestión de Servicios Administrativos	Actividad 2: Se revisa la carpeta solicitudes administrativas, No se evidencia la realización de la actividad en el formato, incumpliendo de esta forma el numeral 4.2.4 NTCGP 1000:2009	NA	El formato esta desactualizado.	El formato no responde a las necesidades del procedimiento.	N/A			El formato no responde a las necesidades del procedimiento.	Ajustar el formato para que se evidencie el registro de la actividad	Acción Correctiva	Líder del proceso	Humano	formato actualizado	formatos actualizados/formatos programados para actualizar	24-abr-17	30-jun-17
502003	Auditoria Interna de Calidad	10-ene-17	Gestión de Servicios Administrativos	Del memorando para la designación, del equipo de apoyo, no se evidencia el acto administrativo, para su conformación en el año 2016. Incumpliendo el numeral 7.1. NTCGP 1000:2009	NA	El procedimiento esta desactualizado.	El procedimiento no refleja las necesidades para la gestión del Plan Anual de Adquisiciones	N/A			El procedimiento no refleja las necesidades para la gestión del Plan Anual de Adquisiciones	Actualización del procedimiento y divulgación del procedimiento	Acción Correctiva	Líder del proceso	Humano	Procedimiento actualizado	Número de procedimientos actualizados/1	24-abr-17	30-jun-17
502004	Auditoria Interna de Calidad	10-ene-17	Gestión de Servicios Administrativos	Una vez analizado el procedimiento, se evidencia que las actividades no se están aplicando, ya que se evidencia que son extensas, frente a la esencia del procedimiento. Incumpliendo el numeral 7.1. NTCGP 1000:2009	NA	El procedimiento esta desactualizado.	El procedimiento no refleja las necesidades para la gestión del Plan Anual de Adquisiciones	N/A			El procedimiento no refleja las necesidades para la gestión del Plan Anual de Adquisiciones	Actualización del procedimiento y divulgación del procedimiento	Acción Correctiva	Líder del proceso	Humano	Procedimiento actualizado	Número de procedimientos actualizados/1	24-abr-17	30-jun-17
502005	Auditoria Interna de Calidad	10-ene-17	Gestión de Servicios Administrativos	Se encontraron documentos sin archivar y unidades de conservación documental que no cumplen con los lineamientos de gestión documental establecidos por la entidad, **afectando de esta forma el cumplimiento de los numerales 4.2.4 de la norma NTC GP 1000:2009.**	NA	Desconocimiento de los lineamientos de gestión documental para el control de registros por parte del contratista que atendió la auditoría.	N/A				Desconocimiento de los lineamientos de gestión documental para el control de registros por parte del contratista que atendió la auditoría.	Solicitar al grupo de gestión documental una socialización de los lineamientos para el control de registros de Gestión Ambiental	Acción Correctiva	Nardy Torres	Humano	Solicitud de socialización.	Número de socializaciones realizadas/Número de socializaciones programadas	17-abr-17	30-may-17
												Ordenar la documentación electrónica y en medio físico que soportan el procedimiento de Gestión Ambiental en el año 2017 de acuerdo a los lineamientos dados por el grupo de gestión documental.	Corrección	Nardy Torres	Humano	Documentación de gestión ambiental ordenada de acuerdo a los lineamientos de gestión documental.	Número de carpetas ordenadas /Número total de carpetas.	22-feb-17	15-dic-17
502006	Auditoria Interna de Calidad	10-ene-17	Gestión de Servicios Administrativos	Desde el mes de junio no se diligencia el formato AD-P07-F16 "Registro diario de consumo de energía"; igualmente, desde el mes de agosto no se diligencia el formato AD P07- F- 17 "registro consumo de agua"; así mismo, no se realiza el informe ejecutivo del diagnóstico ambiental establecido en la actividad 9, ni tampoco se han realizado auditorías ambientales. **Estas situaciones hacen que se presente el incumplimiento del numeral 4.2.1 c y d de la Norma NTC GP 1000:2009.**	NA	El procedimiento AD-P07 esta desactualizado.	El procedimiento AD-P07 no refleja las necesidades en gestión ambiental de la entidad.	N/A			El procedimiento AD-P07 no refleja las necesidades en gestión ambiental de la entidad.	Actualizar el procedimiento AD-P07 y los formatos anexos.	Acción Correctiva	Líder del proceso	Humano	Procedimiento actualizado	Número de procedimientos actualizados/1	24-abr-17	30-jun-17
502007	Auditoria Interna de Calidad	10-ene-17	Gestión de Servicios Administrativos	El Plan de Acción Ambiental se encuentra diligenciado bajo un formato distinto al vigente; así mismo el formato de "registro diario consumo de energía se diligenció hasta el mes de junio bajo una versión obsoleta; de igual forma, el formato AD - P07- F15 "control residuos sólidos" se modificó sin cumplir con el procedimiento control de documentos. Teniendo en cuenta lo anterior **se configura el incumplimiento del numeral 4.2.3 de la Norma NTC GP 1000:2009**	NA	El procedimiento AD-P07 esta desactualizado.	El procedimiento AD-P07 no refleja las necesidades en gestión ambiental de la entidad.	N/A			El procedimiento AD-P07 no refleja las necesidades en gestión ambiental de la entidad.	Actualizar el procedimiento AD-P07 y los formatos anexos.	Acción Correctiva	Líder del proceso	Humano	Procedimiento actualizado	Número de procedimientos actualizados/2	24-abr-17	30-jun-17
502008	Auditoria Interna de Calidad	10-ene-17	Gestión de Servicios Administrativos	Desconocimiento de la política de calidad, objetivos de calidad, manual de calidad y el objetivo del proceso al que pertenece **afectando de esta forma el cumplimiento del numeral 5.3 e y 5.5.3 de la norma NTC GP 1000:2009.**	NA	Falta de capacitación continua de los conceptos de calidad de la entidad.	N/A				Falta de capacitación continua de los conceptos de calidad de la entidad.	Programar con la Oficina de Planeación jornadas de capacitación en el SGC	Acción Correctiva	Líder del proceso	Financiero	Jornada de capacitación realizada	Jornada de capacitación realizada/jornadas de capacitación programadas	24-abr-17	30-may-17
502009	Auditoria Interna de Calidad	10-ene-17	Gestión de Servicios Administrativos	Se encontraron unidades de conservación documental que no cumplen con los lineamientos de gestión documental establecidos por la entidad, de igual forma no se lleva la trazabilidad de las solicitudes de comisión en un sistema de información, situación que dificulta el seguimiento y control. **Afectando de esta forma el cumplimiento de los numerales 4.2.4., de la norma NTC GP 1000:2009.**	NA	En el momento de la auditoría no se contaba con una herramienta de control para el trámite de solicitudes de viáticos.	N/A				En el momento de la auditoría no se contaba con una herramienta de control para el trámite de solicitudes de viáticos.	Control del estado del trámite de las solicitudes de viáticos a través de una base de datos en formato Excel.	Acción Correctiva	Grupo de servicios- viáticos.	Humano	Registro del 100% de las solicitudes de viáticos.	Solicitudes registradas/solicitudes realizadas	01-abr-17	31-dic-17
502010	Auditoria Interna de Calidad	10-ene-17	Gestión de Servicios Administrativos	No se tramitaron las solicitudes de comisión de un grupo de 6 Defensores Públicos de la Regional Atlántico para asistir a una capacitación en la ciudad de Barranquilla los días 18 al 19 de agosto de 2016; a pesar que estas solicitudes de comisión fueron entregadas al grupo de viáticos; de igual forma, se evidenció que el formato AD -P 04 -F05, de la Comisión Bogotá - Tunja, del 04 de abril de 2016 de Defensoría Pública, fue mal diligenciado y aun así se tramitó. **Aspectos que afectan el cumplimiento del Numeral 7.5.1., de la norma NTC GP 1000:2009**	NA	En el momento de la auditoría no se contaba con una herramienta de control para el trámite de solicitudes de viáticos.	N/A				En el momento de la auditoría no se contaba con una herramienta de control para el trámite de solicitudes de viáticos.	Control del estado del trámite de las solicitudes de viáticos a través de una base de datos en formato Excel.	Acción Correctiva	Grupo de servicios- viáticos.	Humano	Registro del 100% de las solicitudes de viáticos.	Solicitudes registradas/solicitudes realizadas	01-abr-17	31-dic-17

	SECCIÓN 4: SEGUIMIENTO										
	PRIMER BIMESTRE			SEGUNDO BIMESTRE			TERCER BIMESTRE				
N°	SEGUIMIENTO AVANCE PROCESO	DOCUMENTOS SOPORTE	OBSERVACIONES OCI	SEGUIMIENTO AVANCE PROCESO	DOCUMENTOS SOPORTE	OBSERVACIONES OCI	SEGUIMIENTO AVANCE PROCESO	DOCUMENTOS SOPORTE	OBSERVACIONES OCI	PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO	Estado de la Acción
			La delegada no presento avances de la acción	Esta actividad está para realizar en el segundo semestre del 2017.		La delegada no presento avances de la acción	Sobre esta actividad se presento ampliación de fecha.	8, Cambio de fecha	La delegada envió mensajes electrónicos en donde consta la trazabilidad de la solicitud de cambio de fecha de la actividad. El 9 de mayo de 2017 la OPL envió la matriz con el ajuste quedando aplazada el fin de la actividad para el 30 de septiembre de 2017	0%	En Ejecución
4012010			La delegada no presento avances de la acción			La delegada no presento avances de la acción	Los soportes de esta actividad son los mismo del hallazgo 4012008. Sin embargo, se desarrollará una reunión en el mes de agosto del Delegado y la Subdirección Adminsitrativa		La delegada mediante mensaje electrónico del 18 de julio de 2017 informó que la Secretaría General no les dio respuesta del memorando 40120-0120 del 4 de abril de 2017. La OCI sugiere tener en cuenta al proceso concercido lo consigando en los memorando enviados por la delegada. La OCI recomienda enviar memoria de reunión en donde se evidencie el encuentro con la SAD. También recomienda al proceso concernido dotar a la regional de los equipos necesarios con el fin de que no se materialice el riesgo denominado "*Deficiencia en la atención, orientación y*	50%	Cerrado Ineficaz
1			No se presentó seguimiento en este bimestre			No se presentó seguimiento en este bimestre, por el no inicio de la actividad.	En pasadas reuniones se ha informado sobre el desarrollo de la agenda de rendición de cuentas y se han trabajado aspectos relacionados.		La meta o acción correspondía a entrega un "*Producto estandarizado que resulte de los espacios a través de los cuales se realizan los ejercicios de rendición de cuentas*" y por lo informado no	0%	Cerrado Ineficaz
2			No se presentó seguimiento en este bimestre	Se está gestionando la convocatoria a una reunión tendiente a informar sobre los aspectos más importantes en materia de rendición de cuentas y la participación de las Dependencias para cada escenario.	Correo Electrónico	No se presentó información de gestión para los meses de marzo y abril de 2017	En pasadas reuniones se ha informado sobre el desarrollo de la agenda de rendición de cuentas y se han trabajado aspectos relacionados.	Correo Electrónico y Actas	Lo aportado no concluye con la caracterización de los grupos de interés. Para el proceso de RdC y generación de espacios de participación, la caracterización de ciudadanos, usuarios o grupos de interés es una acción mediante la cual se definen las características que diferencian un actor de otro. https://colaboracion.dnp.gov.co/CDT/Programa%20Nacional%20del%20Servicio%20al%20Ciudadano/Guia%20de%20Caracterizaci%C3%B3	0%	En Ejecución
3			No se presentó seguimiento en este bimestre	Se está gestionando la convocatoria a una reunión tendiente a informar sobre los aspectos más importantes en materia de rendición de cuentas y la participación de las Dependencias para cada escenario.	Correo Electrónico	Se anexo un correo electrónico: asunto "informe de gestión Direcciones y Defensorías Delegadas" sin allegarse el formato y los lineamientos como punto de control para la Vicedefensoría.	En pasadas reuniones se ha informado sobre el desarrollo de la agenda de rendición de cuentas y se han trabajado aspectos relacionados.	Correo Electrónico y Actas	El acta reportada en el asunto se menciona: "...RdC..." En el desarrollo se menciona "*Fichas de caracterización: se han determinado las variables necesarias para su tabulación, se está elaborando las fichas*" Información que no corresponde a los lineamientos e instrucciones claras en la realización de informes	0%	Cerrado Ineficaz
4			No se presentó seguimiento en este bimestre	Se esta aplicado un formato de seguimiento a la gestión de Direcciones y Delegadas que sirva de insumo entre otros al tema de rendición de cuentas.	Informes Mensuales Diligenciados.	Lo entregado a la OCI, corresponde a un mensaje electrónico en el que solicitan diligenciar el formato de informe de gestión y enviar, pero no se allegó el formato.	En pasadas reuniones se ha informado sobre el desarrollo de la agenda de rendición de cuentas y se han trabajado aspectos relacionados.	Correo Electrónico y Actas	Lo entregado, no tiene relación a la meta "Productos estandarizados para las actividades programadas"	0%	Cerrado Ineficaz
502001							Se finalizó la acción correctiva.	Memoria de reunión del 26 de mayo de 2017.	Se verificó el documento enviado como evidencia de la reunión realizada (Grupo de Bienes) y en la cual se socializó el listado maestro de documentos.	100%	Cerrado Eficaz
502002							Se finalizó la acción correctiva.	Memoria de reunión del 17 de mayo de 2017.	Se verificó el documento enviado como evidencia, encontrándose que el objetivo de la reunión del 17/05/2017 fue la revisión y ajuste al formato AD-P05-F10. Sin embargo, para realizar el cierre de esta acción, es necesario que el formato actualizado sea publicado en el Mapa de Procesos de la Entidad (actualmente está publicada la Versión 2, vigente	50%	En Ejecución
502003									No se allegaron evidencias para el periodo de seguimiento con corte a 30 de junio de 2017. Por tal motivo, no se registra porcentaje de cumplimiento de la acción.	0%	Abierto
502004									No se allegaron evidencias para el periodo de seguimiento con corte a 30 de junio de 2017. Por tal motivo, no se registra porcentaje de cumplimiento de la acción.	0%	Abierto
502005									No se allegaron evidencias para el periodo de seguimiento con corte a 30 de junio de 2017. Por tal motivo, no se registra porcentaje de cumplimiento de la acción.	0%	Abierto
									No se allegaron evidencias para el periodo de seguimiento con corte a 30 de junio de 2017. Por tal motivo, no se registra porcentaje de cumplimiento de la acción.	0%	Abierto
502006									No se allegaron evidencias para el periodo de seguimiento con corte a 30 de junio de 2017. Por tal motivo, no se registra porcentaje de cumplimiento de la acción.	0%	Abierto
502007									No se allegaron evidencias para el periodo de seguimiento con corte a 30 de junio de 2017. Por tal motivo, no se registra porcentaje de cumplimiento de la acción.	0%	Abierto
502008									No se allegaron evidencias para el periodo de seguimiento con corte a 30 de junio de 2017. Por tal motivo, no se registra porcentaje de cumplimiento de la acción.	0%	Abierto
502009									No se allegaron evidencias para el periodo de seguimiento con corte a 30 de junio de 2017. Por tal motivo, no se registra porcentaje de cumplimiento de la acción.	0%	Abierto
502010									No se allegaron evidencias para el periodo de seguimiento con corte a 30 de junio de 2017. Por tal motivo, no se registra porcentaje de cumplimiento de la acción.	0%	Abierto

Código:	SO- F05
versión:	3
Vigente desde	29/08/2016

SECCIÓN 1: IDENTIFICACIÓN DEL HALLAZGO					Acción Registrada en Plan de mejoramiento	SECCIÓN 2: ANÁLISIS CAUSAS						SECCIÓN 3: PLAN DE MEJORAMIENTO								SECCIÓN 4: SEGUIMIENTO										
																				PRIMER BIMESTRE			SEGUNDO BIMESTRE			TERCER BIMESTRE				
N°	Fuente de hallazgo	Fecha hallazgo	Proceso - Subproceso Afectado.	Hallazgo y/o Situación		PORQUE?	PORQUE?	PORQUE?	PORQUE?	PORQUE?	Causa(s) Raíz	ACCIÓN	Tipo de acción Propuesta	Responsable de ejecución	Recursos	Meta de la acción	Indicador	Fecha Inicio	Fecha Terminación	SEGUIMIENTO AVANCE PROCESO	DOCUMENTOS SOPORTE	OBSERVACIONES OCI	SEGUIMIENTO AVANCE PROCESO	DOCUMENTOS SOPORTE	OBSERVACIONES OCI	SEGUIMIENTO AVANCE PROCESO	DOCUMENTOS SOPORTE	OBSERVACIONES OCI	PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO	Estado de la Acción
502011	Auditoria Interna de Calidad	10-ene-17	Gestión de Servicios Administrativos	Se evidenció que algunas actividades del procedimiento no describen del todo lo que en realidad se hace, como ocurre en las actividades 2 y 12. De igual forma, se llevan a cabo otras actividades de mayor importancia que no hacen parte del procedimiento como lo son el registro presupuestal SIAF - carga masiva. Así mismo, no se incorporan puntos de control necesarios para el correcto funcionamiento del procedimiento como la confirmación del recibido del e-ticket y su conformidad por parte de quien solicita la comisión. Situaciones que afectan el cumplimiento de los numerales 4.2.1 c y d	NA	El procedimiento AD-P04 esta desactualizado.	El procedimiento AD-P04 no refleja las actividades necesarias para la gestión del trámite de viáticos.	N/A			El procedimiento AD-P04 no refleja las actividades necesarias para la gestión del trámite de viáticos.	Actualizar el procedimiento AD-P04 y los formatos anexos.	Acción Correctiva	Líder del proceso	Humano	Procedimiento actualizado	Número de procedimientos actualizados/1	24-abr-17	01-sep-17									No se allegaron evidencias para el periodo de seguimiento con corte a 30 de junio de 2017. Por tal motivo, no se registra porcentaje de cumplimiento de la acción.	0%	Abierto
502012	Auditoria Interna de Calidad	10-ene-17	Gestión de Servicios Administrativos	No se han implementado de manera sistémica el procedimiento de acciones correctivas y preventivas, a pesar de que se presentan repetitivamente dificultades que afectan el correcto desempeño del procedimiento sin que se identifique la causa raíz, **lo cual incumple el numeral 8.5 de la norma NTC GP 1000:2009.**	NA	No se ha desarrollado una actividad de autoevaluación que permita la aplicación del procedimiento mencionado en el hallazgo	N/A				No se ha desarrollado una actividad de autoevaluación que permita la aplicación del procedimiento mencionado en el hallazgo	Realizar en el segundo semestre del 2017 una actividad de autoevaluación al proceso que permita realizar un diagnóstico del mejoramiento continuo del mismo.	Acción Correctiva	Líder del proceso	Humano	Una actividad de autoevaluación	actividades realizadas/actividades programadas	01-jul-17	31-dic-17									No se allegaron evidencias para el periodo de seguimiento con corte a 30 de junio de 2017. Por tal motivo, no se registra porcentaje de cumplimiento de la acción.	0%	Abierto
502013	Auditoria Interna de Calidad	10-ene-17	Gestión de Servicios Administrativos	No se diligencian todos los campos del formato de solicitud de servicio AD P05 F 10, tampoco se diligencian las actas de visitas técnicas de las que habla la actividad 6. De igual forma, no se lleva la matriz de registro de requerimiento de mantenimiento para el nivel central. **Por lo anterior se afecta el cumplimento del numeral 4.2.1 c y d de la norma NTC GP 1000:2009.**	NA	El procedimiento AD-P05 esta desactualizado.	El procedimiento AD-P05 no refleja el trámite necesario para la gestión de las Solicitudes Administrativas	N/A			El procedimiento AD-P05 no refleja el trámite necesario para la gestión de las Solicitudes Administrativas	Actualizar el procedimiento AD-P05 y los formatos anexos.	Acción Correctiva	Líder del proceso	Humano	Procedimiento actualizado	Número de procedimientos actualizados/1	24-abr-17	20-jun-17									No se allegaron evidencias para el periodo de seguimiento con corte a 30 de junio de 2017. Por tal motivo, no se registra porcentaje de cumplimiento de la acción.	0%	Abierto
502014	Auditoria Interna de Calidad	10-ene-17	Gestión de Servicios Administrativos	Se encontraron solicitudes de servicios diligenciadas en versiones obsoletas (AD-P05- F10), **incumpliendo de esta forma el numeral 4.2.3 g de la norma NTC GP 1000:2009.**	NA	Desconocimiento en el manejo del listado maestro de documentos.	No se socializó de manera reciente el listado maestro de documento como actividad de mejora continua	N/A			No se socializó de manera reciente el listado maestro de documento como actividad de mejora continua	Socializar el uso del listado maestro de documentos	Acción Correctiva	Grupo de servicios.	Humano	1 socialización	N socializaciones realizadas/N socializaciones programadas.	24-abr-17	30-may-17									No se allegaron evidencias para el periodo de seguimiento con corte a 30 de junio de 2017. Por tal motivo, no se registra porcentaje de cumplimiento de la acción.	0%	Abierto
502015	Auditoria Interna de Calidad	10-ene-17	Gestión de Servicios Administrativos	Se observa en visita al almacén, que éste presenta incompatibilidad de almacenamiento de sustancias inflamables, las cuales se encuentran dispuestas junto con material combustible como cartón, papel, y solventes, adicionalmente no cuenta con: sistema de ventilación adecuado, sistema de desagües, alimentos junto con solventes, poca iluminación e inadecuadas salidas de emergencia, (la vigilancia cierra la puerta con llave, impidiendo un acceso rápido del personal en caso de emergencia). Incumpliendo de esta forma el numeral 6.3 de la norma NTC GP 1000:2009.	NA	En el momento de la auditoría, el almacén se encontraba en proceso de organización y distribución de los elementos de acuerdo a sus características.	Se estaba en proceso de recepción de los últimos insumos adquiridos.	N/A			Se estaba en proceso de recepción de los últimos insumos adquiridos.	Organización y distribución de los elementos del almacén de acuerdo a sus características.	Acción Correctiva	Grupo de bienes-Almacén	Humano	Almacén organizado.	Un (1) Almacén organizado.	01-feb-17	30-jun-17							Se finalizó la acción correctiva.	Memoria de reunión del 09/02/2017. Se adjuntan fotos donde se evidencia que ya se tomaron las acciones correctivas.	Soportado mediante memoria de reunión y registro fotográfico en el que se observa almacén organizado.	100%	Cerrado Eficaz
502016	Auditoria Interna de Calidad	10-ene-17	Gestión de Servicios Administrativos	Se observa que al solicitar las fichas técnicas de los bienes, para los casos de los vehículos y equipos de cómputo, los auditados relatan que solo cuentan con las fichas técnicas de los bienes que ellos compran (papelería, productos de cafetería y aseo), pero para el procedimiento se entiende que se deben tener las fichas técnicas de todos los bienes; adicionalmente para las actividades 6 y 7, la parte precontractual solo se hace para los bienes ya descritos (papelería), y no para todos los bienes. Incumpliendo de esta forma el numeral 4.2.4, 7.4.1 de la norma NTC GP 1000:2009	NA	El procedimiento AD-P01 no es claro en los puntos señalados en el hallazgo.	El procedimiento esta desactualizado.	N/A			Es necesario actualizar el procedimiento.	Actualizar el procedimiento AD-P01	Acción Correctiva	Líder del proceso.	Humano	1 procedimiento actualizado.	Número de procedimientos actualizados/1	24-abr-17	30-jun-17									No se allegaron evidencias para el periodo de seguimiento con corte a 30 de junio de 2017. Por tal motivo, no se registra porcentaje de cumplimiento de la acción.	0%	Abierto
502017	Auditoria Interna de Calidad	10-ene-17	Gestión de Servicios Administrativos	No es claro el procedimiento frente al mantenimiento que se hace a nivel central y en las regionales, solo relata lo que se hace a nivel central, desconociendo lo que se realiza en las regionales, adicionalmente los formatos que se llevan en la actualidad no dan cuenta de la gestión real que se hace en dicha dependencia. Incumpliendo de esta forma el numeral 7.4 de la norma NTC GP 1000:2009.	NA	El procedimiento no refleja las actividades necesarias para el mantenimiento del parque automotor tanto a nivel central como regional	El procedimiento esta desactualizado.	N/A			El procedimiento esta desactualizado.	Actualizar el procedimiento AD-P01	Acción Correctiva	Líder del proceso.	Humano	1 procedimiento actualizado.	Número de procedimientos actualizados/1	24-abr-17	31-jul-17									No se allegaron evidencias para el periodo de seguimiento con corte a 30 de junio de 2017. Por tal motivo, no se registra porcentaje de cumplimiento de la acción.	0%	Abierto
502018	Auditoria Interna de Calidad	10-ene-17	Gestión de Servicios Administrativos	No se cumple lo establecido en la actividad N° 16 del procedimiento y el numeral 5.3.2 del instructivo de correspondencia y archivo AD-I02, de acuerdo a lo observado en la planilla AD-P08_F14, para los casos de fecha 16/nov/2016 al Sr. José Vuelvas, documento prestado POE, y el préstamo de fecha 29/09/2016 a la Dra. Medellín. No se evidencia el seguimiento para la devolución de los documentos prestados con el fin de renovar la solicitud de préstamo. Incumpliendo de esta forma el numeral 4.2.4 de la norma NTC GP 1000:2009.	NA	No se efectuó el seguimiento oportuno a la devolución.	El tiempo de préstamo es corto	El tiempo establecido no permite que el usuario haga la gestión con la información consultada.	N/A		El tiempo establecido no permite que el usuario haga la gestión con la información consultada.	Revisión diaria del registro de préstamos.	Corrección	Todos los funcionarios responsables de realizar el préstamos de expedientes del Archivo de Gestión y Central.	Humano	Seguimiento al 100% de los préstamos	Cantidad de carpetas devueltas o con solicitud de devolución en los términos establecidos / Cantidad de	17-abr-17	15-dic-17									No se allegaron evidencias para el periodo de seguimiento con corte a 30 de junio de 2017. Por tal motivo, no se registra porcentaje de cumplimiento de la acción.	0%	Abierto
												Dar lineamiento del control diario del préstamo de documentos.	Corrección	Grupo de Gestión Documental	Humano	Comunicación Oficial Interna	No. de comunicaciones realizadas / No. de comunicaciones programadas	17-abr-17	30-may-17									No se allegaron evidencias para el periodo de seguimiento con corte a 30 de junio de 2017. Por tal motivo, no se registra porcentaje de cumplimiento de la acción.	0%	Abierto
												Actualización del Instructivo AD-I02	Acción Correctiva	Grupo de Gestión Documental	Humano	Instructivo actualizado	No. de documentos actualizado / No. de documentos programados para actualización	17-abr-17	30-may-17									No se allegaron evidencias para el periodo de seguimiento con corte a 30 de junio de 2017. Por tal motivo, no se registra porcentaje de cumplimiento de la acción.	0%	Abierto
600501	Auditoria Interna de Calidad	10/01/2017	Subproceso de Recursos y Acciones Judiciales	Se evidencia en la caracterización del proceso en el "hacer" 1. Ejercer el litigio defensorial, 2. Tramitar peticiones de insistencias para revisión ante la Corte Constitucional, no se tiene documentado como realizar estas actividades (procedimiento, etc.). Incumpliendo el numeral 4.2.1 literal d	No presenta	Se tenía confusión entre las actividades del proceso y del sub-proceso de Atención y Trámite.	Las actividades de Litigio Defensorial se unificaron en el de Atención y trámite, y no se excluyó de la caracterización de Recursos y Acciones Judiciales.	N/A			Las actividades de Litigio Defensorial se unificaron en el de Atención y trámite, y no se excluyó de la caracterización de Recursos y Acciones Judiciales.	Modificar la caracterización del sub- proceso de Recursos y Acciones Judiciales, socializarlo a todas las Defensorías Regionales.	Correctiva	Dirección Nacional de Recursos y Acciones Judiciales	Humano	Una(1) caracterización actualizada	Total Caracterización es actualizadas	08-may-17	29-sep-17										0%	Abierto
600502	Auditoria Interna de Calidad	10/01/2017	Subproceso de Recursos y Acciones Judiciales	Se evidencia que las políticas de operación del procedimiento no se refieren al que hacer del procedimiento se recomienda realizar su ajuste.	No presenta	Errores en el levantamiento de los procedimientos del Subproceso de Recursos y Acciones Judiciales	N/A				Errores en el levantamiento de los procedimientos del Subproceso de Recursos y Acciones Judiciales	Ajustar las políticas de operación de los procedimientos de Aprobación y tramite de solicitudes de financiación, Pago de acciones de grupo y Registro publico acciones populares de grupo y socializarlo a las	Correctiva	Dirección Nacional de Recursos y Acciones Judiciales	Humano	3 procedimientos actualizados	Procedimientos actualizados/Procedimientos vigentes del Subproceso	11-may-17	29-sep-17										0%	Abierto
600503	Auditoria Interna de Calidad	10/01/2017	Prevención y Protección	Se evidencia No Conformidad mayor en el cumplimiento del proceso Prevención y Protección en la Regional Bogotá, ya que no hay un servidor público que desarrolle las actividades del proceso, pese a que el Defensor Regional ha realizado las solicitudes para la vinculación del servidor público desde hace aproximadamente 6 meses, no se ha tenido una respuesta favorable. Incumpliendo en el requisito 6.1. y 6.2. Norma NTC GP 1000: 2009.	No presenta	En el mes de mayo del año 2016 se desvinculó el analista del SAT de la Regional Bogotá.	El Defensor Regional Bogotá, luego de la renuncia del servidor que ejerció como analista del SAT, ha solicitado en 5 oportunidades a través de memorando la provisión del empleo a la Subdirección de Gestión del Talento Humano con Copia al Líder del Proceso, sin obtener respuesta.	N/A			La Subdirección de Gestión del Talento Humano no ha provisto la vacante definitiva del empleo Profesional Especializado Grado 17, analista del SAT adscrito a la Regional Bogotá.	Regional Bogotá (Acción de Trámite): Expedir Memorando con destino a la Delegada para la Prevención de Riesgos de Violaciones de Derechos Humanos Y DIH, solicitado la intervención para la designación del analista SAT en la Regional Bogotá.	Correctiva	Líder Meci Calidad Regional Bogotá	Humano	1 (un) de solicitud la designación de Analista del SAT.	N° de memorandos realizados / Total de Memorandos proyectados en la meta.	17-abr-17	15-ago-17										0%	Abierto
600504	Auditoria Interna de Calidad	10/01/2017	Gestión del Talento Humano	Se evidencia No Conformidad mayor en el cumplimiento del proceso Prevención y Protección en la Regional Bogotá, ya que no hay un servidor público que desarrolle las actividades del proceso, pese a que el Defensor Regional ha realizado las solicitudes para la vinculación del servidor público desde hace aproximadamente 6 meses, no se ha tenido una respuesta favorable. Incumpliendo en el requisito 6.1. y 6.2. Norma NTC GP 1000: 2009.	No presenta	En el mes de mayo del año 2016 se desvinculó el analista del SAT de la Regional Bogotá.	El Defensor Regional Bogotá, luego de la renuncia del servidor que ejerció como analista del SAT, ha solicitado en 5 oportunidades a través de memorando la provisión del empleo a la Subdirección de Gestión del Talento Humano con Copia al Líder del Proceso, sin obtener respuesta.	N/A			La Subdirección de Gestión del Talento Humano no ha provisto la vacante definitiva del empleo Profesional Especializado Grado 17, analista del SAT adscrito a la Regional Bogotá.	Regional Bogotá (Acción de Trámite):Expedir Memorando con destino a la Subdirección de Gestión del Talento Humano, reiterando la solicitud de provisión de la vacante, con copia al líder del proceso.	Correctiva	Líder Meci Calidad Regional Bogotá	Humano	1 (un) memorando de solicitud de provisión de empleo (Analista del SAT).	N° de memorandos realizados / Total de Memorandos proyectados en la meta.	17-abr-17	15-ago-17										0%	Abierto
600505	Auditoria Interna de Calidad	10/01/2017	Subproceso de Atención y Trámite de Quejas, Solicitudes y Asesoría	En los expedientes 2015011634 y 2016091949, no se reiteró la petición a las entidades concernidas dentro de los términos establecidos. Así mismo, en el expediente 2015036454 no se reportó el funcionario renuente, de conformidad con lo establecido en la circular 002 de 2014 de la Dirección Nacional de Atención y Trámite de Quejas, incidiendo en el incumplimiento de los requisitos 7.5.1 de la Norma NTC GP 1000: 2009.	No presenta	Fallas en el control de gestión en el Sistema Vision Web por parte de la Regional	N/A				Fallas en el control de gestión en el Sistema Vision Web por parte de la Regional	Realizar jornadas mensuales de control de Gestión en el Sistema Vision Web y tomar las correcciones del caso.	Correctiva	Defensor Regional Bogotá	Humano	12 jornadas de control de gestión con su respectivo informe	Informes realizados/ Informes programados	01-jun-17	30-jun-18										0%	Abierto
												Reiterar solicitud de intervención dentro de los expediente 2015011634 y 2016091949 a las autoridades inobservantes de la solicitud defensorial, cerrar expedientes.	Corrección	Iatridis Zarela Álvarez Vergel	Humano	2 expedientes cerrados	N° de exp. Cerrados / Total de Exp proyectados para cerrar.	15-mar-17	15-ago-17										0%	Abierto
												Reportar funcionario renuente a la Dirección Nacional de Atención y Trámite de Quejas, dentro del expediente 2015036454, cerrar gestión defensorial	Corrección	Iatridis Zarela Álvarez Vergel	Humano	. Realizar 1 reporte de funcionario renuente.	Total reportes de funcionario renuente	15-mar-17	15-ago-17										0%	Abierto
						El procedimiento "Atención y Tramite de Peticiones" no es claro, no refiere a la Circular 002 de 2014 de la Dirección Nacional de ATQ, señala la existencia de un instructivo que no se encuentra publicado o con fácil acceso desde la web.	N/A				El procedimiento "Atención y Tramite de Peticiones" no es claro, no refiere a la Circular 002 de 2014 de la Dirección Nacional de ATQ, señala la existencia de un instructivo que no se encuentra publicado o con fácil acceso desde la web.	Incorporar en el procedimiento de Atención y Trámite los lineamientos para reiterar las peticiones a las entidades concernidas y el trámite para declarar funcionarios renuentes.	Corrección	Líder del proceso de Atención y Trámite	Humano	Un (1) procedimiento ajustado	Total procedimientos ajustados	08-may-17	15-ago-17										0%	Abierto
600506	Auditoria Interna de Calidad	10/01/2017	Subproceso de Atención y Trámite de Quejas, Solicitudes y Asesoría	En el Centro de Atención al Ciudadano se presentan fallas en la infraestructura necesaria para la prestación del servicio: no se cuenta con rampas, pasamanos, antideslizantes, digi-turnos, señalización apropiada en todas las áreas, ventanillas adecuadas para la atención de los usuarios, espacio y elementos para primeros auxilios, incumpliendo de esta forma los requisitos definidos en el numeral 6.3 de la norma de la Norma NTC GP 1000:	Si. (Ver Planes de mejoramiento fuente # 9) hallazgo BV1.	N/A					N/A	N/A							15-ago-17										0%	Abierto
60507	Auditoria Interna de Calidad	10/01/2017	Subproceso de Atención y Trámite de Quejas, Solicitudes y Asesoría	Se evidenció que no se está llevando a cabo el registro de las peticiones sobre litigio defensorial en el Sistema Visión Web RAJ, incumpliendo de esta forma el requisito establecido en el literal d) del numeral 4.2.1 (Gestión documental - Generalidades) de la norma NTC GP 1000:2009	No presenta	No hay claridad en los profesionales de ATQ sobre los registros que deben realizarse en el modulo de RAJ (Litigio)	Aunque se han realizado capacitaciones sobre el tema, no se apropian y aplican los temas abordados.	No todos los profesionales de ATQ asisten a las capacitaciones programadas.	Aumento de carga laboral en los profesionales de ATQ, que impide la asistencia a capacitaciones y el registro en el módulo (Litigio-	N/A	Las capacitaciones realizadas no han sido suficientes para la apropiación y aplicación de las tareas del procedimiento "Atención y trámite de peticiones" en materia de litigio defensorial.	Realizar capacitación a los profesionales de ATQ para el adecuado uso del modulo de litigio (RAJ) en el sistema visión web y registrar correctamente las gestiones Defensoriales.	Correctiva	Marinela Parra, Ingeniera de Sistemas, Prof. Univ. 15	Tecnológico	1 capacitación de visión web en el modulo de ATQ (litigio)	N° de capacitaciones realizadas/ Total de capacitaciones proyectadas en la meta.	17-mar-17	29-sep-17										0%	Abierto
600508	Auditoria Interna de Calidad	10/01/2017	Subproceso de Atención y Trámite de Quejas, Solicitudes y Asesoría	No se está desarrollando el procedimiento de mediación código SA - P07, situación que incumple los literales c) y d) del numeral 4.2.1 de la Norma NTC GP 1000: 2009.	No presenta	La gestión realizada por la Regional no se ve reflejada en el procedimiento actual de mediación					La gestión realizada por la Regional no se ve reflejada en el procedimiento actual de mediación	Realizar mesa de trabajo para revisar el procedimiento de mediación	Correctiva	Defensor Regional Bogotá	Humano	1 mesa de trabajo	mesa de trabajo realizada/mesa de trabajo programada	26-jun-17	29-sep-17										0%	Abierto
					No presenta	Baja toma de conciencia por parte de los funcionarios en relación con la importancia del adecuado archivo de sus soportes documentales de gestión.	N/A				Baja conciencia individual por parte de los Funcionarios respecto de la importancia de mantener ordenados, organizados y al día sus respectivos archivos de gestión.	Programación de capacitaciones a los funcionarios en relación con la normativa, los procedimientos y la importancia de mantener ordenados, organizados y al día sus respectivos archivos de	Correctiva	Defensor del Pueblo Regional Bogotá	Humano	3 capacitaciones anuales sobre gestión de archivos para los funcionarios utilizando diversos medios	N° de capacitaciones realizadas/ Total de capacitaciones proyectadas	15-may-17	31-dic-17										0%	Abierto

Código:	SO- F05
versión:	3
Vigente desde	29/08/2016

SECCIÓN 1: IDENTIFICACIÓN DEL HALLAZGO					Acción Registrada en Plan de mejoramiento	SECCIÓN 2: ANÁLISIS CAUSAS						SECCIÓN 3: PLAN DE MEJORAMIENTO								SECCIÓN 4: SEGUIMIENTO – PRIMER BIMESTRE			SEGUNDO BIMESTRE			TERCER BIMESTRE			PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO	Estado de la Acción
N°	Fuente de hallazgo	Fecha hallazgo	Proceso - Subproceso Afectado.	Hallazgo y/o Situación		PORQUE?	PORQUE?	PORQUE?	PORQUE?	PORQUE?	Causa(s) Raíz	ACCIÓN	Tipo de acción Propuesta	Responsable de ejecución	Recursos	Meta de la acción	Indicador	Fecha Inicio	Fecha Terminación	SEGUIMIENTO AVANCE PROCESO	DOCUMENTOS SOPORTE	OBSERVACIONES OCI	SEGUIMIENTO AVANCE PROCESO	DOCUMENTOS SOPORTE	OBSERVACIONES OCI	SEGUIMIENTO AVANCE PROCESO	DOCUMENTOS SOPORTE	OBSERVACIONES OCI		
60509	Auditoria Interna de Calidad	10/01/2017	Subproceso de Atención y Trámite de Quejas, Solicitudes y Asesoría	Se encontraron documentos sin archivar, y unidades de conservación documental que no cumplen con los lineamientos de gestión documental establecidos por la entidad, afectando de esta forma el cumplimiento del numeral 4.2.4. de la norma NTC GP 1000:2009.	No presenta	No se han implementado mecanismos de control sobre la gestión de los archivos.	N/A				No hay mecanismos de control en relación con el estado de los diferentes archivos de gestión.	Realización de dos seguimientos internos en gestión de archivos que den cuenta del estado de los mismos, permitiendo la mejora y el control de la gestión archivística	Correctiva	Defensor del Pueblo Regional Bogotá	Humano	2 seguimientos internos integrales dirigidas a los archivos de gestión	N° de seguimientos internos realizados / N° de seguimientos internos	26-jun-17	31-dic-17										0%	Abierto
					No presenta	Los funcionarios de la Regional no cuentan ni con los insumos ni con el mobiliario mínimo para poder realizar de forma integral sus labores de archivo.	N/A				La Defensoría del Pueblo Regional Bogotá y sus diferentes funcionarios no cuentan con los insumos ni con el número de archivadores mínimo para poder realizar adecuadamente el archivo de sus soportes de gestión.	Elaboración de comunicación firmada por el Defensor Regional solicitando a la Secretaria General los insumos y la adecuación de infraestructura mínima que permita realizar de forma adecuada el archivo y almacenamiento de los soportes documentales que tramitan y archivan los diferentes archivos de	Correctiva	Defensor del Pueblo Regional Bogotá	Humano	1 Comunicación dirigida a Secretaria General	N° de comunicaciones realizadas/ N° de comunicaciones proyectadas.	22-may-17	15-ago-17										0%	Abierto
60510	Auditoria Interna de Calidad	10/01/2017	Subproceso de Atención y Trámite de Quejas, Solicitudes y Asesoría	Hay desconocimiento de la política de calidad, objetivos de calidad, manual de calidad y el objetivo del proceso al que pertenece, afectando de esta forma el cumplimiento del literal e), numeral 5.3 y 5.5.3 de la norma NTC GP 1000:2009	No presenta	Los servidores del proceso de mediación desconocen aspectos básicos del Sistema de Gestión de Calidad.	Pese a existir instrumentos de capacitación (volantes, presentaciones, pagina web, tips, correos) sobre este tema no se estudia el tema por parte de los servidores.	Algunos servidores no recibieron las capacitaciones y sensibilizaciones realizadas sobre el tema.	N/A		Algunos servidores no recibieron las capacitaciones y sensibilizaciones realizadas sobre el tema.	Realizar capacitaciones a los servidores públicos de la Regional para fortalecer conocimientos sobre el Sistema de Gestión de Calidad y el Sistema de Gestión Institucional.	Correctiva	Líder Meci Calidad Regional Bogotá	Humano	2 Capacitaciones dirigidas a los servidores públicos sobre el Sistema de Gestión de la Calidad.	N° de capacitaciones realizadas/ Total de capacitaciones proyectadas en la meta	03-may-17	15-ago-17										0%	Abierto
600511	Auditoria Interna de Calidad	10/01/2017	Promoción y Divulgación	El Procedimiento "Ejercicio de las funciones de Secretaria Técnica de las mesas departamentales y nacionales de participación de víctimas", código PD P08, no contiene las actividades que en la práctica desarrolla la Defensoría Regional Bogotá en el marco las mesas Distritales de víctimas, **afectando de esta forma el cumplimiento del literal d), numeral 4.2.1 de la Norma NTC GP 1000:2009**	No presenta	El procedimiento no describe el ejercicio de las funciones de secretaría técnica, sino la inscripción de las mesas de participación de víctimas. Por lo tanto no responde a su nombre.	Faltó participación de quienes ejecutan el procedimiento en la Regionales, en el momento en el que el líder del proceso levantó y documentó el procedimiento.	El líder de proceso no convocó una mesa de trabajo para conjuntamente documentar este procedimiento.	N/A		El procedimiento no describe el ejercicio de las funciones de secretaría técnica, sino la inscripción de las mesas de participación de víctimas. Por lo tanto no responde a su nombre.	Expedir Memorando con destino a la Dirección Nal de Promoción y Divulgación (líder del Proceso Misional), para solicitar se formule una acción correctiva y se convoque una mesa de trabajo para documentar el procedimiento correctamente.	Correctiva	Líder Meci Calidad Regional Bogotá	Humano	1 (un) memorando de solicitud de intervención al procedimiento.	N° de memorandos realizados / Total de Memorandos proyectados en la meta.	17-abr-17	15-ago-17										0%	Abierto
600512	Auditoria Interna de Calidad	10/01/2017	Promoción y Divulgación	No se lleva a cabo la actividad # 1 del procedimiento "Identificar y definir de manera participativa las áreas de trabajo, atendiendo el enfoque basado en los derechos humanos, a partir de las solicitudes recibidas y las necesidades detectadas" y su respectivo registro, **incumpliendo de esta forma el literal d), numeral 4.2.1**	No presenta	Los servidores enlace del proceso de promoción y divulgación, aplican parcialmente la actividad No 1 del procedimiento PD-P04, sin embargo, no se encuentra el registro de la evidencia, a través del acta de memoria de reunión.	Se desconocía la evidencia que debía dejarse en dicha actividad.	No se estudió completamente en procedimiento.	N/A		Se desconocía la evidencia que debía dejarse en dicha actividad.	Realizar capacitación a los servidores públicos del proceso de Promoción y Divulgación, sobre los requisitos y actividades del procedimiento PD-P04.	Correctiva	Líder Meci Calidad Regional Bogotá	Humano	1 Capacitaciones dirigidas a los servidores públicos sobre el Sistema de Gestión de la Calidad.	N° de capacitaciones realizadas/ Total de capacitaciones proyectadas en la meta.	03-may-17	15-ago-17										0%	Abierto
600513	Auditoria Interna de Calidad	10/01/2017	Subproceso de Defensoría Pública	Se recomienda evaluar la pertinencia del uso de papel, de acuerdo con la normatividad interna definida "Recomendaciones para llevar a cabo procesos de digitalización y comunicaciones oficiales electrónicas en el marco de la iniciativa cero papel", en los diferentes trámites que desarrolla la Regional, dado que se observa que guardan copias de documentos que los originales reposan en otras dependencias, esto genera reducción de espacio en el almacenamiento de los archivos que realmente importan, ineficiencia administrativa y consumo excesivo de	No presenta	No se ha definido por parte del Grupo de Gestión Documental de la Entidad unas reglas claras y concretas respecto al manejo digital de los documentos de apoyo; en su lugar y por ejemplo dentro de la clasificación de las carpetas de Defensoría Pública se estipuló que este gran grupo de unidades lleven una carpeta de apoyo con información contractual que reposa en otras dependencia. Los funcionarios han realizado lo que se les ha indicado al respecto del archivo de documentos de apoyo	N/A				No se ha estipulado un procedimiento claro para el manejo digital de documentos de apoyo en los archivos de gestión de la Defensoría Regional Bogotá; no se ha realizado el estudio en campo previo que permita realizar y especificar dicho procedimiento o definir estas actividades y los insumos e infraestructura que esta requiere.	Concertar una mesa de trabajo con el Grupo de Gestión Documental para definir las actividades, procedimientos o pasos a seguir para realizar el manejo electrónico de los documentos de apoyo de los Archivos de gestión de la Defensoría Regional Bogotá, evaluando a su vez los insumos e infraestructura necesaria que permita realizar dicho cambio en la gestión documental de la Regional.	Correctiva	Líder de Gestión Documental de la Regional	Humano	1 (un) memorando a Gestión Documental para convocar mesa de trabajo sobre el tema.	N° de memorandos realizados / Total de Memorandos proyectados en la meta.	17-abr-17	15-ago-17										0%	Abierto
600514	Auditoria Interna de Gestión	10/01/2017	Subproceso de Defensoría Pública	Actualizar la actividad N° 32, ya que la expedición de las certificaciones se hace de manera virtual. <OBSERVACIÓN>	No presenta	Con la implementación de la política de "cero papel" y los escasos recursos de papelería asignados, se debió implementar dicha medida para no imprimir cada una de las certificaciones.	La actividad no responde a lo criterios de la política de "cero papel" y desgasta innecesariamente recursos de papelería.	N/A			La actividad no responde a lo criterios de la política de "cero papel" y desgasta innecesariamente recursos de papelería.	Expedir Memorando con destino a la DNDP (líder del Proceso Misional), para solicitar se formule una corrección sobre la actividad No 32 en el procedimiento SD-P01.	Correctiva	Líder Meci Calidad Regional Bogotá	Humano	1 (un) memorando de solicitud de intervención al procedimiento.	N° de memorandos realizados / Total de Memorandos proyectados en la meta.	17-abr-17	15-ago-17										0%	Abierto
600515	Auditoria Interna de Gestión	10/01/2017	Subproceso de Defensoría Pública	Se evidencia que no se llevan registros relacionados con la "Solicitud del Servicio Área Penal y No Penal formato código SD-P02-F91", para el proceso con N° de radicado 201600364750 con fecha 22/09/2016. incumpliendo de esta forma el numeral 4.2.4	No presenta	Se recibió solicitud con radi. 201600364750, sin embargo no se levantó formato SD-P02-F91	N/A				Omisión al no realizar levantamiento de formato de solicitud de defensor público área penal SD-P02-F91	Se realizará el diligenciamiento del formato SD-P02-F91 para el caso concreto y se registrará en el sistema de información.	Corrección	Unidad SPA encargada de la Solicitud	Humano	diligenciar 1 (una) solicitud servicio de defensoría pública formato SD-P02-F91	N° de solicitudes diligenciadas / Total meta de solicitudes por diligenciar.	17-abr-17	15-ago-17										0%	Abierto
600516	Auditoria Interna de Gestión	10/01/2017	Subproceso de Defensoría Pública	En la actividad N° 9, "Diseñar la estrategia de defensa jurídica...) el registro de se lleva en el aplicativo Visión WEB, ya no se usa el formato forma física. Se recomienda actualizar ésta información en el procedimiento.	No presenta	El líder de proceso no ha actualizado el procedimiento.	N/A				El líder de proceso no ha actualizado el procedimiento.	Expedir Memorando con destino a la DNDP (líder del Proceso Misional), para solicitar se formule una actualización en el procedimiento de prestación de servicio público.	Correctiva	Líder Meci Calidad Regional Bogotá	Humano	1 (un) memorando de solicitud de intervención al procedimiento.	N° de memorandos realizados / Total de Memorandos proyectados en la meta.	17-abr-17	15-ago-17										0%	Abierto
600517	Auditoria Interna de Gestión	10/01/2017	Subproceso de Defensoría Pública	En la regional se hace capacitación de las Barras para los temas jurídicos concernientes, pero dichas capacitaciones no están relacionadas en el procedimiento de Capacitación a componentes del Sistema Nacional de Defensoría Pública	No presenta	No se incluyó por parte del líder del proceso, el componente capacitación del Sistema Nacional de Defensoría Pública a través de las Barras Académicas.	N/A				No se incluyó en el momento de documentación del procedimiento por parte del líder del proceso en el componente capacitación del Sistema Nacional de Defensoría Pública las Barras Académicas.	1 (un) memorando de solicitud de intervención al procedimiento el componente capacitación del Sistema Nacional de Defensoría Pública a través de las Barras Académicas.	Correctiva	Líder Meci Calidad Regional Bogotá	Humano	1 (un) memorando de solicitud de intervención al procedimiento.	N° de memorandos realizados / Total de Memorandos proyectados en la meta.	17-abr-17	15-ago-17										0%	Abierto
																													0%	
																													0%	
			210	210								245																		

N°: Número consecutivo acumulado de hallazgos, asignado por la Oficina de Control Interno
Fuente del hallazgo: Seleccionar de la lista desplegable
Detalle de la fuente: Nombre del informe o documento dado por quien detecto el hallazgo (Revisión por la Dirección, PORDSDF et
Fecha hallazgo: Día, mes, año del informe o documento de quien detecto el hallazgo
Proceso afectado: Tomado de la lista desplegable
Hallazgo y/o Situación: Transcripción del hallazgo presentado en el informe o documento
Causas: Escribir los motivos que originan al interior de la Defensoría dicho hallazgo
Acción: Actividades que se realizarán para mitigar el hallazgo con el fin de corregir la situación detectada
Tipo de acción: Correctiva, preventiva, mejora
Meta de la acción: Resultado que se espera obtener al terminar las acciones
Indicador: Relación de variables con el fin medir el estado de avance de las acciones para subsanar la situación encontrada
Fecha inicio: Día, mes año en el cual se inicia la acción
Fecha de terminación: Día, mes año en el cual se termina la acción teniendo en cuenta el plazo considerado para realizar las acciones pertinentes

Notas Control Interno : (Ver nota 6)
1- Nov 2016. Herramienta consolidada de los planes de mejoramiento formulados, y publicados en la Web a 12 de octubre del 2016.
2- Nov 2016. Se realiza seguimiento a estos planes de mejoramiento sobre la versión 3 y se consolidan unos seguimiento adelantados previamente por la Oficina de Control Interno
3- Mar 2017. Se retiran los planes de Mejora "cerrados" en el seguimiento con fecha de corte 31 diciembre 2016, correspondientes a seis (6) planes de mejora.
4- Mar 2017 Se incluye una nueva acción al hallazgo 602508, que se había cerrado de manera ineficaz en el corte de 31 dic 2016 y con esta nueva acción queda en estado abierto..
5- May 2017: Se ingresan las acciones reformuladas por los responsables de cada Plan de Mejora tanto de 1- Ocaña como 13 - Delegada de salud, que plantean nuevas acciones para los hallazgos que en seguimientos anteriores se cerraron de manera Ineficaz.
6- Junio 2017. Se ingresan los planes de Mejora de: 16- Cordoba: Auditorias del SIGI. 22 -Subdirección Servicios Administrativos: 23- Regional Bogotá. Se retiran por cierre: 1- R. Ocaña. 13- DD salud y Seguridad Social. 19 Contratación vigencia 2015: y se retira el R. Choco por eliminarse su seguimiento dado la nueva auditoria relizada en Julio de 2017.