

Componente	Responsable componente	Ítem	Subcomponente	Actividades Programadas	Producto	Indicadores	Responsable	Fecha programada	Recursos (Cuantificados)	Seguimiento a Actividades 31 Diciembre 2017	% de avance	Observaciones Seguimiento Oficina Control Interno
I.- Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción	Planeación	I-1.1	Política de Administración de Riesgos	Verificar que la Política de Administración del Riesgo esté alineada con el Plan Estratégico.	Informe		Oficina de Planeación	30-jun-17	Humanos	31Dic2017: De acuerdo a lo establecido en la última Revisión por la Dirección realizada en el mes de septiembre, quedo como un compromiso y se estableció plan de mejoramiento.	0%	31Dic2017: Actividad No cumplida. Incluir esta actividad en la formulación de la vigencia 2018 y programar su cumplimiento en el primer trimestre de la vigencia 2018. Asegurando definir la política y la metodología para identificar y valorar riesgos tanto de gestión como de corrupción y adelantar el seguimiento. 31Ago2017: Se adelantó por parte de la Oficina de Control Interno, una asesoría a la Oficina de Planeación revisando los riesgos actuales y las nuevas propuestas, sin embargo este tema no se finalizó, ya que se requería una actualización de los objetivos de cada uno de los procesos, con el nuevo modelo establecido por la Oficina de Planeación. Actividad pendiente.
		I-1.2		Socializar la Política de Administración del Riesgo	Memoria de reunión		Coordinador Equipo Operativo equipo MECI-CALIDAD	31-jul-17	Humanos	31Dic2017:De acuerdo a lo establecido en la última Revisión por la Dirección realizada en el mes de septiembre, quedo como un compromiso y se estableció plan de mejoramiento.	0%	31Dic2017: Actividad No cumplida. Revisar recomendación anterior. Asegurar cumplimiento en el primer trimestre del 2018. 31Ago2017: No se ha actualizado la Política de administración de riesgos, considerando la nueva estructura de los procesos y el plan estratégico 2017 - 2020.
		I-2.1	Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción.	Identificar y valorar los riesgos de corrupción	Matriz de identificación		Líderes de Proceso	19-ene-17	Humanos	Cumplida reporte del 30 Abr 2017	100%	30Abr2017: Se evidenció correo con material enviado el pasado 12 de enero, a los enlaces MECI-Calidad de cada uno de los líderes de los procesos y dependencias, para que se adelante la revisión con corte a 31 de diciembre y se verifique y formulen riesgos tanto de corrupción como de gestión, antes del 19 de enero 2017 para la socialización y publicación definitiva.
		I-2.2		Consolidar el mapa de riesgos de corrupción	Mapa de Riesgos		Oficina de Planeación	23-ene-17	Humanos	Cumplida reporte del 30 Abr 2017	100%	30Abr2017: Se verifica mediante correo la publicación de la herramienta para la socialización de los riesgos formulados el 26 de enero de 2017.
		I-3.1	Consulta y divulgación	Socialización mapa de riesgos de corrupción	Memoria de reunión		Líderes de Proceso	24-ene-17	Humanos	Cumplida reporte del 30 Abr 2017	100%	30Abr2017: Se verifica mediante correo la publicación de la herramienta para la socialización de los riesgos formulados el 26 de enero de 2017.
		I-3.2		Publicación mapa de riesgos de corrupción	Mapa publicado en la página web institucional		Oficina de Planeación	31-ene-17	Humanos	Cumplida reporte del 30 Abr 2017	100%	30Abr2017: Se publica en la WEB: 1- Mapa de procesos de la Defensoría, en la ruta: http://www.defensoria.gov.co/public/manualdeprocesosyprocedimientos/abril6de2017/index.htm 2- En el botón de transparencia y acceso de la información, en el espacio "Gestión Institucional", en la ruta: http://www.defensoria.gov.co/es/public/Gestionycontrolinstitucional/1260/Calidad-y-Modelo-Est%C3%A1ndar-de-Control-Interno---MECI.htm .
		I-4.1	Monitoreo y revisión	Monitorear y revisar el mapa de riesgos de corrupción	Memoria de reunión con corte a abril		Líderes de proceso	05-may-17		Cerrada 30 Abr 2017	68%	30Abr2017: La Oficina de Planeación solicitó mediante correo a todas las dependencias a través del equipo MECI Calidad, el pasado 2 de mayo, el seguimiento a los riesgos de corrupción. A la fecha de este reporte se presenta monitoreo a estos riesgos de 44 de las 65 dependencias de la Defensoría. Se recomienda una sensibilización previa, mediante tip 's, porque aún se evidencia desconocimiento total de esta herramienta y la que se presenta
		I-4.1			Memoria de reunión con corte a agosto		Líderes de proceso	05-sep-17	Humanos	Cerrada 31 Ago 2017	62%	31-Ago 2017: Se envió por parte del equipo de Mecí calidad de la Oficina de Planeación, el pasado 30 de agosto, comunicado a todos los grupos Mecí-Calidad de la entidad, el modelo de Memoria de reunión y la solicitud de seguimiento a la matriz de riesgos con reporte al 5 de septiembre del 2017. Se recibe del total de 69 dependencias, 42 dependencias. De las 36 regionales, se recibe 27 memorias de reunión. Se presenta en el anexo del Informe de la Oficina de Control Interno, las observaciones presentadas y la relación de cumplimiento.
		I-4.1			Memoria de reunión con corte a diciembre		Líderes de proceso	05-ene-18		31Dic2017: En el mes de enero se realiza el monitoreo y la revisión del mapa de riesgos de corrupción.	43%	31Dic2017: La Oficina de Planeación envió correo el pasado 10 de enero a todas las dependencias para su seguimiento solicitando el reporte con fecha máxima de recibo el 12 de enero del 2018. Se recibieron 27 memorias de reunión de 65 dependencias. Varias dependencias hacen la observación de revisar esta matriz de riesgos de corrupción e indican según su criterio la materialización de riesgos.
		I-5.1	Seguimiento	Hacer seguimiento a mapas de riesgos de corrupción	Informe de seguimiento con corte abril			10-may-17		Cumplida reporte del 30 Abr 2017	100%	30Abr2017: Informe publicado en la página Web de la defensoría. Ruta: http://www.defensoria.gov.co/es/public/atencionciudadanoa/3139/Plan-Anticorrupci%C3%B3n-y-de-atenci%C3%B3n-al-ciudadano.htm Pestaña de "Atención al Ciudadano, se encuentra el Link de este informe
I-5.1	Informe de seguimiento con corte agosto				Oficina de Control Interno	10-sep-17	Humanos	Cumplida reporte del 31 Ago 2017	100%	31-Ago-2017: Se incluye esta revisión en el informe de Evaluación y Seguimiento al Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano, PACC vigencia 2017, en el numeral I.- GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN - MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN. Este informe de Evaluación se publica en la WEB, el 14 de septiembre del 2017.		

Componente	Responsable componente	Ítem	Subcomponente	Actividades Programadas	Producto	Indicadores	Responsable	Fecha programada	Recursos (Cuantificados)	Seguimiento a Actividades 31 Diciembre 2017	% de avance	Observaciones Seguimiento Oficina Control Interno
		I-5.1			Informe de seguimiento con corte a diciembre			10-ene-18		31Dic2017: Informe que se incluye dentro del tercer Informe de Evaluación y Seguimiento al Plan Anticorrupción con corte a 31 de Diciembre del 2017. De las sesenta y cinco (65) dependencias que adelantan esta revisión se observa que han entregado con fecha de corte 12 de enero: veintisiete (28) dependencias para un cumplimiento del: 42%	100%	31Dic2017: Dentro del tercer informe de Evaluación y Seguimiento al Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano con corte 31 dic, se presenta el informe sobre los riesgos de corrupción, en el numeral I.- GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN - MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN.
II.- Racionalización de trámites	Secretaría General	II-1	Curso pedagógico "Derechos de la Niñez" Tipo de racionalización: Racionalización de tiempo.	Acción específica de racionalización: Registro de inscripción al curso y descargue del certificado virtual Situación actual: El registro y el certificado se realiza manualmente en las Defensorías Regionales. Beneficio al ciudadano y/o Entidad: Las Entidades competentes para remitir a los ciudadanos al curso.	Descripción de la mejora a realizar al trámite, proceso o procedimiento: Agilizar la inscripción y entrega del certificado.		Comunicaciones/ Delegada para la Infancia	Inicio: 06/Mar/2017 Fin: 31/Ago/2017	Humanos Tecnológicos, humanos y financieros	31Dic2017: Comunicaciones: el desarrollo tecnológico de la aplicación ya está en un 100% como se evidencia en una dirección oculta del sitio oficial http://www.defensoria.gov.co/es/public/contenido/6886/Programaci%C3%B3n-de-citas-curso-pedag%C3%B3gico-art%C3%ADculos-53-y-54-Ley-109806.htm Delegada para la Infancia, Juventud y Adulto Mayor. De acuerdo a las funciones de la Delegada de realizar soporte técnico para la realización del curso pedagógico sobre derechos de infancia art. 54, se realizaron las siguientes actividades: • Sistematización de la información reportada por 27 Defensorías Regionales del Pueblo sobre el desarrollo del curso pedagógico. • Trámite y publicación de la Resolución 928 de 2017 por medio de la cual se deroga la resolución No. 422 de 2007 y se establecen disposiciones para realizar el curso pedagógico de los derechos de la niñez establecido en el art. 54 del Código de Infancia y Adolescencia y se delegan funciones. • Herramienta Pedagógica dirigida a Facilitadores para el Desarrollo del Curso Pedagógico Artículos 53 y 54 - Ley 1098- Código de la Infancia y la Adolescencia. • Inicio de la ejecución del Plan de implementación programación de citas a través de la web del curso pedagógico artículo 54 ley 1098 código de infancia y adolescencia, y de la herramienta pedagógica, en la Defensoría Regional del Pueblo Valle del Cauca. Anexos soporte: • Resultados Desarrollo del Curso Pedagógico sobre Derechos de la	60%	31Dic2017: Se ha adelantado la implementación de esta herramienta en la WEB, pero no ha sido posible su aplicación en todas las regionales. Se mantiene actividad para la vigencia 2018. 31Ago2017: Se revisa la Resolución 928 del 5 de julio del 2017, donde en su artículo séptimo, se define un formulario en línea en la página WEB, sin embargo se consulta la página WEB, a esta fecha de corte y no se evidencia el enlace para aplicar este formulario en línea. La oficina de Comunicaciones, envía ruta pero como proyecto. Al evidenciar en la página WEB, no es posible verificar este formulario disponible como acceso directo. 30Abr2017: Actividad se encuentra en desarrollo. La Delegada de Infancia, la juventud y adulto mayor, presenta en su seguimiento la propuesta de acciones para dar cumplimiento a la actividad. Se debe considerar que este formulario debe estar implementado con la entrega de certificado a los usuarios.
		III-1.1		Coordinar la elaboración del Informe del Defensor del Pueblo al Congreso de la República	Informe de Gestión del Defensor del Pueblo del año 2016		Vicedefensoría	20-jul-17		Cumplida reporte del 31 Ago 2017	100%	31Ago2017: Se evidenció el comunicado de entrega de este informe al congreso con fecha 3 de agosto del 2017, consecutivo 01048. Se verifica memorias, e información recopilada por las diferentes delegadas que contribuyen a consolidar este informe.
		III-1.2		Preparar y publicar la información a ofrecerse en la Audiencia Pública Participativa (Asuntos Administrativos)	Informes publicados		Secretaría General	09-oct-17		31Dic2017: Mediante correo electrónico del jueves 16 de noviembre se remitió el informe a la Vicedefensoría. Se adjunta copia de los correos de envío de los informes.	0%	31Dic2017: Ningún informe previo presentado por regionales, Secretaría General o Misional se pudo ver publicado dentro de la página WEB, previo al ejercicio de cada audiencia pública programada en el segundo cronograma de Rendición de Cuentas definido el 11 de septiembre.
		III-1.3		Preparar y publicar la información a ofrecerse en la Audiencia Pública Participativa (Asuntos Misionales)	Informes publicados		Vicedefensoría	17-oct-17		Se preparó y publicó la información a ofrecerse en la Audiencia Pública Participativa en temas administrativos como misionales. A continuación se indican el link y/o ruta de enlace en la página Web, de esta actividad http://www.defensoria.gov.co/es/public/rendiciondecuentas	0%	31Dic2017: No se evidenció, ningún informe previo a las audiencias públicas tanto de las regionales como del nivel central Misional o Administrativo. Se evidenció los informes finales.
		III-1.4		Elaborar y publicar el boletín y las memorias de prensa con la información más relevante de la audiencia pública	Boletín y memorias publicadas		Oficina de comunicaciones	10-nov-17		31Dic2017: El video de la audiencia de rendición de cuentas 2016-2017 fue publicado en la página web y en los canales oficiales de la Entidad el día 28 de diciembre de 2017, adjunto evidencia. De igual manera las fotografías de la jornada se publicaron en tiempo real el día 18 de diciembre de 2017 a través de las redes sociales de la Entidad. (adjunto evidencias)	100%	31Dic2017: Se evidenció en el soporte enviado por la Oficina de Comunicaciones, el seguimiento y publicación de la Audiencia Pública del Nivel Central en la WEB y de las regionales en la Intranet.
		III-1.5		Elaborar informe final de las audiencias públicas de rendición de cuentas con lo expuesto y los principales comentarios y preguntas recibidas de la ciudadanía	Informe publicado en la página web institucional		Oficina de Planeación Vicedefensoría	10-nov-17		31Dic2017: Oficina de Planeación. El informe de rendición de cuentas se encuentra publicada en la página web institucional y en paloma mensajera. http://www.defensoria.gov.co/es/public/rendiciondecuentas http://www.defensoria.gov.co/es/direcciones/ Vicedefensoría: Se elaboró el informe final de las audiencias públicas de rendición de cuentas con lo expuesto y los principales comentarios y preguntas recibidas de la ciudadanía. Es de anotar que la rendición sobre asuntos administrativos como misionales se realizó en un mismo tiempo. A continuación se indican el link y/o ruta de enlace en la página Web, de esta actividad http://www.defensoria.gov.co/public/rendiciondecuentas/assets/informe-final-de-realizaci%C3%B3n-de-audiencias-nivel-central2017.pdf	100%	31Dic2017: Esta audiencia se adelantó de acuerdo al cronograma versión 2, ajustado el 11 de septiembre y publicado el 22 de septiembre del 2017 en la web. No se ajustó este componente en el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano. La fecha definida fue el 7 de diciembre y se realizó el 18 de diciembre. Informe con fecha 21dic2017 http://www.defensoria.gov.co/public/rendiciondecuentas/assets/informe-final-de-realizaci%C3%B3n-de-audiencias-nivel-central2017.pdf

Componente	Responsable componente	Ítem	Subcomponente	Actividades Programadas	Producto	Indicadores	Responsable	Fecha programada	Recursos (Cuantificados)	Seguimiento a Actividades 31 Diciembre 2017	% de avance	Observaciones Seguimiento Oficina Control Interno	
		III-1.6	Información de calidad y en lenguaje comprensible	Preparar, analizar y publicar la información a ofrecerse en la Audiencia Pública Participativa (Impactos de la Gestión, Logro de Metas, Planes de Mejoramiento)	Informes publicados		Vicedefensoría Defensorías Regionales	15-ago-17		31Dic2017: Se preparó, analizó y publicó la información a ofrecerse en las Audiencias Públicas Participativas realizadas por las Regionales. La información incluyó el tema de impactos de la gestión, logro de Metas y acciones de mejora. A continuación se indican el link y/o ruta de enlace en la pagina Web, de esta actividad. http://www.defensoria.gov.co/es/public/rendiciondecuentas	0%	31Dic2017: No se evidenció publicación de estos informes previos a las audiencias adelantadas por las Defensorías Regionales. Adicionalmente, no se encuentran publicados. 31Ago2017: La actividad de Rendición de Cuentas hacia la ciudadanía, no se dieron directrices en tiempo suficiente y, considerando diversos eventos: Se presentó un cambio de equipo directivo, se formuló un nuevo plan estratégico que obliga revisar el Plan de acción formulado al finalizar la vigencia 2017, y que debe ser coherente y alineado con la nueva plataforma estratégica. Estas actividades hicieron concentrar al equipo directivo en estos temas y se revisa el cronograma durante le mes de agosto, muy sobre el tiempo para dar directrices en la construcción del ejercicio de rendición de cuentas. Actividad no cumplida.	
		III-1.7		Construir, difundir y/o publicar comunicados de prensa sobre gestión defensorial	Comunicados difundidos		Oficina de Comunicaciones	Permanente			Cumplida reporte del 31Dic2017	100%	31Dic2017: Comunicados difundidos. 30Ago2017: Se verifica los comunicados difundidos. 30Abr2017: Se verifica los informes reportados por la Oficina de Comunicaciones
		III-1.8		Elaborar y publicar informe de ejecución presupuestal	Informe publicado en la página web de la entidad		Secretaría General-Subdirección Financiera	Mensual			Cumplida reporte del 31 Ago 2017	100%	31Ago2017: Se verifica la información presentada en la WEB, y se presenta el reporte mensual del avance en la ejecución presupuestal. Sin embargo no se presenta como informe de la ejecución presupuestal mensual que se obtiene de la plataforma del "Sistema de Información Financiera SIIF". 30Abr2017: A la fecha de consulta del 10 de mayo de 2017, se encuentra publicados en la página WEB, los cuatro informes correspondientes a enero, febrero, marzo y abril. Ruta en la WEB: La Defensoría\Información Presupuestal\Informes de ejecución Presupuestal\Ejecución mensual y acumulada de 2017. No se evidencia la fecha de publicación de estas herramientas en este espacio de la WEB. Dentro de la WEB, se encuentran dos rutas de acceso para consulta de esta misma información: La Defensoría\Información Presupuestal\Informes de Ejecución
		III-1.9		Elaborar informe de avance en el cumplimiento del Plan Acción Anual	Informe publicado en la página web de la entidad		Oficina de Planeación	Mensual			31Dic2017: Se realizo el informe de seguimiento a los planes con corte 30 de noviembre de 2017 y en el mes de enero se genera el informe final.	8%	31Dic2017: Se consulta la WEB el 12 de enero 2018, en el enlace: http://www.defensoria.gov.co/es/public/Gestionycontrolinstitucional/1143/Gesti%C3%B3n-estrat%C3%A9gica.htm ; se observó solo un informe del Plan de Acción Anual, con corte a Julio 2017. Ruta en la WEB: La Defensoría\Información Institucional\Plan de Acción. Según lo programado se debería presentar y publicar un informe mensual., solo se adelantó el correspondiente a julio del 2017. 30Ago2017: En consulta de la WEB el 13 de septiembre, no se evidencia ninguna publicación del informe del PAAC. 30Abr2017: Se consulta en la Web, el 10 de mayo de 2017, la publicación de estos informes, en la ruta: La Defensoría\Información Institucional\Planeación Estratégica: Se encuentran informes publicados de la vigencia 2017, no se evidencia, informes de esta vigencia. Se evidencia la publicación de los formulado por el nivel central y de regionales, con los siguientes títulos: " <u>Consolidado PAA nivel central 2017 y Consolidado PAA regionales 2017</u> "
		III-1.10		Elaborar informe de avance en el cumplimiento del Plan Operativo Estratégico	Informe publicado en la página web de la entidad		Oficina de Planeación	Bimestral			31Dic2017:Se realizó una reunión en la Vicedefensoría y se informó del estado actual del POE, se remitió por correo electrónico a los líderes (se anexa evidencia)	50%	31Dic2017: Se consultó la WEB el 12 de enero 2018, en el enlace: http://www.defensoria.gov.co/es/public/Gestionycontrolinstitucional/1143/Gesti%C3%B3n-estrat%C3%A9gica.htm . Se evidenció publicación del informe del POE (Plan Operativo Estratégico), con corte a octubre del 2017 (se adelantó publicaciones mensuales en agosto, septiembre y octubre y no bimestrales). Se recibió el POE con corte a noviembre, pero no esta publicado. 31Ago2017: No se ha desarrollado esta actividad, en ningún mes, de los definido en este PAAC, deberían adelantarse por lo menos cuatro informes. 30Abr2017: Se consulta en la Web, el 10 de mayo de 2017, la publicación de estos informes, en la ruta: La Defensoría\Información Institucional\Planeación Estratégica: Se encuentran informes publicados de la vigencia 2016, no se evidencia, informes de la vigencia 2017; y en el Link: http://www.defensoria.gov.co/es/public/Gestionycontrolinstitucional/1146/Planeaci%C3%B3n-presupuestal.htm En este sitio, se evidencia la publicación de lo formulado por el nivel central y las regionales, con los siguientes títulos: " <u>Consolidado PAA nivel central 2017 y Consolidado PAA regionales 2017</u> "

Componente	Responsable componente	Ítem	Subcomponente	Actividades Programadas	Producto	Indicadores	Responsable	Fecha programada	Recursos (Cuantificados)	Seguimiento a Actividades 31 Diciembre 2017	% de avance	Observaciones Seguimiento Oficina Control Interno	
III.- Rendición de Cuentas	Vicedefensoría	III-1.11		Elaborar informe de seguimiento a la ejecución de proyectos de inversión	Informe publicado en la página web de la entidad		Oficina de Planeación	Trimestral		Cumplida reporte del 31 Ago 2017	100%	31Ago2017: Se verifica la información presentada en la WEB, y se verifica la publicación de abril, junio y agosto 2017, con avance de cumplimiento. 30Abr2017: Se consulta en la Web, el 10 de mayo de 2017 y no se evidencia la publicación de este informe. El 12 de mayo de 2017, se encuentra publicado el informe con corte a 30 de abril, en la ruta: La Defensoría\Planeación y Gestión\Proyectos de inversión\Ejecución proyectos de inversión corte abril 2017. Se evidencia la publicación "Proyectos de Inversión 2017". http://www.defensoria.gov.co/es/public/Gestionycontrolinstitucional/1146/Planeaci%C3%B3n-presupuestal.htm Se recomienda realizar el informe de manera trimestral: marzo, junio,	
		III-2.1		Actualizar y publicar directorio de organizaciones sociales con la información remitida por las Direcciones y Delegadas	Directorio actualizado y publicado		Oficina de Comunicaciones	28-abr-17			Cumplida reporte del 31 Ago 2017	100%	31Ago2017: Se evidencia la publicación de este directorio el 1 de agosto del 2017. En este directorio participan solo seis (6) de doce (12) las delegadas y, de las direcciones Nacionales solo participa una (1) de cuatro (4). Es importante asegurar la participación de todo el nivel directivo, considerando que dan directrices a nivel nacional, y esta es una fuente de información de consulta para las regionales en primera línea. No se definió la fecha de actualización de este documento, ni se presenta el nombre de la persona a contactar, número de teléfono de la organización y la ciudad. 30Abr2017: Es recomendable indicar cada cuanto se va a revisar este directorio, con el fin de asegurar su actualización.
		III-2.2		Convocar a las organizaciones sociales y veedurías ciudadanas a la Audiencia Pública Participativa (Asuntos Administrativos)	Invitaciones enviadas		Oficina de Comunicaciones	22-sep-17			31Dic2017: Para esta vigencia se determinó unificar las dos audiencias participativas la administrativa y la misional, para ello se creó el correo rendiciondecuentas@defensoria.gov.co y se procedió a enviar las invitaciones vía correo electrónico a los directorios de organizaciones sociales a llegados de las Direcciones Nacionales y Defensorías Delegadas, adicionalmente a invitados del alto gobierno y personas	100%	31Dic2017: Se evidenció invitaciones enviadas, soportes que envió la oficina de comunicaciones.
		III-2.3		Convocar a las organizaciones sociales y veedurías ciudadanas a la Audiencia Pública Participativa (Asuntos Misionales)	Invitaciones enviadas		Oficina de Comunicaciones	29-sep-17			31Dic2017: Para esta vigencia se determinó unificar las dos audiencias participativas la administrativa y la misional, para ello se creó el correo rendiciondecuentas@defensoria.gov.co y se procedió a enviar las invitaciones vía correo electrónico a los directorios de organizaciones sociales a llegados de las Direcciones Nacionales y Defensorías Delegadas, adicionalmente a invitados del alto gobierno y personas naturales. Adjunto evidencias.	100%	31Dic2017: Se evidenció invitaciones enviadas, soportes que envió la oficina de comunicaciones.
		III-2.4		Realizar encuentros sociales con los actores externos para entablar un diálogo con relación a temas Misionales.	Evidencias de los encuentros sociales		Delegadas	01 al 18 de agosto 2017			31Dic2017: Vicedefensoría. Se realizaron encuentros sociales con los actores externos para entablar un diálogo con relación a temas Misionales, el informe se remitió a la Oficina de Control Interno el pasado 12 de septiembre. A continuación se indican el link y/o ruta de enlace en la pagina Web,	42%	31Dic2017: No se rindieron informes formales por cada una de las delegadas, solo las que se mencionaron en el reporte con corte a 31 Ago 2017. 31Ago2017: Se presenta informes entregados a la Vicedefensoría de cinco (5) delegadas. Esta actividad se debe asegurar nuevamente para las doce
		III-2.5		Elaborar un documento de análisis de los resultados de la información ofrecida en los encuentros sociales	Documento de análisis del resultado publicado		Delegadas	25-ago-17			31Dic2017: Vicedefensoría. Se elaboró un documento de análisis de los resultados de la información ofrecida en los encuentros sociales. Dicha información no fue publicada por error involuntario; sin embargo el documento fue allegado a la Oficina de Control Interno para su conocimiento y fines a los que hubiere lugar. A continuación se indican el link y/o ruta de enlace en la pagina Web, de esta actividad http://www.defensoria.gov.co/es/public/rendiciondecuentas	0%	31Dic2017: Este informe previo presentado como evidencia en agosto no fue publicado, el producto está enmarcado en: "Documento de análisis del resultado publicado" 31Ago2017: Actividad que no se ha adelantado con todas las delegadas, ni se evidencia su publicación.
		III-2.6		Elaborar un documento de análisis de los resultados de la información recolectada en sitio web de la Entidad y difundida a través redes sociales (Temas Misionales)	Documento de análisis de resultados publicado		Oficina de Comunicaciones Vicedefensoría	01-sep-17			31Dic2017: Comunicaciones: Respecto al informe de análisis de la información recolectada en el sitio web de la Entidad y las redes sociales sobre temas misionales, informamos que se encuentra publicado en la página web. Adjunto evidencia. La fecha de publicación de dicho informe será remitida por nuestro Webmaster. Vicedefensoría: Se elaboró un documento de análisis de los resultados de la información recolectada en sitio web de la Entidad y difundida a través redes sociales. A continuación se indican el link y/o ruta de enlace en la pagina Web, de esta actividad http://www.defensoria.gov.co/es/public/rendiciondecuentas	100%	31Dic2017: Se evidenció la publicación y análisis del ejercicio de Rendición de Cuentas difundido en sitio Web y redes sociales. 31Ago2017: Actividad que no se ha adelantado con todas las delegadas, ni se evidencia su publicación.
		III-2.7		Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	Analizar y clasificar las PQRSDF para identificar inquietudes y temas de interés para la ciudadanía	Documento de análisis de PQRSDF		Grupo de servicio al ciudadano/Secretaría General	31-ago-17			31Dic2017: Se envió el documento a la Vicedefensoría. Se envía copia de correo electrónico.	0%

Componente	Responsable componente	Ítem	Subcomponente	Actividades Programadas	Producto	Indicadores	Responsable	Fecha programada	Recursos (Cuantificados)	Seguimiento a Actividades 31 Diciembre 2017	% de avance	Observaciones Seguimiento Oficina Control Interno
		III-2.8		Convocar a las organizaciones sociales y veedurías ciudadanas a la Audiencia Pública Participativa (Impactos de la Gestión, Logro de metas, Planes de Mejoramiento)	Invitaciones enviadas		Defensorías Regionales	01-sep-17		<p>31Dic2017: Planeación: se evidencia la convocatoria en la pagina web institucional y en paloma mensajera. http://www.defensoria.gov.co/es/public/rendiciondecuentas http://intranet.defensoria.gov.co/new/?s=rendicion+de+cuentas Vicedefensoría: Se instruyó a las Defensorías Regionales respecto de la convocatoria a las organizaciones sociales y veedurías ciudadanas a la Audiencia Pública Participativa mediante memoran 10-36 de 11 de septiembre y correos electrónicos.</p>	0%	<p>31Dic2017: Se verificó en las regionales, durante los ejercicios de auditoría, las invitaciones manejadas por cada una de las regionales. 31Ago2017: A esta fecha de corte no se ha dado ninguna instrucción a la defensorías regionales sobre este tema.</p>
		III-2.9		Realizar la Audiencia Pública Participativa (Impactos de la Gestión, Logro de metas, Planes de Mejoramiento)	Audiencia Pública		Defensorías Regionales	Del 18 al 29 de septiembre de 2017		<p>31Dic2017: Planeación: las audiencias de las regionales y el nivel central se evidencian en la pagina web institucional y en paloma mensajera. http://www.defensoria.gov.co/es/public/rendiciondecuentas http://intranet.defensoria.gov.co/new/?s=rendicion+de+cuentas Vicedefensoría: Se realizaron las Audiencias Públicas Participativas por parte de las Regionales. A continuación se indican el link y/o ruta de enlace en la pagina Web, de esta actividad http://www.defensoria.gov.co/es/public/rendiciondecuentas</p>	100%	<p>31Dic2017: Noticias publicadas en Paloma Mensajera, de los ejercicios de rendición de cuentas de algunas regionales. Se presentó la programación de los ejercicios de rendición de cuentas adelantados por las regionales. Se adjuntaron enlaces de estas noticias en la Intranet: Regional Guanía: http://intranet.defensoria.gov.co/new/?p=33158 Regional Antioquia: http://intranet.defensoria.gov.co/new/?p=33136 Regional Risaralda: http://intranet.defensoria.gov.co/new/?p=33104 Regional Meta: http://intranet.defensoria.gov.co/new/?p=33055 Regional Cesar: http://intranet.defensoria.gov.co/new/?p=32984.</p>
		III-2.10		Realizar la Audiencia Pública Participativa (Asuntos Administrativos)	Audiencias Públicas		Secretaría General	27-oct-17		<p>31Dic2017: Mediante memorando 10-36 de 11 de septiembre remitido desde el Despacho del señor Defensor se modificó la fecha de la audiencia pública de rendición de cuentas (Asuntos administrativos)</p>	100%	<p>31Dic2017: Se realizó la audiencia publica junto con la audiencia de asuntos misionales el pasado 18 de diciembre, en estudios de Radio Televisión Nacional de Colombia. Según el segundo programa V2, estaban para el 7 de diciembre del 2017. Se cumplió el 18 de diciembre del 2017. Esta programación no se actualizó en el componente de Rendición de Cuentas del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano vigencia 2017. No se cumplió con ninguna fecha programada; ni 27 octubre, ni 7 de diciembre.</p>
		III-2.11		Realizar la Audiencia Pública Participativa (Asuntos Misionales)	Audiencia Pública		Defensor del Pueblo	03-nov-17		<p>31Dic2017: Se realizó audiencia publica el pasado 18 de diciembre del 2017.</p>	100%	<p>31Dic2017: Se realizó el pasado 18 de diciembre del 2017. No se actualizó el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.</p>
		III-2.12		Elaborar informe final de la audiencia pública con lo expuesto y los principales comentarios y preguntas recibidas de la ciudadanía	Informe publicado en la página web institucional		Defensorías Regionales	12-oct-17		<p>31Dic2017: Planeación: El informe de rendición de cuentas de las regionales se encuentra publicada en la pagina web institucional y en paloma mensajera. http://www.defensoria.gov.co/es/public/rendiciondecuentas Vicedefensoría: Se elaboraron los informes finales de las audiencias públicas del nivel regional con lo expuesto y los principales comentarios y preguntas recibidas de la ciudadanía. A continuación se indican el link y/o ruta de enlace en la pagina Web, de esta actividad http://www.defensoria.gov.co/es/public/rendiciondecuentas</p>	94%	<p>31Dic2017: Se evidenció la publicación de los informes de rendición de cuentas de las Defensorías Regionales en la página WEB. No se puede ingresar al informe de la audiencia Magdalena y Putumayo.</p>
		III-3.1	Incentivos para motivar la cultura de Rendición y Petición de cuentas	Implementar la estrategia de sensibilización a los ciudadanos y servidores de la Entidad	Evidencias de la sensibilización		Oficina de Planeación y Oficina de Comunicaciones.	14-jul-17		<p>31Dic2017: Oficina Planeación: Las evidencias de la estrategia de sensibilización se encuentran en la pagina de la entidad y en paloma mensajera. (Los videos adelantados en cada uno de los meses y presentados en las reuniones internas de los últimos jueves de cada mes "La Defensoría como vamos") El jueves 31 de agosto la Oficina de Planeación presentó una sensibilización sobre el tema de "Rendición de Cuentas" dentro del marco legal. http://www.defensoria.gov.co/es/public/contenido/6937/Manual-Portal-Web-Intranet-y-Redes-Sociales.htm Comunicaciones; Respecto a esta actividad la Oficina de Comunicaciones e Imagen Institucional con la Oficina de Planeación realizaron una pieza de sensibilización e información relacionada con el tema de rendición de cuentas, la cual se publicó en la Intranet-Paloma Mensajera el 14 de julio de 2017 y se envió por correo institucional. Adjunto evidencias. Adicionalmente se publicaron contenidos en las redes sociales de la Entidad informando y motivando la participación de la ciudadanía en el tema de rendición de cuentas. Adjunto evidencias.</p>	100%	<p>31Dic2017: Se ha adelantado tanto en la web, como en la Paloma Mensajera la sensibilización al ejercicio de Rendición de Cuentas. Se recomienda que sea más visible este acceso como un menú directo en la pagina WEB y se direcciona al menú que hoy está habilitado, ya que no es fácil ubicar este tema dentro de la página para los ciudadanos, así como los servidores de la entidad. 31Ago2017: Estas piezas de sensibilización se han adelantado solo al interior de la entidad y dirigido a servidores. Dentro de la pagina WEB no se ha desarrollado la evidencia de este tema para la vigencia 2017. Se ha publicado en los siguiente ruta de la pagina WEB: Botón de transparencia\Participación ciudadana\Rendición de cuentas; o La Defensoría\Planeación y Gestión-Rendición de Cuentas; o en el Link: http://www.defensoria.gov.co/es/public/rendiciondecuentas Los videos adelantados en cada uno de los meses y presentados en las reuniones internas de los últimos jueves de cada mes "La Defensoría como vamos" El jueves 31 de agosto la Oficina de Planeación presentó una sensibilización sobre el tema de "Rendición de Cuentas" dentro del marco legal.</p>

Componente	Responsable componente	Ítem	Subcomponente	Actividades Programadas	Producto	Indicadores	Responsable	Fecha programada	Recursos (Cuantificados)	Seguimiento a Actividades 31 Diciembre 2017	% de avance	Observaciones Seguimiento Oficina Control Interno
		III-4.1	Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional	Elaborar el informe de resultados, logros y dificultades de la estrategia de Rendición de Cuentas y de cada acción del año 2016	Informe publicado en la página web de la entidad		Oficina de Control Interno	17-nov-17		31Dic2017: La Oficina de Control Interno, tenía la programación del equipo responsable de adelantar este informe. Con el ajuste del cronograma a versión 2 durante el mes de septiembre, se tenía planeado realizar el ejercicio hasta el 17 de diciembre del 2018, sin embargo como no se cumplió esta programación, ni se comunicó con anticipación, ni se requirió para dar cumplimiento a esta actividad. Al realizar este ejercicio la persona responsable de esta actividad se encontraba en vacaciones. Actividad No Cumplida.	0%	31Dic2017: Durante este periodo y ante el ajuste del cronograma, la Oficina de Control Interno envió una comunicación el pasado 25 de septiembre OCI-1030-115, realizando observaciones del comunicado 10-36 del 11 de septiembre y solicitando varios ajustes y realizó reunión con el Señor Vicedefensor, indicando estas modificaciones y el cambio del periodo a reportar (1 sep 2016 al 31 de oct 2017, antes era 30 Ago 2017). Al acercarse la fecha de la audiencia pública por parte del Nivel central, no se invitó de manera especial y con el tiempo suficiente a la Oficina de Control Interno, para asegurar su asistencia y el cumplimiento de manera independiente de esta actividad. No se adelantó esta actividad el día programado: 7 de diciembre del 2017, cuando se tenía proyectado dentro de las actividades de la Oficina.
		III-4.2		Aplicar encuestas de percepción a los actores externos en los eventos de rendición de cuentas para retroalimentar la estrategia	Informe de análisis de resultados de las encuestas publicado en la página web institucional		Oficina de Control Interno	03-nov-17		31Dic2017: La Oficina de Control Interno no asistió al ejercicio de rendición de Cuentas. Actividad no cumplida	0%	31Dic2017: Actividad Incumplida, considerando las fechas de cierre de la audiencias del Nivel Central y la de las regionales, esta actividad debe quedar incluida en el cronograma de la siguiente vigencia - 2018.
		III-4.3		Diseñar de Plan de Mejoramiento en rendición de cuentas con base en el informe de la actividad 4.1 y la retroalimentación de la actividad 4.2	Plan de mejoramiento publicado en la página web de la entidad		Vicedefensoría	01-dic-17		31Dic2017: Vicedefensoría. El Plan de Mejoramiento será presentado antes del 30 de enero de 2018 según cronograma. A continuación se indican el link y/o ruta de enlace en la pagina Web, de esta actividad http://www.defensoria.gov.co/es/public/rendiciondecuentas	0%	31Dic2017: Actividad Incumplida, considerando las fechas de cierre de la audiencias del Nivel Central y la de las regionales, esta actividad debe quedar incluida en el cronograma de la siguiente vigencia - 2018.
		IV-1.1	Estructura administrativa y direccionamiento estratégico	Actualizar el protocolo de atención telefónico	Protocolo de atención telefónica actualizado y publicado		Dirección de Atención y Trámite de Quejas Secretaría General	31-jul-17	Humanos y Técnicos	31Dic2017: Se trabajo el ajuste y se envió a la Dirección Nacional de Atención y Trámite de quejas para que lo incorpora en el documento general de atención.	50%	31Dic2017: Actividad Incumplida: No se evidenció el ajuste en ninguno de los procesos de Atención y Trámite, no se creo ningún documento que actualice este protocolo de atención telefónico. 31Ago2017: Se ha propuesto los documentos de "Política integral de atención al usuario" y "Protocolo de atención telefónica", sin embargo no han sido publicados dentro del mapa de procesos de la entidad (Procesos de Gestión del Servicio), ni socializado.
		IV-1.2		Diseñar el protocolo de atención en las redes sociales	Protocolo de atención en redes sociales publicado		Oficina de Comunicaciones	31-jul-17	Humanos y Técnicos	31Dic2017: el proyecto de atención en las redes sociales fue elaborado por la Oficina de Comunicaciones e imagen Institucional y fue publicado en http://www.defensoria.gov.co/es/public/contenido/6937/	90%	31Dic2017: Se verificó la publicación de este documento, en el botón de transparencia/Mecanismos de contacto/Manual Portal web, Intranet y Redes Sociales. Se recomienda sea un documento dentro del SGC en el mapa de procesos - Proceso "Gestión de las Comunicaciones", con el fin de registrar el control de cambios de las actualizaciones adelantadas. Adicionalmente, es muy importante que sea socializado al interior de la entidad. 31Ago2017: No se ha publicado, ni socializado este protocolo de atención a redes sociales, es un proyecto.
		IV-1.3		Diseñar la guía de Participación ciudadana de la Entidad	Guía de participación ciudadana publicada		Dirección Nacional de Promoción y Divulgación	31-ago-17	Humanos y Técnicos	31Dic2017: Vista la carpeta en la cual reposan los documentos y acciones desarrolladas por parte de la Dirección para generar los lineamientos del Plan de Participación que le fue asignada a esta Dirección a través de un oficio del 8 de septiembre, presentamos el seguimiento y avance al mismo para la elaboración del primer plan de participación de la Entidad en el marco de la Ley 1474 así: 1) Respuesta a las comunicaciones relacionadas en la casilla de observaciones mediante memorando firmado por Paula Robledo Directora de promoción y Divulgación (FA) memorando 3010 - 102. 2) Elaboración de cronograma de actividades. 3. cumplimiento de cronograma a la fecha: Reuniones internas y externas; elaboración de instrumento para recolección de información, envío de instrumento a Direcciones, Delegadas y Defensorías Regionales, recepción de información (de las que respondieron), Tabulación de la información ver memorando 3010 - 156. Registro de las respuesta y tabulación de las respuesta de la encuesta. 4) Ajuste al cronograma inicial por razones justificadas 5) envío de memorando con avance y ajuste a cronograma por parte del Dr. Sergio Roldan Zuluaga Director de Promoción y Divulgación. Memorando 3010 - 179. 6) Reunión interna para lineamientos de elaboración de propuesta de plan por parte del Director. 7) Reunión de asesoría con experto del Departamento Administrativo de la Función Pública.	0%	31Dic2017: Esta actividad esta enmarcada en construir un plan de trabajo para adelantar un programa de participación ciudadana. Se ha adelantado la actividad en el último cuatrimestre del año y no fue posible completar y formalizar un plan de trabajo, que permita establecer una guía para desarrollar esta actividad. Actividad que se debe incluir en el PAAC para la vigencia 2018. 31Ago2017: La oficina de Control Interno, presentó dos solicitudes a este seguimiento (24 ago y 8 de sep), sin obtener respuesta..
		IV-2.1		Fortalecimiento de los	Adecuar la página web de la Entidad con mecanismos de accesibilidad a población con discapacidad	Página web con mecanismos de accesibilidad a la población discapacitada		Oficina de comunicaciones Secretaria General	30-nov-17	Financieros, Humanos y Técnicos	31Dic2017: Comunicaciones: El sitio web cuenta con una barra en la parte izquierda en la página de inicio como accesos directos a la accesibilidad y la usabilidad. Lo cual se evidencia en toda la página http://www.defensoria.gov.co/ Secretaría General: Se firmó el convenio de entrega de las herramientas para la atención a la población con discapacidad. El pasado 2 de junio se realizó una capacitación (uso de las herramientas JAWS MAGIC) con todas las oficinas Regionales La herramienta se instalaron en la página web de la entidad.	100%

Componente	Responsable componente	Ítem	Subcomponente	Actividades Programadas	Producto	Indicadores	Responsable	Fecha programada	Recursos (Cuantificados)	Seguimiento a Actividades 31 Diciembre 2017	% de avance	Observaciones Seguimiento Oficina Control Interno
IV - Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano	Secretaría General	IV-2.2	canales de atención	Diseñar un formulario en línea para la recepción de denuncias posibles actos de corrupción.	Formato implementado en la página web		Oficina de comunicaciones Secretaría General	31-mar-17	Financieros, Humanos y Técnicos	<p>31Dic2017: Comunicaciones: como la supervisión del contrato N° 059 de 2017 realizado para dicho desarrollo estuvo a cargo del área de sistemas, esta dependencia debe reportar el estado del formulario.</p> <p>Secretaría General: se envió los requerimientos a la Oficina de comunicaciones para el diseño del formato.</p>	50%	<p>31Dic2017: Dentro del contrato 059 con el Ingeniero Vallejo, no quedó definido este requisito. El formato es un proyecto y no se ha publicado en la WEB. Se recomienda establecerlo y definir el protocolo de manejo durante su implementación.</p> <p>Actividad Incumplida.</p> <p>31Ago2017: Documento esta en etapa de diseño, pendiente de aprobación. No se ha publicado ni dado a conocer a los usuarios.</p>
		IV-3.1	Talento humano	Capacitar a los servidores públicos sobre el procedimiento de evaluación de la satisfacción a grupos de interés en el Nivel Central.	Seis (6) capacitaciones en el nivel central realizadas.		Secretaría General Talento Humano	29-dic-17	Humanos y Técnicos	<p>31Dic2017: Secretaría General / Talento Humano: Desde el 31 de Agosto y hasta el 15 de Diciembre se realizaron las 4 jornadas de capacitación de la siguiente forma:</p> <p>*26/09/2017: Asistieron un total de 35 servidores del nivel central.</p> <p>*24/10/2017: Asistieron un total de 26 servidores del nivel central.</p> <p>*28/11/2017: Asistieron un total de 22 servidores del nivel central.</p> <p>*18/12/2017: Asistieron un total de 31 servidores del nivel central.</p> <p>De esta forma se cumplió con el desarrollo de las jornadas de 6 capacitaciones programadas dentro del Plan de Anticorrupción y de Atención al Ciudadano. En total participaron 215 Servidores de un total de 629 servidores del Nivel Central, obteniendo un nivel de participación de 34,2% de la planta Nivel Central. Se presenta listado de asistencia a cada una de las capacitaciones que se encuentra en la Subdirección de Talento Humano.</p>	100%	<p>31Dic2017: Se da cumplimiento a la actividad programada.</p> <p>31Ago2017: A esta fecha de corte, la cantidad de servidores que asistieron a esta actividad fueron:</p> <p>25Jul2017: Asistieron 63 personas.</p> <p>29Ago2017: Asistieron 49 personas.</p>
		IV-4.1	Normatividad y procedimientos	Implementar en los canales de atención la política de protección de datos.	Herramienta implementada en los canales de atención		Secretaría General	28-abr-17	Humanos y Técnicos	<p>Cumplida reporte del 31 Ago 2017</p>	100%	<p>31Ago2017: En la WEB, en el botón de "Transparencia y acceso a la Información\ Instrumentos de transparencia activa\protección de datos", se encuentra publicado un documento , esta publicado el documento en la siguiente link: http://www.defensoria.gov.co/public/ley1712/Protecciondedatospersonales.pdf.</p> <p>Se recomienda colocar la fecha de elaboración y publicación de este documento. Identificar la trazabilidad.</p> <p>30Abr2017: De acuerdo a reunión del comité de Coordinación de Control Interno se aprobó un nuevo mapa de procesos y no se ha modificado aún. Esta política de protección de datos personales se publicó en dos rutas:</p> <p>1. Mapa de procesos - Proceso: Direccionamiento Estratégico, publicada el 27 abril 2017, link: http://www.defensoria.gov.co/public/manualdeprocesosyprocedimientos/abril6de2017/LISTADO%20MAESTRO%20DE%20DOCUMENTOS/PROCESOS%20ESTRATEGICOS/TI/PROTECCION%20DE%20DATOS%20PERSONALES.pdf</p> <p>2- Botón de "Transparencia y acceso a la información", título: Instrumentos de transparencia activa, publicada el 10 febrero 2017; link: http://www.defensoria.gov.co/public/ley1712/Protecciondedatospersonales.pdf</p> <p>Esta política debe estar implementada dentro de los canales de atención y no se evidencia como se ha implementado.</p>
		IV-4.2		Implementar Procedimiento de Seguridad de la información para impedir su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.	Procedimiento de Seguridad de la información implementado		Grupo de sistemas	28-abr-17	Humanos y Técnicos	<p>31Dic2017: Definición y actualización de las políticas de seguridad . Presentación de políticas de seguridad de información al comité de TICS. Publicación de las políticas de seguridad en la intranet. Actualización de los procedimientos de TICS, incluyendo la guía para gestión de incidentes.</p> <p>Evidencias: https://defensoriadelpueblo.sharepoint.com/SitePages/GTI.aspx https://defensoriadelpueblo.sharepoint.com/SGC/Gestion%20de%20TIC/GTI-I01.pdf https://defensoriadelpueblo.sharepoint.com/SGC/Gestion%20de%20TIC/GTI-I03.pdf (Se debe replantear el producto, ya que no debe contemplarse como un procedimiento sino como guías y políticas, ya que los procedimientos se articularon a los dominios cobit)</p>	60%	<p>31Dic2017: Se adelantó esta "Política de Seguridad" como un instructivo. Código GTI-01 V1 con fecha 30-08-2017. Esta marcada como "En Aprobación". Se requiere formalizar este documento, sensibilizarlo al interior de los servidores de la Entidad, con el fin de evaluar su implementación pasado un trimestre de su aprobación formal.</p> <p>30Ago2017: Se actualizó el mapa de procesos durante el mes de junio del 2017. Se separó el proceso de Gestión Tecnologías de la Información. No se ha actualizado estos documentos en este nuevo proceso y se retiraron del proceso de Direccionamiento Estratégico.</p> <p>30Abr2017: De acuerdo a reunión del comité de Coordinación de Control Interno No 2 del 18 de abril de 2017, se aprobó una nuevo mapa de procesos donde el proceso de Direccionamiento Estratégico se retira los documentos de tecnologías de la Información y pasan al nuevo proceso de "Gestión de las Tecnologías de la Información", sin embargo no se ha formalizado aún.</p>
		IV-4.3	Analizar los datos sobre la percepción de la ciudadanía, servicios ofrecidos al ciudadano.	Informe sobre la percepción de los usuarios en el canal presencial virtual y telefónico		Secretaría General	29-dic-17	Humanos y Técnicos	<p>31Dic2017: El 21 de septiembre de 2017 en la audiencia de Defensoría como vamos se presentó el informe de percepción de usuarios de la defensora del Pueblo ver paloma mensajera http://intranet.defensoria.gov.co/new/?p=31457</p>	70%	<p>31Dic2017: No es posible consultar la evidencia del informe reportado y publicado sobre la "percepción de los usuarios en el canal presencial virtual y telefónico"</p> <p>Se recomienda que se entregue un informe con el fin de adelantar las mejoras a las debilidades detectadas y establecer un seguimiento sobre esta percepción.</p>	

Componente	Responsable componente	Ítem	Subcomponente	Actividades Programadas	Producto	Indicadores	Responsable	Fecha programada	Recursos (Cuantificados)	Seguimiento a Actividades 31 Diciembre 2017	% de avance	Observaciones Seguimiento Oficina Control Interno
		IV-5.1	Relacionamiento con el usuario	Divulgar la política de tratamiento de datos mediante Aviso de privacidad	Campaña informativa sobre las políticas de privacidad		Oficina de Comunicaciones	28-abr-17	Humanos y Técnicos	31Dic2017: La oficina de Comunicaciones e Imagen Institucional presentó a la oficina jurídica la propuesta de campaña sobre políticas de privacidad, la cual esta en revisión y aprobación (adjunto evidencias)	50%	31Dic2017: No se ha formalizado este documento dentro del SGC de la Defensoría, ni se ha socializado al interior de la entidad. 30Ago2017: Se ha adelantado gestión en esta actividad, sin embargo no se ha dado la directriz, ni se ha adelantado la campaña 30Abr2017: No se da cumplimiento a la acción
		IV-5.2		Identificar ciudadanos, usuarios o grupos de interés cuya única forma de comunicación sean lenguas y/o idiomas diferentes al castellano.	Informe de caracterización de usuarios o grupos de interés cuya única forma de comunicación sean lenguas y/o idiomas diferentes al Castellano.		Delegada de Asuntos Étnicos.	31-mar-17	Humanos y Técnicos	31Dic2017: No presentó avance	0%	31Dic2017: Actividad Incumplida. La Oficina de Control Interno, adelantó varias solicitudes por correo el 11 de diciembre y 5 de enero, no fue posible obtener resultado. Se comunica con la delegada y se indica vía telefónica que no fue cumplida. Se requiere sea incluida en la Vigencia 2018. 31Ago2017: La oficina de Control Interno, presentó dos solicitudes a este seguimiento (24 ago y 8 de sep), sin obtener respuesta. 30Abr2017: No se da cumplimiento a la acción. Actividad del PAAC 2016, a cargo de la Secretaria General /
		IV-5.3		Participar en las Feria Nacional de Servicio al Ciudadano.	Informes de la participación en las feria nacional de servicio al ciudadano.		Secretaría General	29-dic-17	Humanos y Técnicos	31Dic2017: Se anexa informe sobre los resultados de la participación de la Entidad en las Ferias de Servicio al Ciudadano	88%	31Dic2017: Se recibió informe en el que se adelantaron siete (7) eventos de los ocho (8) programados. Se cumple el objetivo. 31Ago2017: Se ha adelantado cinco (5) de ocho (8), programadas, por parte de la Secretaria General en la participación de las ferias Nacionales de Atención al Ciudadano, cumpliendo el objetivo de atender a la ciudadanía en temas de competencia de la Defensoría y se presenta una charla "Derechos Humanos a la población sordomuda".
Transparencia y acceso a la información	Secretaria General	V-1.1	Lineamientos de transparencia activa	Socializar a través de los canales de comunicación establecidos los resultados de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones.	Cuatro campañas informativas sobre los resultados	Campañas realizadas	Oficina de Comunicaciones	29-dic-17	Humanos y Técnicos	31Dic2017: De acuerdo a la solicitud realizada por la Oficina de Comunicaciones e Imagen Institucional a la Secretaria General, se realizó el diseño y ejecución de la campaña (adjunto evidencias)	25%	31Dic2017: Se recomienda que estos documentos se formalicen y se apliquen dentro del SGC de la Defensoría del Pueblo, con el fin de realizar las actividades y revisar su impacto. Se mantiene avance por no adelantar ninguna campaña. 31ago2017: Presentar seguimiento de lo adelantado a la fecha de corte; considerando que la meta son cuatro campañas a realizar.
		V-1.2		Publicar y actualizar información en datos abiertos en www.datos.gov.co (GEL)	Datos abiertos publicados	# de documentos publicados en datos abiertos /# de documentos identificados susceptibles de publicación en datos abiertos	Oficina de Comunicaciones	Semestral	Humanos y Técnicos	31Dic2017: se actualizó el índice de información clasificada y reservada el día 11 de diciembre de 2017 (adjunto evidencia).	14%	31Dic2017: No se han publicado todos los requisitos mínimos para asegurar que se opera bajo datos abiertos. Actividad que se debe continuar en el PAAC vigencia 2018, definiendo los documentos planeados incluir como datos abiertos y realizar seguimiento por parte de la Oficina de Comunicaciones. 31Ago2017: Se evidencia la publicación de uno de los siete requisitos mínimos a publicar en datos abiertos.
		V-1.3		1.3. Divulgación y promoción de datos abiertos (GEL)	Banner y hashtag	Banner y hashtag semestral	Oficina de Comunicaciones	Semestral	Humanos y Técnicos	Cumplida reporte del 31 Ago 2017.	100%	31Ago2017: Se verificaron las campañas adelantadas dentro de la intranet Paloma Mensajera.
		V-2.1	Lineamientos de transparencia pasiva	Diseñar el formato de respuesta negativa a solicitudes de información	Formato Implementado en la página web de la entidad.	Formato	Oficina Jurídica	28-abr-17	Humanos y Técnicos	31Dic2017: Este formato fue elaborado y publicado en el mapa de procesos desde el 09 de mayo de 2017, situación que fue informada desde el primer seguimiento que se realizó el año 2017. Para su verificación, el formato se encuentra publicado en el proceso de Gestión Documental, y se llama planilla respuesta negativa a solicitudes de información, el cual se encuentra implementado desde el mes de mayo de 2017. El formato está implementado en la intranet en el mapa de procesos por ser de uso interno, por esta razón no se publica en la página web.	100%	31Dic2017: Se verificó la plantilla, se recomienda sea sensibilizada su manejo y aplicación por parte de Gestión Documental a los procesos misionales en primer nivel. 31Ago2017: La oficina de Control Interno, presentó dos solicitudes a este seguimiento (24 ago y 8 de sep), sin obtener respuesta. 30Abr2017: Debe establecerse este producto "Formato de respuestas negativas" en donde va a ser publicado en la WEB, considerando que es un formato que debe estar disponible para los servidores de la entidad, quienes son los responsables de diligenciarlo y no los usuarios externos o ciudadanos, quienes presentan alguna solicitud. Se solicita a la Oficina Jurídica, un comunicado a la Oficina de Planeación, con copia a esta oficina, aclarando el lugar de la publicación y la ampliación de la fecha, considerando que debe estar "implementado" por servidores de la Entidad, quienes lo van a diligenciar.
		V-2.2		Diseñar formulario electrónico para la recepción de solicitudes de información con identificación reservada.	Formulario implementado en la página web de la entidad	Formulario	Oficina de Comunicaciones Secretaria General, Oficina Jurídica	31-mar-17	Humanos y Técnicos	Cumplida reporte del 30 Abr 2017.	100%	30Abr2017: Se verifica el enlace, que está disponible desde el 10 de mayo del 2016 al inicio de la pagina WEB: "SOLICITUD DE INFORMACIÓN PÚBLICA CON IDENTIFICACIÓN RESERVADA LEY 1712 DE 2014";

Componente	Responsable componente	Ítem	Subcomponente	Actividades Programadas	Producto	Indicadores	Responsable	Fecha programada	Recursos (Cuantificados)	Seguimiento a Actividades 31 Diciembre 2017	% de avance	Observaciones Seguimiento Oficina Control Interno
V.- Trans		V-3.1	Elaboración instrumentos de gestión de la información	Actualizar con los asuntos misionales y unificar los documentos: Índice de Información Clasificada y Reservada, Registros de activos de información, Esquema de publicaciones	Documento actualizado y publicado	Documento	Secretaría General, Oficina Comunicaciones, Oficina Jurídica, Gestión Documental	28-abr-17	Humanos y Técnicos	Cumplida reporte del 31 Ago 2017.	100%	<p>31Ago2017: Se verifica la información en el acceso del botón de transparencia de la pagina WEB. Se mantiene la recomendación dada por la OCI, indicando la trazabilidad mediante fecha de actualización del ajuste de estos documentos en la pagina WEB. En el Informe se presenta recomendación frente .</p> <p>30Abr2017: Se verifica el enlace. Se requiere que este documento adicional de publicado, se realice un punto de control indicando la frecuencia de su revisión con el fin de que se establezca su "Actualización".</p> <p>Se indica que la actividad programada presenta en su redacción: "Unificación de documentos", que literalmente se refiere a ser un solo documento que contenga los tres tipos de documentos:</p> <p>1- Índice de Información Clasificada y Reservada, temas misionales y administrativos"</p> <p>2- Registros de activos de información,</p> <p>3- Esquema de publicaciones.</p> <p>Se debe considerar si es pertinente por ahora establecer una "unificación de criterios" y no "Unificación de documentos", considerando la dimensión de la actividad y la importancia de tener ya publicados y actualizados. (revisar fecha programada)</p> <p>El esquema de Publicación no está actualizado, hay varios enlaces que no están direccionados como el de contratación, Reportes que no son con la frecuencia allí definida, caso del Informe Pormenorizado emitido por la OCI, que se debe publicar de forma "cuatrimestral" no "trimestral" como allí se indica.</p>
		V-5.1	Monitoreo del acceso a la información pública.	Elaborar el informe de solicitudes de acceso a la información de la vigencia 2017.	Informe de solicitudes de acceso a la información publicado en la página web de la entidad.	Informe	Secretaría General	29-dic-17	Humanos y Técnicos	<p>31Dic2017: En cada uno de los informes trimestrales de PQRSDF se detallan las solicitudes de acceso a la información ver http://www.defensoria.gov.co/es/public/atencionciudadanoa/1961/C%C3%B3mo-presentar-peticiones-sugerencias-quejas-reclamos-y-denuncias.htm</p>	100%	<p>31Dic2017: Se verificó dentro de los tres informes trimestrales, publicados en la página WEB, el análisis de atención a los ciudadanos y la solicitud de información.</p>

Proyectó	Revisó	Aprobó
Original Firmado	Original Firmado	Original Firmado
Cargo: Profesional Especializado Oficina Control Interno	Cargo: Técnico Administrativo	Cargo: Jefe Oficina de Control Interno
Nombre: María Helena Pedraza Medina	Nombre: Cristian Camilo Buitrago Acosta	Nombre: Julio Cesar Moreno Bernal