

Regional/Proceso-Tercer	SECCIÓN 1: IDENTIFICACIÓN DEL HALLAZGO					Acción Registrada en Plan de Mejoramiento	SECCIÓN 2: ANÁLISIS CAUSAS					Causa(s) Raíz	SECCIÓN 3: PLAN DE MEJORAMIENTO						SECCIÓN 4: SEGUIMIENTO								
	N°	Fuente de hallazgo	Fecha hallazgo	Proceso - Subproceso Afectado	Hallazgo y/o Situación		PORQUE?	PORQUE?	PORQUE?	PORQUE?	PORQUE?		ACCIÓN	Tipo de acción Propuesta	Responsable de ejecución	Recursos	Meta de la acción	Indicador	Fecha Inicio	Fecha Terminación	PRIMER SEMESTRE		PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO	Estado de la Acción	Fecha de Cierre		
																					SEGUIMIENTO AVANCE PROCESO	DOCUMENTOS SOPORTE				OBSERVACIONES OCI	
Regional Córdoba	16	601401	Auditoría Interna de Gestión	13-jul-16	Gestión de Servicios Administrativos	La Regional no cuenta con la infraestructura adecuada y necesaria para prestar de manera óptima los servicios a los usuarios (NTCCP 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 un crecimiento	El inmueble donde se encuentran 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	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 mantenimiento	01-ago-16	30-dic-17				100%	Cerrado Eficaz	18-oct-17
Regional Córdoba	16	601402	Auditoría Interna de Gestión	13-jul-16	Gestión de Servicios Administrativos	Las condiciones físicas ambientales (crecimientos 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	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-16	30-dic-17				100%	Cerrado Eficaz	18-oct-17
Regional Córdoba	16	601403	Auditoría Interna de Gestión	13-jul-16	Gestión del Talento Humano	Desconocimiento Código de Ética, siendo el componente del Ambiente de Control (sensibilizar, divulgar, interiorizar y aplicar) Resolución 930 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	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	25-ago-16	30-ago-17				100%	Cerrado Eficaz	30-oct-17
Regional Córdoba	16	601404	Auditoría Interna de Gestión	13-jul-16	Gestión del Talento Humano	La Concertación de Objetivos del Auxiliar Administrativo C10 y otros no cumple con los parámetros establecidos en la resolución 320 de 2005, artículo 2- medible, cuantificable, verificable, el cual esta relacionado con el sentido y la estructura de los instrumentos de evaluación del Artículo 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	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	25-ago-16	30-ago-17				100%	Cerrado Eficaz	01-nov-17
Regional Córdoba	16	601405	Auditoría Interna de Gestión	13-jul-16	Gestión del Talento Humano	Los funcionarios en provisionalidad carecen de acuerdos laborales y puede 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 los meses de diciembre anualmente donde cada uno se establece sus metas haciéndole seguimiento al cumplimiento de las mismas de manera mensual con el Stratego.	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	Coordinar de manera conjunta con SGTB la capacitación en el nuevo sistema de evaluación de 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	25-ago-16	30-ago-17				100%	Cerrado Eficaz	30-dic-17
Regional Córdoba	16	601406	Auditoría Interna de Gestión	13-jul-16	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 conocen 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	Socialización de los procedimientos y formatos del Sistema Integrado de Gestión y aplicación de los formatos control de horario, formato de comunicación internas y externas, control de permisos, préstamo de documentos, devolución de correspondencia entre otros	Acción Correctiva	Jefe de Planeación	Logístico	1 Capacitación del SG	N° de socializaciones realizadas / N° socializaciones programadas	25-ago-16	30-ago-17				100%	Cerrado Eficaz	27-nov-17

Regional/Proceso-Termino	SECCIÓN 1: IDENTIFICACIÓN DEL HALLAZGO					Acción Registrada en Plan de Mejoramiento	SECCIÓN 2: ANÁLISIS CAUSAS					SECCIÓN 3: PLAN DE MEJORAMIENTO							SECCIÓN 4: SEGUIMIENTO								
	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	PRIMERA SEMESTRE			Estado de la Acción	Fecha de Cierre		
																					SEGUIMIENTO AVANCE PROCESO	DOCUMENTOS SOPORTE	OBSERVACIONES OCI			Porcentaje de Cumplimiento	
Regional Córdoba	16	601407	Auditoría Interna de Gestión	13-jul-16	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 información y se envía el reporte para que los Defensores Regionales realicen seguimiento	La actualización de información de contratistas corresponde a Publica Y contratación, esto momento de firmar contrato.	Falta de verificación por parte de algunos funcionarios	N/A	N/A	Falta de verificación por parte de algunos funcionarios	Solicitar a la SGT H 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-16	30-ago-17				100%	Cerrado Eficaz	18-oct-17
Regional Córdoba	16	601408	Auditoría Interna de Gestión	13-jul-16	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-16	30-ago-17				100%	Cerrado Eficaz	01-nov-17
Regional Córdoba	16	601409	Auditoría Interna de Gestión	13-jul-16	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 procedimientos y falta de personal idóneo	Vincular un funcionario para apoyar la Regional en el tema de Gestión Documental	Acción Correctiva	Subdirección de Talento Humano - Nivel Central	Humano	Un funcionario vinculado	1 funcionario vinculado/ 1 funcionario solicitado	01-ago-16	30-ago-17				100%	Cerrado Eficaz	19-oct-17
Regional Córdoba	16	601409	Auditoría Interna de Gestión	13-jul-16	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 procedimientos y falta de personal idóneo	Realizar una jornada de revisión y socialización del procedimiento AD P06 Recepción, Radicación y Trámite de Comunicaciones Oficiales y el Instructivo AD-02 - Instructivo de Correspondencia y Archivo de la Defensoría 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-nov-17	30-ago-17				100%	Cerrado Eficaz	28-nov-17

Regional/ Proceso-Tema	SECCIÓN 1: IDENTIFICACIÓN DEL HALLAZGO					Acción Registrada en Plan de Mejoramiento	SECCIÓN 2: ANÁLISIS CAUSAS					SECCIÓN 3: PLAN DE MEJORAMIENTO						SECCIÓN 4: SEGUIMIENTO				Fecha de Cierre							
	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	PRIMER SEMESTRE			Porcentaje de Cumplimiento					
																					SEGUIMIENTO AVANCE PROCESO		DOCUMENTOS SOPORTE		OBSERVACIONES OCI				
Regional Córdoba	16											Implementar los formatos asociados al procedimiento AD-PO 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 plantillas.	Acción Correctiva	Defensora Regional Córdoba	Humano	7 Informes presentados al Grupo de Gestión Documental	(8 Informes presentados/ 7/100	01-jun-17	30-ene-18						100%	Cerrado Eficaz	19-oct-17		
Regional Córdoba	16											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-16	30-jul-17						100%	Cerrado Eficaz	19-oct-17		
Regional Córdoba	16											Realizar una jornada de revisión y socialización del procedimiento AD-PO8 Organización de Archivo y Transferencias Documentales AD - 102 - Instructivo de Correspondencia y Archivo de la Defensoría 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	03-may-17	30-jul-17						100%	Cerrado Eficaz	28-nov-17		
Regional Córdoba	16											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-17	30-dic-17						100%	Cerrado Eficaz	30-dic-17		
Regional Córdoba	16	601410	Auditoría Interna de Gestión	13-jul-16	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	Desconocimiento de los lineamientos procedimientos y falta de personal idóneo	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
Regional Córdoba	16											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-17	30-jun-18						100%	Cerrado Eficaz	19-oct-17		

Regional/ Proceso-Termino	SECCIÓN 1: IDENTIFICACIÓN DEL HALLAZGO					Acción Registrada en Plan de Mejoramiento	SECCIÓN 2: ANÁLISIS CAUSAS					Causa(s) Raíz	SECCIÓN 3: PLAN DE MEJORAMIENTO						SECCIÓN 4: SEGUIMIENTO									
	N°	Fuente de hallazgo	Fecha hallazgo	Proceso - Subproceso Afectado.	Hallazgo y/o Situación		PORQUE?	PORQUE?	PORQUE?	PORQUE?	PORQUE?		ACCIÓN	Tipo de acción Propuesta	Responsable de ejecución	Recurso	Meta de la acción	Indicador	Fecha Inicio	Fecha Terminación	PRIMER SEMESTRE		PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO	Estado de la Acción	Fecha de Cierre			
																					SEGUIMIENTO AVANCE PROCESO	DOCUMENTOS SOPORTE				OBSERVACIONES OCI		
Regional Córdoba	16											Implementar los formatos asociados al procedimiento AD-POB 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-17	30-ene-18				100%	Cerrado Eficaz	28-nov-17			
Regional Córdoba	16	601411	Auditoría Interna de Gestión	13-jul-16	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 - Secretaría General	Humano	Sustentación ante el Comité Evaluador de Archivo General de la Nación	(# de sustentaciones realizadas / # de sustentaciones requeridas)*100	01-jun-17	30-dic-17				100%	Cerrado Eficaz	20-oct-17	
Regional Córdoba	16	601412	Auditoría Interna de Gestión	13-jul-16	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 expone los lineamientos a seguir para incentivar la política "cero papel"	Acción Correctiva	Gestión Documental	Logístico	Diminución en el uso del papel	1 Lineamiento por parte del Defensor Regional		01-ago-16	30-jul-17				100%	Cerrado Eficaz	29-nov-17
Regional Córdoba	16	601413	Auditoría Interna de Gestión	13-jul-16	Gestión de Servicios Administrativos	Silla Giratoria identificada con la placa número 30859, la placa fue puesta a una silla fija y la placa de 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 los inventarios	Corrección	Regional Córdoba	Humano	Revisión periódica de los inventarios	(# de Revisiones realizadas / # de Revisiones programadas)	01-ago-16	30-jul-17				100%	Cerrado Eficaz	30-jun-17	
Regional Córdoba	16	601414	Auditoría Interna de Gestión	13-jul-16	Gestión de Servicios Administrativos	Elementos recibidos en la Regional en calidad de donación vigencia 2017 sin adelantar las gestiones administrativas y legales para legalizar la propiedad de los bienes su registro en los estados contables de la Defensoría	N/A	No depende de la regional pues es OIM quien debe dejar por sentado 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	(# de requerimientos realizados / # de requerimientos a realizar)	01-ago-16	30-jul-17				100%	Cerrado Eficaz	29-oct-17	
Regional Córdoba	16	601415	Auditoría Interna de Gestión	13-jul-16	Gestión de Servicios Administrativos	Placas externas números 24715, 30359, 30859, 30675 a nombre de la funcionaria Lissana Vargas Devla con cedula de ciudadanía número 1067846767	N/A	Demoras en el trámite en el Nivel central	El inventario paso a otra funcionaria. El trámite del cambio y aprobación depende de la oficina de inventarios.	N/A	N/A	N/A	El inventario paso a otra funcionaria. El trámite del cambio y aprobación depende de la oficina de inventarios	Realizar gestiones de inventarios e cambio requerido	Corrección	Subdirección de Servicios Administrativos	Logístico	Subsanar los inventarios	(# de requerimientos realizados / # de requerimientos a realizar)	01-ago-16	30-jul-17				100%	Cerrado Eficaz	27-nov-17	
Regional Córdoba	16	601416	Auditoría Interna de Gestión	13-jul-16	Gestión de Servicios Administrativos	Falta de controles para los bienes de consumo (chitas 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 trámite 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 trámite 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 el pertinente en aras de remitir los que sirvan a otras regionales que los necesiten	Acción Correctiva	Subdirección de Servicios Administrativos	Logístico	Inventarios de la regional actualizados	1 Inventario actualizado	01-ago-16	30-jul-17				100%	Cerrado Eficaz	30-jun-17	
Regional Córdoba	16	601416	Auditoría Interna de Gestión	13-jul-16	Gestión de Servicios Administrativos	Falta de controles para los bienes de consumo (chitas 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 trámite 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 trámite 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 el 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	(# de requerimientos realizados / # de requerimientos a realizar)	01-ago-16	30-jul-17				100%	Cerrado Eficaz	27-nov-17	

Regional/Proceso-Termino	SECCIÓN 1: IDENTIFICACIÓN DEL HALLAZGO					Acción Registrada en Plan de Mejoramiento	SECCIÓN 2: ANÁLISIS CAUSAS					SECCIÓN 3: PLAN DE MEJORAMIENTO							SECCIÓN 4: SEGUIMIENTO								
	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	PRIMERA SEMESTRE			Estado de la Acción	Fecha de Cierre		
																					SEGUIMIENTO AVANCE PROCESO	DOCUMENTOS SOPORTE	OBSERVACIONES OCI			PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO	
Regional Córdoba	16	601417	Auditoría Interna de Gestión	13-jul-16	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 el 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 el 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	N° de bienes dados de baja / Total de bienes en desuso	01-ago-16	30-jul-17				100%	Cerrado Eficaz	25-oct-17
Regional Córdoba	16	601418	Auditoría Interna de Gestión	13-jul-16	Gestión de Servicios Administrativos	Existencia de una Multa ante el sistema SIMIT del vehículo OBG482 sin gestión.	N/A	Por violar una norma de tránsito	Falta de precaución respecto las normas de tránsito	N/A	N/A	N/A	Falta de precaución respecto a las normas de tránsito	El conductor asumirá el pago de la multa	Acción Correctiva	Conductor de la Regional-Subdirección de Servicios Administrativos	Logístico	Subsanar la multa	N° de comparendos tramitados / N° de comparendos impuestos	01-ago-16	30-jul-17				100%	Cerrado Eficaz	30-jun-17
Regional Córdoba	16	601419	Auditoría Interna de Gestión	13-jul-16	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 trámite a seguir para que las licencias se descarguen del inventario de la Regional	N/A	N/A	N/A	desconocimiento del trámite a seguir para que las licencias se descarguen del inventario de la 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	N° de comunicaciones a nivel central / N° total de licencias de software	01-ago-16	30-jul-17				100%	Cerrado Eficaz	15-feb-18
Regional Córdoba	16	601420	Auditoría Interna de Gestión	13-jul-16	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	N° de actualizaciones a nivel central / N° Total de casos sin actualizar	01-ago-16	30-jul-17	Revisada el Sistema de Información Visión Web, se observa la inexistencia de indicadores por alertas, la regional se encuentra realizando seguimiento continuo a Defensores Públicos y ATQ	Visión Web ATQ	El sistema registra casos pendientes de aceptación por parte de los Defensores Públicos con fechas anteriores a noviembre	100%	Cerrado Eficaz	31-mar-18
Regional Córdoba	16	601421	Auditoría Interna de Gestión	13-jul-16	Subproceso de Defensoría Pública	Inasistencia de los juzgantes a las barras académicas, artículo décimo cuarto, resolución 1003 de 2005	N/A	Falta de controles sobre 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 juzgantes a las barras académicas	N° de socializaciones realizadas / N° socializaciones programadas	01-ago-16	30-jul-17				100%	Cerrado Eficaz	29-nov-17
Regional Córdoba	16												Lineamiento de la Defensoría Delegada de Mujer y Género a las defensorías Regionales, para el cumplimiento de la Ley de Cuotas	Acción Correctiva	Delegada Mujer y Asuntos de Género Regional Córdoba	Logístico	Socialización del normograma	N° de socializaciones realizadas / N° socializaciones programadas	01-ago-16	30-jul-17				100%	Cerrado Eficaz	30-dic-17	
Regional Córdoba	16	601422	Auditoría Interna de Gestión	13-jul-16	PROCESOS MISIONALES	Falta de gestión en la verificación de la Ley de Cuotas (artículo 16 ley 85 de 2000)	N/A	Falta de controles sobre normatividad	Desconocimiento de la actividad	N/A	N/A	N/A	Desconocimiento de la actividad	Recolectar, consolidar a nivel departamental la información	Corrección	Defensoría Regional Córdoba	Humano	Información ley de cuotas	1 Informe	01-may-17	30-dic-17				100%	Cerrado Eficaz	30-dic-17
Regional Córdoba	16												Remitir la información a la Delegada al nivel central	Corrección	Defensoría Regional Córdoba	Humano	Información ley de cuotas remitida	1 Informe remitido	01-may-17	30-dic-17				100%	Cerrado Eficaz	30-dic-17	
Regional Córdoba	16												Asegurar los casos registrados y garantizar los seguimientos desde la vigencia 2016, actualizado en el sistema visión web	Acción Correctiva	Regional Córdoba	Logístico	Culminar las peticiones de vigencias anteriores	N° de actualizaciones / N° Total de peticiones sin culminar	01-ago-16	30-jul-17	Revisada el Sistema de Información Visión Web, se observa la inexistencia de indicadores por alertas, la regional se encuentra realizando seguimiento continuo a Defensores Públicos y ATQ	Visión Web ATQ	El sistema registra casos pendientes de aceptación por parte de los Defensores Públicos con fechas anteriores a noviembre	100%	Cerrado Eficaz	31-mar-18	

Regional/Proceso-Termino	SECCIÓN 1: IDENTIFICACIÓN DEL HALLAZGO					Acción Registrada en Plan de Mejoramiento	SECCIÓN 2: ANÁLISIS CAUSAS						SECCIÓN 3: PLAN DE MEJORAMIENTO							SECCIÓN 4: SEGUIMIENTO							
	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	Área de la acción	Indicador	Fecha Inicio	Fecha Terminación	PRIMER BIMESTRE		PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO	Estado de la Acción	Fecha de Cierre		
																					SEGUIMIENTO AVANCE PROCESO	DOCUMENTOS SOPORTE				OBSERVACIONES OCI	
Regional Córdoba	16	601423	Auditoría Interna de Gestión	13-jul-16	Subproceso de Atención 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 a 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	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	N° de requerimientos realizados / N° de requerimientos a realizar	01-ago-16	30-jul-17	Con el usuario de la Defensoría Regional se puede realizar seguimiento al Sistema Visión Web, del mismo modo frente a ATQ se puede realizar auto asignación de casos	Visión Web ATQ	El sistema de información registra la información que incluye cada uno de los usuarios	100%	Cerrado Eficaz	31-mar-18
Regional Córdoba	16												Realizar un plan de chequeo para la actualización del registro en el sistema visión web	Acción Correctiva	Regional Córdoba	Humano	Culminar las peticiones de vigencias anteriores	N° de actualizaciones / N° Total de peticiones sin culminar	01-ago-16	30-jul-17	Revisada el Sistema de Información Visión Web, se observa la inexistencia de indicadores por alertas, la regional se encuentra realizando seguimiento continuo a Defensores Públicos y ATQ	Visión Web ATQ	El sistema registra casos pendientes de aceptación por parte de los Defensores Públicos con fechas anteriores a noviembre	100%	Cerrado Eficaz	31-mar-18	
Regional Córdoba	16	601424	Auditoría Interna de Gestión	13-jul-16	Tecnologías de la Información	Inexistencia de una política en estándares de seguridad informática, (desactivar el usuario la clave en el momento del retiro de 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	N° de requerimientos realizados / N° de requerimientos a realizar	01-ago-16	30-jul-17				100%	Cerrado Eficaz	30-dic-17
Regional Córdoba	16	601425	Auditoría Interna de Gestión	13-jul-16	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 centro de documentación	N° de requerimientos realizados / N° de requerimientos a realizar	01-ago-16	30-jul-17				100%	Cerrado Eficaz	30-dic-17
Regional Córdoba	16												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	N° de publicaciones distribuidas/N° de publicaciones en inventario	01-ago-17	30-jul-17				100%	Cerrado Eficaz	30-dic-17	
Regional Córdoba	16												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	N° de socializaciones realizadas / N° de socializaciones programadas	01-ago-16	30-jul-17				100%	Cerrado Eficaz	27-nov-17	
Regional Córdoba	16	601426	Auditoría Interna de Gestión	13-jul-16	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 auditoría	A la fecha de la auditoría, 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 auditoría, 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.	Solicitar la información al ICFB de las personas amonestadas	Acción Correctiva	Regional Córdoba	Logístico	Control frente a las personas amonestadas	1 Solicitud mensual	01-may-17	30-dic-17				100%	Cerrado Eficaz	30-dic-17
Regional Córdoba	16												Constatar la situación a nivel local contra el numero de amonestados que se reportan a la Defensoría del Pueblo sea consecuente con la problemática	Acción Correctiva	Regional Córdoba	Logístico	Control frente a las personas amonestadas	1 revisión mensual	01-may-17	30-dic-17				100%	Cerrado Eficaz	30-dic-17	
Regional Córdoba	16												Lo ejecutado debe ser lo reportado en el sistema Strategos	Acción Correctiva	Oficina de Planeación Nivel Central	Logístico	Cumplimiento cabal de las metas	N° de requerimientos realizados / N° de requerimientos a realizar	01-ago-16	30-jul-17	Se establecieron puntos de control para que la información que se incorpore en Strategos sea coincidente con los soportes documentales	Strategos	El sistema Strategos registra la gestión de la regional	100%	Cerrado Eficaz	31-mar-18	

Regional/ Proceso-Termino	SECCIÓN 1: IDENTIFICACIÓN DEL HALLAZGO				Acción Registrada en Plan de Mejoramiento	SECCIÓN 2: ANÁLISIS CAUSAS					Causa(s) Raíz	SECCIÓN 3: PLAN DE MEJORAMIENTO							SECCIÓN 4: SEGUIMIENTO								
	N°	Fuente de hallazgo	Fecha hallazgo	Proceso - Subproceso Afectado.		Hallazgo y/o Situación	PORQUE?	PORQUE?	PORQUE?	PORQUE?		PORQUE?	ACCIÓN	Tipo de acción	Responsable de ejecución	Recursos	Meta de la acción	Indicador	Fecha Inicio	Fecha Terminación	PRIMERA SEMESTRE		PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO	Estado de la Acción	Fecha de Cierre		
																					SEGUIMIENTO AVANCE PROCESO	DOCUMENTOS SOPORTE				OBSERVACIONES OCI	
Regional Córdoba	16	601427	Auditoría Interna de Gestión	13-jul-16	Direccionamiento Estratégico	Lo registrado en el sistema STRATEGOS no es coincidente con el gestionado (Desplazados)-Resolución 1692	N/A	Se mostraron listas de asistencia	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	N° de solicitudes	01-ago-16	30-ago-17				100%	Cerrado Eficaz	30-jun-17
Regional Córdoba	16	601428	Auditoría Interna de Gestión	13-jul-16	Promoción y Divulgación	Desconocimiento del modelo pedagógico institucional y las rutas pedagógicas en las diferentes unidades (víctimas, 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	Logístico	Conocer el modelo pedagógico institucional y las rutas pedagógicas en las diferentes unidades (víctimas, desplazados)	N° de socializaciones realizadas / N° de socializaciones programadas	01-ago-16	30-ago-17				100%	Cerrado Eficaz	30-jun-17
Regional Córdoba	16	601429	Auditoría Interna de Gestión	13-jul-16	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 UARM.	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 plasma 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 plasma la firma del receptor	Solicitar lineamientos sobre procedimiento, instructivo o manual donde se indique que se hacer con los FUD luego de tomar las declaraciones	Acción Correctiva	Delegada de Víctimas	Logístico	Lineamientos sobre el envío de los FUD	N° de requerimientos realizados / N° de requerimientos a realizar	01-ago-16	30-ago-17				100%	Cerrado Eficaz	30-dic-17
Regional Córdoba	16	601430	Auditoría Interna de Gestión	13-jul-16	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 la 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 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 haciendola accesible a los particulares.	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 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 haciendola 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	Logístico	Visibilizar el trabajo de la regional en la pagina web	N° de requerimientos realizados / N° de requerimientos a realizar	01-ago-16	30-ago-17	El nivel central se encuentra en proceso de descentralizar de la revista Paloma mensajera las actividades que realizan las regionales y abrir un espacio en la página web para que todos los usuarios a nivel departamental se enteren de las actividades que realiza la defensoría a nivel regional.	Página web	La Oficina de Comunicaciones e imagen institucional en espera de su cumplimiento	100%	Cerrado Eficaz	31-mar-18
Regional Córdoba	16	601430	Auditoría Interna de Gestión	13-jul-16	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 la 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 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 haciendola accesible a los particulares.	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 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 haciendola accesible a los particulares.	Publicar en carteleros 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 a mes	01-jun-17	30-dic-17				100%	Cerrado Eficaz	29-nov-17
Regional Córdoba	16	601430	Auditoría Interna de Gestión	13-jul-16	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 la 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 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 haciendola accesible a los particulares.	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 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 haciendola accesible a los particulares.	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-17	30-dic-17				100%	Cerrado Eficaz	29-nov-17
Regional Casanare	25	601001	Auditoría Interna de Gestión	07-mar-17	Direccionamiento Estratégico	Se detecta deficiente planeación y programación de las metas, faltando definición de tareas para la consecución de objetivos en el Sistema de Información Estratégico (Gestión Documental, Gestión Ambiental, Gestión de Talento Humano, entre otros)	Desconocimiento del proceso de la normatividad de archivo y aplicación de TRD.	Insuficiente planta de personal de nivel técnico con conocimientos en Gestión documental	Desconocimiento del proceso de la normatividad de archivo y aplicación de TRD. Insuficientes insumos necesarios (Carpetas, cajas, etc.) que nos permitan desarrollar el proceso de archivo	No contamos con los insumos necesarios (Carpetas, cajas, etc.) que nos permitan desarrollar el proceso de archivo	Desconocimiento del proceso de la normatividad de archivo y aplicación de TRD.	Insuficiente planta de personal de nivel técnico con conocimientos en Gestión documental	No contamos con los insumos necesarios (Carpetas, cajas, etc.) que nos permitan desarrollar el proceso de archivo	GESTIÓN DOCUMENTAL: Solicitar capacitación en Gestión documental a nivel central. Organización de carpetas faltantes por parte de las dependencias afectadas.	Acción Correctiva	Defensor Regional	Humano	Solicitar capacitación nombramiento de servidor. Adelantar jornadas de organización de archivo	Memorando, constancia de aplicación de TRD	05-jun-17	30-dic-17				100%	Cerrado Eficaz	30-dic-17
Regional Casanare	25	601001	Auditoría Interna de Gestión	07-mar-17	Direccionamiento Estratégico	Se detecta deficiente planeación y programación de las metas, faltando definición de tareas para la consecución de objetivos en el Sistema de Información Estratégico (Gestión Documental, Gestión Ambiental, Gestión de Talento Humano, entre otros)	Desconocimiento del proceso de la normatividad de archivo y aplicación de TRD.	Insuficiente planta de personal de nivel técnico con conocimientos en Gestión documental	Desconocimiento del proceso de la normatividad de archivo y aplicación de TRD. Insuficientes insumos necesarios (Carpetas, cajas, etc.) que nos permitan desarrollar el proceso de archivo	No contamos con los insumos necesarios (Carpetas, cajas, etc.) que nos permitan desarrollar el proceso de archivo	Desconocimiento del proceso de la normatividad de archivo y aplicación de TRD.	Insuficiente planta de personal de nivel técnico con conocimientos en Gestión documental	No contamos con los insumos necesarios (Carpetas, cajas, etc.) que nos permitan desarrollar el proceso de archivo	GESTIÓN AMBIENTAL: Comunicar a planeación, la necesidad de ajustar las actividades relacionadas en estrategias a fin de coadyuvar en la línea de acción en gestión ambiental	Acción Correctiva	Defensor Regional	Humano	Presentar informe, cronograma y PAA oportunamente	1 Informe y cronograma	03-jun-17	30-dic-17				100%	Cerrado Eficaz	30-nov-17

Regional/ Proceso-Termino	SECCIÓN 1: IDENTIFICACIÓN DEL HALLAZGO					Acción Registrada en Plan de Mejoramiento	SECCIÓN 2: ANÁLISIS CAUSAS					Causa(s) Raíz	SECCIÓN 3: PLAN DE MEJORAMIENTO							SECCIÓN 4: SEGUIMIENTO						
	N°	Fuente de hallazgo	Fecha hallazgo	Proceso - Subproceso Afectado.	Hallazgo y/o Situación		PORQUE?	PORQUE?	PORQUE?	PORQUE?	PORQUE?		ACCIÓN	Tipo de acción Propuesta	Responsable de ejecución	Recursos	Meta de la acción	Indicador	Fecha Inicio	Fecha Terminación	PRIMERA SEMESTRE			Porcentaje de Cumplimiento	Estado de la Acción	Fecha de Cierre
																					SEGUIMIENTO AVANCE PROCESO	DOCUMENTOS SOPORTE	OBSERVACIONES OUI			
Regional Casanare	25					No se envía oportunamente la información, lo que ocasiona que no se puedan tomar decisiones oportunamente						Retardo o inoportunidad en el envío de información	GESTIÓN DE TALENTO HUMANO: Presentar oportunamente los informes de COPASST, BRIGADAS DE EMERGENCIA, etc.	Acción Correctiva	Defensor Regional	Humano	Presentar informes oportunamente	N° de Informes presentados	05-jun-17	30-dic-17				100%	Cerrado Eficaz	30-nov-17
Regional Casanare	25	601002	Auditoría Interna de Gestión	07-mar-17	Direccionamiento Estratégico	Inexistencia de un procedimiento documentado e implementado que aplique a todo el sistema de gestión del riesgo (identificar entradas y salidas, responsables, puntos de control, entre otros)	Existen deficiencias en la identificación del riesgo	Imposibilidad de generar controles				Existen deficiencias en la identificación del riesgo	Revisar y/o Actualizar el mapa de Riesgos de Gestión de la Entidad	Acción Correctiva	Oficina de Planeación - Líderes de los procesos	Humano	100% mapas de riesgo actualizados	N° de mapas de riesgos / N° de procesos y subprocesos	24-mar-17	30-dic-17				100%	Cerrado Eficaz	30-dic-17
Regional Casanare	25	601003	Auditoría Interna de Gestión	07-mar-17	Direccionamiento Estratégico	En la mayoría de los casos se detecta riesgos identificados que no son coherentes con el objetivo del proceso; desagregación de funciones; controles inapropiados; las acciones en su mayoría no son verificables a nivel regional, ni tampoco medibles, ni cumplen con los criterios: qué, cómo, para qué y cuándo)	Existen deficiencias en la identificación del riesgo	Imposibilidad de generar controles				Existen deficiencias en la identificación del riesgo	Revisar y/o Actualizar el mapa de Riesgos de Gestión de la Entidad	Acción Correctiva	Oficina de Planeación - Líderes de los procesos	Humano	100% mapas de riesgo actualizados	N° de mapas de riesgos / N° de procesos y subprocesos	24-mar-17	30-dic-17				100%	Cerrado Eficaz	30-dic-17
Regional Casanare	25												Realizar una jornada de capacitación interna, frente a los lineamientos para actualización de SIGEP	Acción Correctiva	Defensor Regional	Humano	Actualización de la HN de todos los servidores	N° de capacitaciones realizadas / N° capacitaciones programadas	05-jun-17	30-sep-17				100%	Cerrado Eficaz	30-nov-17
Regional Casanare	25	601004	Auditoría Interna de Gestión	07-mar-17	Gestión del Talento Humano	Se detectó en todos los casos información desactualizada por parte de los funcionarios de la regional en el Sistema de Información SIGEP -Hoja de Vida.	Falta de información actualizada de los servidores que impiden una consulta efectiva en base de datos sobre cada uno de los aspectos de su trayectoria laboral	Incumplimiento de una orden legal				Falta de seguimiento periódico de la información actualizada de los servidores en el SIGEP	Desarrollar una jornada de actualización de contenidos de las HN y Declaración de Bienes y Rentas de los servidores de la Regional.	Acción Correctiva	Defensor Regional	Humano	Actualización de la HN de todos los servidores	N° de actualizaciones realizadas / N° de servidores públicos regional	05-jun-17	30-sep-17	realizaron las solicitudes a los servidores sobre el proceso quienes hicieron la respectiva actualización con el apoyo de registro, seguimiento y validación permanente por parte de la Ingeniería de la regional y el encargado de SIGEP en el nivel central.	Mensaje electrónico de 23/03/2018	los servidores realizaron la respectiva actualización con el apoyo de registro, seguimiento y validación permanente por parte de la Ingeniería de la regional y el encargado de SIGEP en el nivel central.	100%	Cerrado Eficaz	31-mar-18
Regional Casanare	25												Solicitar una validación del proceso con la Subdirección de Gestión del Talento humano.	Acción Correctiva	Defensor Regional	Humano	1 validación de la Subdirección de talento Humano	N° de validaciones de registros / N° de servidores públicos regional	05-jun-17	15-oct-17	realizaron las solicitudes a los servidores sobre el proceso quienes hicieron la respectiva actualización con el apoyo de registro, seguimiento y validación permanente por parte de la Ingeniería de la regional y el encargado de SIGEP en el nivel central.	Mensaje electrónico de 23/03/2018	los servidores realizaron la respectiva actualización con el apoyo de registro, seguimiento y validación permanente por parte de la Ingeniería de la regional y el encargado de SIGEP en el nivel central.	100%	Cerrado Eficaz	31-mar-18
Regional Casanare	25												Realizar una jornada de capacitación interna, frente a los lineamientos para actualización de SIGEP	Acción Correctiva	Defensor Regional	Humano	Actualización de información tributaria	N° de capacitaciones realizadas/ N° capacitaciones programadas	05-jun-17	30-sep-17				100%	Cerrado Eficaz	30-nov-17
Regional Casanare	25	601005	Auditoría Interna de Gestión	07-mar-17	Gestión del Talento Humano	Declaración de Bienes y Servicios a diligenciar vigencia 2014 y 2015 de dos funcionarios	Falta de información tributaria actualizada de los servidores que impiden una consulta efectiva en base de datos	Incumplimiento de una orden legal				Falta de seguimiento a la información tributaria actualizada de los servidores en el SIGEP	Desarrollar una jornada de actualización de contenidos de las HN y Declaración de Bienes y Rentas de los servidores de la Regional.	Acción Correctiva	Defensor Regional	Humano	Actualización de la HN de todos los servidores	N° de actualizaciones realizadas / N° de servidores públicos regional	05-jun-17	30-sep-17	realizaron las solicitudes a los servidores sobre el proceso quienes hicieron la respectiva actualización con el apoyo de registro, seguimiento y validación permanente por parte de la Ingeniería de la regional y el encargado de SIGEP en el nivel central.	Mensaje electrónico de 23/03/2018	los servidores realizaron la respectiva actualización con el apoyo de registro, seguimiento y validación permanente por parte de la Ingeniería de la regional y el encargado de SIGEP en el nivel central.	100%	Cerrado Eficaz	31-mar-18
Regional Casanare	25												Solicitar una validación del proceso con la Subdirección de Gestión del Talento humano.	Acción Correctiva	Defensor Regional	Humano	1 validación de la Subdirección de talento Humano	N° de validaciones de registros / N° de servidores públicos regional	05-jun-17	15-oct-17	realizaron las solicitudes a los servidores sobre el proceso quienes hicieron la respectiva actualización con el apoyo de registro, seguimiento y validación permanente por parte de la Ingeniería de la regional y el encargado de SIGEP en el nivel central.	Mensaje electrónico de 23/03/2018	los servidores realizaron la respectiva actualización con el apoyo de registro, seguimiento y validación permanente por parte de la Ingeniería de la regional y el encargado de SIGEP en el nivel central.	100%	Cerrado Eficaz	31-mar-18
Regional Casanare	25	601006	Auditoría Interna de Gestión	07-mar-17	Gestión del Talento Humano	Control de gestión y evaluación de desempeño (Sistema de Control Interno): Los funcionarios en provisionalidad carecen de acuerdos laborales y por ende falta de medición en el rendimiento laboral.	Desconocimiento del proceso de evaluación para servidores nombrados en provisionalidad, hasta el momento solo se efectúa esta calificación a los servidores de carrera administrativa.	No hay un indicador del desempeño de los servidores, por lo que se debe evaluar el desempeño de cada uno de ellos.				Desconocimiento del proceso de evaluación para servidores nombrados en provisionalidad	Enviar comunicación al líder del proceso, solicitando se replantee este hallazgo en virtud de la resolución proferida en junio del presente año, por medio de la cual se deroga la resolución 1434, por medio de la cual se precisa que no se debe realizar evaluación de servicios sino a los servidores de Carrera Administrativa.	Acción Correctiva	Defensor Regional	Humano	No se requiere evaluación de servidores en provisionalidad	1 Memorando	05-jun-17	30-sep-17				100%	Cerrado Eficaz	30-nov-17



Regional/Proceso-Termino	SECCIÓN 1: IDENTIFICACIÓN DEL HALLAZGO					Acción Registrada en Plan de Mejoramiento	SECCIÓN 2: ANÁLISIS CAUSAS					Causa(s) Raíz	SECCIÓN 3: PLAN DE MEJORAMIENTO							SECCIÓN 4: SEGUIMIENTO						
	N°	Fuente de hallazgo	Fecha hallazgo	Proceso - Subproceso Afectado	Hallazgo y/o Situación		PORQUE?	PORQUE?	PORQUE?	PORQUE?	PORQUE?		ACCIÓN	Tipo de acción	Responsable de ejecución	Recursos	Meta de la acción	Indicador	Fecha Inicio	Fecha Terminación	PRIMERA SEMESTRE			PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO	Estado de la Acción	Fecha de Cierre
																					SEGUIMIENTO AVANCE PROCESO	DOCUMENTOS SOPORTE	OBSERVACIONES OCI			
Regional Casanare	601007	Auditoría Interna de Gestión	07-mar-17	Gestión de las Comunicaciones	En la página web se presenta información desactualizada (dirección de la sede regional); sitio y micrositios Web sin registrar la última fecha de actualización	Información errónea en la dirección de la sede de la regional Casanare					Falta de seguimiento periódico en la información consignada en el sitio web de la entidad	Realizar corrección de la dirección de la sede de la regional en la página web de la entidad.	Acción Correctiva	Defensor Regional	Humano	Actualizar dirección	1 página web ajustada	27-may-17	30-sep-17	Se solicitó nuevamente a los administradores de la página web, logrando la actualización del lugar de ubicación de la regional, confirmando por el webmaster como por la ingeniera de la regional.	Mensaje electrónico del 23/03/2018	En la página web se observa la actualización del lugar de ubicación de la regional.	100%	Cerrado Eficaz	31-mar-18	
Regional Casanare	601008	Auditoría Interna de Gestión	07-mar-17	Gestión de las Comunicaciones	Las Regionales no comunican a los usuarios sobre las actividades propias que desarrollan a través de los diferentes medios de comunicación (página web, cartelera, entre otros)	Es necesario dar a conocer los servicios de la entidad, y las actividades que desarrollamos haciendo uso de los medios con los que se cuenta actualmente					Incumplimiento de los labores de P y respecto de los servicios prestados y actividades adelantadas por la regional	Fijar cartelera informativa sobre servicios de la regional, servidores a cargo, campañas de ahorro de energía, agua, anticorrupción. De igual manera se están adelantando programas radiales con el fin de dar a conocer los servicios y las actividades de la Defensoría regional Casanare	Acción Correctiva	Defensor Regional	Humano	Adelantar campañas de divulgación de actividades	N° de campañas informativas realizadas/N° de campañas informativas programadas.	05-jun-17	30-dic-17				100%	Cerrado Eficaz	30-nov-17	
Regional Casanare	601009	Auditoría Interna de Gestión	07-mar-17	Direccionamiento Estratégico	Las entidades públicas están obligadas a invitar a las veedurías ciudadanas a participar en el proceso de Rendición de Cuentas como mínimo con 15 días de antelación a la Rendición de Cuentas la regional elevó invitación el 22 de Julio la Rendición se realizó 3 días después	Es obligatorio realizar la invitación de manera externa y oportuna a las veedurías existentes en el municipio y departamento de Casanare.	Si bien se realizó la invitación, esta fue hecha sobre el tiempo				Incumplimiento de disposición legal.	Realizar oportunamente la invitación a las veedurías, instituciones y público en general para la rendición de cuentas del año 2017	Acción Correctiva	Defensor Regional	Humano	Realizar invitación oportuna	N° Invitaciones oportunas realizadas / N° de entidades	01-oct-17	30-dic-17				100%	Cerrado Eficaz	30-oct-17	
Regional Casanare	601010	Auditoría Interna de Gestión	07-mar-17	Gestión de Servicios Administrativos	La regional no tiene definido el horario de recibido de la correspondencia; recepción de documentos sin el número consecutivo; comunicaciones expedidas por la regional sin consecutivo; correspondencia devuelta a la regional sin la firma de recibido a quién se le direcciona para su gestión	No existe documento informativo al público sobre horario de recepción de correspondencia					No existe documento informativo al público sobre horario de recepción de correspondencia	Fijar aviso al ingreso de la regional sobre el horario de correspondencia, que se fija de 8:00 a 12:00 am y 2:00 a 5:00 pm, esto con el fin de otorgar al servidor responsable el tiempo suficiente para organización de la misma al final de la jornada laboral. Seguimiento requisitos comunicaciones.	Acción Correctiva	Defensor Regional	Humano	Fijar Horario	N° de avisos fijados /1	05-jun-17	30-dic-17				100%	Cerrado Eficaz	30-dic-17	
Regional Casanare	601011	Auditoría Interna de Gestión	07-mar-17	Gestión de Servicios Administrativos	Gestión documental sin cumplir los requisitos establecidos por el Archivo General de la Nación (por la falta de organización los documentos no están disponibles para su uso, donde y cuando se requiera; el archivo central no está protegido contra pérdida de confidencialidad, así como expuesto a agentes contaminantes por estar ubicados en el parqueadero de la regional, entre otros). En general las dependencias de la regional no cumplen con las normas del Archivo General.	Desconocimiento del proceso de la normatividad de archivo y aplicación de TRD.	Insuficiente planta de personal a nivel técnico con conocimientos en Gestión documental	No contamos con los insumos necesarios (Carpetas, ) que nos permitan desarrollar el proceso de archivo			Desconocimiento del proceso de la normatividad de archivo y aplicación de TRD.	Gestionar con entidades del orden departamental (SENA, COMFACASANARE) para que se designen practicantes por medio del programa ESTADO JOVEN para realizar esta labor. Adelantar jornada de Organización de carpetas por parte de cada una de las dependencias afectadas.	Acción Correctiva	Defensor Regional	Humano	Organizar archivo	1 constancia de aplicación de TRD	05-jun-17	30-dic-17	Se realizó corrección al inventario documental de acuerdo al requerimiento de la oficina de Gestión documental y ordenadamente se realizó el proceso de traslado con los estándares de cuidado y	Mensaje electrónico del 23/03/2018	El Grupo de Gestión Documental se encarga en adelante de realizar autoevaluación junto con el técnico a nivel regional	100%	Cerrado Eficaz	31-mar-18	
Regional Casanare	601012	Auditoría Interna de Gestión	07-mar-17	Gestión de Servicios Administrativos	Gestión Ambiental: Para las Vigencias 2016 y 2017 el Comité de Gestión Ambiental no se citó por la Secretaría Técnica ni tampoco se aprobó el Plan de Gestión Ambiental así como no se presentó por el Subcomité Regional el cronograma de actividades para las vigencias mencionadas en los tiempos.	No se contaba con un diagnóstico actualizado de las sedes para formular el Plan de Gestión Ambiental 2017	No se habían recibido la totalidad de los informes de las sedes regionales para contar con un diagnóstico que permitiera formular el Plan de Gestión Ambiental 2017				No se habían recibido la totalidad de los informes de las sedes regionales para contar con un diagnóstico que permitiera formular el Plan de Gestión Ambiental 2017	Formular el Plan de Gestión Ambiental de acuerdo a la información suministrada por las sedes y presentarlo ante comité ambiental para su aprobación.	Acción Correctiva	Comité de Gestión Ambiental.	Humano	Un (1) Plan de Gestión Ambiental Aprobado	(Plan de Gestión Ambiental Aprobado) /1 /100	01-jun-17	30-sep-17				100%	Cerrado Eficaz	30-nov-17	
Regional Casanare	601012	Auditoría Interna de Gestión	07-mar-17	Gestión de Servicios Administrativos	Se tiene publicado en la página Web de la entidad, el Plan de Gestión Ambiental de la vigencia 2015, sin realizar actualización vigencia 2016 y 2017						Solicitar a comunicaciones la publicación del plan de gestión ambiental en Paloma Mensajera.	Corrección	Subdirector Administrativo	Humano	Una (1) solicitud de publicación	N° solicitud de publicación /1 /00	30-jul-17	30-sep-17				100%	Cerrado Eficaz	30-nov-17		

Regional/Proceso-Termino	SECCIÓN 1: IDENTIFICACIÓN DEL HALLAZGO					Acción Registrada en Plan de Mejoramiento	SECCIÓN 2: ANÁLISIS CAUSAS					Causa(s) Raíz	SECCIÓN 3: PLAN DE MEJORAMIENTO					SECCIÓN 4: SEGUIMIENTO							
	N°	Fuente de hallazgo	Fecha hallazgo	Proceso - Subproceso Afectado.	Hallazgo y/o Situación		PORQUE?	PORQUE?	PORQUE?	PORQUE?	PORQUE?		ACCIÓN	Tipo de acción Propuesta	Responsable de ejecución	Recursos	Meta de la acción	Indicador	Fecha Inicio	Fecha Terminación	PRIMERA SEMESTRE			Estado de la Acción	Fecha de Cierre
																					SEGUIMIENTO AVANCE PROCESO	DOCUMENTOS SOPORTE	OBSERVACIONES OCI		
Regional Casanare	25											Corrección	Defensor Regional	Humano	Una (1) solicitud enviada	(N° solicitud /1)*100	01-jul-17	30-dic-17				100%	Cerrado Eficaz	30-nov-17	
Regional Casanare	25	601013	Auditoria Interna de Gestión	07-mar-17	Gestión de Servicios Administrativos	En la mayoría de los casos no se aprovechan con eficacia las herramientas existentes tales como el correo electrónico, la red interna, los sitios web internos, entre otros que constituyen alternativas a la utilización de papel.	Desconocimiento de manejo de instrumentos de comunicación mediante redes o sistemas de información	Desaprovechamiento de herramientas del sistema para organización de la información			Desconocimiento de manejo de instrumentos de comunicación mediante redes o sistemas de información	Realizar cronograma de actividades de capacitación en organización y aprovechamiento de archivos digitales o sistematizados por parte de la Ing. Elizabeth Lamprea	Acción Correctiva	Defensor Regional	Humano	Hacer uso efectivo de herramientas del sistema	N° de cronogramas elaborados	05-jun-17	30-sep-17				100%	Cerrado Eficaz	30-nov-17
Regional Casanare	25	601014	Auditoria Interna de Gestión	07-mar-17	Gestión de Servicios Administrativos	El procedimiento Código: AD-90 Versión: 03 vigente desde el 10/02/2016 no refleja de manera clara lo relacionado con el tema de seguros, siniestros y reclamaciones de bienes de propiedad de la entidad (daño, pérdida, hurto, vehículos, incendio; Póliza para el manejo Global para entidades oficiales, Póliza de Seguridad de Responsabilidad Civil Extrac contractual, Póliza de	Aunque el procedimiento vigente desde febrero de 2016 establecía la relación con el tema de seguros siniestros y reclamaciones de bienes de propiedad de la entidad identificado la necesidad de actualizarlo.	Es necesario actualizar el procedimiento y el manual integrado de bienes.			Es necesario actualizar el procedimiento y el manual integrado de bienes.	Actualizar el procedimiento y el manual integrado de bienes	Acción Correctiva	Subdirector Servicios Administrativos	Humano	2 documentos actualizados	Número de documentos actualizados /2	01-jun-17	30-sep-17				100%	Cerrado Eficaz	30-dic-17
Regional Casanare	25	601015	Auditoria Interna de Gestión	07-mar-17	Gestión de Servicios Administrativos	El Subdirector Administrativo no informo oportunamente la novedad de pérdida de bienes al corredor de seguros, así como tampoco informó a la Subdirección Financiera la pérdida o faltante de los bienes para registrarlos de conformidad con el procedimiento de reconocimiento y revelación de las responsabilidades fiscales, emitido por la Contaduría	No se encontró dentro de la información de la regional Casanare el reporte a la subdirección administrativa el daño, pérdida o hurto de bienes en dicha regional	Inoportunidad en el registro de novedades por parte de la regional			Inoportunidad en el registro de novedades por parte de la regional	Comunicar a nivel central sobre este hallazgo	Acción Correctiva	Regional Casanare	Humano	Comunicación interna informando la novedad	Número de comunicaciones /1	01-jun-17	30-sep-17				100%	Cerrado Eficaz	30-dic-17
Regional Casanare	25	601016	Auditoria Interna de Gestión	07-mar-17	Gestión de Servicios Administrativos	No se proporciona ni se realiza mantenimiento adecuado a los elementos para la operación adecuada de la regional (hardware, software; tecnologías de la información y la comunicación, entre otros)	No existe un control efectivo en mantenimiento de los bienes o tecnologías para las regionales	No hay cumplimiento por parte del Grupo de sistemas para el mantenimiento preventivo de los equipos.			No hay cumplimiento por parte del Grupo de sistemas para el mantenimiento preventivo de los equipos.	En coordinación con la Ingeniería de Sistemas de la entidad, elevar solicitud al departamento de sistemas a efecto de acordar cronograma de actividades de mantenimiento y actualización de software y hardware	Acción Correctiva	Defensor Regional	Humano	Enviar Memorando departamento de Sistemas	1 Memorando	25-jul-17	30-sep-17				100%	Cerrado Eficaz	30-dic-17
Regional Casanare	25	601017	Auditoria Interna de Gestión	07-mar-17	Gestión de Servicios Administrativos	Deficiencias en la administración de los bienes intangibles (se desconocen las licencias que se encuentran en uso y cuales no; software a nombre de funcionarios; software desactualizado).	No se conoce con cuales licencias vigentes cuenta la entidad	No se han establecido o precisado por parte del Grupo de sistemas el control de la caducidad de las licencias			No se han establecido o precisado por parte del Grupo de sistemas el control de la caducidad de las licencias	En coordinación con la Ingeniería de Sistemas de la entidad, elevar solicitud al departamento de sistemas a efecto de precisar con cuales licencias cuenta la Regional Casanare y determinar a nombre de quien se encuentran las licencias.	Acción Correctiva	Defensor Regional	Humano	Enviar Memorando departamento de Sistemas	1 Memorando	25-jul-17	30-sep-17				100%	Cerrado Eficaz	30-dic-17
Regional Casanare	25	601018	Auditoria Interna de Gestión	07-mar-17	Gestión Financiera	La entidad no tiene establecidas políticas contables en donde se defina la clasificación de los bienes de menor cuantía, que evidencien su registro se hará como activo o como gasto	falta de implementación de política que permitan clasificar de manera correcta los bienes de la entidad	Establecer políticas contables			Establecer políticas contables	Solicitar al nivel central para definir clasificación de los bienes y su registro en el inventario de la entidad.	Acción Correctiva	Defensor Regional	Humano	Enviar Memorando Subdirección Administrativa	1 Memorando	25-jul-17	30-sep-17				100%	Cerrado Eficaz	30-dic-17
Regional Casanare	25	601019	Auditoria Interna de Gestión	07-mar-17	Gestión de Servicios Administrativos	Bienes en comodato en estado inservibles sin gestión (devolución de los bienes o traspaso) por no contar con los documentos soportes para su seguimiento y custodia de estos bienes, hasta la finalización del contrato.	Imposibilidad de designar al servidor responsable de los mismos en algún servidor de la regional o dar de baja por obsolescencia los bienes que se encuentran bajo la custodia de la entidad	No se cuenta con la documentación en la regional que permita conocer las condiciones o modalidad en que se recibieron los bienes que se encuentran bajo la custodia de la entidad			No se cuenta con la documentación en la regional que permita conocer las condiciones o modalidad en que se recibieron los bienes que se encuentran bajo la custodia de la entidad	Informar sobre la situación de los equipos entregados.	Acción Correctiva	Defensor Regional	Humano	Definir responsable de los bienes en la entidad	1 Memorando	05-jun-17	30-sep-17				100%	Cerrado Eficaz	30-dic-17
Regional Casanare	25											Acción Correctiva	Subdirector Servicios Administrativos	Humano	Comunicación interna	Número de comunicaciones realizadas /1	05-jun-17	15-oct-17				100%	Cerrado Eficaz	30-dic-17	

Regional/Proceso-Termino	SECCIÓN 1: IDENTIFICACIÓN DEL HALLAZGO					Acción Registrada en Plan de Mejoramiento	SECCIÓN 2: ANÁLISIS CAUSAS					SECCIÓN 3: PLAN DE MEJORAMIENTO							SECCIÓN 4: SEGUIMIENTO							
	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	PRIMERA SEMESTRE			Porcentaje de Cumplimiento	Estado de la Acción	Fecha de Cierre
																					SEGUIMIENTO AVANCE PROCESO	DOCUMENTOS SOPORTE	OBSERVACIONES OCI			
Regional Casanare	25	601020	Auditoria Interna de Gestión	07-mar-17	Gestión de Servicios Administrativos	"Tarjeta de VideoPRACCLE 700 con accesorios" con placa externa No. 21862, la cual al momento de la verificación no fue posible de ubicar.	Desconocimiento del equipo donde pudo ser instalado este elemento en la regional.	Falta de registro de información en inventarios del equipo donde pudo ser instalado este elemento en la regional.				Falta de registro de información en inventarios del equipo donde pudo ser instalado este elemento en la regional.	Ubicar el equipo donde fue instalado este elemento en la regional Casanare.	Acción Correctiva	Defensor Regional/ Servidor a quien este asignado el bien.	Humano	Elemento ubicado	Número de elementos ubicados/1	05-jun-17	30-sep-17	Se realizó reunión con servidores que han ejercido funciones administrativas para presentar soluciones en el tema de ubicación de este elemento y se envió memoria de reunión a la Subdirección administrativa, solicitando una vez el apoyo para superar este hallazgo.	Mensaje electrónico del 23/03/2018	Una vez se ubique el elemento da por superado el hallazgo, en caso contrario la OCI se verá en la obligación de informar a la Oficina de Control Interno Disciplinario	100%	Cerrado Eficaz	31-mar-18
Regional Casanare	25	601021	Auditoria Interna de Gestión	07-mar-17	Gestión de las Comunicaciones	Existencia de formatos no registrados en el SCC (oficinas en lugar de memorandos).	Se evidenció que no se estaba utilizando el formato correcto en las comunicaciones internas de la entidad					Uso incorrecto del formato en las comunicaciones internas de la entidad	Enviar comunicación (memorando) a todos los servidores de la regional sobre la obligatoriedad de aplicar este procedimiento	Acción Correctiva	Defensor Regional	Humano	Enviar comunicaciones en formato correcto	1 Memorando	05-jun-17	30-dic-17				100%	Cerrado Eficaz	30-dic-17
Regional Casanare	25	601022	Auditoria Interna de Gestión	07-mar-17	Promoción y Divulgación	El procedimiento PD-P05 Versión 04, vigente desde el 02/08/2016 se estableció únicamente para la Dirección Nacional de Promoción y Divulgación sin integrar a las Defensorías regionales	Los procedimientos en materia de implementación y manejo de bibliotecas debe ser realizado también a nivel regional					Delegada de P y D no incluye regional	Solicitar al nivel central el suministro de estantes para la organización de libros y como plan alternativo se organizan en biblioteca artesanal costada por los servidores de la regional	Acción Correctiva	Defensor Regional	Humano	Enviar memorando a la Dirección de promoción y divulgación	1 Memorando	25-jul-17	30-dic-17				100%	Cerrado Eficaz	30-dic-17
Regional Casanare	25	601023	Auditoria Interna de Gestión	07-mar-17	Promoción y Divulgación	Desconocimiento del Modelo Pedagógico Institucional	No existía claridad por parte de los servidores de la forma como se debían adelantar las diferentes capacitaciones, conversatorios, charlas a la comunidad de acuerdo con la edad, condición socio económica, etc.					Falta de capacitación en el modelo Pedagógico Institucional de la entidad para servidores de planta y contratistas	Capacitar a los servidores de la regional en el Modelo Pedagógico Institucional el día 26 de mayo del año en curso y a los Defensores Públicos el día 24 de abril del año en curso.	Acción Correctiva	Defensor Regional	Humano	Recibir capacitación	N° de capacitaciones realizadas/ N° capacitaciones programadas	20-may-17	30-sep-17				100%	Cerrado Eficaz	30-oct-17
Regional Casanare	25	601024	Auditoria Interna de Gestión	07-mar-17	Promoción y Divulgación	La regional no cuenta con un centro de documentación (Biblioteca organizado (libros dispersos))	No hay un aprovechamiento de las publicaciones producidas por la Defensoría del Pueblo u otras entidades y que reposan en la entidad	El público no puede acceder a consultar la bibliografía con que cuenta la entidad por falta de organización de la misma				Indebido manejo o conservación de las publicaciones producidas por la Defensoría del Pueblo u otras entidades y que reposan en la entidad	Solicitar al nivel central el suministro de estantes para la organización de libros y como plan alternativo se organizan en biblioteca artesanal costada por los servidores de la regional	Acción Correctiva	Defensor Regional	Logístico	Contar con el centro de documentación	1 Memorando, campaña de organización	05-jun-17	30-sep-17				100%	Cerrado Eficaz	30-dic-17
Regional Casanare	25	601025	Auditoria Interna de Gestión	07-mar-17	Promoción y Divulgación	De los comités municipales, distritales y departamentales de convivencia escolar, no se halla trazabilidad del ejercicio	No fue posible demostrar nuestra participación en estos comités, ante la inexistencia de las actas o constancias de asistencia respectivas	Aunque se ha participado activamente, liderando este comité como Presidentes del comité, no se han dejado las constancias de esta actividad.				Inexistencia de las actas o constancias de asistencia respectivas, no hay evidencia de la participación	Solicitar a la Secretaría de Educación las actas de cada comité de convivencia escolar del año 2017 teniendo en cuenta que se participa activamente en todas las sesiones. Para el presente año 2017 se tienen todas las actas de los comités realizados.	Acción Correctiva	Defensor Regional	Humano	Constancia de participación	1 Memorando, actas	05-jun-17	30-dic-17				100%	Cerrado Eficaz	30-oct-17
Regional Casanare	25	601026	Auditoria Interna de Gestión	07-mar-17	Promoción y Divulgación	Se contrastó lo registrado en el Sistema de Información Estratégico, hallándose registro en abril pero sin soporte, así como también registros de asistencias sin estar acompañados de la agenda de capacitación para cada actividad (Red Departamental de Apoyo a las Veedurías Ciudadanas)	A pesar de que se realizaron varias capacitaciones en Veedurías Ciudadanas con su correspondiente registro de asistencia, no existió registro de las actividades o temáticas tratadas en cada comité.	Inexistencia de registro de actividades o temáticas tratadas en cada comité.				Inexistencia de registro de actividades o temáticas tratadas en cada comité.	Se diligenció el formato de Guía didáctica PO-P04-F07 donde se organiza la temática y contenidos que se van a trabajar de acuerdo a la temática de capacitación.	Acción Correctiva	Defensor Regional	Humano	Realizar agendas de capacitación	1 Memorando, agendas	05-jun-17	30-dic-17				100%	Cerrado Eficaz	30-oct-17

Regional/Proceso-Termino	SECCIÓN 1: IDENTIFICACIÓN DEL HALLAZGO					Acción Registrada en Plan de Mejoramiento	SECCIÓN 2: ANÁLISIS CAUSAS					SECCIÓN 3: PLAN DE MEJORAMIENTO							SECCIÓN 4: SEGUIMIENTO				Estado de la Acción	Fecha de Cierre		
	N°	Fuente de hallazgo	Fecha hallazgo	Proceso - Subproceso Afectado	Hallazgo y/o Situación		PORQUE?	PORQUE?	PORQUE?	PORQUE?	PORQUE?	Causas/Raíz	ACCIÓN	Tipo de acción Propuesta	Responsable de ejecución	Recursos	Meta de la acción	Indicador	Fecha Inicio	Fecha Terminación	PRIMERA BIMESTRE				PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO	
																					SEGUIMIENTO AVANCE PROCESO	DOCUMENTOS SOPORTE				OBSERVACIONES OCI
Regional Casanare	25	601027	07-mar-17	Subproceso de Atención Trámite de Quejas, Solicitudes y Asesoría	La regional no verifica el estado de las declaraciones enviadas a la UARIV (solicitudes no incluidas)	No se conoce la relación de personas que se hallan incluidas en el RUV					Falta de seguimiento a las declaraciones tomadas por la regional su inclusión en el RUV	Se generó el compromiso con el equipo Psico Jurídico de víctimas para realizar verificaciones trimestrales de las declaraciones enviadas a la UARIV, hasta conocer el estado o solución dada a cada una de ellas	Acción Correctiva	Defensor Regional	Humano	Verificar estado de las declaraciones	1 Memorando, actas de seguimiento	05-jun-17	30-dic-17	El equipo psicojurídico de la delegada de víctimas realizó matriz donde se registraron las actuaciones y el seguimiento realizado a las declaraciones del año 2017, así como las actividades realizadas para garantizar el acceso a los derechos por parte de las víctimas.	Mensaje electrónico de 23/03/2018	La regional se comprometió a realizar seguimiento a las declaraciones enviadas por la regional a la UARIV con el fin de constatar la inclusión y en especial observar la gestión de la regional.	100%	Cerrado Eficaz	31-mar-18	
Regional Casanare	25	601028	07-mar-17	Subproceso de Atención Trámite de Quejas, Solicitudes y Asesoría	En la verificación se halló gestión de la regional en el Comité para la Prevención de la Violencia Sexual	No existe evidencia de la participación en los Comités de violencia sexual y					Incumplimiento del registro de participación en los comités de violencia sexual	Participar activamente en los Comités de violencia sexual y dejar constancia de ello mediante las actas respectivas	Acción Correctiva	Defensor Regional	Humano	Participar y dejar constancia en este comité	1 Memorando, Actas	05-jun-17	30-dic-17				100%	Cerrado Eficaz	30-oct-17	
Regional Casanare	25	601029	07-mar-17	Subproceso de Atención Trámite de Quejas, Solicitudes y Asesoría	Sin priorización la atención al usuario, sino relevancia por inclusión de la información en Visión Web-ATQ conllevando a registro de información que no corresponde en el Sistema y finalizando la gestión con el direccionamiento del usuario hacia otra dependencia.	No se alimenta el sistema de manera completa; el resultado de atención al usuario se retrasa o interrumpe por direccionamiento a otra dependencia sin realizarse el trámite previo oportuno					No se alimenta el sistema de manera completa; el resultado de atención al usuario se retrasa o interrumpe por direccionamiento a otra dependencia sin realizarse el trámite previo oportuno	Seguimiento de casos en el sistema VW. Reunión con los servidores de ATQ y D.P con el fin de precisar criterios de priorización y trámite a seguir para brindar una gestión oportuna al usuario	Acción Correctiva	Defensor Regional	Humano	Seguimiento atención usuario. Realizar registros completos y actualizados	1 Memorando, actas de seguimiento	05-jun-17	30-dic-17	Se realizó el registro de los servidores ATQ, y se realizó reunión para verificación de sistema, donde se pudo evidenciar el sistema actualizado a la fecha.	Mensaje electrónico de 23/03/2018	Compromiso de la regional es mantener la información actualizada y bajo parámetros de calidad	100%	Cerrado Eficaz	31-mar-18	
Regional Casanare	25	601030	07-03-2017	Subproceso de Atención Trámite de Quejas, Solicitudes y Asesoría	Falta de gestión a las actuaciones registradas en el Sistema de Información Visión Web-ATQ usando el contenido de algunas de ellas ha suponer que ya tuvo que haberse resuelto y actuaciones sin gestión, advirtiéndose que no se tiene conocimiento si la entidad competente ya dio trámite o no a la queja interpuesta por el usuario, pues no se ha indagado al respecto	El sistema no se ha alimentado de manera oportuna o no se ha hecho el trámite necesario y oportuno por parte de los servidores					El sistema no se ha alimentado de manera oportuna o no se ha hecho el trámite necesario y oportuno por parte de los servidores	Realizar seguimiento permanente a las actuaciones adelantadas por cada uno de los servidores de ATQ	Acción Correctiva	Defensor Regional	Humano	Registro oportuno de actividades y seguimiento de trámite	1 Memorando, acta de reunión	05-jun-17	30-dic-17	Se realizó el registro de las gestiones realizadas por los servidores ATQ, y se realizó reunión para verificación de sistema, donde se pudo evidenciar el sistema actualizado a la fecha.	Mensaje electrónico de 23/03/2018	Compromiso de la regional es mantener la información actualizada y bajo parámetros de calidad	100%	Cerrado Eficaz	31-mar-18	
Regional Casanare	25	601030	07-mar-17	Subproceso de Recursos y Acciones Judiciales	Existencia de factores de riesgo asociados al ingreso de información al Sistema VW-RAJ (ausencia de una política mediante la cual toda la información registrada en el sistema se le deba asignar un responsable de su seguimiento y gestión; carencia de políticas para realizar verificación, cruce de información contra documento físico que garanticen el registro de la información; falta de definición de políticas claras que orienten el proceso nivel central y regional cierre de procesos; falta de política	Se requiere realizar ajustes a los sistemas de información que garanticen el registro de la información y depuración de los mismos, asignándose un responsable a cada proceso					Ausencia de políticas por parte de la Dirección de RAJ	Solicitar al nivel central el ajuste de los sistemas de información a efecto de que se pueda consignar la información necesaria y asignar un responsable de cada proceso.	Acción Correctiva	Defensor Regional	Humano	Enviar Memorando de solicitud a la DNRAJ	1 Memorando	25-jul-17	30-dic-17				100%	Cerrado Eficaz	30-dic-17	
Regional Casanare	25	601032	07-mar-17	Subproceso de Recursos y Acciones Judiciales	El procedimiento Código: SR - P04, Versión: 03, Vigente desde el 07/03/2016 presenta deficiencias en las actividades de control y monitoreo						Falta de seguimiento control y monitoreo	Enviar memorando a la Dirección Nacional de RAJ, con el fin de informar sobre el hallazgo y proponer o coadyuvar en la construcción o actualización del procedimiento de acuerdo a las necesidades.	Acción Correctiva	Defensor Regional	Humano	Enviar Memorando de solicitud a la DNRAJ	1 Memorando	25-jul-17	30-dic-17				100%	Cerrado Eficaz	30-dic-17	

Regional/Proceso-Termino	SECCIÓN 1: IDENTIFICACIÓN DEL HALLAZGO				Acción Registrada en Plan de Mejoramiento	SECCIÓN 2: ANÁLISIS CAUSAS					Causa(s) Raíz	SECCIÓN 3: PLAN DE MEJORAMIENTO						SECCIÓN 4: SEGUIMIENTO								
	N°	Fuente de hallazgo	Fecha hallazgo	Proceso - Subproceso Afectado		Hallazgo y/o Situación	PORQUE?	PORQUE?	PORQUE?	PORQUE?		PORQUE?	ACCIÓN	Tipo de acción Propuesta	Responsable de ejecución	Recursos	Meta de la acción	Indicador	Fecha Inicio	Fecha Terminación	PRIMER BIMESTRE			Porcentaje de Cumplimiento	Estado de la Acción	Fecha de Cierre
																					SEGUIMIENTO AVANCE PROCESO	DOCUMENTOS SOPORTE	OBSERVACIONES OUI			
Regional Casanare	25	601033	Auditoria Interna de Gestión	07-mar-17	Subproceso de Recursos y Acciones Judiciales	La Resolución 638 del 6 de junio de 2008 no es compatible con el Sistema de Gestión de Calidad y el Planeamiento Estratégico de la Entidad. Existiendo desarticulación con la política y los objetivos de calidad, siendo estos últimos concomitantes con los objetivos del plan estratégico, los cuales se ven a materializar con el						Falta de articulación Planeación y dirección Nacional RAJ	Enviar memorando a la Dirección Nacional de RAJ, con el fin de informar sobre el hallazgo y proponer nuestra participación en la construcción del PAA -DNRAJ de acuerdo a los objetivos y políticas de calidad.	Acción Correctiva	Defensor Regional	Humano	Enviar Memorando de solicitud a la DNRAJ	1 Memorando	25-jul-17	30-dic-17				100%	Cerrado Eficaz	30-dic-17
Regional Casanare	25	601034	Auditoria Interna de Gestión	07-mar-17	Gestión de TICS	Inexistencia de una política de seguridad establecida ni notificada todos los servidores, ni procedimientos formales para las actividades de acceso a los sistemas de información (autorización, asignación, cambio y retiro de privilegios y cuentas de usuarios, entre otros), Defensores Públicos sin contratos de prestación de servicios vigentes, usuarios con usuario y clave en el						Inexistencia de procedimientos específicos para cada evento por iniciar en la implementación del sistema	Oficiar al grupo de sistemas para que se permita la asignación de claves y privilegios a algunos usuarios del sistema VW que permita la realización de algunas actividades que faciliten el acceso los niveles de información de acuerdo a las necesidades.	Acción Correctiva	Defensor Regional	Humano	Enviar Memorando a Planeación y Departamento de Sistemas	1 Memorando	25-jul-17	30-dic-17				100%	Cerrado Eficaz	30-nov-17
Regional Casanare	25	601035	Auditoria Interna de Gestión	07-mar-17	Subproceso de Defensoría Pública	La DN DP ha realizado seguimiento los informes allegados por la regional, tramitándose de manera tardía a la regional (seis meses después). Recibidos los informes por la regional, estos no se han tenido en cuenta para poner en marcha acciones de mejora a lo señalado por la DN DP						Falta determinar tiempos de envío y revisión de informes en la DN DP que permitan tomar decisiones o hacer seguimiento al sistema de DP en la región.	Enviar memorando a la Dirección Nacional de Defensoría Pública a efecto de coordinar con los PAG y profesional a nivel central los tiempos de envío y respuesta a los informes de gestión con el fin de conocer y poner en marcha las acciones de mejora.	Acción Correctiva	Defensor Regional	Humano	Tener en cuenta observaciones de los informes	1 Memorando	05-jun-17	30-sep-17				100%	Cerrado Eficaz	30-nov-17
Regional Casanare	25	601036	Auditoria Interna de Gestión	07-mar-17	Subproceso de Defensoría Pública	Información desactivada de usuario en el Sistema de Información WEB DP sin surtir el trámite respectivo por parte del Defensor Público y Profesional Administrativo y de Gestión.						Falta de seguimiento a los procesos de sistema VISION WEB DP	Realizar verificación de cada uno de los procesos relacionados en el sistema, verificando a que Defensor Público fue asignado y la actuación adelantada en cada uno de ellos. Una vez identificado el D.P. asignar, solicitar a nivel central la activación y asignación al defensor respectivo.	Acción Correctiva	Defensor Regional	Humano	Actualizar sistema VW	Memorando, constancias de seguimiento	02-may-17	30-sep-17				70%	Cerrado Eficaz	30-nov-17
Regional Casanare	25	601037	Auditoria Interna de Gestión	07-mar-17	Subproceso de Defensoría Pública	No se realizaron las visitas a los Circuitos Judiciales de la Región. Las visitas judiciales realizadas por los PAG, no registran el Acta de seguimiento al desempeño de los Defensores Públicos						Falta de apropiación presupuestal por parte del nivel central para desplazamiento de PAG a otros municipios	Establecer cronograma de visitas a los municipios, en donde se registren las respectivas actas y se dejen las constancias o hallazgos. Los controles se deben realizar a lo largo del año y de manera mensual.	Acción Correctiva	Defensor Regional	Financiero	Designar presupuesto	Cronograma de visitas con controles mensuales	01-ago-17	30-dic-17				100%	Cerrado Eficaz	30-nov-17
Regional Casanare	25	601038	Auditoria Interna de Gestión	07-mar-17	Subproceso de Defensoría Pública	La DN DP no ha asegurado la disponibilidad de recursos para atender las solicitudes de comisión hechas por los PAG.						Imposibilidad de hacer control de gestión de los defensores públicos	Realizar la asignación presupuestal para las salidas de los servidores PAG a los municipios por parte de la Dirección Nacional de Defensoría Pública	Acción Correctiva	Defensor Regional	Financiero	Designar presupuesto	1 Cronograma de visitas	06-jun-17	30-sep-17				100%	Cerrado Eficaz	30-oct-17
Regional Casanare	25	601039	Auditoria Interna de Gestión	07-mar-17	Direccionamiento Estratégico	La regional no realiza gestión en la verificación de la Ley de Cuotas						Incumplimiento de esta disposición legal	Oficiar a los entes territoriales sobre el cumplimiento de la ley 58 de 2000, con el fin de recolectar y consolidar a nivel departamental la información respectiva.	Acción Correctiva	Defensor Regional	Humano	Enviar comunicaciones	1 Comunicaciones	05-jun-17	30-dic-17				100%	Cerrado Eficaz	30-nov-17

Regional/Proceso-Termino	SECCIÓN 1: IDENTIFICACIÓN DEL HALLAZGO					Acción Recomendada en Plan de Mejoramiento	SECCIÓN 2: ANÁLISIS CAUSAS					Causa(s) Raíz	SECCIÓN 3: PLAN DE MEJORAMIENTO						SECCIÓN 4: SEGUIMIENTO								
	N°	Fuente de hallazgo	Fecha hallazgo	Proceso - Subproceso Afectado.	Hallazgo y/o Situación		PORQUE?	PORQUE?	PORQUE?	PORQUE?	PORQUE?		ACCIÓN	Tipo de acción Propuesta	Responsable de ejecución	Recursos	Meta de la acción	Indicador	Fecha Inicio	Fecha Terminación	PRIMERA SEMESTRE			Estado de la Acción	Fecha de Cierre		
																					SEGUIMIENTO AVANCE PROCESO	DOCUMENTOS SOPORTE	OBSERVACIONES OCI			PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO	
Regional Guaviare	26	601801	Auditoría Interna de Gestión	02-may-17	Gestión del Talento Humano	La oficina de Control Interno evidenció, que las condiciones laborales y de seguridad para el funcionario Julio Carlos Velásquez Gómez y de los usuarios con discapacidad no son las adecuadas pues no se cuenta con una silla, escritorio, descansapiés, computador y demás que se relacionan con la ausencia de facilidades y condiciones adecuadas en el entorno social. En este sentido, es necesario realizar las adecuaciones necesarias para prevenir riesgos de accidentalidad. Además de las adecuaciones físicas de las instalaciones, con respecto a las condiciones laborales del funcionario mencionado, se recomienda tener en cuenta las consideraciones médicas como	N/A	Porque el funcionario se vinculó recientemente.	N/A	N/A	N/A	Esta regional no cuenta con presupuesto para realizar las adecuaciones, además se trata de un inmueble arrendado lo que podría dificultar la inversión en cambios estructurales.	Solicitar a la ARL una valoración para conceptuar sobre las adecuaciones necesarias para el funcionario. Solicitar a la secretaría general la adquisición de un edificio propio con las adecuaciones correspondientes para el funcionario.	Acción Correctiva	Dr. Trián Zúliga	Humano	Adecuar el puesto de trabajo y la sede de Defensoría para las personas con discapacidad.	1 Oficio a secretaría general y acta de reunión con ARL	29-may-17	30-sep-17			100%	Cerrado Ineficaz	11-oct-17		
Regional Guaviare	26	601802	Auditoría Interna de Gestión	02-may-17	Gestión del Talento Humano	No se realizaron jornadas de capacitación y reintroducción en la vigencia 2016, (Decreto Ley 1567 de 1998 - por el cual se crea el Sistema Nacional de Capacitación y el Sistema de Estímulos para los Empleados del Estado). Incumpliendo el Literal b Numeral 6.2.2 NTCGP	N/A	Porque la funcionaria recibió la capacitación desde el nivel central por medios virtuales.	N/A	N/A	N/A	Porque la funcionaria recibió la capacitación desde el nivel central por medios virtuales.	Realizar la jornada con los funcionarios nuevos	Acción Correctiva	Dra. Luz Marina Londoño	Humano	Dar cumplimiento al Decreto Ley 1567 de 1998	1 Acta de capacitación	01-jul-17	30-sep-17			100%	Cerrado Eficaz	12-oct-17		
Regional Guaviare	26	601803	Auditoría Interna de Gestión	02-may-17	Gestión del Talento Humano	Fallas en el registro de la información ( TH-RB, Versión 05) que debe registrarse de todos los servidores públicos que conforman la Defensoría Regional Guaviare en Sistema de Información y Gestión del Empleo Público/IGEP. A pesar de que la Ley de Transparencia y el 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	N/A	Hay fallas en el SIGEP, pues en el Informe se da cuenta de fallas de información, pero al revisar el SIGEP de cada funcionario no existen tales fallas.	N/A	N/A	N/A	Hay descuido de los funcionarios al diligenciar el SIGEP	Realizar una jornada de actualización de información de SIGEP, posteriormente solicitar el reporte de cumplimiento a la SUB Gestión del Talento Humano	Acción Correctiva	Trián Zúliga y Laura Garrido	Humano	Actualización de hojas de vida en el Sistema SIGEP	1 Memorandos enviados a los funcionarios	05-jun-17	30-sep-17		"Correo Hallazgo N° 1: guaviare@defensoria.gov.co "Correo Solicitud actualización SIGEP "Correo2 Hallazgo N° 1: guaviare@defensoria.gov.co	Se evidencia el envío del correo con fecha de 6 de abril de 2018 informando a los 5 funcionarios de la Regional solicitando la actualización en el SIGEP, pero la fecha NO han realizado dicha labor.	50%	En Ejecución		
Regional Guaviare	26	601804	Auditoría Interna de Gestión	02-may-17	Gestión del Servicio	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 definidos en el procedimiento (EG-P01) Versión 3, vigente desde el 09 de junio de 2017.	N/A	Las personas son renuentes al uso del buzón porque no saben escribir o porque no quieren dar los datos personales que exige el formato o porque no saben para qué sirve. No se envía informe estadístico semanal porque no se reciben PQRSDF.	N/A	N/A	N/A	No se hacen campañas permanentes de fomento del uso del buzón y no se envía semanalmente el reporte estadístico.	Jornadas de fomento del uso del buzón de PQRSDF y se enviará semanalmente el reporte con el informe estadístico.	Acción Correctiva	Trián Zúliga	Humano	Aplicar todos los lineamientos para la atención de sus Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones (PQRSDF)	1 Vídeos de actividades de fomento del uso del buzón (PQRSDF)	01-jun-17	30-ene-17		Se envió un correo, con las evidencias de los informes enviados semanalmente a los correos amarques@defensoria.gov.co, buzon.pqrsdf@defensoria.gov.co. Al igual que un video donde uno de los funcionarios encargado del buzón da una charla fomentando el uso del buzón PQRSDF. Correo donde se evidencia el envío de los Documentos de Soporte. Se dio apertura al libro de actas de PQRSDF y actas de apertura buzón PQRSDF y se remite el Informe General de Buzón PQRSDF mediante Memorando.	"Correo 2 Hallazgo pendiente N° 4 - guaviare@defensoria.gov.co "Libro de actas de PQRSDF, buzón de sugerencias "Actas de apertura buzón PQRSDF "Memorando 007-2018-buzon	Se evidencia correos electrónicos, video, fotografías del libro de actas, actas de apertura de buzón PQRSDF y memorando de Secretario General donde se informa el trámite que se presenta en el buzón para la vigencia del 2017, además se capacito a los usuarios de la Regional ofreciendo los servicios ofrecidos por la Entidad (adjuntos listados de fomento del uso del buzón a los usuarios).	100%	Cerrado Eficaz	31-mar-18
Regional Guaviare	26	601805	Auditoría Interna de Gestión	02-may-17	Gestión de Servicios Administrativos	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. Incumpliendo el literal	N/A	Los baños a los que hace referencia el hallazgo corresponden a los dispuestos para el servicio de los funcionarios y no para servicio al público.	N/A	N/A	N/A	Los auditores no revisaron los baños de uso al público, los cuales se encuentran habilitados para el uso de los usuarios.	Enviar a control interno la evidencia de los baños habilitados para la prestación del servicio al ciudadano.	Corrección	Ing. Carlos Tarazona	Humano	Una comunicación a control interno con la evidencia de los baños habilitados para la prestación del servicio al ciudadano.	1 Comunicación enviada/17100	01-jun-17	30-sep-17			100%	Cerrado Eficaz	11-oct-17		
Regional Guaviare	26	601806	Auditoría Interna de Gestión	02-may-17	Gestión de Servicios Administrativos	En el proceso de inspección de las instalaciones se evidenciaron la mala instalación del cableado eléctrico, canaletas y tejas partidas en algunas oficinas y zonas de atención al usuario, entre otras. Situación que de no prestarse la atención correspondiente podría conllevar a mayores daños y más gastos administrativos para la Defensoría del Pueblo. Incumpliendo	N/A	Debido a que la sede está en arriendo no le corresponde directamente a la Defensoría desarrollar todas las actividades de mantenimiento preventivo y correctivo	N/A	N/A	N/A	No se ha comunicado al propietario de la sede las necesidades de mantenimiento preventivo y a la subdirección administrativa las necesidades de mantenimiento al cableado	Oficiar al propietario de la Casa para que realice un mantenimiento preventivo y oficiar a la subdirección administrativa para hacer mantenimiento al cableado	Acción Correctiva	Ing. Tarazona Trián Jesús Zúliga	Humano	Dos (2) comunicaciones enviadas	1 Número de comunicaciones enviadas/27100	05-jun-17	30-sep-17		Se envió oficio al dueño de la casa, solicitando mantenimiento de la misma, igualmente se recibió respuesta por parte de dueño con los arreglos realizados.	"Correo Hallazgo N° 6: guaviare@defensoria.gov.co "Hallazgo N° 6 "Hallazgo N° 6-2	Se evidencia oficio del Region Doctor Trián al dueño del inmueble donde solicita las reparaciones y mantenimiento de la Sede y es respuesta a la solicitud adjunta que los arreglos (activos) se realizaron oportunamente. ( Anexo envían material fotográfico).	100%	Cerrado Eficaz	31-mar-18

Regional/Proceso-Termino	SECCIÓN 1: IDENTIFICACIÓN DEL HALLAZGO					Acción Registrada en Plan de Mejoramiento	SECCIÓN 2: ANÁLISIS CAUSAS					Causa(s) Raíz	SECCIÓN 3: PLAN DE MEJORAMIENTO						SECCIÓN 4: SEGUIMIENTO							
	N°	Fuente de hallazgo	Fecha hallazgo	Proceso - Subproceso Afectado	Hallazgo y/o Situación		PORQUE?	PORQUE?	PORQUE?	PORQUE?	PORQUE?		Acción	Tipo de acción Propuesta	Responsable de ejecución	Recursos	Meta de la acción	Indicador	Fecha Inicio	Fecha Terminación	PRIMERA SEMESTRE			Porcentaje de Cumplimiento	Estado de la Acción	Fecha de Cierre
																					SEGUIMIENTO AVANCE PROCESO	DOCUMENTOS SOPORTE	OBSERVACIONES OCI			
Regional Guaviare	26	601807	Auditoría Interna de Gestión	02-may-17	Gestión de Servicios Administrativos	Para el desarrollo de las actividades propias de la entidad se hace necesario que las instalaciones físicas sean adecuadas para brindar acceso a los usuarios y brindar condiciones para el talento humano. Sin embargo, las instalaciones de la Regional Guaviare no cuentan con rampa y pasamanos para discapacitados lo cual impide la prestación del servicio a todos los ciudadanos en igualdad de condiciones. Ver Programa	N/A	La sede no es propia y la subdirección administrativa no invierte recursos en adecuaciones en casas que no sean de propiedad de la Defensoría.	N/A	N/A	N/A	N/A	Oficiar a la secretaría genera una sede propia para poder adecuarla a las necesidades de ciudadanos en condición de discapacidad.	Acción Correctiva	Trián Zúliga	Humano	Brindar espacios físicos adecuados para la prestación del servicio ciudadano en condiciones de igualdad	1 comunicación enviada	05-jun-17	30-sep-17	Se envió oficio al Dr. Juan Manuel Quilones, Secretario General, solicitando se analice la posibilidad de la compra de bien inmueble para la Regional Guaviare.	*Correo Hallazgo N° 7 - guaviare@defensoria.gov.co *Hallazgo N° 7	Se evidencia mediante oficio DPRC-6018-0346-2017 donde el Regional solicita la compra del inmueble para subanar el requerimiento realizado por la Oficina de Contratación Interna.	100%	Cerrado Eficaz	31-mar-18
Regional Guaviare	26												8.1. Solicitar la asignación de un funcionario para gestión documental	Acción Correctiva	Laura Garrido	Humano	Contar con el funcionario de gestión documental para la Regional	1 Funcionario asignado para gestión documental	01-jun-17	30-dic-17	Se envió memorando al Dr. Gerardo Trejos, Jefe Subdirección Administrativa, solicitando capacitación presencial de Gestión Documental	*Correo Hallazgo N° 8 - guaviare@defensoria.gov.co *Hallazgo N° 8	Se evidencia la solicitud de capacitación mediante memorando DPRC-4018-0077-2017 al Dr. Trejos de manera presencial con el objetivo realizar la organización del archivo, dicha capacitación se realizó en el mes de noviembre del 2017 a todos los	100%	Cerrado Eficaz	31-mar-18
Regional Guaviare	26												8.2. Solicitar capacitación para que los funcionarios de la regional desarrollen esta actividad.	Acción Correctiva	Defensor Regional	Humano	Funcionarios de la Regional capacitados	1 Comunicación solicitando la capacitación	01-ago-17	30-sep-17				100%	Cerrado Eficaz	28-nov-17
Regional Guaviare	26	601808	Auditoría Interna de Gestión	02-may-17	Gestión Documental	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.	Se solicitó capacitación al grupo de funcionarios pero hasta la fecha no se ha recibido.					No hay funcionario especializado en gestión documental y se ha pedido capacitación a la oficina de archivo pero no se ha programado.	Acción Correctiva	Integrantes del Subcomité Interno de Archivo	Humano	Implementación del Proceso de Gestión Documental y sus documentos asociados	Acta del Subcomité Interno de Archivo	01-ago-17	29-sep-17	Ya se actualizaron todos los formatos, de acuerdo al procedimiento de Gestión Documental	Formatos de gestión documental actualizados	Se evidencia que los formatos han sido actualizados después de la capacitación dirigida por el funcionario de nivel central PEDRO CASTROS, a los funcionarios de regional.	100%	Cerrado Eficaz	31-mar-18	
Regional Guaviare	26												8.4. Realizar el levantamiento del inventario documental del archivo central (desde la creación de regional hasta la vigencia 2015). Para el traslado al Nivel Central con el fin de liberar espacio para el almacenamiento de los archivos de gestión.	Acción Correctiva	Defensor Regional y Funcionarios de la Regional	Humano	Contar con el inventario documental del archivo central para el traslado al Nivel Central	1 Inventario documental	01-ago-17	30-dic-17	El archivo de la Regional Guaviare del año 2015 ha sido actualizado, ya fue trasladado al nivel central.	Acta de traslado Archivo Regional Guaviare	Se evidencia que realizaron el inventario y acta de traslado de los documentos de la Regional.	100%	Cerrado Eficaz	31-mar-18
Regional Guaviare	26												8.5. Organizar permanentemente los archivos de gestión de la vigencia 2016 y 2017, aplicando las directrices establecidas en el Instructivo GD-01 del Proceso de Gestión Documental - (ver manual de funciones Resolución 065/2014, Artículo 13- Funciones y criterios de desempeño general de todos los servidores públicos de la Defensoría del Pueblo, numeral 13 - Apoyar la Gestión Documental de su dependencia, de conformidad con las disposiciones legales y reglamentarias)	Acción Correctiva	Defensor Regional y Funcionarios de la Regional	Humano	Archivos organizados	Archivos de 2016 y 2017 organizados	01-ago-17	30-dic-17	Cada funcionario tiene organizado su archivo de acuerdo a las tablas de retención documental; las cuales fueron socializadas por la funcionaria Elicenia Navarro.	Listado de socialización de la TRD con los funcionarios de la Regional Guaviare	Se evidencia que por parte de la funcionaria Helensia Navarro donde realizó la socialización y capacitación a los funcionarios de la Regional.	100%	Cerrado Eficaz	31-mar-18
Regional Guaviare	26	601809	Auditoría Interna de Gestión	02-may-17	Gestión de Servicios Administrativos	Se evidenciaron elementos de oficio inservibles en condiciones para dar de baja. También hay bienes dados de baja, en diferentes puntos de la Defensoría del Pueblo, desmejorando la imagen de nuestra entidad.	N/A	Porque la oficina de inventarios exigió un formato específico con número de placa y con foto con características determinadas y las personas encargadas no se habilitaron a dar de baja.	Porque llegó al correo de la Defensoría y no al de las personas encargadas.	No se revisó el correo de la regional para enterarse de las nuevas disposiciones para dar de baja.	N/A	N/A	9.1. A) Se diligenciará el formato que envió la oficina de inventarios y se dará de baja. B) Realizar el registro de inventarios de acuerdo a los lineamientos de la Subdirección administrativa, para dar de baja a los elementos inservibles de la Regional.	Acción Correctiva	Ing. Carlos Tarazona y Elizabeth Navarro y Trián Zúliga	Humano	Comunicación interna enviada con documentación adjunta de acuerdo a los requisitos estipulados en el manual de bienes.	Comunicación interna enviada con documentación adjunta/ 1 * 100	07-jun-17	30-sep-17	1. Correo enviado con los soportes 2. Se enviaron correos, soporte de las actas de conformación de comité de bajas, actas de bajas, conceptos bienes de bajas, conceptos técnicos, para el procedimiento de bajas. 3. Se envió respuesta de correo en la cual no informa que se cumplen con requisitos y esta pendiente para ser aprobada por el Secretario General.	*Evidencias Correo1 *Evidencias Correo2	Se evidencia que la acción se encuentran en proceso de ser aprobada por parte del funcionario MARIO BOJACA de inventarios en nivel central dada ha que se realizó el trámite correspondiente de bajas en la Regional.	90%	En Ejecución	

Regional/ Proceso-Termino	SECCIÓN 1: IDENTIFICACIÓN DEL Hallazgo					Acción Requerida en Plan de mejoramiento o	SECCIÓN 2: ANÁLISIS CAUSAS					Causa(s) Raíz	SECCIÓN 3: PLAN DE MEJORAMIENTO					SECCIÓN 4: SEGUIMIENTO									
	N°	Fuente de hallazgo	Fecha hallazgo	Proceso - Subproceso Afectado.	Hallazgo y/o Situación		PORQUE?	PORQUE?	PORQUE?	PORQUE?	PORQUE?		ACCIÓN	Tipo de acción Propuesta	Responsable de ejecución	Recursos	Meta de la acción	Indicador	Fecha Inicio	Fecha Terminaci ón	PRIMERA SEMESTRE			Estado de la Acción	Fecha de Cierre		
																					SEGUIMIENTO AVANCE PROCESO	DOCUMENTOS SOPORTE	OBSERVACIONES OCU			PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO	
Regional Guaviare	26										9.2. Proceder a la entrega de los bienes dados de baja de acuerdo a establecido en la resolución de baja.	Corrección	Ing. Carlos Tarazona y Elizabeth Navarro y Dr. Trián Zúñiga	Humano	Dar cumplimiento a lo establecido en la resolución de baja.	Número de bienes entregados/Número de bienes dados de baja e la resolución	07-jun-17	30-dic-17				0%	Abierto				
Regional Guaviare	26	601810	Auditoría Interna de Gestión	02-may-17	Gestión de TICs	Se evidenció que la regional de Guaviare cuenta con un RACK DE COMUNICACIONES y una UPS los cuales requieren mantenimiento (TPO4 Versión 2). Se debe hacer una revisión a los equipos que soportan el equipamiento electrónico, informático y de comunicaciones. Igualmente se requiere la revisión de las baterías que proporcionan una energía de respaldo con el fin de mitigar el riesgo de un funcionamiento anormal, pues ello podría generar un probable daño permanente e interrupciones en la atención de los usuarios, en conclusión no se evidencia correo	Revisión de las UPS	Porque las UPS y el RACK estaban sin funcionamiento.	Con respecto a las UPS siguen así funcionar porque para que funcione se requiere una inversión económica y la Defensoría Regional Guaviare no cuenta con el recurso económico para arreglar las UPS porque no le han enviado dinero de la subdirección administrativa, a pesar de que se ha solicitado utilizarlo para proteger los equipos toda vez que se encontraban dentro de un armario que los protegía.	N/A	N/A	Enviar cotizaciones a la subdirección administrativa de los costos que tiene realizar mantenimiento del Rack y las UPS, solicitar mantenimiento a la Subdirección administrativas para el RACK y para las UPS.	Acción Correctiva	Ing. Carlos Tarazona	Financiero	Mitigar el riesgo de un funcionamiento anormal de los equipos de cómputo, y con ello mitigar el riesgo de un probable daño permanente que genere interrupciones en la atención de los usuarios.	Número de solicitudes de mantenimiento enviadas. (Una mensual)	19-may-17	30-dic-17			100%	Cerrado Ineficaz	01-nov-17			
Regional Guaviare	26	601811	Auditoría Interna de Gestión	02-may-17	Gestión de Servicios Administrativos	Se evidenció que la red eléctrica no cuenta con la debida instalación de polo a tierra, por lo que tanto equipos como usuarios no se encuentran protegidos frente al riesgo de eventuales descargas eléctricas. Afectando lo dispuesto en el literal b del numeral 6.3 de la norma NTGCP 1000:2009.	N/A	Porque en el momento de la auditoria no se podía observar a simple vista la existencia del polo tierra	Porque los funcionarios no sabían cómo estaba diseñada la parte eléctrica y no se lo pudieron mostrar al Auditor	N/A	N/A	Remitir informe acerca de los puntos del polo a tierra y enviar las evidencias a la Oficina de Control Interno	Acción Correctiva	Ing. Carlos Tarazona	Humano	Mostrar que si se contaba con polo a tierra en la regional Guaviare generando protección a los equipos y funcionarios	Videos que evidencian la existencia del polo a tierra. Correo enviados a auditoría	02-may-17	30-nov-17	Se enviaron evidencias fotográficas de la instalación del Polo a Tierra. Constancia del técnico eléctrico de la instalación del mismo, e igualmente anexo a auditoría.	"Constancia Instalación Polo a Tierra "Correo Hallazgo N° 11 guaviare@defensoria.gov.co "Matricula Profesional	El propietario de la casa contrató un técnico eléctrico el cual revisó y realizó la instalación del polo tierra, se evidencia mediante fotografías y constancia del técnico de la instalación del mismo.	100%	Cerrado Eficaz	31-mar-18		
Regional Guaviare	26	601812	Auditoría Interna de Gestión	02-may-17	Gestión de Servicios Administrativos	Se evidenció, que los equipos electrónicos y de comunicaciones, se encuentran en la oficina de investigación defensorial sin ninguna protección lo cual pone en riesgo el funcionamiento ante la presencia imprenta de personas, tanto internas como externas (ISO 27002:2005, Seguridad física y Ambiental). Además, las instalaciones no cuentan con un sistema contra incendios, el cual es necesario, dada la gran cantidad de componentes electrónicos, fuentes de alimentación, cableado y conexiones. Literal b del numeral 6 de la norma NTGCP 1000:2009.	N/A	Porque se deben ubicar en el centro de la sede para facilitar el cableado a todos los funcionarios y se pusieron sobre una mesa porque el armario que los protegía se presentó una gotera. No se cuenta con sistema contra incendios porque se tienen extintores especializados para equipos electrónicos.	La determinación del sistema contra incendios depende del nivel central. Se pusieron los equipos sobre una mesa porque el Rack no se encontraba en las condiciones adecuadas.	El rack no estaba en condiciones adecuadas porque no se le había hecho mantenimiento	No se le había hecho mantenimiento al rack porque no se le había solicitado.	El ingeniero no solicitó el mantenimiento del rack porque consideró que en la mesa los equipos estaban seguros	El ingeniero consideró que en la mesa los equipos estaban seguros.	Solicitar a la subdirección administrativa el mantenimiento del Rack	Acción Correctiva	Ing. Carlos Tarazona	Financiero	Mitigar el riesgo de un funcionamiento anormal de los equipos de comunicaciones y de cómputo y con ello mitigar el riesgo de un probable daño permanente que genere interrupciones en la atención de los usuarios.	Número de solicitudes de mantenimiento enviadas. (Una mensual)	05-jun-17	30-dic-17	Se envió memorando al Dr. Gerardo Trejos "Jefe de Subdirección Administrativa" solicitando dinero de caja menor para el mantenimiento de las UPS y el RACK .  La Ra de Nancy Cubillo de Subdirección financiera fue: Una vez mas me permito informarle, tal como lo comente desde el 17 de agosto del presente, que : Por caja menor se autorizó parte del Secretario General, la compra de los 2 reguladores de voltaje de 8 salidas 1200/2000, cotizado y solicitados por usted, así mismo le informo que no se autorizó el servicio, toda vez que no existe para este año rubro de "Otros gastos por adquisición de servicios", por tanto no se puede autorizar.	"Correo - guaviare@defensoria.gov.co "Memorando Solicitud dinero de Caja Menor	Se evidencia los memorandos donde solicitan dineros de caja menor para el mantenimiento de las UPS y el RACK, la respuesta fue la autorización de la compra de reguladores de voltajes, pero NO le autorizan el servicio para el mantenimiento del Rack y las UPS ya que NO existen para este año rubros para otros gastos por adquisición de servicios, por este motivo NO se autoriza el pago por caja menor. Se informa al ingeniero ser reiterativo en dicha solicitud ya que es de vital importancia contra con los equipos en perfecto funcionamiento.	80%	En Ejecución	
Regional Guaviare	26	601813	Auditoría Interna de Gestión	02-may-17	Gestión de Servicios Administrativos	Se evidenció que los equipos de comunicaciones e informáticos, operan en condiciones altas de temperatura ambiente (superiores a 45 °C), debido a la falta de equipos de enfriamiento y aire acondicionado (AD-P09; Versión 01 y (ISO 27002:2005, Seguridad física Ambiental).	N/A	Algunas oficinas no cuentan con aire acondicionado	La Defensoría Regional Guaviare no cuenta con recursos económicos para instalar el sistema de aire acondicionado en todas las oficinas.	La subdirección administrativa no ha dado respuesta a las solicitudes de recursos para instalar el aire acondicionado en todas las oficinas.	N/A	N/A	Solicitar a la subdirección administrativa la instalación de aires acondicionados en todas las oficinas de la sede Guaviare	Acción Correctiva	Dr. Trián Zúñiga	Financiero	Mitigar el riesgo de un funcionamiento anormal de los equipos de comunicaciones y de cómputo y con ello mitigar el riesgo de un probable daño permanente que genere interrupciones en la atención de los usuarios.	Número de solicitudes de mantenimiento enviadas. (Una mensual)	05-jun-17	30-dic-17	"Solicitud de Aires acondicionados- guaviare@defensoria.gov.co "Correo Hallazgo N° 13 guaviare@defensoria.gov.co "Hallazgo N° 13 Memorando DPG- 4018 099 Solicitud aires acondicionados	Se evidencia que a pesar de NO contar con el nuevo Aire Acondicionado la Regional sigue gestionando la adquisición de ese equipo, con el objetivo de tener ambiente optimo y una temperatura adecuada para la funcionalidad de los dispositivos de comunicación.	80%	En Ejecución			



Proceso-Terminación	SECCIÓN 1: IDENTIFICACIÓN DEL HALLAZGO					Acción Registrada en Plan de Mejoramiento	SECCIÓN 2: ANÁLISIS CAUSAS					Causa(s) Raíz	SECCIÓN 3: PLAN DE MEJORAMIENTO						SECCIÓN 4: SEGUIMIENTO								
	N°	Fuente de hallazgo	Fecha hallazgo	Proceso - Subproceso Afectado	Hallazgo y/o Situación		PORQUE?	PORQUE?	PORQUE?	PORQUE?	PORQUE?		ACCIÓN	Tipo de acción Propuesta	Responsable de ejecución	Recursos	Área de la acción	Indicador	Fecha Inicio	Fecha Terminación	PRIMERA BIMESTRE		PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO	Estado de la Acción	Fecha de Cierre		
																					SEGUIMIENTO AVANCE PROCESO	DOCUMENTOS SOPORTE				OBSERVACIONES OCI	
Regional Guaviare	26	601814	Auditoría Interna de Gestión	02-may-17	Gestión de Servicios Administrativos	No se realizan las reuniones bimestrales que se deben efectuar por parte 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.	N/A	No se citaron porque no se pudo concertar la fecha de realización debido a las ocupaciones misionales de cada uno de los funcionarios de regional	N/A	N/A	N/A	N/A	Realizar una reunión bimensual que será citada por el Defensor Regional por medio de memorando	Acción Correctiva	Raúl Moreno	Humano	Que todos los funcionarios se comprometan con el tema de gestión ambiental	Numero de citaciones, número de actas, número de listados de asistencia a reuniones bimensuales	01-jun-17	30-dic-17	1. Se convocó a Reunión bimensual mediante memorando a Contratistas y funcionarios de Planta y se realizó reunión por parte del funcionario responsable del comité de Gestión Ambiental. 2. Se envió correo con el acta de reunión con las firmas de los servidores de la Regional, con lo solicitado la Dra. Claudia Romero y no se recibió respuesta. 3. El funcionario responsable del Proceso me envió este correo con los siguientes soportes. Con respecto al hallazgo N° 14 No se realizan las reuniones bimestrales que se deben efectuar por parte del Subcomité Regional, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 5 de la Resolución 1270 de 2013, por la cual se	"ACTA REUNIÓN BIMENSUAL SGA JUNIO-JULIO 2017" "ACTA REUNIÓN BIMENSUAL SGA OCTUBRE-NOVIEMBRE 2017" "ACTA REUNIÓN BIMENSUAL SGA SEPTIEMBRE 2017" "Correo Hallazgo N° 14 guaviare@defensoria.gov.co Hallazgo N° 14"	Se evidencia que la acción se cumplió, dado que se realizaron reuniones programadas con los contratistas y funcionarios de planta por parte del funcionario responsable.	100%	Cerrado Eficaz	31-mar-18	
Regional Guaviare	26	601815	Auditoría Interna de Gestión	02-may-17	Gestión de Servicios Administrativos	La Regional no cuenta con un cronograma de actividades de gestión ambiental para la vigencia 2017. Numeral 2 del Artículo 3 de la Resolución 1270 de 2013.	N/A	Porque el subcomité no tenía claro que debía elaborar ese cronograma	Porque se acostumbraba que el cronograma era enviado desde la subdirección administrativa pero para el año 2017 no fue enviado.	N/A	N/A	N/A	Elaboración del cronograma del subcomité de gestión ambiental.	Corrección	Raúl Moreno	Humano	Un cronograma elaborado	(Cronograma elaborado) 1/1/2017	01-jun-17	30-dic-17	Se solicitó a la Dra. Nardi Torres, colaboración en cuanto a la realización de los cronogramas de las actividades de Gestión Ambiental. Se recibió respuesta por parte de la Dra. Nardi Torres; quien envió el cronograma de Gestión Ambiental para el año 2017.	"Cronograma de las sedes regionales Hallazgo N° 15" "MEMORANDO REMISIÓN CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES SGA 2017"	Se evidencia que la acción se cumplió a cabalidad, dado que regional solicitó acompañamiento y asesoría en la construcción del cronograma de las actividades de Gestión Ambiental.	100%	Cerrado Eficaz	31-mar-18	
Regional Guaviare	26	601816	Auditoría Interna de Gestión	02-may-17	Gestión del Talento Humano	No se pudo evidenciar la participación de los contratistas en actividades relacionadas con temas de Seguridad y Salud en el Trabajo debido a la ausencia de lista de asistencia a estos eventos lo que representa una inconformidad de carácter legal, al no encontrar evidencia de cumplimiento a lo dispuesto en el Decreto 723 de 2013.	N/A	Porque los contratistas no participan a pesar de ser convocados	Porque no tienen contrato laboral y dicen que no tienen la obligación de asistir a estas actividades	N/A	N/A	N/A	Se citarán a las reuniones por medio de memorando firmado por el regional indicando la normatividad que obliga a la asistencia a estos espacios.	Acción Correctiva	Dra. Patricia Rodríguez y Elicenia Navarro, Adriana Gordillo y Luz Marina Londoño	Humano	Encontrar evidencia de cumplimiento a lo dispuesto en el Decreto 723 de 2013.	Memorando enviados	01-jun-17	30-dic-17			100%	Cerrado Eficaz	23-oct-17		
Regional Guaviare	26	601817	Auditoría Interna de Gestión	02-may-17	Subproceso de Defensoría Pública	Se revisó el registro en el RIJAF de la Defensora Pública: Paola Andrea Barrera afectando la verificación del cumplimiento de las obligaciones contractuales (Contrato DP-0217-2016).	N/A	Porque la contratista se había trasladado de una EPS a otra y el registro en el sistema se encontraba en trámite	El sistema registra inactivos a los afiliados mientras realiza traslados de EPS	N/A	N/A	N/A	El sistema registra inactivos mientras se realizaba el traslado de EPS	Esperar a que el sistema cargara la novedad de traslado	Corrección	Dr. Camilo Mondragón	Tecnológico	Dar cumplimiento de las obligaciones contractuales (Contrato DP-0217-2016).	Registro de RIJAF	01-may-18	30-sep-17	De conformidad con sus recomendaciones para el presente hallazgo No. 21 a cargo de esta Unidad Defensorial, se procedió a expedir desde el VISIÓN WEB-RIJAF, el correspondiente informe donde se registra la trazabilidad de las solicitudes de acciones populares y de grupo, entre otras, a cargo de nuestra regional, conforme la información que registra por nuestros defensores públicos en el aplicativo RAJ.	Informe de Auditoría Guaviare Archivo Correo Hallazgo N° 21 - 2 guaviare@defensoria.gov.co guardado en pdf "REPORTE RAJ ACCIONES REGIONAL GUAVIARE.pdf"	Se evidenció correo electrónico certificación suministrada por la Defensoría Pública, siendo así que se da cumplimiento a dicha acción.	100%	Cerrado Eficaz	31-mar-18

Proceso-Ter	SECCIÓN 1: IDENTIFICACIÓN DEL HALLAZGO					Acción Registrada en Plan de Mejoramiento	SECCIÓN 2: ANÁLISIS CAUSAS					SECCIÓN 3: PLAN DE MEJORAMIENTO							SECCIÓN 4: SEGUIMIENTO							
	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	PRIMERA BIMESTRE			Porcentaje de Cumplimiento	Estado de la Acción	Fecha de Cierre
																					SEGUIMIENTO AVANCE PROCESO	DOCUMENTOS SOPORTE	OBSERVACIONES OCL			
Regional Guaviare	26	601818	Auditoría Interna de Gestión	02-may-17	Subproceso de Defensoría Pública	Se encontraron inconsistencias en la información reportada por el PAG en el formato SD-P02-F25 respecto del número de casos activos mensuales llevados por los Defensores Públicos.	N/A	Porque hubo un error de digitación que no alteró el número total de proceso	N/A	N/A	N/A	N/A	Oligenciar de manera adecuada el formato SD-P02-F25	Acción Correctiva	Dr. Camilo Mondragón	Humano	Subsanar las inconsistencias en la información reportada por el PAG en el formato SD-P02-F25 respecto del número de casos activos mensuales llevados por los Defensores Públicos.	Informes de gestión con cifras conciliadas con información y con estadísticas de la regional (uno mensual por cada defensor público)	15-may-17	30-ene-17	El Dr. Camilo Mondragón PAC responsable del Proceso se comunica con la Dra. Claudia Romero. Responde por correo el avance con el hallazgo. De conformidad con la solicitud presentada por usted el día 17 de Febrero a mi correo electrónico, me permito remitir para su conocimiento el tramite surtido al hallazgo numero 19. "No se realizaron las visitas a los Circuitos Judiciales de la Regional, Wirrañores, Calamar, Retorno y Pto Concordia, J.2.4.3 SUB- PROCESO DE DEFENSORIA PUBLICA; Prestación de Servicio de Defensoría Pública. Instructivo Informe Bimestral del Profesional Administrativo y de Gestión. Formato SD-402.	Respuesta correo guardado en pdf. Ruta es la carpeta - Hallazgo N° 20 - con el nombre Correo Hallazgo N° 20-guaviare@defensoria.gov.co	Se evidencia que la acción se cumplió a cabalidad.	100%	Cerrado Eficaz	11-oct-17
Regional Guaviare	26	601819	Auditoría Interna de Gestión	02-may-17	Subproceso de Defensoría Pública	No se realizaron las visitas a los Circuitos Judiciales de la Regional, Wirrañores, Calamar, Retorno y Pto Concordia, J.2.4.3 SUB- PROCESO DE DEFENSORIA PUBLICA; Prestación de Servicio de Defensoría Pública. Instructivo Informe Bimestral del Profesional Administrativo y de Gestión. Formato SD-402.	N/A	No se programaron comisiones porque no se autorizaban recursos económicos desde dirección nacional de Defensoría Pública	La dirección Nacional de Defensoría Pública informó que había presupuesto para comisiones.	N/A	N/A	N/A	Hacer las solicitudes de comisión	Acción Correctiva	Dr. Camilo Mondragón	Financiero	Realizar una mejor supervisión de los procesos adelantados por los defensores públicos.	Solicitudes de comisión realizadas (una mensual)	01-jul-17	30-ene-17	El Dr. Camilo Mondragón PAC responsable del Proceso se comunica con la Dra. Claudia Romero. Responde por correo el avance con el hallazgo. De conformidad con la solicitud presentada por usted el día 17 de Febrero a mi correo electrónico, me permito remitir para su conocimiento el tramite surtido al hallazgo numero 19. "No se realizaron las visitas a los Circuitos Judiciales de la Regional, Wirrañores, Calamar, Retorno y Pto Concordia, J.2.4.3 SUB- PROCESO DE DEFENSORIA PUBLICA; Prestación de Servicio de Defensoría Pública. Instructivo Informe Bimestral del Profesional Administrativo y de Gestión. Formato SD-402 en el que se concluye por la	Respuesta correo guardado en pdf. Ruta es la carpeta - Hallazgo N° 20 - con el nombre Correo Hallazgo N° 20-guaviare@defensoria.gov.co	Se evidencia que la acción se cumplió a cabalidad.	100%	Cerrado Eficaz	31-mar-18
Regional Guaviare	26	601820	Auditoría Interna de Gestión	02-may-17	Subproceso de Defensoría Pública	La DNDP no ha asegurado la disponibilidad de recursos para atender las solicitudes de comisión hechas por los PAG. Literal C Numeral 6.3 NTCCGP 1000-2009 Servicios de Apoyo.	N/A	No se programaron comisiones porque no se autorizaban recursos económicos desde dirección nacional de Defensoría Pública	La dirección Nacional de Defensoría Pública informó que había presupuesto para comisiones.	N/A	N/A	N/A	Solicitudes de comisión realizadas (una mensual)	Acción Correctiva	Dr. Camilo Mondragón	Financiero	Realizar una mejor supervisión de los procesos adelantados por los defensores públicos.	Solicitudes de comisión realizadas (una mensual)	01-jul-17	30-ene-17	Se envió correo al Dr. Camilo Mondragón, ya que el está comunicando mediante correo con la Dra. Claudia Romero	Respuesta correo guardado en pdf. Ruta es la carpeta - Hallazgo N° 20 - con el nombre Correo Hallazgo N° 20-guaviare@defensoria.gov.co	Se evidencia que se realizaron las solicitudes de comisiones mediante memorando DPRG-601-0218-2017 donde se hace la solicitud de comisión visita de gestión y jornada descentralizada de servicio de Defensoría pública al Regional meta, Carlos Hernán Rodríguez.	100%	Cerrado Eficaz	31-mar-18
Regional Guaviare	26	601821	Auditoría Interna de Gestión	02-may-17	Subproceso de Recursos y Acciones Judiciales	Al evaluarse el procedimiento SR-PP vigente desde el 07/03/2016, se pudo observar la falta de puntos de control esto, lo cual impide la generación de certeza sobre lo ejecutado o dicho de otra manera, permite la eventual desviación del proceso.	N/A	Si existen puntos de control pero no se han presentado solicitudes por parte de la comunidad	N/A	N/A	N/A	N/A	Seguir aplicando los puntos de control por medio de los informes mensuales rendidos a Defensoría Pública	Acción Correctiva	Dr. Camilo Mondragón, Dr. Trián Zúñiga	Humano	Desarrollar los puntos de control sobre el procedimiento SR-PP para generar certezas sobre lo ejecutado.	Informes mensuales	01-jul-17	30-ene-17	De conformidad con sus recomendaciones para el presente hallazgo No. 21 a cargo de esta Unidad Defensorial, se procedió a expedir desde el VISIÓN WEB-RUP, el correspondiente informe donde se registra la trazabilidad de las solicitudes de acciones populares y de grupo, entre otras, a cargo de nuestra regional, conforme la información que registra por nuestros defensores públicos en el aplicativo RAJ. Agradezco altamente su gestión y apoyo al trámite de nuestro proceso de mejoramiento, quedando atento al resultado de su evaluación.	Informe de Auditoría Guaviare Archivo Correo Hallazgo N° 21 - 2 guaviare@defensoria.gov.co guardado en pdf "REPORTE RAJ ACCIONES REGIONAL GUAVIARE.pdf"	Se evidencia que desde la regional se esta impulsando las acciones populares y de grupo además se esta utilizando el sistema Integrado de Información VISIÓN WEB-RAJ (se adjunta informe generados desde el sistema).	100%	Cerrado Eficaz	31-mar-18
Regional Guaviare	26	601822	Auditoría Interna de Gestión	02-may-17	Subproceso de Recursos y Acciones Judiciales	Se encontraron registros o directrices impartidas por la Dirección Nacional de Recurso y Acciones Judiciales que tiendan a verificar el cumplimiento en el registro Visión Web RAJ. Literal c del numeral 4.1 NTCCGP 1000-2009 y MECI: Subsistema Control de gestión, componente: Actividades de control.	N/A	Si existen directrices impartidas pero no existen solicitudes de este tipo de acciones	Porque la comunidad no las ha solicitado	N/A	N/A	N/A	En jornadas de Defensoría al barrio se fomentará la utilización de este tipo de recursos para la solución de problemas comunitarios	Acción Correctiva	Dr. Camilo Mondragón, Dr. Trián Zúñiga	Humano	Cumplir con en el registro Visión Web RAJ. Literal c del numeral 4.1 NTCCGP 1000-2009 y MECI: Subsistema Control de gestión, componente: Actividades de control.	Actas de reuniones con comunidad jornadas defensoría en tu barrio	01-jul-17	30-ene-17	Listados de Asistencia Visita de Gestión y Jornada descentralizada	Archivo PDF Listados de Asistencia Visita de Gestión y Jornada descentralizada	Se evidencia que desde la regional se esta impulsando la efectividad del estudio de las acciones populares y de grupo asistiendo los municipios del departamento del Guaviare para verificar la existencia de algunas afectaciones o vulneración de los Derechos fundamentales de estos lugares, además se esta utilizando el sistema Integrado de Información VISIÓN WEB-RAJ (se	100%	Cerrado Eficaz	31-mar-18

Regional/ Proceso-Ter	SECCIÓN 1: IDENTIFICACIÓN DEL HALLAZGO				Acción Requerida en Plan de mejoramiento	SECCIÓN 2: ANÁLISIS CAUSAS						SECCIÓN 3: PLAN DE MEJORAMIENTO						SECCIÓN 4: SEGUIMIENTO							
	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	PRIMER SEMESTRE		PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO	Estado de la Acción	Fecha de Cierre
																					SEGUIMIENTO AVANCE PROCESO	DOCUMENTOS SOPORTE			
Regional Guaviare	26	601823	02-may-17	Subproceso de Atención al Cliente - Trámite de Quejas, Solicitudes y Asesoría	Registros históricos de casos con alarma de atraso en el sistema Visión Web ATQ sin que hayan podido darse de baja ni cerrarse. Ver resolución 396 VISIÓN WEB ATQ	Porque son casos de años anteriores a la implementación del sistema Visión Web por carecer de Internet en la regional Guaviare	No se contaba con el recurso tecnológico en la región para tener acceso a Internet.	N/A	N/A	N/A	No se contaba con el recurso tecnológico en la región para tener acceso a Internet.	Realizar una jornada de actualización de los registros en el sistema VW	Corrección	Dr. Trián Zúñiga	Tecnológico	Consolidar los datos de atención y trámite de quejas	1 Acta de cierre de casos por desistimiento	30-may-17	30-sep-17			100%	Cerrado Eficaz	30-nov-17	
Regional Guaviare	26	601824	02-may-17	Subproceso de Atención al Cliente - Trámite de Quejas, Solicitudes y Asesoría	Se encuentran usuarios activos que ya no están vinculados a la entidad como es el caso del funcionario Hector Enrique López Páun ver Resolución 396 VISIÓN WEB ATQ	Porque en el año 2015 se había dado desde la oficina de sistemas la instrucción de que todos los procesos debían ser sistematizados en Visión Web	Porque desde el nivel central consideraban que todos los procesos debían ser sistematizados en Visión Web	N/A	N/A	N/A	Porque desde el nivel central consideraban que todos los procesos debían ser sistematizados en Visión Web	Oficiar a la oficina de sistemas para que excluyera a los funcionarios de estas dependencias o a los que ya no están vinculados a la regional Guaviare	Acción Correctiva	Dr. Trián Zúñiga	Tecnológico	Consolidar los datos de atención y trámite de quejas	1 Oficios de solicitud	24-may-17	30-sep-17			100%	Cerrado Eficaz	30-nov-17	
Grupo Bienes	27	502001	09-may-17	Gestión Financiera	HALLAZGO N° 1: La entidad no tiene clasificada individualmente en la contabilidad los Bienes Inmuebles, evidenciando en forma global en sus registros contables, los costos de los inmuebles: terreno, edificaciones, parquímetros, abonos de responsabilidad, depreciación y reserva de la Información Contable Pública, establecidas en el Régimen de Contabilidad Pública. Sin embargo, se encuentra la información detallada en el Sistema de Información SAP y en el programa CIA.	N/A																0%	Cerrado Ineficaz	31-mar-18	
Grupo Bienes	27	502002	09-may-17	Gestión de Servicios Administrativos	HALLAZGO N° 2: De los bienes vehiculares asignados a la sede central, Condumama y otras dependencias (2) no se evidenciaron físicamente, tampoco un (1) motor fuera de borda Yamaha 40 HP, evidenciando subvaloración de los inventarios, ausencia de control en los inventarios, cuando inmediatamente sobre su ubicación en el estado de responsabilidad fiscal se evidenció algún fallo a favor de la defensoría por siniestro y que hubiera sido reconocido por alguna aseguradora.	N/A	De acuerdo al procedimiento versión 3, Código: AD-02, el cual establece que para T...-1) Es caso de hurto o pérdida, se recibe una subvaloración de los inventarios, ausencia de control en los inventarios, cuando inmediatamente sobre su ubicación en el estado de responsabilidad fiscal se evidenció algún fallo a favor de la defensoría por siniestro y que hubiera sido reconocido por alguna aseguradora.	El procedimiento no responde a las necesidades de la entidad para tener los inventarios actualizados.				1. Actualizar el procedimiento código AD-02... y el Manual Integrado de Bienes en lo relacionado con el tema de hurtos y delitos. 2. Retener mediante comunicación interna a CIA la solicitud de información sobre el fallo emitido para cada uno de estos casos.	Acción Correctiva	Gerente Gabriel Trujes Flores, Subdirector Administrativo	Humano	2 Documentos actualizados	(Documentos actualizados/2)100	10-may-17	30-dic-17			50%	En Ejecución		
Grupo Bienes	27	502003	09-may-17	Gestión de Servicios Administrativos	HALLAZGO N° 3: En la Inspección física de los vehículos en las instalaciones de la Sede Centro y Chaparrero con base en la información reportada por el Grupo de Bienes se verificó que: 1.- El Vehículo Toyota Prado Placa OJG-164 está cargado a la Regional Bogotá siendo la verdad que se encuentra en la Regional Antioquia. 2.- El campero Chevrolet Blazer Placa OIG-108 está a cargo de la Defensoría Irma Córdova.	N/A	Al momento de retirarse los servidores públicos responsables de los bienes no cumplen con la entrega de los bienes que tienen a su nombre.	Falta hacer una comunicación interna en la que se recorde la obligación de la entrega física de los bienes al momento de su retiro o traslado de la entidad.	Falta hacer una comunicación interna en la que se recorde la obligación de la entrega física de los bienes al momento de su retiro o traslado de la entidad.			Actualización de los bienes señalados en el hallazgo en el inventario, posterior a la entrega del concepto o fallo de CID	Acción Correctiva	Gerente Gabriel Trujes Flores, Subdirector Administrativo	Humano	Bienes señalados en el hallazgo actualizados en el inventario	(Número de bienes actualizados/Número de bienes a actualizar)100	10-may-17	30-jun-18			50%	En Ejecución		
Grupo Bienes	27	502004	09-may-17	Gestión de Servicios Administrativos	HALLAZGO N° 4: De acuerdo a la resolución n° 840 del 8 de julio de 2008, Artículo primero: Guarda moteros. En atención a lo establecido por el artículo 19 de la resolución 723 de 2007, se establece que los automotores que prestan servicio para el nivel central, incluídas las regionales de Bogotá y Condumama, durante los fines de semana, festivos o cuando el funcionario a quien ha sido destinado no requiere desplazarse, la persona responsable de su custodia debe permanecer dentro de la sede central de la Defensoría del Pueblo ubicada en la calle 55 n° 10-32 de la ciudad de Bogotá D.C. Sin embargo una vez realizada la inspección física el día 2 de mayo de 2017 a las 15:00 hrs.	N/A	El personal de seguridad del parqueadero del centro comercial no registra apropiada la salida e ingresos de vehículos de la entidad.	El personal de seguridad del parqueadero del centro comercial no registra apropiada la salida e ingresos de vehículos de la entidad.				Proyectar una comunicación reiterativa en la que se recorde la obligación de la entrega física de los bienes por parte de los servidores públicos al momento de su retiro o traslado de la entidad.	Acción Correctiva	Gerente Gabriel Trujes Flores, Subdirector Administrativo	Humano	Una comunicación difundida	(Número de comunicaciones difundidas/1)100	10-may-17	30-ago-17			50%	En Ejecución		
Grupo Bienes	27	502005	09-may-17	Gestión de Servicios Administrativos	HALLAZGO N° 5: Al momento de la inspección de los vehículos de la sede central se evidenció la entrada al vehículo de placa con "W", automóvil Chevrolet Aveo a las 07:05 am del día 2 de mayo de 2017, cuando inmediatamente de su parqueadero al fin de semana	N/A	El personal de seguridad del parqueadero del centro comercial no registra apropiada la salida e ingresos de vehículos de la entidad.	El personal de seguridad del parqueadero del centro comercial no registra apropiada la salida e ingresos de vehículos de la entidad.			Actualización de los bienes señalados en el hallazgo en el inventario	Acción Correctiva	Gerente Gabriel Trujes Flores, Subdirector Administrativo	Humano	Bienes señalados en el hallazgo actualizados en el inventario	(Número de bienes actualizados/Número de bienes a actualizar)100	10-may-17	30-may-17			50%	En Ejecución			
Grupo Bienes	27	502006	09-may-17	Gestión de Servicios Administrativos	HALLAZGO N° 6: Al momento de la inspección de los vehículos de la sede central se evidenció la entrada al vehículo de placa con "W", automóvil Chevrolet Aveo a las 07:05 am del día 2 de mayo de 2017, cuando inmediatamente de su parqueadero al fin de semana	N/A	El personal de seguridad del parqueadero del centro comercial no registra apropiada la salida e ingresos de vehículos de la entidad.	El personal de seguridad del parqueadero del centro comercial no registra apropiada la salida e ingresos de vehículos de la entidad.			1. Enviar oficio al administrador de la copropiedad en para que imparta la instrucción correspondiente a las guardas de seguridad. 2. Impartir instrucción a los conductores recordando la obligación de ingresar los vehículos al parqueadero una vez se haya prestado el servicio. 3. Realizar observación de los registros de ingreso y salida	Acción Correctiva	Gerente Gabriel Trujes Flores, Subdirector Administrativo/ Jairo Anzor García Profesional Especializado	Humano	Envío de oficio a administrador de la copropiedad	(Oficio remitido/1)100	10-may-17	30-dic-17			50%	En Ejecución			

Regional/Proceso-Termino	SECCIÓN 1: IDENTIFICACIÓN DEL HALLAZGO					Acción Registrada en Plan de mejoramiento	SECCIÓN 2: ANÁLISIS CAUSAS					Causa(s) Raíz	SECCIÓN 3: PLAN DE MEJORAMIENTO					SECCIÓN 4: SEGUIMIENTO							
	N°	Fuente de hallazgo	Fecha hallazgo	Proceso - Subproceso Afectado.	Hallazgo y/o Situación		PORQUE?	PORQUE?	PORQUE?	PORQUE?	PORQUE?		ACCIÓN	Tipo de acción	Responsable de ejecución	Recursos	Acta de la acción	Indicador	Fecha Inicio	Fecha Terminación	PRIMERA SEMESTRE		Porcentaje de Cumplimiento	Estado de la Acción	Fecha de Cierre
																					SEGUIMIENTO AVANCE PROCESO	DOCUMENTOS SOPORTE			
Grupo Bienes	27	502006	Auditoría Interna de Gestión	09-may-17	Gestión de Servicios Administrativos	HALLAZGO N° 6: "La entidad no tiene cuantificado individualmente en la contabilidad los Bienes Equipo de cómputo, se evidencia en forma global en sus registros contables, afectando la exactitud, objetividad y la relevancia de la información Contable Pública, establecidas en el Régimen de Contabilidad Pública. Sin embargo, se encuentra la información SAF y en el programa CGA. De conformidad con el inicio de inventarios suministrado por la Subdirección Administrativa - Grupo de Bienes, relacionados con los equipos de cómputo de la Defensoría del Pueblo, se verificaron en el sistema de información SAF y mediante inspección física aleatoriamente algunos elementos a nivel nacional, encontrándose lo siguiente: 1-Elemento encontrado físicamente para el nombre de un refinanciero de la Defensoría del Pueblo.	N/A	Al momento de retirarse los servidores públicos responsables de los bienes no cumplen con la entrega de los bienes que tienen a su nombre.	Falta hacer una comunicación referativa en la que se recorde la obligación de la entrega física de los bienes al momento de su retiro o traslado de la entidad.	Falta hacer una comunicación referativa en la que se recorde la obligación de la entrega física de los bienes al momento de su retiro o traslado de la entidad.	Proyectar una comunicación referativa en la que se recorde la obligación de la entrega física de los bienes por parte de los servidores públicos al momento de su retiro o traslado de la entidad.	Acción Correctiva	Gerente Gabriel Trujas Flores, Subdirector Administrativo	Humano	Una comunicación difundida	(Número de comunicaciones difundidas)/1700	10-may-17	30-ago-17				0%	Abierto		
Grupo Bienes	27	502007	Auditoría Interna de Gestión	09-may-17	Gestión de Servicios Administrativos	HALLAZGO N°7: "Se evidencia que la información registrada en el sistema de información SAF del cual administra la información referente a los inventarios de la Entidad, no se encuentra actualizada, teniendo en cuenta que la unidad de videoconferencia HDX	N/A	Al momento de retirarse los servidores no entregan los bienes a su cargo.	Al momento de retirarse los servidores públicos responsables de los bienes no cumplen con la entrega de los bienes que tienen a su nombre.	Falta hacer una comunicación referativa en la que se recorde la obligación de la entrega física de los bienes al momento de su retiro o traslado de la entidad.	Proyectar una comunicación referativa en la que se recorde la obligación de la entrega física de los bienes al momento de su retiro o traslado de la entidad.	Acción Correctiva	Gerente Gabriel Trujas Flores, Subdirector Administrativo	Humano	Una comunicación difundida	(Número de comunicaciones difundidas)/1700	10-may-17	30-ago-17			0%	Abierto			
Grupo Bienes	27	502008	Auditoría Interna de Gestión	09-may-17	Gestión de Servicios Administrativos	HALLAZGO N°8: "No se evidenció físicamente la UPS de 30 KVA trifásica identificada con placa externa N° 31227. Placa externa N° 22271 y número de serie AG3004047, la cual aparece registrada en el inventario de la Defensoría del Pueblo a nombre del pederero Pedro Abril quien en la actualidad no es funcionario de la entidad, según oficio y resolución 330 del 23 de febrero del 2015 laboró hasta el 30 de mayo de 2015	N/A	Al momento de retirarse el antiguo servidor Pedro Abril entregó de manera parcial los bienes a su cargo, quedando la UPS dentro las pendientes, no obstante esta se encontraba físicamente en el edificio de la sede Centro.	Falta hacer una comunicación referativa en la que se recorde la obligación de la entrega física de los bienes al momento de su retiro o traslado de la entidad.	Falta hacer una comunicación referativa en la que se recorde la obligación de la entrega física de los bienes al momento de su retiro o traslado de la entidad.	Proyectar una comunicación referativa en la que se recorde la obligación de la entrega física de los bienes por parte de los servidores públicos al momento de su retiro o traslado de la entidad.	Acción Correctiva	Gerente Gabriel Trujas Flores, Subdirector Administrativo	Humano	Actualización de los inventarios de la Defensoría del Pueblo	Inventario actualizado	10-may-17	30-ago-17			0%	Abierto			
Grupo Bienes	27	502009	Auditoría Interna de Gestión	09-may-17	Gestión de Servicios Administrativos	HALLAZGO N°9: "Se evidenció que la UPS de 40 KVA FEDT0N FL-042340 identificada con placa externa 25333, se encuentra ubicada en uno de los pasillos en la sede de chaparrero sobre estas y no está funcionando. Adicionalmente, se verificó que la UPS de 30 KVA trifásica registrada en el SAF con placa externa 22772 ubicada en la escuela de Defensoría Pública "Bartolomé Caceres Weverling" en la ciudad de Bogotá, no cuenta con placa de identificación de la Defensoría del Pueblo, tener un sticker con el número de placa externa manuscrito equivocadamente (28772).	N/A	Al verificar el número de la placa externa en el sistema no se identifica que corresponda a una UPS, esta placa corresponde a un decanato pira.	La manipulación e instalación de los equipos de computo relacionadas con los UPS sin responsabilidad del grupo de Sistemas	La manipulación e instalación de los equipos de computo relacionadas con los UPS sin responsabilidad del grupo de Sistemas	Corregir el número de la placa de la UPS DE 40 KVA FEDT0N FL-042340	Acción Correctiva	Gerente Gabriel Trujas Flores, Subdirector Administrativo	Humano	UPS de 40KVA FEDT0N FL-042340 con número de placa corregido	(Número de bienes actualizados)/Número de bienes a actualizar/700	10-may-17	01-ago-17			50%	En Ejecución			
Grupo Bienes	27	502010	Auditoría Interna de Gestión	09-may-17	Gestión de Servicios Administrativos	HALLAZGO N° 10: "El 60% de los licencias de software reportadas corresponde a treinta (30) licencias del total de las cuarenta y tres (43), su costo desde un millón de pesos más (51.000.000 más) hasta cuarenta millones cuatro millones pesos más (584.000.000 más) como es el caso de la licencia Microsoft office 365 Plan 1 por el correo electrónico utilizado por los usuarios de la Defensoría del Pueblo.	N/A	El manejo del software no hace parte del alcance del grupo de inventarios	El Software es responsabilidad del grupo de sistemas	El software es responsabilidad del grupo de sistemas	Proyectar memorando al Profesional Responsable del Grupo de sistemas para el respectivo trámite	Acción Correctiva	EPDS ENRIQUE FERNANDEZ CASARIG, Profesional Responsable Grupo de Bienes	Humano	Una comunicación enviada	Número de comunicaciones enviadas/Número de comunicaciones programadas para enviar.	10-may-17	30-ago-17			50%	En Ejecución			
Grupo Bienes	27	502011	Auditoría Interna de Gestión	09-may-17	Gestión de Servicios Administrativos	HALLAZGO N° 11: "La Entidad no tiene cuantificado individualmente en la contabilidad los licencias de software, se evidencia en forma global que sus registros contables, afectando la exactitud, objetividad y la relevancia de la información contable pública, establecido hasta el régimen de Contabilidad Pública. Sin embargo se encuentra una información detallada en el sistema de información SAF.	N/A	El registro contable corresponde al proceso de Gestión Financiera	No aplica	No aplica	Enviar correo electrónico a control interno informado que el registro contable corresponde al proceso de gestión financiera	Acción Correctiva	Gerente Gabriel Trujas Flores, Subdirector Administrativo	Humano	Un correo electrónico enviado	Número de correos enviados/Número de correos programados para enviar	10-may-17	30-ago-17			50%	En Ejecución			
Grupo Bienes	27	502012	Auditoría Interna de Gestión	09-may-17	Gestión de Servicios Administrativos	HALLAZGO N° 12: "Se evidencia en el Acta de entrega de Bienes número 004 del 30 de Diciembre del 2016, la entrega de bienes en destrucción que está bajo la responsabilidad de la Subdirección Administrativa-Grupo de Bienes.	N/A	Por que la entidad no cuenta con la licencia ambiental para realizar la destrucción de los bienes que así lo requiere según el Decreto Único Reglamentario del Sector Ambiente y Desarrollo Sostenible 1076 de 2015.	Por que la entidad no cuenta con la licencia ambiental para realizar la destrucción de los bienes que así lo requiere según el decreto 1057 de 2015.	No se acepta el hallazgo toda vez que la destrucción inlto no es considerada legal.		Acción Correctiva								50%	En Ejecución				
Grupo Bienes	27	502013	Auditoría Interna de Gestión	09-may-17	Gestión de Servicios Administrativos	HALLAZGO N° 13: "Se evidencia en el Acta de entrega de Bienes número 004 del 30 de Diciembre del 2016, no es concordante la firma del representante legal Pedro Antonio Contreras Ramirez en el N° de cédula, creando incertidumbre en quien recibió efectivamente los bienes dados de	N/A	Es necesario establecer en el manual de bienes captado de bajas las responsabilidades en la validez de los elementos dados de baja	Es necesario establecer en el manual de bienes captado de bajas las responsabilidades en la validez de los elementos dados de baja	Actualización del Manual Integrado de Bienes indicando que el responsable o los responsables de la recolección de los equipos serán quienes firmen el acta de baja de los bienes de baja por parte de la empresa gestora autorizada para tal fin.	Acción Correctiva	Gerente Gabriel Trujas Flores, Subdirector Administrativo	Humano	Actualización del manual de bienes	Manual de bienes/1700	10-may-17	30-ago-17			50%	En Ejecución				

Regional/Proceso-Termino	SECCIÓN 1: IDENTIFICACIÓN DEL HALLAZGO					Acción Registrada en Plan de Mejoramiento	SECCIÓN 2: ANÁLISIS CAUSAS					SECCIÓN 3: PLAN DE MEJORAMIENTO						SECCIÓN 4: SEGUIMIENTO							
	N°	Fuente de hallazgo	Fecha hallazgo	Proceso - Subproceso Afectado	Hallazgo y/o Situación		PORQUE?	PORQUE?	PORQUE?	PORQUE?	PORQUE?	Causas/Raíz	ACCIÓN	Tipo de acción Propuesta	Responsable de ejecución	Recursos	Acta de la acción	Indicador	Fecha Inicio	Fecha Terminación	PRIMER BIMESTRE		Porcentaje de Cumplimiento	Estado de la Acción	Fecha de Cierre
																					SEGUIMIENTO AVANCE PROCESO	DOCUMENTOS SOPORTE			
Grupo Bienes	27	502014	09-may-17	Gestión de Servicios Administrativos	<p>MEMORANDO N° 14: En el mes de distribución no hay evidencia fotográfica de la destrucción, la fecha no es concordante. La fecha del acta figura: <u>20 de mayo de 2017</u> cuando el acta de entrega fue en <u>20 de mayo</u>.</p>	N/A	Se evidencia que hubo un error por parte de la empresa gestora en el registro del acta de destrucción					Solicitar mediante comunicación oficial a la empresa gestora la conexión del registro y una descripción del procedimiento de la gestión de los bienes entregados.	Acción Correctiva	Gerente Gabriel Trejos Paredes, Subdirector Administrativo	Humano	Comunicación enviada	Número de comunicaciones emitidas/1	10-may-17	30-dic-17			Se evidencia el envío de los documentos soporte, en embargo no diligenciaron las columnas de seguimiento, soporte.	50%	En Ejecución	
Of Planeación Autoevaluación	29											Realizar acompañamiento a las diferentes áreas en la formulación del POE	Acción Preventiva	Oficina de Planeación	Humano	Acompañar a todas las Dependencias en la formulación del POE	N° de Acompañamientos / N° de dependencias	24-mar-17	30-ago-17				100%	Cerrado Eficaz	30-oct-17
Of Planeación Autoevaluación	29											Diseñar e implementar una estrategia metodológica, que permita la articulación de la Delegadas y Direcciones Nacionales en la formulación del Plan Operativo Estratégico - POE	Acción Preventiva	Vicedefensoría, Oficina de Planeación	Humano	Articulación de las Dependencias Nacionales en la formulación del POE	N° de estrategias implementadas / N° de estrategias establecidas	24-mar-17	30-dic-17				100%	Cerrado Eficaz	30-dic-17
Of Planeación Autoevaluación	29											Consolidar y parametrizar el Plan Operativo Estratégico ajustado.	Acción Preventiva	Oficina de Planeación	Humano, Tecnológico	Plan Operativo Estratégico parametrizado en el sistema.	N° de actividades establecidas / N° de actividades parametrizadas	24-mar-17	30-ago-17				100%	Cerrado Eficaz	30-oct-17
Of Planeación Autoevaluación	29											Revisar y/o actualizar el manual de calidad de acuerdo a la nueva plataforma estratégica de la Defensoría del Pueblo	Acción Preventiva	Oficina de Planeación	Humano	Un manual de calidad actualizado de acuerdo a la nueva plataforma estratégica de la Defensoría del Pueblo	Manual de calidad actualizados/1 *100	24-mar-17	30-ago-17				100%	Cerrado Ineficaz	30-oct-17
Of Planeación Autoevaluación	29											Consolidar la estructura de los procesos de la Entidad y promover la cultura de calidad en los Servidores Públicos.	Acción Preventiva	Oficina de Planeación	Humano	Adopción de la Estructura por procesos	1 acto administrativo	24-mar-17	30-ago-17				100%	Cerrado Eficaz	30-oct-17
Of Planeación Autoevaluación	29	106001	24-mar-17	Direccionamiento Estratégico	<p>Ante la adopción del Plan Estratégico 2017-2020 de la Defensoría del Pueblo se hace necesario articular el Sistema de gestión de Calidad con la Plataforma estratégica.</p>	No presenta	Cambio de administración de la Defensoría del pueblo	Se estableció nuevo Direccionamiento Estratégico (plataforma estratégica)	Adopción del nuevo plan estratégico institucional 2017-2020	Se evidenció que de acuerdo al cambio de la plataforma estratégica de la Defensoría del Pueblo, es necesario realizar la articulación, alineación y coherencia Institucional del Plan Estratégico Institucional 2017-2020 con el Sistema de Gestión de calidad.	N/A	Revisar y/o actualizar la caracterización de los 14 procesos y 3 subprocesos de la Defensoría del Pueblo.	Acción Preventiva	Oficina de Planeación, Líderes de los procesos	Humano, Tecnológico	14 Caracterizaciones de proceso y 3 caracterizaciones de subprocesos revisado y/o actualizados	N° de caracterización es revisadas y/o actualizadas / 17 * 100	24-mar-17	30-dic-17			No se presenta, seguimiento, si embargo se mantiene el avance Revisado el Mapa de procesos, si se han actualizado siete (7) caracterizaciones de veinte procesos que se establecieron con la última actualización de mapa realizada en el mes de junio del 2017. Se mantiene avance	65%	En Ejecución	
Of Planeación Autoevaluación	29											Revisar y/o actualizar la documentación obligatoria del Sistema de Gestión de Calidad de la Defensoría del Pueblo.	Acción Preventiva	Oficina de Planeación	Humano, Tecnológico	Documentación del proceso Direccionamiento Estratégico revisado y/o actualizada	N° de documentos actualizados / N° de documentos a actualizar * 100	24-mar-17	30-dic-17			No se presenta seguimiento, si embargo se mantiene el avance actualizado un solo procedimiento en septiembre del 2017 de los tres (3) a cargo de este proceso Y de los cuatro (4) documentos obligatorios de acuerdo a la Norma NTC CP 1000 V2009, se ha actualizado dos (2)	43%	En Ejecución	
Of Planeación Autoevaluación	29											Definir un manual de Riesgos de la Entidad	Acción Correctiva	Oficina de Planeación	Humano	1 manual de Calidad actualizado	N° de manuales actualizados/1 *100	24-mar-17	30-dic-17	Se elaboro manual de riesgos. Este contempla: 1. La política de riesgos 2. La metodología para la administración de riesgos de gestión y corrupción.  Falta reunión de comité de coordinación de control interno para la aprobación y		Se evidencia el Proyecto del Manual de riesgos, pendiente de aprobación y socialización. Esta acción se verifica su implementación en una acción de el PM No. 36 de Revisión por la Dirección, hallazgo No. 7.	50%	En Ejecución	

Regional/Proceso-Termino	SECCIÓN 1: IDENTIFICACIÓN DEL HALLAZGO					Acción Registrada en Plan de Mejoramiento	SECCIÓN 2: ANÁLISIS CAUSAS					Causa(s) Raíz	SECCIÓN 3: PLAN DE MEJORAMIENTO							SECCIÓN 4: SEGUIMIENTO						
	N°	Fuente de hallazgo	Fecha hallazgo	Proceso - Subproceso Afectado	Hallazgo y/o Situación		PORQUE?	PORQUE?	PORQUE?	PORQUE?	PORQUE?		ACCIÓN	Tipo de acción Propuesta	Responsable de ejecución	Recursos	Meta de la acción	Indicador	Fecha Inicio	Fecha Terminación	PRIMER SEMESTRE			Estado de la Acción	Fecha de Cierre	
																					SEGUIMIENTO AVANCE PROCESO	DOCUMENTOS SOPORTE	OBSERVACIONES OUI			PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO
Of Planeación Autoevaluación	29											Revisar y/o Actualizar el mapa de Riesgos de Gestión de la Entidad	Acción Correctiva	Oficina de Planeación - Líderes de los procesos	Humano, Tecnológico	100% mapas de riesgos actualizados	N° de mapas de riesgos /N° de procesos y subprocesos	24-mar-17	30-dic-17	Se elaboro manual de riesgos. Este contempla: 1. La política de riesgos 2. La metodología para la administración de riesgos de gestión y corrupción.  Falta reunión de comité de coordinación de control interno para la aprobación y firma.	Manual de Riesgos sin aprobación	Los mapas de riesgos publicados en el mapa de procesos, no ha sufrido ninguna actualización desde el 2016.  No se ha actualizado ni la identificación de riesgos, ni los controles establecidos para los mismos. Corresponde a la misma matriz de la vigencia 2016. Con esta actividad se encuentra con una acción en el PM No. 36 de Revisión por la Dirección, hallazgos No. 7 y considerando que ya está No se evidencia la actualización de la guía. En el mapa de procesos, se encuentra SQ-03 V1 "Diseño, medición y análisis de indicadores del 20 Ene2016, al igual que el formato Código: SQ-F09 V1 Ficha del Indicador, vigente desde el 20 Ene2016.  Como corresponde a la misma acción en el plan de mejora de Revisión por la dirección PM No. 36, hallazgo 7, se deja activa ad	0%	Cerrado Ineficaz	31-mar-17	
Of Planeación Autoevaluación	29											Alineación de los indicadores de procesos con objetivos de calidad y el direccionamiento estratégico	Acción Preventiva	Oficina de Planeación - Líderes de los procesos	Logístico	Actualizar la batería de indicadores de Gestión teniendo en cuenta el Plan Estratégico 2017-2020	N° de procesos con indicadores/N° total de procesos	24-mar-17	30-dic-17	Se realizo guía de indicadores para iniciar con los líderes la actualización	guía de indicadores		0%	Cerrado Ineficaz	31-mar-18	
Of Planeación Autoevaluación	29											Socialización, capacitación de los cambios del sistema de gestión de la calidad y la nueva plataforma estratégica	Acción Preventiva	Oficina de Planeación, Líderes de los procesos	Humano	Dependencias y Regionales de la Defensoría del Pueblo capacitadas	N° de dependencias regionales de la Defensoría del Pueblo capacitadas / N° total de dependencias regionales	24-mar-17	30-ago-17				100%	Cerrado Eficaz	30-oct-17	
Of Planeación Autoevaluación	29	106002	Resultados de autoevaluación	24-mar-17	Direccionamiento Estratégico	Se evidencia debilidades en los tiempos de reporte de formulación de planes de mejoramiento por parte de las Regionales y Dependencias objetos de auditorías internas	No presenta	No hay oportunidad en la formulación de acciones que presenten corresponsabilidad en los hallazgos de los líderes de los procesos y las regionales	Se presenta dificultades de comunicación del nivel central y las regionales a la hora de formular las acciones lo que hace que se presente demoras en el reporte de las acciones	N/A	N/A	N/A	Adquirir plataformas tecnológicas que permitan la administración eficiente del Sistema de Gestión de Calidad	Acción Correctiva	Oficina de Planeación	Humano	1 aplicativo del SGC implementado	N° de aplicativos implementados/ N° de aplicativo contratado	24-mar-17	30-dic-17	De acuerdo con las necesidades financieras de la entidad se determino iniciar el desarrollo por la herramienta de office SharePoint	mapa de procesos actual	Con esta herramienta que se está aplicandopara el manejo del mapa de procesos, no se evidencia la mejora en la atención de las oportunidades en la formulación de "plan de mejora". Se evidencia la gestión realizada por la Oficina de Planeación es adelantar el proyecto de compra de esta plataforma, sin embargo no se adquirió enmarcado en el proyecto de Inversión "Fortalecimiento del Sistema Integrado de Gestión en la Defensoría de Pueblo a nivel nacional", por manejo presupuestal. Se da cierre Ineficaz a la acción considerando que no se realizó implementación del aplicativo para atender la formulación de los planes de mejora.	0%	Cerrado Ineficaz	31-mar-18
Of Planeación Autoevaluación	29												Ajustar el procedimiento y caracterizaciones del Control del Producto No Conforme	Acción Correctiva	Oficina de Planeación	Humano	Un (1) Procedimiento Ajustado	Total Procedimientos ajustados	24-mar-17	30-dic-17	se ajusto herramienta	Documento soporte	El procedimiento de Producto Servicio No conforme con código SQ-P03 no se ha actualizado, se mantiene la versión 3 del 13 de julio del 2016. Actividad ya	0%	En Ejecución	
Of Planeación Autoevaluación	29	106003	Resultados de autoevaluación	24-mar-17	Direccionamiento Estratégico	Incumplimiento del procedimiento SQ-P03- Control del Producto/Servicio No Conforme.	No presenta	N/A	N/A	N/A	N/A	Adquirir plataformas tecnológicas que permitan la administración eficiente del Sistema de Gestión de Calidad	Acción Correctiva	Oficina de Planeación	Logístico	Una plataforma tecnológica adquirida	N° de aplicativos implementados/ N° de aplicativo contratado	24-mar-17	30-dic-17	De acuerdo con las necesidades financieras de la entidad se determino iniciar el desarrollo por la herramienta de office SharePoint	mapa de procesos actual	La Plataforma que se identificó momento de formalizar esta acción, no se adquirió a pesar de la gestión realizada por la Oficina de Planeación en adelantar el proyecto de compra, enmarcado en la Ficha SPN "Fortalecimiento del Sistema Integrado de Gestión en la Defensoría de Pueblo a nivel nacional". Se da cierre Ineficaz a esta acción en esta vigencia para atender la mejora de oportunidades en la apropiación y gestión e identificar un producto No conforme en la entidad tanto a	0%	Cerrado Ineficaz	31-mar-18	
Regional/ Auditoría a Especial	32	609091	Auditoría Interna de Gestión	15-jun-17	Subproceso de Defensoría Pública	El PAG no realiza sus funciones en un tiempo oportuno generando retrasos y acumulación de trabajo para si mismo y para la auxiliar administrativa.	No Aplica	Falta de compromiso y de asumir sus funciones con responsabilidad				Falta de compromiso y de asumir sus funciones con responsabilidad	Relevar a la subdirección del talento humano mediante memorando el incumplimiento de funciones por parte del PAG, para que se tomen las acciones pertinentes.	Acción Correctiva	El defensor Regional	Humano	1 Memorando dirigido a la subdirección de talento humano	N° de comunicaciones realizadas/N° de comunicaciones a realizar	11-sep-17	30-oct-17				100%	Cerrado Eficaz	30-nov-17

Regional/Proceso-Termino	SECCIÓN 1: IDENTIFICACIÓN DEL HALLAZGO					Acción Registrada en Plan de Mejoramiento	SECCIÓN 2: ANÁLISIS CAUSAS					SECCIÓN 3: PLAN DE MEJORAMIENTO							SECCIÓN 4: SEGUIMIENTO										
	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		SEGUIMIENTO DOCUMENTOS SOPORTE		OBSERVACIONES OCI	PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO	Estado de la Acción	Fecha de Cierre	
																					PRIMA SEMESTRE	SEGUNDA SEMESTRE	PRIMA SEMESTRE	SEGUNDA SEMESTRE					
Regional Caquetá - Auditoría Especial	32	600902	15-jun-17	Subproceso de Defensa Pública	(INC)No se conoce el mapa de riesgos del Sub Proceso de Defensoría Pública y en consecuencia, no se aplican acciones que mitiguen o disminuyan los riesgos.	No Aplica	Por desconocimiento y/o falta de capacitación	Desconocimiento de la ubicación del mapa de riesgos en la página por falta de capacitación en la ubicación del mismo en el SGC			Desconocimiento de la ubicación del mapa de riesgos en la página por falta de capacitación en la ubicación del mismo en el SGC	Capacitar a los servidores públicos de la Regional acerca del Sistema de Gestión de calidad de la Entidad.	Acción Correctiva	Ingeniero de sistemas Defensor Regional	Humano	1 acta evidenciando la capacitación del mapa de riesgos del sub proceso de defensa pública	N° de capacitaciones realizadas/N° capacitaciones programadas	01-oct-17	15-nov-17								100%	Cerrado Eficaz	31-mar-18
Regional Caquetá - Auditoría Especial	32	600903	15-jun-17	Subproceso de Atención Trámite de Quejas, Solicitudes y Asesoría	(DM)El sistema visión web ATQ, muestra un numero importante de alarmas las cuales requieren de atención inmediata, ya que la mayoría se deben a la falta de seguimiento al caso, lo cual impacta directamente en la prestación del servicio	No Aplica	Falta de seguimiento a las peticiones que se registran en el RUP por parte de los funcionarios de ATQ.	Falta de organización para el seguimiento de las peticiones que se registran en el RUP por parte de los funcionarios de ATQ	Falta de compromiso al realizar el seguimiento a las peticiones que se registran en el RUP y que son competencia de los profesionales de ATQ	Falta de compromiso en realizar el seguimiento a las peticiones que se registran en el RUP y que son competencia de los profesionales de ATQ	Falta de compromiso en realizar el seguimiento a las peticiones que se registran en el RUP y que son competencia de los profesionales de ATQ	Mensualmente reportar mediante correo electrónico institucional al defensor regional el registro, gestión, seguimiento y cierre las peticiones que ingresan a la Regional Caquetá.	Mejora	Funcionarios de ATQ	Humano	Reporte mensual al defensor regional mediante correo electrónico el registro, gestión, seguimiento y cierre las peticiones que ingresan a la Regional Caquetá	correos electrónicos	01-oct-17	30-dic-17							100%	Cerrado Eficaz	31-mar-18	
Regional Caquetá - Auditoría Especial	32	600904	15-jun-17	Subproceso de Defensa Pública	(INC) sistema Visión Web Def. Pub muestra alarmas las cuales han sido objeto de observación por parte de la DNDP y que al momento de la auditoría aun no habían sido superadas	No Aplica	Falta de monitoreo del PAG del sistema de información visión web para el conocimiento de las alarmas.	No se realiza el monitoreo y seguimiento al sistema de información Visión Web para el área de defensoría pública			No se realiza el monitoreo y seguimiento al sistema de información Visión Web para el área de defensoría pública	Solicitar al nivel central se tomen las medidas necesarias para que el PAG realice el monitoreo y gestión de los sistemas e información en los tiempos establecidos para este fin.	Corrección	Defensor Regional - Funcionarios Comité Convencional Laboral	Humano	1 memorando solicitando al nivel central que PAG monitoree el sistema de información visión web dob en los términos establecidos	1 memorando	06-oct-17	30-oct-17							50%	Cerrado Ineficaz	31-mar-18	
Regional Caquetá - Auditoría Especial	32	600905	15-jun-17	Subproceso de Defensa Pública	(DM)afectación del clima laboral acorde con las evidencias recolectadas durante el ejercicio de la auditoría.	No Aplica	El PAG no permanece en su lugar lo que fomenta el incumplimiento entre los usuarios y estrés en los funcionarios por no estar en el momento en que se requiere para sus servicios y debido al maltrato por parte del funcionario	El trato Verbal hacia los compañeros y hacia los usuarios no es el adecuado ofendiendo a quienes requieren de sus servicios profesionales	El PAG agrede constantemente con acciones desabillantes y ofensivas al personal en el desarrollo de sus funciones	Trato ofensivo, des obligante y agresivo hacia los usuarios y compañeros del servicio de defensoría pública. Música alto volumen que supera los niveles de ruido y perturba la tranquilidad de los demás, abandono del puesto de trabajo (crea demoras (cuellos de botella) en la atención a los usuarios, sentimiento de frustración en los compañeros del trabajo al ver que el PAG no realiza sus labores pero sigue recibiendo remuneración salarial.	El PAG irrepudia a los compañeros y a los usuarios y perturba la tranquilidad de los demás, abandono del puesto de trabajo (crea demoras (cuellos de botella) en la atención a los usuarios, sentimiento de frustración en los compañeros del trabajo al ver que el PAG no realiza sus labores pero sigue recibiendo remuneración salarial.	Solicitar intervención del comité de convivencia laboral teniente a reestablecer y mejorar el clima laboral en la regional	Mejora	Defensor Regional - Funcionarios Comité Convencional Laboral	Humano	1 Acta de Reunión del comité de convivencia laboral con compromisos eficaces	1 intervención del comité de convivencia laboral con compromisos eficaces	06-oct-17	08-nov-17							33%	Cerrado Ineficaz	31-mar-18	
Contratación Período 2016	33	1	15-ago-17	Gestión Contractual	El contrato 117/13 participó en la elaboración del concurso de mérito en la parte técnica, derivado en el contrato 303/13, a pesar de la solicitud que se hiciera, la Oficina de Contratos no allegó la documentación y por ende no se permitió a la Oficina de Control	No	Dado que es de vigencia 2013, la carpeta no se encuentra bajo la custodia del Grupo de Contratación, requiriéndose efectuar la solicitud de préstamo a archivo central.	Recibida la carpeta en préstamo se solicitó por la Secretaría General.	Una vez recibida la carpeta por el Grupo de Contratación, no se realizó la coordinación respectiva para efectuar la entrega Control Interno.	Coordinación no adecuada entre las dependencias para el préstamo del expediente contractual.	NA	Coordinación no adecuada entre las dependencias para el préstamo del expediente contractual.	Acción Correctiva	Grupo de Contratación	Logístico	Planilla donde se registre fecha de registro de solicitud, fecha de petición del Grupo de Contratación a la Secretaría General o al archivo central y fecha de entrega del expediente a la dependencia o usuarios	Planilla de Control implementada	17-oct-17	17-oct-18			Se evidencia la acción a través de la implementación u formato que contenga de registro de solicitudes de préstamos de archivos contractuales	Planilla Consulta y Préstamo de Documentos de Archivo - Anexo 1	Se anexo el soporte correspondiente	100%	Cerrado Eficaz	31-mar-18		
Contratación Período 2016	33	2	15-ago-17	Gestión Contractual	Los informes de supervisión (agosto, septiembre, octubre, noviembre y diciembre de la vigencia 2013) y para la vigencia 2014 los meses enero, febrero y marzo) del contrato 303/13 no cumplieron con las exigencias y rigor que requería la responsabilidad atribuida, carecen de controles efectivos que permitieran dar cuenta de cumplimiento por parte del contratista, no reflejan la consecución de las obligaciones contratadas, no se ve reflejado el	No	Los supervisores designados no con sus deberes y funciones como supervisores del contrato establecidos en las normas contractuales, manual de contratación y manual de supervisión.	Porque no se cumple a cabalidad la función de los supervisores establecidos en las normas contractuales, manual de contratación y manual de supervisión.	Por desconocimiento de la importancia que reviste la función de supervisión y las responsabilidades de orden disciplinario fiscal y pena que se derivan de su labor.	Falta de conocimiento de los supervisores frente a la importación de los informes de supervisión de los supervisores de la entidad.	NA	Falta de conocimiento de los supervisores frente a la importación de los informes de supervisión de los supervisores de la entidad.	Adelantar asesorías por parte del Grupo de Contratación en materia de supervisión, de conformidad con las normas contractuales vigentes y los manuales de contratación y supervisión.	Acción Correctiva	Grupo de Contratación	Humano	Registro de las asesorías a través de memoria de reunión, oficio, memorando, correo electrónico, circular	# de documentos físicos o electrónicos de asesoría	01-dic-17	01-dic-18			Se evidencia la acción a través de la realización de mesas de trabajo y comunicaciones externas que permiten asesorar e informar a las distintas dependencias de la entidad en la elaboración de estudios previos y obligaciones del supervisor en la ejecución contractual.	Memoria de Reunión y memorando 5001-735 Anexo 2 y 6	Se anexo el soporte correspondiente	100%	Cerrado Eficaz	31-mar-18	

Regional/Proceso-Termino	SECCIÓN 1: IDENTIFICACIÓN DEL HALLAZGO					Acción Registrada en Plan de Mejoramiento	SECCIÓN 2: ANÁLISIS CAUSAS					Causa(s) Raíz	SECCIÓN 3: PLAN DE MEJORAMIENTO					SECCIÓN 4: SEGUIMIENTO								
	N°	Fuente de hallazgo	Fecha hallazgo	Proceso - Subproceso Afectado.	Hallazgo y Situación		PORQUE?	PORQUE?	PORQUE?	PORQUE?	PORQUE?		ACCIÓN	Tipo de acción Propuesta	Responsable de ejecución	Recursos	Meta de la acción	Indicador	Fecha Inicio	Fecha Terminación	SEGUIMIENTO AVANCE PROCESO		SEGUIMIENTO			
																					PRIMER SEMESTRE	SEGUNDO SEMESTRE	DOCUMENTOS SOPORTE	OBSERVACIONES OUI	Porcentaje de Cumplimiento	Estado de la Acción
Contratación Período 2016	33	3	15-ago-17	Gestión Contractual	Le correspondía al Grupo de contratos ejercer un mayor control a la supervisión del contrato, estableciendo instrumentos que permitieran evidenciar la ejecución de esta actividad acorde con el criterio legal, actividad coherente con el proceso contractual.	No	Porque el Grupo de Contratación tiene como función efectuar control a la labor de supervisión, conformidad con la Resolución 038 de 2013, la cual en su número tercero, establece la prestación de asesoría a las distintas dependencias de la Entidad, en materia contractual.	Porque la labor del Grupo de Contratación se enmarca en el recibo para custodia de la documentación correspondiente a un acta de inicio, informes suscritos por el supervisor, planillas de seguridad social etc. acorde a lo dispuesto en el contrato. El recibo se enmarca en la colocación de un sello donde consta que el Grupo de Contratación recibió los soportes.	Porque no se procede la supervisión de la Falta de conocimiento y compromiso de los supervisores frente a la importancia de elaborar los informes de supervisión de forma rigurosa, detallada y soportada.	NA	NA	Falta de conocimiento de compromiso de los supervisores frente a la importancia de elaborar los informes de supervisión de forma rigurosa, detallada y soportada.	Adelantar asesorías por parte del Grupo de Contratación en materia de supervisión, de conformidad con las normas contractuales vigentes y los manuales de contratación y supervisión.	Acción Correctiva	Grupo de Contratación	Humano	Registro de las asesorías a través de memoria de reunión, oficina, memorando, correo electrónico, registros de asesoría	# de documentos físicos o electrónicos de registros de asesoría	01-dic-17	01-dic-18	Se evidencia la acción a través de la realización de mesas de trabajo y comunicaciones externas que permiten asesorar e informar a las distintas dependencias de la entidad en la elaboración de estudios previos y obligaciones del supervisor en la ejecución contractual.	Memoria de Reunión y memorando 5001-735 Anexo 2 y 6	Se anexo el soporte correspondiente	100%	Cerrado Eficaz	31-mar-18
Contratación Período 2016	33	4	15-ago-17	Gestión Contractual	Acta de liquidación contrato 303/13 sin participación del contratista que apoyaba supervisión, como se estipulo en el contrato firmado por él y la entidad.	No	Porque el Supervisor del contrato No 303 de 2013, no ve que el contratista cumpla con sus obligaciones contractuales.	El supervisor no ejerce la función de seguimiento y control de contrato que se le ha sido encomendado	NA	NA	NA	El supervisor no ejerce la función de seguimiento y control de contrato que se le ha sido encomendado	Adelantar asesorías por parte del Grupo de Contratación sobre las funciones del supervisor y la responsabilidad que se deriva por acción u omisión, de conformidad con las normas contractuales vigentes y los manuales de contratación y supervisión.	Acción Correctiva	Grupo de Contratación	Humano	Registro de las asesorías a través de memoria de reunión, oficina, memorando, correo electrónico, registros de asesoría	# de documentos físicos o electrónicos de registros de asesoría	01-dic-17	01-dic-18	Se evidencia la acción a través de la realización de mesas de trabajo y comunicaciones externas que permiten asesorar e informar a las distintas dependencias de la entidad en la elaboración de estudios previos y obligaciones del supervisor en la ejecución contractual.	Memoria de Reunión y memorando 5001-735 Anexo 2 y 6	Se anexo el soporte correspondiente	100%	Cerrado Eficaz	31-mar-18
Contratación Período 2016	33	5	15-ago-17	Gestión Contractual	El acta de liquidación del contrato 303/13, especifica el estado financiero, más no describe el balance técnico que detallará las condiciones de calidad y oportunidad en la entrega de los insumos por parte del contratista, tampoco especifica el cumplimiento en el pago de uno de los compromisos de los aportes parafiscales. Dentro de uno de los compromisos se estipulo que el contratista se comprometía a asesorar y dar respuesta a las observaciones de proceso licitatorio, sin tener en cuenta el riesgo por diferencia de criterios y/o posibles deficiencia que pudiera encontrar quién ganara.	No	Porque el Supervisor del contrato no elabora las actas de liquidación especificando minuciosamente el balance técnico, financiero y pago de aportes parafiscales, sin perjuicio de que los documentos soporte de las actas reposen en sus informes.	Falta de conocimiento de los supervisores frente a la importancia de elaborar de forma detallada las actas de liquidación, relacionando los documentos que la soportan.	NA	NA	NA	Falta de conocimiento de los supervisores frente a la importancia de elaborar de forma detallada las actas de liquidación, relacionando los documentos que la soportan.	Adelantar asesorías por parte del Grupo de Contratación en materia de actas de liquidación, de acuerdo a lo dispuesto en las normas contractuales vigentes y los manuales de contratación y supervisión.	Acción Correctiva	Grupo de Contratación	Humano	Registro de las asesorías a través de memoria de reunión, oficina, memorando, correo electrónico, registros de asesoría	# de documentos físicos o electrónicos de registros de asesoría	01-dic-17	01-dic-18	Esta actividad se encuentra en proceso, teniendo en cuenta el reparto de revisión. Se reflejarán resultados en el próximo corte de gestión.		Aun no se han desarrollado acciones o actividades encaminadas a eliminar la causa.	0%	En Ejecución	
Contratación Período 2016	33	6	15-ago-17	Gestión Contractual	Hallándose vencidos los términos de las garantías de calidad en el contrato 303/13 se verificó la inexistencia de constancia de cierre del expediente	No	Porque el supervisor no elabora o remite las actas de cierre de expediente	Porque el Grupo de Contratación no verifica oportunamente que el acta de cierre no reposa en el expediente.	NA	NA	NA	El supervisor no elabora o remite el acta de cierre del expediente para proceder a su archivo y el Grupo de Contratos que custodia el archivo no efectuó la verificación oportuna	Remitir comunicación mediante memorando, correo electrónico por el Grupo de contratación y proyectar circular para la firma del Secretario General, solicitando la elaboración y remisión de las actas de cierre de los contratos, una vez se evidenciado que no reposa en el archivo	Acción Correctiva	Grupo de Contratación	Humano	Comunicaciones, correos electrónicos, registros de asesoría	# de comunicaciones o circulares expedientes pendientes de acta de cierre	01-dic-17	01-dic-18	Esta acción se ejecutó a través de las Circulares 02 y 03 de 2018 dirigidas a los supervisores, en materia de cumplimiento de acciones en el proceso contractual.	Circular 02 y 03 de 2018 Anexo 3	Se anexo el soporte correspondiente	100%	Cerrado Eficaz	31-mar-18
Contratación Período 2016	33	7	15-ago-17	Gestión Contractual	Adición y prórroga de manera irregular al contrato 309/13 inclusión de actividades relacionadas con el objeto de contrato y adición en valor sin la justificación debida. Revisar el tema al parecer al contratista se adicionan en dinero para participar de los conceptos técnicos para un proceso contractual que poco tiene que ver con los estudios de construcción del bloque c	No	Porque los supervisores no realizan un análisis de fondo de forma previa a elaborar y suscribir las solicitudes de modificación contractual o desconocen el alcance de la función de supervisión	Porque los supervisores no tienen la especialidad requerida para ejercer la función de supervisión o desconocen el alcance de las funciones o no tienen la especialidad para ejercerla	NA	NA	NA	El supervisor no adelanta sus funciones acorde a las normas contractuales y manuales de contratación y supervisión	2. Solicitar al Secretario General adelantar las acciones tendientes a revisar técnicamente el manifiesto por Control Interno. Frente a la adición y prórroga del contrato 309/13 "Revisar el tema al parecer al contratista se adicionan dinero para participar de los conceptos técnicos para un proceso contractual que poco tiene que ver con los estudios de construcción del bloque designar a"	Acción Correctiva	Grupo de Contratación	Humano	Registro de las asesorías a través de memoria de reunión, oficina, memorando, correo electrónico, registros de asesoría	# de documentos físicos o electrónicos de registros de asesoría	01-dic-17	01-dic-18	Esta acción de evidencia, con los supervisores elevadas en cuanto al cumplimiento de sus obligaciones de conformidad con la normatividad vigente y lineamientos para modificaciones contractuales	Memorando y Correo electrónico Anexo 6	Se anexo el soporte correspondiente	100%	Cerrado Eficaz	31-mar-18
Contratación Período 2016	33	8	15-ago-17	Gestión Contractual	La póliza número 3007187, adquirida para el Contrato 309/13 no ampara la totalidad de la vigencia del riesgo estipulado en el contrato, hallazgo con presunto alcance disciplinario	No	Porque los supervisores desconocen que funcionalmente deben también verificar que la póliza contenga el amparo y vigencia exigida en los contratos.	Porque no se efectúa por el Grupo de Supervisión una verificación minuciosa de la garantía constituida por el Contratista a fin de que se expida acorde a lo solicitado en los contratos.	NA	NA	NA	No se efectúa por el Grupo de verificación minuciosa de la garantía constituida por el Contratista a fin de que se expida acorde a lo solicitado en los contratos.	1. Adelantar asesorías por parte del Grupo de Contratación en materia funciones y responsabilidad del supervisor de acuerdo a lo dispuesto en las normas contractuales vigentes y los manuales de contratación y supervisión.	Acción Correctiva	Grupo de Contratación	Humano	Formatos de aprobación de garantía debidamente diligenciados.	# de formatos diligenciados/ No de contratos o convenios que requieren garantía	01-dic-17	01-dic-18	Esta acción se ejecutó con cada contrato que requería aprobación de garantía	Listado de contratos con garantía 2018 Anexo 8	Se anexo el soporte correspondiente	100%	Cerrado Eficaz	31-mar-18
Contratación Período 2016	33	9	15-ago-17	Gestión Contractual	Incumplimiento en la entrega de los informes mensuales por el contratista Javier Mauricio Murcia Hoggelin. Cancelándose al contratista la totalidad de las obligaciones previstas en el contrato. Hallazgo con presunto alcance disciplinario y fiscal.	No	Porque el supervisor no cumple con sus funciones recibiendo a satisfacción sin previa verificación del cumplimiento total de las obligaciones por parte del contratista.	NA	NA	NA	NA	El supervisor no cumple con sus funciones recibiendo a satisfacción sin previa verificación del cumplimiento total de las obligaciones por parte del contratista.	Adelantar asesorías por parte del Grupo de Contratación en materia funciones y responsabilidad del supervisor de acuerdo a lo dispuesto en las normas contractuales vigentes y los manuales de contratación y supervisión.	Acción Correctiva	Grupo de Contratación	Humano	Registro de las asesorías a través de memoria de reunión, oficina, memorando, correo electrónico, registros de asesoría	# de documentos físicos o electrónicos de registros de asesoría	01-dic-17	01-dic-18	Acción consolidada a través de la circular 04 de 2018 que recuerda a los supervisores el cumplimiento de las obligaciones en el marco contractual.	Circular 04 de 2018 Anexo 4	A pesar de que se dice por parte del auditado haber generado un circular, No se anexo el soporte correspondiente	0%	En Ejecución	



Regional/Proceso-Tema	SECCIÓN 1: IDENTIFICACIÓN DEL HALLAZGO					Acción Registrada en Plan de Mejoramiento	SECCIÓN 2: ANÁLISIS CAUSAS					Causa(s) Raíz	SECCIÓN 3: PLAN DE MEJORAMIENTO					SECCIÓN 4: SEGUIMIENTO											
	N°	Fuente de hallazgo	Fecha hallazgo	Proceso - Subproceso Afectado.	Hallazgo y/o Situación		PORQUE?	PORQUE?	PORQUE?	PORQUE?	PORQUE?		ACCIÓN	Tipo de acción Propuesta	Responsable de ejecución	Recursos	Meta de la acción	Indicador	Fecha Inicio	Fecha Terminación	SEGUIMIENTO AVANCE PROCESO		SEGUIMIENTO DOCUMENTOS SOPORTE		OBSERVACIONES OUI	PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO	Estado de la Acción	Fecha de Cierre	
																					PRIMA SEMESTRE	SEGUNDA SEMESTRE	PRIMA SEMESTRE	SEGUNDA SEMESTRE					
Contratación Período 2016	33	10	Auditoría Interna de Gestión	15 ago-17	Gestión Contractual	Para el contrato 303/13 se aprobó una adición de \$161.779.535, sin presentar justificación aritmética ni financiera (costos) que permita determinar la forma como se estableció el valor a adicionar Hallazgo con incidencia fiscal y disciplinaria.	No	Porque los supervisores no realizan o acompañan al formato de modificación contractual documento que soporta el valor que se requiere adicionar.	Porque el Grupo de Contratos no verifica que el supervisor realice en el formato de modificación contractual, el análisis efectuado para determinar el valor de la adición o que se acompañe el formato de modificación contractual documento que soporta el valor que se requiere adicionar.	El supervisor no realiza o acompaña al formato de modificación contractual documento que soporta el valor que se requiere adicionar.	NA	NA	NA	NA	El supervisor no realiza o acompaña al formato de modificación contractual documento que soporta el valor que se requiere adicionar.	Verificar que el supervisor realice en el formato de modificación contractual el análisis efectuado para determinar el valor de la adición que se acompañe el formato de modificación contractual documento que soporta el valor que se requiere adicionar.	Acción Correctiva	Grupo de Contratación	Humano	Formato de modificación contractual elaborado por el supervisor del contrato donde se relacione o se acompañe el análisis del valor a adicionar / No de solicitudes de modificación	# de formatos de modificación contractual diligenciados con el análisis del valor a adicionar / No de solicitudes de modificación	01-dic-17	01-dic-17	Se realiza la acción verificando el contenido de la modificación el cual era consecuente con el objeto del contrato	Listado contratos con modificación contractual Anexo 7	A pesar de que se dice por parte del auditado haber generado el formato, no se evidencia que el mismo sea elaborado o diligenciado por el supervisor de los contratos a modificar, ni se observa análisis que motive la modificación.	0%	En Ejecución	
Contratación Período 2016	33	11	Auditoría Interna de Gestión	15 ago-17	Gestión Contractual	Respecto de la póliza 376-47-99400001082 adquirida para el contrato 303/13, sus fechas de terminación no son concordantes con el acta de inicio del contrato.	No	Porque el Supervisor del contrato no solicita la ampliación de la garantía, cuando el acta de inicio de terminación al inicio de la vigencia de la póliza otorgada a favor de la entidad.	NA	NA	NA	NA	NA	El Supervisor del contrato no solicita ampliación de la garantía, cuando el acta de inicio de terminación al inicio de la vigencia de la póliza otorgada a favor de la entidad.	El Supervisor del contrato no solicita ampliación de la garantía, cuando el acta de inicio de terminación al inicio de la vigencia de la póliza otorgada a favor de la entidad.	Proyectar circular para la firma de Secretario General donde se indique a los supervisores la necesidad de que los contratistas amplíen la modificación de la garantía cuando la vigencia de la póliza no cubra la totalidad de los términos contados a partir de acta de inicio.	Acción Correctiva	Grupo de Contratación	Humano	Circular proyectada	Número de Circulares proyectadas/generadas programadas	01-dic-17	01-dic-17	Esta actividad se encuentra en proceso, teniendo en cuenta el reparto de revisión. Se reflejarán resultados en el próximo corte de gestión.		Aun no se han desarrollado acciones o actividades encaminadas a eliminar la causa.	0%	En Ejecución	
Contratación Período 2016	33	12	Auditoría Interna de Gestión	15 ago-17	Gestión Contractual	En la verificación que se realizara para los contratos 380 y 381 no se halló publicado en el SECOF los informes del supervisor y del interventor que prueban la ejecución de los contratos	No	Porque la actividad de publicación en el SECOF de los informes del supervisor e interventor no encontraba contemplada por la Entidad	Porque la Entidad no cuenta con el personal y herramienta necesaria para escanear todos los documentos y adelantar la labor de publicación.	NA	NA	NA	La Secretaría General y el Grupo de Contratos no cuenta con el personal herramienta necesaria para adelantar la labor de escanear y publicar en el SECOF todos los informes elaborados por el supervisor e interventor dados volumenes.	Publicar los informes de supervisión e interventoría en el SECOF acorde a la disponibilidad del personal y de equipos	Acción Correctiva	Grupo de Contratación	Humano	Informes publicados	# Informes publicados en el SECOF / No de informes entregados al Grupo de Contratación	01-dic-17	01-dic-17	Actividad realizada con la publicación de los informes en el SECOF	Listado de Informes publicados 2018 - Anexo	Se avala el soporte presentado, sin embargo se harán pruebas aleatorias (en pro. auditoría) para verificar totalmente este cumplimiento	0%	En Ejecución			
Sistemas de Información Gestión Documental - LASERFI CHE y POST@L	34	1	Auditoría Interna de Gestión	05 sep-17	Gestión Documental	Se puede establecer que se han impartido instrucciones para el manejo de los formatos que permiten el registro de la información, bajo los mismos desde el Área de Procesos de embargo, la evidencia que en las Actas de reunión del citado contrato (01.02. 214-0001) NO están firmadas por ninguno de los asistentes, incumpliendo los principios y objetivos del MANUAL DE CALIDAD corporativo, además de impedir la MEJORA CONTINUA, sobre los principios y objetivos administrativos se puede comprobar que entre los años 2013 y 2016 se ha gastado en papelería un valor de \$2.614.976.711,35 cifra que equivale al 149% de la inversión en el Sistema de Gestión Documental, demostrando, que este último no ha servido a la disminución de los gastos y por otro lado se pudo establecer que el sistema no opera al 100% en la entidad como se había planeado en las diferentes fases de la implementación, por lo que se debe considerar la posibilidad de un deterioro patrimonial, al haberse invertido una suma importante de recursos, de la cual no se obtuvo un sistema que...	No	Hubo omisión en el diligenciamiento de las actas de reunión.	No hay una relación directa en la implementación del SGD y el consumo del papel, dado que todo el papel que se consume es para generar comunicaciones.	El presupuesto asignado al proyecto de inversión no correspondió con lo solicitado en la proyección inicial.	El presupuesto asignado al proyecto de inversión no correspondió con lo solicitado en la proyección inicial.	El presupuesto asignado al proyecto de inversión no correspondió con lo solicitado en la proyección inicial.	El presupuesto asignado al proyecto de inversión no correspondió con lo solicitado en la proyección inicial.	Realizar un análisis (requerimientos, definición cobertura y desarrollo) de otros sistemas de información a nivel central y regional cuyo costo de implementación esta acorde con el presupuesto asignado por ministerio de hacienda al proyecto.	Acción Correctiva	Grupo de Gestión Documental con el apoyo técnico del Grupo de Sistemas.	Financiero	Implementación del Sistema de Gestión Documental en el nivel central y regional.	% unidades organizacionales con el sistema de gestión documental implementado.	01-ago-17	11-dic-17	Se realizó capacitación a los 3 Ingenieros de Sistemas de la Regionales para explicar el funcionamiento del Sistema ORFEO y la configuración de los responsables de Gestión Documental de 12 regionales. Actualmente el Grupo de Gestión Documental con los ingenieros contratados para la implementación del Sistema ORFEO están realizando las pruebas funcionales del sistema ORFEO, desde el día 02/04/2018 se iniciaron con las capacitaciones en el aplicativo ORFEO en el Grupo de Gestión Documental, 03/04/2018 con Regional Cauca y Tolima, 04/04/2018 San Andrés, Urabá Cauca y Casanare. 05/04/2018 con las dependencias Oficina...	Memorias de reunión Correo electrónicos	Viendo que el plazo de terminación de la acción se venía en diciembre de 2017, esta Oficina sugiere que el Grupo de Sistemas y Gestión Documental estudie la posibilidad de ampliar el plazo para el cumplimiento a cabalidad de esta acción, para estar acorde con el implementación, puesta en marcha y capacitación del Sistema ORFEO a nivel nacional.	50%	En Ejecución			
Sistemas de Información Gestión Documental - POST@L	34	2	Auditoría Interna de Gestión	05 sep-17	Gestión Documental	El nombramiento de una persona con el perfil profesional adecuado para atender las diferentes actividades y situaciones en la implementación del sistema (SGD) fue tardío. Demostrando falta de planeación en la puesta en marcha de la implementación del mismo.	No	El proyecto fue formulado por la Secretaría General 2012-2013 y cuando fue aprobado se entregó a la Subdirección Administrativa para su ejecución.	En la información suministrada por la Subdirección Administrativa no se encontró información preliminar del inicio del proyecto de inversión sobre la Implementación del Sistema de Gestión Documental en la entidad.	Antes de la reestructuración la entidad no contaba cargo de Responsable de Gestión Documental.	Creación del Grupo de Gestión Documental y nombramiento del Profesional Especializado Grado 20 responsable del Grupo de Gestión Documental.	Acción Correctiva	Secretaría General.	Financiero	Un profesional responsable del grupo de gestión documental.	#Número de profesionales nombrados/17100	01-jul-17	30-dic-17								100%	Cerrado Eficaz	30-oct-17	
Sistemas de Información Gestión Documental - POST@L	34	3	Auditoría Interna de Gestión	05 sep-17	Gestión Documental	Para la implementación adecuada del Sistema de Gestión Documental la entidad debería realizar un estudio de necesidades tecnológicas que representaran una solución actualizada y viable en cual debe integrar la totalidad de los sistemas de información que actualmente cumplen funciones independientes tales como: Visión Web (RUP, ATG, RAJ, SPDA-DPL, NO PENAL, BAP, SGA) SIAF, LASER FICHE, POST@L, SIO, SIZ, FDS y que haya una serie de etapas, con el propósito de facilitar la implementación del sistema de GD con un modelo estándar de Control Interno - MECI Sistema de Gestión de...	No	Existe sistemas de información de diferente naturaleza.	Los sistemas no necesariamente deben estar integrados.	La evolución tecnológica de la entidad no obedece a una planeación estratégica, sino que se atienden necesidades puntuales de acuerdo a la presupuestado asignado.	La evolución tecnológica de la entidad no obedece a una planeación estratégica, sino que se atienden necesidades puntuales de acuerdo a la presupuestado asignado.	Realizar un estudio de arquitectura empresarial para determinar las necesidades de integración de sistemas de información de la entidad.	Acción Correctiva	Grupo de Sistemas	Humano	Estudio de Arquitectura Empresarial	#Estudio elaborado/realizado/proyectado/100	01-ago-17	30-ago-17								100%	Cerrado Eficaz	30-oct-17

Regional/Proceso-Termino	SECCIÓN 1: IDENTIFICACIÓN DEL HALLAZGO					Acción Requerida en Plan de mejoramiento	SECCIÓN 2: ANÁLISIS CAUSAS					SECCIÓN 3: PLAN DE MEJORAMIENTO							SECCIÓN 4: SEGUIMIENTO								
	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	Área de la acción	Indicador	Fecha Inicio	Fecha Terminación	PRIMERA SEMESTRE		Porcentaje de Cumplimiento	Estado de la Acción	Fecha de Cierre		
																					SEGUIMIENTO AVANCE PROCESO	DOCUMENTOS SOPORTE				OBSERVACIONES OCI	
Sistemas de Información Gestión Documental - POST@L	34	Auditoría Interna de Gestión	05-sep-17	Gestión Documental	<p>PERDIDA DE DATOS DEL SISTEMA</p> <p>A mediados de abril de 2015, el servidor virtual que contenía toda la información documental procesada por el sistema a la fecha, sufrió un fallo irremediable. Fue necesaria la intervención de expertos de Microsoft y de los ingenieros de Tandem para diagnosticar y tratar de recuperar el estado del sistema, sin embargo, solo se logró restaurar una versión anterior de la página virtual lo que causó la pérdida total de todos los documentos indexados por la solución hasta la fecha. Para fortuna de la entidad, la Base de Datos principal que soporta la solución se encontraba en otro servidor, lo que permitió conservar por lo menos los datos asociados a los registros.</p> <p>Este evento ocasionó las alarmas por lo nervos para el Grupo de Sistemas sobre la importancia de tener procedimientos definidos de copia de seguridad, respaldo, alta disponibilidad, etc., que generaran la conservación de la información.</p> <p>Sin duda alguna, este evento fomentó el crecimiento de una mala imagen sobre el sistema, esto sumado a la resistencia al cambio (pasar de lo manual a lo digital) hizo que se creara una imagen negativa sobre la solución. Frases como: "el sistema no sirve", "tanto platos para servir", "el</p>	Debido a fallas en el suministro de energía y sus unidades de respaldo de energía se presentó inconsistencia en los datos, que ocasiono la pérdida de las imágenes.	Fallas de hardware y no había plan de contingencia.	No se asignaron recursos suficientes para realizar el respaldo de las imágenes con la frecuencia adecuada.	No había contrato de soporte.	Recursos de hardware insuficientes para la implementación del plan de continuidad del negocio.	Recursos de hardware insuficientes para la implementación del plan de continuidad del negocio.	Adquisición hardware (servidor, unidad de almacenamiento SAN) para reforzar la infraestructura tecnológica del Sistema de Gestión Documental	Acción Correctiva	Grupo de Sistemas	Tecnológica	Equipos adquiridos	Equipos adquiridos/Equipos comprometidos/100	01-ene-17	11-dic-17					100%	Cerrado Eficaz	30-nov-17	
	34	Auditoría Interna de Gestión			<p>CONTRATO DE SOPORTE DE LA SOLUCIÓN</p> <p>Antes antes de que se generara la falla en el servidor del sistema, el contrato de soporte de la solución había vencido (año 2015); la entidad durante dicho año y hasta mediados del 2016 no realizó la nueva contratación del servicio de soporte y mantenimiento de la solución (hardware y software). Por políticas propias de la solución, cuando se vence un contrato de soporte y no se da continuidad al mismo, el tiempo durante el cual la solución se encuentra fuera de soporte, está cobrada por hora se muestra el contrato. En este punto es importante mencionar que el valor del contrato de soporte (anual) para el producto Laserfiche corresponde a un porcentaje calculado de acuerdo al número de licencias nombradas que el cliente haya adquirido.</p>	No había contrato de soporte	Los recursos asignados llegaron con posterioridad a pérdida de las imágenes	Falta de oportunidad en la asignación de recursos para suscribir el contrato de mantenimiento	Falta de oportunidad en la asignación de recursos para suscribir el contrato de mantenimiento	Cambiar el Sistema Postal y Laserfiche por el un sistema de gestión documental que no genere costos anuales fijos de mantenimiento	Acción Correctiva	Grupo de Gestión Documental con el apoyo técnico del Grupo de Sistemas	Tecnológica	Implementación del Sistema de Gestión Documental	Número de sistemas de información para gestión documental implementados/número de sistemas de información para gestión documental proyectados	01-ene-17	11-dic-17							100%	Cerrado Eficaz	30-nov-17	
Sistemas de Información Gestión Documental - POST@L	34	Auditoría Interna de Gestión	05-sep-17	Gestión Documental	<p>CONTRATO DE SOPORTE DE LA SOLUCIÓN</p> <p>Antes antes de que se generara la falla en el servidor del sistema, el contrato de soporte de la solución había vencido (año 2015); la entidad durante dicho año y hasta mediados del 2016 no realizó la nueva contratación del servicio de soporte y mantenimiento de la solución (hardware y software). Por políticas propias de la solución, cuando se vence un contrato de soporte y no se da continuidad al mismo, el tiempo durante el cual la solución se encuentra fuera de soporte, está cobrada por hora se muestra el contrato. En este punto es importante mencionar que el valor del contrato de soporte (anual) para el producto Laserfiche corresponde a un porcentaje calculado de acuerdo al número de licencias nombradas que el cliente haya adquirido.</p>	No había contrato de soporte	Los recursos asignados llegaron con posterioridad a pérdida de las imágenes	Falta de oportunidad en la asignación de recursos para suscribir el contrato de mantenimiento	Falta de oportunidad en la asignación de recursos para suscribir el contrato de mantenimiento	Cambiar el Sistema Postal y Laserfiche por el un sistema de gestión documental que no genere costos anuales fijos de mantenimiento	Acción Correctiva	Grupo de Gestión Documental con el apoyo técnico del Grupo de Sistemas	Tecnológica	Implementación del Sistema de Gestión Documental	Número de sistemas de información para gestión documental implementados/número de sistemas de información para gestión documental proyectados	01-ene-17	11-dic-17							50%	En Ejecución		
Auditoría Interna SIG Of Planeación	35			Direccionamiento Estratégico	Se evidenció en los procesos Direccionamiento Estratégico, Defensoría Pública y Promoción y Divulgación de las Regionales Vichada, Cundinamarca, San Andrés Santander, fallas en el control de las versiones de los documentos incumpliendo el numeral 4.2 Control de documentos la norma NTC GP 1000: 2009 y de ISO 9001:2008.																						
Auditoría Interna SIG Of Planeación	35			Subproceso de Defensoría Pública	Se evidenció en el proceso de Direccionamiento estratégico de la regional Vichada, desconocimiento de los documentos vigentes del sistema de Gestión de Calidad incumpliendo el numeral 5.1 de la norma NTC GP 1000: 2009 y de ISO 9001:2008.	Si (Ver numeral 4 Plan de Mejoramiento revisado por la Dirección	No se cuenta con herramientas para el adecuado control de documentos del SGC, ni con estrategias de divulgación que motive e impulse a todos los funcionarios a la apropiación del Sistema de Gestión de Calidad		No se cuenta con herramientas para el adecuado control de documentos del SGC ni con estrategias de divulgación que motive e impulse a todos los funcionarios a la apropiación del Sistema de Gestión de Calidad	Revisar y migrar dtos al aplicativo share point y la codificación de los dtos.	Acción Correctiva	Oficina de Planeación	Humano	Migrar todos los documentos del SGC y codificados en la herramienta Share Point	(Dtos migrados y codificados en Share Point/ Dtos del SGC)/100	01-nov-17	12/30/2017										
Auditoría Interna SIG Of Planeación	35			Subproceso de Recursos y Acciones Judiciales	Se evidenció en el proceso de Direccionamiento estratégico de la regional Vichada, desconocimiento de los documentos vigentes del sistema de Gestión de Calidad incumpliendo el numeral 5.1 de la norma NTC GP 1000: 2009 y de ISO 9001:2008.																						
Auditoría Interna SIG Of Planeación	35			Promoción y Divulgación	Se evidenció que en los procesos de Direccionamiento estratégico, Recursos y Acciones Judiciales Defensoría Pública en la Regional San Andrés, Urabá, Santander y Vichada, no existen registros de inducción o formación que los funcionarios hayan recibido, ni se tiene de conocimiento de los documentos del sistema incumpliendo numeral 6.2.2 de la norma NTC GP 1000:2009 y de ISO 9001:2008.																						
Auditoría Interna SIG Of Planeación	35																										

Regional/Proceso-Termino	SECCIÓN 1: IDENTIFICACIÓN DEL HALLAZGO					Acción Registrada en Plan de Mejoramiento	SECCIÓN 2: ANÁLISIS CAUSAS					SECCIÓN 3: PLAN DE MEJORAMIENTO							SECCIÓN 4: SEGUIMIENTO												
	N°	Fuente de hallazgo	Fecha hallazgo	Proceso - Subproceso Afectado	Hallazgo y/o Situación		PORQUE?	PORQUE?	PORQUE?	PORQUE?	PORQUE?	Causas Raíz	ACCIÓN	Tipo de acción Propuesta	Responsable de ejecución	Recursos	Meta de la acción	Indicador	Fecha Inicio	Fecha Terminación	PRIMER BIMESTRE			Porcentaje de Cumplimiento	Estado de la Acción	Fecha de Cierre					
																					SEGUIMIENTO AVANCE PROCESO	DOCUMENTOS SOPORTE	OBSERVACIONES OCI								
Auditoria Interna SIG Of Planeación	2	Auditoria Interna de Gestión	29-ago-17	Direccionamiento Estratégico	Se evidenció en los procesos de Direccionamiento Estratégico, Defensoría Pública, Promoción y Divulgación, Atención y Trámite, Prevención y Protección, de las Regionales San Andrés, Cundinamarca, Urabá, Santander y Amazonas, fallas en el control de registros, incumpliendo el numeral 4.2.4 Control de documentos la norma NTC GP 1000: 2009 y de ISO 9001:2008.	SI ( Ver numeral 1 Plan de Mejoramiento a revisión por la Dirección																			Abierto						
Auditoria Interna SIG Of Planeación				Subproceso de Defensoría Pública																									Abierto		
Auditoria Interna SIG Of Planeación				Promoción y Divulgación																										Abierto	
Auditoria Interna SIG Of Planeación				Atención y Trámite																										Abierto	
Auditoria Interna SIG Of Planeación				Prevención y Protección																										Abierto	
Auditoria Interna SIG Of Planeación	3	Auditoria Interna de Gestión	29-ago-17	Prevención y Protección	En la Regional Amazonas se evidencia que la entidad no ha proporcionado los recursos financieros y humanos necesarios para el desarrollo de las actividades establecidas en el PAA en prevención y protección, incumpliendo con el numeral 6.1 de NTCGP: 1000.	Recursos insuficientes para inversión y funcionamiento de la entidad																				Abierto					
Auditoria Interna SIG Of Planeación				Prevención y Protección																									Abierto		
Auditoria Interna SIG Of Planeación				Promoción y Divulgación																										Abierto	
Auditoria Interna SIG Of Planeación				Gestión Documental																										Abierto	
Auditoria Interna SIG Of Planeación				Subproceso de Recursos y Acciones Judiciales																										Abierto	
Auditoria Interna SIG Of Planeación				Subproceso de Defensoría Pública	En la Regional Santander Se verifica la falta de material necesario para el desarrollo de las pruebas de laboratorio. Incumpliendo con el numeral 6.1 de la NTCGP: 1000.																				Abierto						

Regional/Proceso-Termino	SECCIÓN 1: IDENTIFICACIÓN DEL HALLAZGO					Acción Registrada en Plan de mejoramiento	SECCIÓN 2: ANÁLISIS CAUSAS					SECCIÓN 3: PLAN DE MEJORAMIENTO						SECCIÓN 4: SEGUIMIENTO							
	N°	Fuente de hallazgo	Fecha hallazgo	Proceso - Subproceso Afectado	Hallazgo y Situación		PORQUE?	PORQUE?	PORQUE?	PORQUE?	PORQUE?	Causas/ Raíz	ACCIÓN	Tipo de acción Propuesta	Responsable de ejecución	Recursos	Meta de la acción	Indicador	Fecha Inicio	Fecha Terminación	PRIMERA SEMESTRE		ESTADO DE LA ACCIÓN	Fecha de Cierre	
																					SEGUIMIENTO AVANCE PROCESO	DOCUMENTOS SOPORTE			OBSERVACIONES OUI
Auditoría Interna SIG Of Planeación	4	Auditoría Interna de Gestión	29 ago-17	Prevención y Protección	En la Regional Santander no se cuenta con analista para desarrollar las actividades relacionadas con el SISAT, no obstante, se ha realizado un trabajo articulado con la asesora para la regional de nivel central incumpliendo de esta forma el																		Abierto		
Auditoría Interna SIG Of Planeación				Subproceso de Defensoría Pública	En la Regional Santander no se cuenta con peritos para el desarrollo de las actividades de investigación en laboratorio. Se evidencia en la Regional Atlántico la utilización de las baterías de psicología sin licencia.																		Abierto		
Auditoría Interna SIG Of Planeación				Gestión de Servicios Administrativos	Las Defensorías Regionales/ Víctimas Amazonas y Cundinamarca presentan fallas en la infraestructura necesaria en la prestación del servicio. La infraestructura incluye, cuando es aplicable: a) edificios, espacio de trabajo y sus servicios asociados (por ejemplo: redes internas de suministro de servicios públicos e cableado estructural, entre otros); b) herramientas, equipos y sistemas de información (tanto hardware como software) para la gestión de los procesos; y c) servicios de apoyo tales como transporte y comunicación, incumpliendo de esta																		Abierto		
Auditoría Interna SIG Of Planeación	5	Auditoría Interna de Gestión	29 ago-17	Gestión de TICs																			Abierto		
Auditoría Interna SIG Of Planeación				Subproceso de Recursos y Acciones Judiciales	En la Regional Atlántico se evidencia que no se tiene establecido un procedimiento que permita conocer los casos que se llevan por instancias ante la corte presentados por los usuarios de las regionales, así mismo se diligencia un formato "solicitud de instancias de revisión de fallos de tutela" que no está controlado en sistema de gestión de la calidad.																		Abierto		
Auditoría Interna SIG Of Planeación				Atención y Trámite	En la Regional San Andrés, se evidencia que los funcionarios desconocen el documento "Lineamientos de Servicio Integral al Ciudadano". Se observa en el proceso de Atención y Trámite de Quejas (ATQ) los campos "Víctimas: Defensoría Pública Penal" NO están habilitados en el aplicativo VisionWeb RUP. Se están registrando manualmente. Para dar manejo a la anterior situación, la comunicación enviada la Dirección Nacional de ATQ por la Defensoría Regional se registrará en plan de mejoramiento. En el proceso de Atención y Trámite de Quejas (ATQ), se verifica que falta incluir en VisionWeb RUP las variables de enfoque diferencial para tener un reporte diferenciado de la población atendida, incumpliendo e																			Abierto	
Auditoría Interna SIG Of Planeación				Subproceso de Atención Trámite de Quejas, Solicitudes y Asesoría	Se evidencia en el proceso de Atención y Trámite de Quejas (ATQ) la entidad no cuenta con procedimientos documentados para la prestación de los servicios de Mediación y Conciliación, incumpliendo el numeral 7.1 de la																			Abierto	
Auditoría Interna SIG Of Planeación				Promoción y Divulgación	Se evidencia que no hubo lineamientos y directrices de la DPDA, formato PD-PQ2-F11. No se identifica la adecuada entrega de lineamientos para la elaboración de los Planes de promoción y divulgación para las Defensorías Regionales en la vigencia 2017, por parte de la Dirección Nacional de Promoción y Divulgación incumpliendo el numeral.																			Abierto	

Regional/Proceso-Termino	SECCIÓN 1: IDENTIFICACIÓN DEL HALLAZGO					Acción Recomendada en Plan de Mejoramiento	SECCIÓN 2: ANÁLISIS CAUSAS					SECCIÓN 3: PLAN DE MEJORAMIENTO							SECCIÓN 4: SEGUIMIENTO							
	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	PRIMER SEMESTRE		PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO	Estado de la Acción	Fecha de Cierre	
																					SEGUIMIENTO AVANCE PROCESO	DOCUMENTOS SOPORTE				OBSERVACIONES OUI
Auditoría Interna SIG Of Planeación	35				Se evidenció no existen procedimientos documentados para la orientación y asesoría a víctimas del conflicto armado y debido a que existen registros no controlados para la promoción y divulgación en materia de asesoría a víctimas se generan reprocesos, dudas y contradicciones entre funcionarios incumpliendo el numeral 7.1 de la Norma NTC GP 1000-2009.	Si (Ver numeral 6 Plan de Mejoramiento fuente revisión por la Dirección (Plan de Mejoramiento Bureau																		Abierto		
Auditoría Interna SIG Of Planeación	35			Subproceso de Defensa Pública	Se evidencia en la Regional Vichada la demanda del servicio de investigación defensorial está muy por debajo de la capacidad instalada. En lo corrido del año la defensoría pública no ha solicitado misiones de trabajo y el equipo de investigadores se encuentra constituido por dos investigadores. El técnico en criminalística grado 15, lleva alrededor de ocho meses con la entidad y no ha desempeñado ninguna labor para la cual fue nombrado. Esta situación se sustenta en el informe de la visita de control que realizó la Dirección Nacional de Defensoría Pública el 2	Si (Ver numeral 6 Plan de Mejoramiento fuente revisión por la Dirección (Plan de Mejoramiento Bureau Veritas )																		Abierto		
Auditoría Interna SIG Of Planeación	35	7	Auditoría Interna de Calidad	29-ago-17	Direccionamiento Estratégico	Se evidencia que no se han implementado de manera sistemática el procedimiento de acciones correctivas y preventivas y de mejora, a pesar de que se han identificado fallas que afectan el correcto desempeño de los procesos, incumpliendo de esta	Si (Ver numeral 4 Plan de Mejoramiento fuente revisión por la Dirección)																		Abierto	
Auditoría Interna SIG Of Planeación	35	8	Auditoría Interna de Calidad	29-ago-17	Subproceso de Atención y Trámite de Quejas, Solicitudes y Asesoría	En el proceso de Atención y Trámite de Quejas (ATQ), se pudo evidenciar que la entidad no cuenta con insumos para el manejo de información propiedad del cliente.	Si (Ver numeral 6 Plan de Mejoramiento fuente revisión por la Dirección)																		Abierto	
Auditoría Interna SIG Of Planeación	35	9	Auditoría Interna de Calidad	29-ago-17	Direccionamiento Estratégico	No se reporta el producto/servicio no conforme, situación evidenciada en los procesos de Promoción y Divulgación, Atención y Trámite, Subproceso de Recursos y Acciones Judiciales, Subproceso de Defensoría Pública	Si (Ver numeral 7 Plan de Mejoramiento fuente revisión por la Dirección)																		Abierto	
Auditoría Interna SIG Of Planeación	35	10	Auditoría Interna de Calidad	29-ago-17	Direccionamiento Estratégico	En las Regionales Córdoba, Cundinamarca y Santander, se evidencian fallas en la gestión de riesgos.	Si (Ver numeral 7 Plan de Mejoramiento fuente revisión por la Dirección)																		Abierto	
Revisión por la Dirección Autoevaluación	36												Acción Correctiva	Defensor del Pueblo	Humano	Una (1) comunicación	(Comunicaciones emitidas/Comunicaciones proyectadas)*100	01-ago-17	11-dic-17	Se elaboro circular reiterando la importancia de gestión de archivos.			Se evidencia la circular No. 046 del 29 de diciembre del 2017, sobre la responsabilidad en la organización, conservación, uso manejo de los documentos de archivo. Se recomienda enviar nuevamente partes de esta circular como TIP de Gestión Documental a través	100%	Cerrado Eficaz	31-mar-18
Revisión por la Dirección Autoevaluación	36												Acción Correctiva	Secretaría General	Financiero	70% de las dependencias	(Número dependencias visitadas/dependencias)*100	01-ago-17	30-sep-18	Se presenta seguimiento, después de enviar la circular			No se puede evidenciar el plan de trabajo de las dependencias a visitar, enmarcadas en esta directriz; ni cuantas dependencias se han visitado para su cumplimiento o avance en la actividad considerando que el promedio es 67 a 65 dependencias, Direcciones, Delegadas, Oficinas	0%	En Ejecución	

Regional/Proceso-Termino	SECCIÓN 1: IDENTIFICACIÓN DEL HALLAZGO					Acción Registrada en Plan de Mejoramiento	SECCIÓN 2: ANÁLISIS CAUSAS					SECCIÓN 3: PLAN DE MEJORAMIENTO							SECCIÓN 4: SEGUIMIENTO						
	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	PRIMER BIMESTRE		PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO	Estado de la Acción	Fecha de Cierre
																					SEGUIMIENTO AVANCE PROCESO	DOCUMENTOS SOPORTE			
Revisión por la Dirección Autoevaluación	36											Ajustar el plan anual de acción para la vigencia 2018	Acción Correctiva	Secretaría General	Humano	Un (1) PAA ajustado	(PAA ajustado/1100)	01-ene-17	11-ene-17	Se evidencia el PAA vigencia 2018 ajustado y parametrizado para las regionales en el tem de gestión documental.	formato ajustado en el mapa de procesos, aplicativo strates	Se evidencia en el PAA 2018, la inclusión de estas acciones, en el proceso de Gestión Documental	100%	Cerrado Eficaz	31-mar-18
Revisión por la Dirección Autoevaluación	36				Se evidencia en las vistas realizadas a las regionales que todos los servidores públicos participan en la gestión de los archivos, incumplimiento las disposiciones legales y los procedimientos internos de la entidad.	Algunos servidores públicos de nivel profesional, técnico y administrativo no están en su función	Desconocimiento de la Resolución 065/2014, Artículo 13: Funciones de todos los servidores públicos de la Defensoría del Pueblo numeral 13 - Apoyar la Gestión Documental de su dependencia, conformidad con las disposiciones legales y reglamentarias).	Falta de compromiso por parte de todos los servidores públicos en la gestión de comunicaciones oficiales y archivo de la entidad	N/A	N/A	Falta de compromiso por parte de todos los servidores públicos en la gestión de comunicaciones oficiales y archivo de la entidad	Realizar la revisión en el marco del Subcomité Interno de Archivo de la Regional y en el nivel central a través de equipo MECI-Calidad del Instructivo, los procedimientos, formularios y lineamientos internos asociados al proceso de Gestión Documental (GD-CL) con el fin de realizar su aplicación, verificar su cumplimiento y hacer las correcciones necesarias.	Acción Correctiva	Jefes de Dependencias/Defensores Regionales	Humano	3 Actas (reporte) del Subcomité Interno de Archivo, verificando la aplicación de los lineamientos en las áreas funcionales de la Regional	(Actas del subcomité interno de archivo o Memoria de Reunión MECI/3)Número de dependencias*100	01-ene-17	11-ene-17	No se presenta seguimiento, ni evidencias con corte a 31 de marzo 2018. Se mantiene avance anterior		0%	En Ejecución		
Revisión por la Dirección Autoevaluación	36	1	Revisión por la Dirección	05-sep-17	Gestión Documental	No						Fijar horario de correspondencia en un lugar visible en el exterior de la Regional.	Corrección	Defensor Regional	Humano	una publicación de horario del exterior de la sede	(Número de publicaciones/134 regionales)*100	01-ene-17	30-ene-17	No se presenta seguimiento, ni evidencias con corte a 31 de marzo 2018. Se mantiene avance anterior		3%	En Ejecución		
Revisión por la Dirección Autoevaluación	36											Realizar el levantamiento de inventario documental en estado natural de los archivos cerrados ubicados en el Archivo Central y de Gestión (desde la creación de la Regional hasta la vigencia 2015), incluida y realizar la verificación y ajuste a los inventarios suministrados por el contratista CSA. Lo anterior, para el traslado de estos archivos al Nivel Central, con el fin de liberar espacio para el almacenamiento y optimizar el uso de los recursos en todos los archivos de la Regional.	Acción Correctiva	Defensor Regional y de más funcionarios de la Regional	Humano	Inventario documental actualizado por regional del archivo central en su estado natural para el traslado al Nivel Central.	(Inventario documental actualizado/1734)*100	01-ene-17	15-ene-17	No se presenta seguimiento, ni evidencias con corte a 31 de marzo 2018. Se mantiene avance anterior		75%	En Ejecución		
Revisión por la Dirección Autoevaluación	36											Organizar e inventariar permanentemente los archivos de gestión abiertos de cualquier año, de las vigencias 2016, 2017 y 2018, aplicando las directrices establecidas en el Instructivo GD-01 del Proceso de Gestión Documental - (ver manual de funciones Resolución 065/2014 Artículo 13: Funciones y criterios de desempeño general de todos los servidores públicos de la Defensoría del Pueblo, numeral 13 - Apoyar la Gestión Documental de su dependencia, de conformidad con las disposiciones legales y	Corrección	Defensor Regional y de más funcionarios de la Regional	Humano	100% de metros lineales organizados por dependencia regional	(Número de metros lineales organizados/número total de metros lineales)*dependencias regional*100	01-ene-17	11-ene-17	No se presenta seguimiento, ni evidencias con corte a 31 de marzo 2018. Se mantiene avance anterior		0%	En Ejecución		
Revisión por la Dirección Autoevaluación	36	2	Revisión por la Dirección	05-sep-17	Evaluación de la Satisfacción de Grupos de Interés	No	La política numero 1 del procedimiento EG-P02 establece que las encuestas de satisfacción de los usuarios se aplicaran dos veces en el año (en los meses de marzo y septiembre).	N/A	N/A	N/A	N/A	Ajustar la política de operación a fin de realizar seguimiento mensual al comportamiento de las encuestas de satisfacción a los usuarios con el fin de establecer oportunamente las acciones de mejora, a partir de análisis de tendencias y ranking de las defensorías regionales en cuanto a la prestación del servicio.	Acción Correctiva	Secretaría General	Humano	Procedimiento ajustado	Un (1) procedimiento	18-ago-17	30-ene-17	Se ajusta caracterización del proceso de direccionamiento estratégico incluyendo los temas de gestión de servicio (PQRS), encuestas de satisfacción, participación).	Caracterización firmada por el señor DEFENSOR y publicada	Se verifica en el mapa de procesos publicado en el Share Point, ruta <a href="http://defensoriadelapueblo.sharepoint.com/SitePages/EG.aspx">http://defensoriadelapueblo.sharepoint.com/SitePages/EG.aspx</a> Allí se verifica la caracterización de este proceso y no se ha actualizado, ya que se encuentra publicada y disponible con el nombre de Evaluación de Satisfacción a Grupos de Interés Código: EG-Versión: 03 Tipo de proceso: Monitoreo y Evaluación	0%	En Ejecución	

Regional/Proceso-Termino	SECCIÓN 1: IDENTIFICACIÓN DEL HALLAZGO					Acción Registrada en Plan de Mejoramiento	SECCIÓN 2: ANÁLISIS CAUSAS					Causa(s) Raíz	SECCIÓN 3: PLAN DE MEJORAMIENTO						SECCIÓN 4: SEGUIMIENTO								
	N°	Fuente de hallazgo	Fecha hallazgo	Proceso - Subproceso Afectado	Hallazgo y/o Situación		PORQUE?	PORQUE?	PORQUE?	PORQUE?	PORQUE?		ACCIÓN	Tipo de acción Propuesta	Responsable de ejecución	Recursos	Meta de la acción	Indicador	Fecha Inicio	Fecha Terminación	PRIMER SEMESTRE		PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO	Estado de la Acción	Fecha de Cierre		
																					SEGUIMIENTO AVANCE PROCESO	DOCUMENTOS SOPORTE				OBSERVACIONES OCI	
Revisión por la Dirección Autoevaluación	3	Revisión por la Dirección	05-sep-17	Evaluación de la Satisfacción de Grupos de Interés	No se está dando cumplimiento a la obligación de dar respuesta oportuna a las PQRSDF, por parte de algunas dependencias que afectan la imagen institucional.	No	Falta establecer un punto de control en el procedimiento.	N/A	N/A	N/A	N/A	Falta establecer un punto de control en el procedimiento.	Revisar y actualizar el procedimiento con el fin de mejorar los tiempos de respuesta de las peticiones quejas reclamos sugerencias, denuncias, felicitaciones - PQRSDF	Acción Correctiva	Secretaría General	Humano	Procedimiento ajustado	Un (1) procedimiento	18-sep-17	30-sep-17	Se ajusta caracterización del proceso de direccionamiento estratégico incluyendo los temas de gestión de servicio (PQRSDF, encuestas de satisfacción, participación).	Caracterización firmada por el señor DEFENSOR y publicada	En el enlace: <a href="https://defensoriadelapueblo.sba.govint.com/SitePages/EG.aspx">https://defensoriadelapueblo.sba.govint.com/SitePages/EG.aspx</a> , se evidencia la publicación del procedimiento: "Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones" Código: EG-P01 Versión: 03, Vigente desde: 09/05/2016. No se ha actualizado adicional se encuentra enmarcado en el proceso, que ya no aplica como: Evaluación Satisfacción Grupos de Interés, no como el proceso identificado dentro del mapa de procesos: "Gestión del servicio"	0%	En Ejecución		
Revisión por la Dirección Autoevaluación	3	Revisión por la Dirección	05-sep-17	Gestión de las Comunicaciones	Fallas en la apropiación de las generalidades del Sistema de Gestión de Calidad	No	Carencia de motivación de los funcionarios por conocer el sistema	La información no es atractiva	No se cuenta con una estrategia de divulgación que motive e impulse a todos los funcionarios a la apropiación del Sistema de Gestión de Calidad	N/A	N/A	No se cuenta con una estrategia de divulgación que motive e impulse a todos los funcionarios a la apropiación del Sistema de Gestión de Calidad	Ejecutar la estrategia de divulgación	Acción Correctiva	Oficina de Planeación, Oficina de Comunicaciones Subdirección de Talento Humano	Logístico	Un documento que contenga la estrategia de divulgación y su Plan	Plan de divulgación elaborado	03-ago-17	15-nov-17	Programa de divulgación del PMECCO	Correo electrónico oficializando con la oficina de Comunicaciones el cronograma de divulgación del PMECCO y cronograma	Se verifica el cronograma de divulgación del PMECCO (Plan). Se recomienda asegurar un seguimiento a este plan verificando el impacto frente a la población afectada	100%	Cerrado Eficaz	31-mar-18	
Revisión por la Dirección Autoevaluación	4	Revisión por la Dirección	05-sep-17	Gestión de las Comunicaciones	Fallas en la apropiación de las generalidades del Sistema de Gestión de Calidad	No	Carencia de motivación de los funcionarios por conocer el sistema	La información no es atractiva	No se cuenta con una estrategia de divulgación que motive e impulse a todos los funcionarios a la apropiación del Sistema de Gestión de Calidad	N/A	N/A	No se cuenta con una estrategia de divulgación que motive e impulse a todos los funcionarios a la apropiación del Sistema de Gestión de Calidad	Ejecutar la estrategia de divulgación	Acción Correctiva	Oficina de Planeación, Oficina de Comunicaciones Subdirección de Talento Humano	Logístico	Plan de divulgación ejecutado al 100%	No. De actividades ejecutadas/ No. De actividades establecidas en el Plan	01-nov-17	12-nov-18	Se creo una campaña llamada ruta del tesoro donde cada mes se envía por correo masivo y paloma mensajería un tema referente al Sistema de Gestión de Calidad, desde diciembre de 2017 hasta marzo de 2018 se ha enviado mensualmente una campaña	Evidencia del envío masivo desde la oficina de Comunicaciones de una campaña mensual.	Se requiere evidenciar el plan de divulgación y su ejecución, con el fin de verificar el cumplimiento de la acción de acuerdo al indicado planteado.	40%	En Ejecución		
Revisión por la Dirección Autoevaluación	3	Revisión por la Dirección	05-sep-17	Gestión de las Comunicaciones	Fallas en la apropiación de las generalidades del Sistema de Gestión de Calidad	No	Carencia de motivación de los funcionarios por conocer el sistema	La información no es atractiva	No se cuenta con una estrategia de divulgación que motive e impulse a todos los funcionarios a la apropiación del Sistema de Gestión de Calidad	N/A	N/A	No se cuenta con una estrategia de divulgación que motive e impulse a todos los funcionarios a la apropiación del Sistema de Gestión de Calidad	Ejecutar la estrategia de divulgación	Acción Correctiva	Oficina de Planeación, Oficina de Comunicaciones Subdirección de Talento Humano	Logístico	Plan de divulgación ejecutado al 100%	No. De actividades ejecutadas/ No. De actividades establecidas en el Plan	01-nov-17	12-nov-18	Se creo una campaña llamada ruta del tesoro donde cada mes se envía por correo masivo y paloma mensajería un tema referente al Sistema de Gestión de Calidad, desde diciembre de 2017 hasta marzo de 2018 se ha enviado mensualmente una campaña	Evidencia del envío masivo desde la oficina de Comunicaciones de una campaña mensual.	Se requiere evidenciar el plan de divulgación y su ejecución, con el fin de verificar el cumplimiento de la acción de acuerdo al indicado planteado.	40%	En Ejecución		
Revisión por la Dirección Autoevaluación	3	Revisión por la Dirección	05-sep-17	Gestión de las Comunicaciones	Fallas en la apropiación de las generalidades del Sistema de Gestión de Calidad	No	Carencia de motivación de los funcionarios por conocer el sistema	La información no es atractiva	No se cuenta con una estrategia de divulgación que motive e impulse a todos los funcionarios a la apropiación del Sistema de Gestión de Calidad	N/A	N/A	No se cuenta con una estrategia de divulgación que motive e impulse a todos los funcionarios a la apropiación del Sistema de Gestión de Calidad	Ejecutar la estrategia de divulgación	Acción Correctiva	Oficina de Planeación, Oficina de Comunicaciones Subdirección de Talento Humano	Logístico	Plan de divulgación ejecutado al 100%	No. De actividades ejecutadas/ No. De actividades establecidas en el Plan	01-nov-17	12-nov-18	Se creo una campaña llamada ruta del tesoro donde cada mes se envía por correo masivo y paloma mensajería un tema referente al Sistema de Gestión de Calidad, desde diciembre de 2017 hasta marzo de 2018 se ha enviado mensualmente una campaña	Evidencia del envío masivo desde la oficina de Comunicaciones de una campaña mensual.	Se requiere evidenciar el plan de divulgación y su ejecución, con el fin de verificar el cumplimiento de la acción de acuerdo al indicado planteado.	40%	En Ejecución		
Revisión por la Dirección Autoevaluación	5	Revisión por la Dirección	05-sep-17	Atención y Trámite	Fallas en la estandarización del modelo de atención a nivel nacional toda vez que algunas Defensorías	No	Debilidades en las herramientas que soportan el modelo de atención a nivel nacional, y en su conocimiento	N/A	N/A	N/A	N/A	Debilidades en las herramientas que soportan el modelo de atención a nivel nacional y en su conocimiento	Ajustar el procedimiento de Atención y Trámite conforme a la articulación y estandarización con Defensorías Delegadas, Direcciones Nacionales y Defensorías Regionales, Oficina de Asuntos Internacionales	Acción Correctiva	Líder proceso de Atención	Humano	Procedimiento ajustado	Procedimiento ajustado/Procedimiento programado para ajustar	10-ago-17	10-ago-18	Actualización del sistema Visión Web-ATQ En relación a las actividades desarrolladas sobre la actualización del sistema Visión Web-ATQ se adelantaron las siguientes acciones: 1. En conjunto con las Delegadas de salud, desplazados, indígenas, mujer y niños, se adelantaron mesas de trabajo mediante el cual se realizó un levantamiento de información sobre las necesidades de atención y trámite de quejas que se estaban presentando en el marco de la inclusión de derechos y conductas Violatorias. Se adjunta base conceptual y Modificaciones ATQ, cuadro construido sobre las necesidades a tener en cuenta para actualizar. 2. Posterior a ello, se realizaron ajustes de	Como evidencia se adjuntan los siguientes documentos: - BASE CONCEPTUAL - Acta 10.04.2018. - MODIFICACIONES ATQ - PRIMER ENVIO DE ACTUALIZACIÓN-CARACTERIZACIÓN GENERAL - MEMORIAS REUNIÓN Trabajo adelantado con otras dependencias.	Se encuentra en desarrollo el ajuste de esta plataforma, considerando la operación en las regionales. Se esta pendiente la formalización de su cumplimiento presentando los ajustes mediante un reporte de los ajustes realizados a la plataforma y la socialización de los ajustes.	40%	En Ejecución		
Revisión por la Dirección Autoevaluación	5	Revisión por la Dirección	05-sep-17	Atención y Trámite	Fallas en la estandarización del modelo de atención a nivel nacional toda vez que algunas Defensorías	No	Debilidades en las herramientas que soportan el modelo de atención a nivel nacional, y en su conocimiento	N/A	N/A	N/A	N/A	Debilidades en las herramientas que soportan el modelo de atención a nivel nacional y en su conocimiento	Ajustar el procedimiento de Atención y Trámite conforme a la articulación y estandarización con Defensorías Delegadas, Direcciones Nacionales y Defensorías Regionales, Oficina de Asuntos Internacionales	Acción Correctiva	Líder proceso de Atención	Humano	Procedimiento ajustado	Procedimiento ajustado/Procedimiento programado para ajustar	10-ago-17	10-ago-18	Actualización del sistema Visión Web-ATQ En relación a las actividades desarrolladas sobre la actualización del sistema Visión Web-ATQ se adelantaron las siguientes acciones: 1. En conjunto con las Delegadas de salud, desplazados, indígenas, mujer y niños, se adelantaron mesas de trabajo mediante el cual se realizó un levantamiento de información sobre las necesidades de atención y trámite de quejas que se estaban presentando en el marco de la inclusión de derechos y conductas Violatorias. Se adjunta base conceptual y Modificaciones ATQ, cuadro construido sobre las necesidades a tener en cuenta para actualizar. 2. Posterior a ello, se realizaron ajustes de	Como evidencia se adjuntan los siguientes documentos: - SQ-F14 Memoria DNAT PQRSDF 18 Abril 2018 - Memo. Apazamiento 20.03.2018 P.AT.P01 - Memo. 2 de abril. Tarea 1 OCID - Memorando 3020-049 Reunión P.A.C.A.C. 4.3	Se revisan las evidencias de la gestión realizada en la actualización del procedimiento de Atención y Trámite, AT-P01, verificando las memorias de reunión y el comunicado enviado a la Oficina de Control Interno.	Se recomienda tener en cuenta que el Procedimiento de Atención y Trámite se encuentra en fase de ajuste el marco no solo del Plan de Mejoramiento "Revisión por la Dirección", sino también en el Marco del Plan Anti-Corrupción de conformidad con lo establecido en el punto 4.3 de subcomponente 4, consistente en: "Ajustar procedimiento AT-P01 Atención y Trámite de Peticiones, incluyendo en las políticas de operación la atención a denuncias por acto de corrupción", adicionalmente, desde mediados del año 2017 se solicitó a las Defensorías Regionales las observaciones que consideraran pertinentes para la actualización del Procedimiento AT-P01. Por lo anterior, la	40%	En Ejecución	

Regional/Proceso-Termino	SECCIÓN 1: IDENTIFICACIÓN DEL HALLAZGO					Acción Registrada en Plan de Mejoramiento	SECCIÓN 2: ANÁLISIS CAUSAS					Causa(s) Raíz	SECCIÓN 3: PLAN DE MEJORAMIENTO							SECCIÓN 4: SEGUIMIENTO													
	N°	Fuente de hallazgo	Fecha hallazgo	Proceso - Subproceso Afectado	Hallazgo y/o Situación		PORQUE?	PORQUE?	PORQUE?	PORQUE?	PORQUE?		Acción	Tipo de acción	Responsable de ejecución	Recursos	Meta de la acción	Indicador	Fecha Inicio	Fecha Terminación	PRIMERA SEMESTRE		PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO	Estado de la Acción	Fecha de Cierre								
																					SEGUIMIENTO AVANCE PROCESO	DOCUMENTOS SOPORTE				OBSERVACIONES OUI							
Revisión por la Dirección Autoevaluación	36	Directiva			Regionales y Defensorías Delegadas no tramitan y registran las peticiones de forma adecuada						lograr el trámite y registro de las peticiones de forma estandarizada									La Actualización del Instructivo General de Atención se encuentra contenida dentro del Plan Operativo Estratégico 2018, el cual en su Línea Estratégica No. 3: Aumentar la cobertura poblacional y optimizar la calidad de la prestación del servicio con enfoque basado en derechos humanos, "Objetivo Estratégico No. 3.2. Garantizar la calidad en la atención y respuesta a la ciudadanía con un equipo de trabajo altamente calificado, comprometido con la ética pública y la garantía de los derechos humanos", establece en su actividad número 7: "Calificar a los servidores públicos y contratistas para brindar una atención al ciudadano con dignidad y calidad con enfoque de	Como evidencia se adjuntan los siguientes documentos: • Instructivo de Atención Gral y Espec. Tabla de Contenido.	Se verifica el proyecto de instructivo, esta pendiente la formalización, publicación y socialización	50%	En Ejecución									
Revisión por la Dirección Autoevaluación	36										Capacitar a las Direcciones Nacionales, Defensorías Delegadas y Oficinas de Asuntos Internacionales en las herramientas para el registro del trámite de las peticiones misionales.									Con el propósito de garantizar que se haga un uso adecuado del Sistema de Información Visión Web RUP-ATQ, desde el año 2017 la Dirección Nacional de Atención y Trámite de Quejas se encuentra desarrollando actividades de capacitación en las que se involucran, entre otras, las siguientes temáticas: clasificación y calificación de las peticiones, y la forma de conclusión de las peticiones. Dentro de las capacitaciones se destaca la importancia de que se haga un correcto registro de la información en el Sistema para que el señor Defensor del Pueblo cuente con información veraz y en términos de oportunidad para emitir los informes en derechos humanos en el	Como evidencia se adjuntan los siguientes documentos, dentro de los cuales se encuentran informes de capacitación y listados de asistencia: • INFORME CAPACITACIÓN CAUCA • INFORME CAPACITACIÓN REGIONAL ATLANTICO • INFORME CAPACITACIÓN REGIONAL BOLIVAR • INFORME CAPACITACIÓN REGIONAL MAGDALENA • INFORME CAPACITACIÓN VALLE DEL CAUCA • LISTADO ASISTENCIA CAPACITACIÓN TUMACO • Listados de Asistencia ANTIOQUIA - NORTE DE SANTANDER • Listado de Asistencia OCAÑA • INFORMES DE CAPACITACIÓN OCAÑA.	Se verifican los informes y listado de asistencia de las Regionales y Dependencias visitadas. Se presentaron los registros de 13 Dependencias de las 54 programas (Regionales 38; Defensorías Delegadas 12; Direcciones Nacionales 4)	24%	En Ejecución									
Revisión por la Dirección Autoevaluación	36	6	Revisión por la Dirección	05-sep-17	PROCESOS MISIONALES	Según lo manifestado en la revisión por la Dirección se evidenció que algunas actividades misionales deben ser objeto de estandarización y articulación.	NO	Se están realizando actividades que no están en el marco de los procesos	Las Direcciones Nacionales y Defensorías Delegadas, despliegan lineamientos a las Defensorías Regionales que no están en el marco de los procesos misionales.	N/A	N/A	N/A	Las Direcciones Nacionales Defensorías Delegadas, despliegan lineamientos a las Defensorías Regionales que no están en el marco de los procesos misionales.	Mejorar los procesos y procedimientos misionales involucrando a las Direcciones Nacionales, Defensorías Delegadas y Oficinas de Asuntos Internacionales con base a la articulación y estandarización	Acción Correctiva	Responsables de los procesos Vicedefensoría Oficina de Planeación	Humano	procesos misionales ajustados	procesos misionales mejorados/procesos misionales por ajustar	17-ene-17	17-ene-18	Se realizó ajuste de caracterizaciones	mapa de procesos actual	Se han actualizado 13 caracterizaciones de los 20 procesos por actualizar. No es posible establecer en un listado maestro todos los documentos que se tienen dentro del Mapa de procesos y cuantos de ellos se han actualizado. Se recomienda enviar en el formato SQ-F17, Listado maestro de documentos y registro, versión 4, vigencia 29/09/2016, para a poder validar el avance y cumplimiento de la acción.	20%	En Ejecución							
Revisión por la Dirección Autoevaluación	36																			Realizar la alineación y actualización de los indicadores de los procesos con respecto a los objetivos de calidad y la plataforma estratégica de la entidad.	Acción Correctiva	Líderes de procesos/Oficina de Planeación	Humano	Actualizar el 100% de los indicadores de los procesos con base a los objetivos de calidad y la plataforma estratégica	Índice procesos con indicadores ajustados / total de procesos *100	02-ene-17	30-jun-18	Se realizó guía de indicadores para iniciar con los líderes la actualización	guía de indicadores	No se evidencia la actualización de la guía. En el mapa de procesos se encuentra SQ-03 V1 "Diseño, medición y análisis de indicadores del 20 Ene2016, al igual que el formato Código: SQ-F09 V3 Fichas del Indicador, vigente desde el 20 Ene2016. Acciones similar a la No. del Plan No. 29, hallazgo 106001, que se cierra de manera ineficaz. Se debe activar la acción en este plan de mejora.	0%	En Ejecución	



Regional/Proceso-Termino	SECCIÓN 1: IDENTIFICACIÓN DEL HALLAZGO					Acción Registrada en Plan de Mejoramiento	SECCIÓN 2: ANÁLISIS CAUSAS					Causas Raíz	SECCIÓN 3: PLAN DE MEJORAMIENTO							SECCIÓN 4: SEGUIMIENTO								
	N°	Fuente de hallazgo	Fecha hallazgo	Proceso - Subproceso Afectado	Hallazgo y/o Situación		PORQUE?	PORQUE?	PORQUE?	PORQUE?	PORQUE?		ACCIÓN	Tipo de acción Propuesta	Responsable de ejecución	Recursos	Meta de la acción	Indicador	Fecha Inicio	Fecha Terminación	PRIMER BIMESTRE			Porcentaje de Cumplimiento	Estado de la Acción	Fecha de Cierre		
																					SEGUIMIENTO AVANCE PROCESO	DOCUMENTOS SOPORTE	OBSERVACIONES OUI					
Revisión por la Dirección Autoevaluación	36	7	Revisión por la Dirección	05-sep-17	Direccionamiento Estratégico	Las herramientas para la medición análisis y mejora del Sistema de Gestión de Calidad no están generando la información idónea para la toma de decisiones institucionales	SI	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	Las herramientas para la medición análisis y mejora del Sistema de Gestión de Calidad no se han ajustado a los cambios presentados en la operación de la entidad (ajustes normativos, reorganización de la alta dirección, Plan Estratégico Institucional 2017-2020)	Las herramientas para la medición análisis y mejora del Sistema de Gestión de Calidad no se han ajustado a los cambios presentados en la operación de la entidad (ajustes normativos, reorganización de la alta dirección, Plan Estratégico Institucional 2017-2020)	Revisar y ajustar las herramientas para identificar y controlar los productos y servicios no conformes de los procesos misionales	Acción Correctiva	Líderes de procesos/Oficina de Planeación	Humano	100% de PS N/C de los procesos y subprocesos misionales revisados y ajustados	# de revisiones realizadas/# de procesos y subprocesos misionales*100	02-ene-17	30-jun-18	se ajusto herramienta	Documento soporte	Considerando que procedimiento de Producto Servicio No conforme con código SQ-P03 no se ha actualizado, se mantiene la versión 3 del 13 de julio del 2016 y no se ha realizado revisiones a las direcciones definidas dentro de cada procedimiento misional para detectar los productos servicios No conformes dentro de cada proceso. No se realiza un frecuencia de medición que	0%	En Ejecución	
Revisión por la Dirección Autoevaluación	36												Actualizar las herramientas para la administración del riesgo en la entidad	Acción Correctiva	Líderes de procesos/Oficina de Planeación	Humano	100% de las herramientas actualizadas/# de herramientas por actualizar*100	# de herramientas actualizadas/# de herramientas por actualizar*100	02-ene-17	30-jun-18	Se elaboro manual de riesgos. Este contempla: 1. La política de riesgos 2. La metodología para la administración de riesgos de gestión y corrupción.  Falta reunión de comité de coordinación de control interno para la aprobación y	Manual de Riesgos sin aprobación	Los mapas de riesgos publicados en el mapa de procesos, no ha sufrido ninguna actualización desde el 2016.  No se ha actualizado ni la identificación de riesgos, ni los controles establecidos para los mismos. Corresponde a la misma matriz de la vigencia 2016. Se mantiene avance anterior.	0%	En Ejecución			
Revisión por la Dirección Autoevaluación	36												Adquirir servicios de desarrollo a la medida de herramientas software para el soporte de las herramientas de gestión	Corrección	Oficina de Planeación Grupo de Sistemas	Humano Financiero	Una herramienta tecnológica adquirida	Total de herramientas tecnológicas adquiridas	02-ene-17	30-jun-18	De acuerdo con las necesidades financieras de la entidad se determino iniciar el desarrollo por la herramienta de office SharePoint	mapa de procesos actual	La Plataforma que se identificó momento de formalizar esta acción, no se adquirió a pesar de la gestión realizada por la Oficina de Planeación en adelantar el proyecto de compra, emarcado en la ficha SPN Fortalecimiento del Sistema Integrado de Gestión de la Defensoría del Pueblo a nivel nacional". Se da cierre ineficaz a esta acción en esta vigencia para atender la mejora de oportunidad en la apropiación de las diversas herramientas para asegurar sus insumo en la toma de decisiones	0%	Cerrado Ineficaz	31-mar-18		
Revisión por la Dirección Autoevaluación	36	8	Revisión por la Dirección	05-sep-17	Direccionamiento Estratégico	Cambio de versión de la norma ISO 9001 de 2008 a 2015. En consecuencia, la certificación que nos fue otorgada bajo la ISO 9001:2008, expira en agosto de 2017	NO	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	Llevar cabo aquellas actividades que permitan la transición exitosa a la norma ISO 9001 versión 2015.	Mejora	Líderes de procesos/Oficina de Planeación	Humano Financiero	100% de cumplimiento del cronograma para la transición a la norma ISO 9001 versión 2015.	(#actividades realizadas/# actividades programadas)*100	02-ene-17	30-jun-18	se elabora cronograma de transición	cronograma	No se pudo tener evidencia del cronograma de Transición a la norma ISO 9001 V2015, ni su oficialización mediante comunicaciones a Directivos y Jefes de Oficina y Equipo MECI.	0%	En Ejecución			
Revisión por la Dirección Autoevaluación	36												Realizar el Diagnóstico para la implementación el Sistema Integrado de Gestión Institucional	Mejora	Líderes de procesos/Oficina de Planeación	Humano	100% de cumplimiento del diagnóstico para la implementación el Sistema Integrado de Gestión Institucional	(#actividades realizadas/# actividades programadas)*100	01-nov-17	01-nov-18	Se realiza reuniones con talento humano, ambiental para iniciar con la transición de la norma, se inicia estrategia.	Actas de reunión, y metodología y prueba piloto para el mundial del SIGI	Adjuntar actas de reunión	0%	En Ejecución			
Revisión por la Dirección Autoevaluación	36												Comunicar a los líderes de proceso y responsables de atender los planes de mejora vigencias 2015 y 2016, que la fecha cierre de sus acciones deben realizarse antes del 30 de octubre de 2017, de acuerdo los lineamientos dados en la reunión de Revisión por la Dirección.	Acción Correctiva	Jefe Oficina de Control Interno	Humano	Comunicación con directrices de cierre de planes de mejora vigencia 2015 y 2016 entregada.	1 Comunicado	19-sep-17	21-sep-17				100%	Cerrado Eficaz	30-nov-17		
Revisión por la Dirección Autoevaluación	36												Realizar informe consolidado de seguimiento a planes de mejora con corte al 30 de octubre de 2017.	Acción Correctiva	Equipo Oficina de Control Interno	Humano	Informe de seguimiento y avance de cumplimiento	1 Informe (corte 30/10/2017)	01-nov-17	15-nov-17				100%	Cerrado Eficaz	30-nov-17		
Revisión por la Dirección Autoevaluación	36												Comunicar a los líderes de proceso y responsables de atender los planes de mejora vigencia 2017, que la fecha de cierre de sus acciones deben realizarse antes del 30 de noviembre de 2017, de acuerdo a los lineamientos dados en la reunión de Revisión por la Dirección.	Acción Correctiva	Jefe Oficina de Control Interno	Humano	Comunicación con directrices de cierre de planes de mejora vigencia 2017 entregado.	1 Comunicado	19-sep-17	21-sep-17				100%	Cerrado Eficaz	30-nov-17		

Regional/Proceso-Termino	SECCIÓN 1: IDENTIFICACIÓN DEL HALLAZGO				Acción Registrada en Plan de Mejoramiento	SECCIÓN 2: ANÁLISIS CAUSAS					Causa(s) Raíz	SECCIÓN 3: PLAN DE MEJORAMIENTO						SECCIÓN 4: SEGUIMIENTO								
	N°	Fuente de hallazgo	Fecha hallazgo	Proceso - Subproceso Afectado		Hallazgo y/o Situación	PORQUE?	PORQUE?	PORQUE?	PORQUE?		PORQUE?	Acción	Tipo de acción	Responsable de ejecución	Recursos	Meta de la acción	Indicador	Fecha Inicio	Fecha Terminación	PRIMER SEMESTRE		Porcentaje de Cumplimiento	Estado de la Acción	Fecha de Cierre	
																					SEGUIMIENTO AVANCE PROCESO	DOCUMENTOS SOPORTE				OBSERVACIONES OCI
Revisión por la Dirección Autoevaluación	9	Revisión por la Dirección	05-sep-17	Evaluación y Seguimiento	Planes de mejora resultado de fuentes internas sin cerrar correspondientes a las vigencias 2015, 2016 y 2017 (Lineamientos dados por el Defensor del Pueblo en la reunión de Revisión por la Dirección).	No	Falta de compromiso de los líderes responsables de los ejercicios de auditoría o de otras fuentes como autoevaluación.	Falta de claridad en los conceptos de planes de mejoramiento y cumplimiento de tiempos de acuerdo al procedimiento vigente (Código: SQ-P04; Versión:5).	N/A	N/A	N/A	Falta de claridad en los conceptos de planes de mejora y cumplimiento de tiempos de acuerdo al procedimiento vigente (Código: SQ-P04; Versión:5).	Realizar informe consolidado de seguimiento a planes de mejoramiento con corte al 30 de noviembre de 2017.	Acción Correctiva	Equipo Oficina de Control Interno	Humano	Informe de seguimiento y avance de cumplimiento	1 Informe (corte 30/11/2017)	01-dic-17	07-dic-17	Se presentó informe consolidado de la vigencia 201 con corte a 31 de diciembre de 2017, con el comunicado No. OCI-1030-028 el pasado 8 de marzo. En el se reporta que se tenían 20 planes de mejora a fecha de cierre de auditoría antes de junio del 2017, y de estos planes se adelantó cierre a 15 planes, tres con seguimiento correspondiente a la R Córdoba, R Casanare, y Guaviare. El plan de mejora de la R Chocó de la auditoría vigencia 2016, que no aplica y del grupo Bienes que formalizaron el plan en diciembre 2017.	Se adjunta comunicado de informe OCI-1030-028, formalizado el pasado 8 de marzo	Se adelantó seguimiento durante esta vigencia 2017 a 37 planes de mejora. Dentro de ellos se encontraban 20 planes de mejora de la vigencia 2015, 2016 y primer semestre del 2017 de procesos dependencias pendientes por formular y dar cierre. Se presenta el informe con recomendaciones para los líderes de procesos y Regionales.	100%	Cerrado Eficaz	31-mar-18
Revisión por la Dirección Autoevaluación												Compulsar comunicado de cumplimiento a la Oficina de Control Interno Disciplinario de los planes de mejora no cerrados al 30 de noviembre de 2017, para lo de su competencia.	Acción Correctiva	Jefe Oficina de Control Interno	Humano	Comunicación dirigida a los responsables del plan de mejora con incumplimiento.	1 Comunicado	12-dic-17	15-dic-17					0%	Cerrado Ineficaz	30-dic-17
Revisión por la Dirección Autoevaluación												Crear y formalizar nuevo procedimiento de Plan de Mejora dentro del proceso de Evaluación y Seguimiento, considerando el procedimiento ACPIA (Código: SQ-P04; Versión:5) e incluir tiempos de gestión para la formulación, formalización y cumplimiento de las acciones.	Acción Correctiva	Equipo Operativo MECI-Calidad OC	Humano	Publicación del plan de mejora dentro del proceso de Evaluación y Seguimiento.	Nuevo Procedimiento	01-oct-17	11-dic-17	Se realizó revisión al procedimiento en reunión con la Oficina de Planeación, pasado 22 de marzo del 2018. Se adjunta memoria de reunión dejando compromisos para su ajuste.	Se adjunta copia de memoria de reunión adelantada por la Oficina de Planeación.	EL procedimiento se encuentra en ajustes de acuerdo con observaciones presentadas por parte del equipo de la Oficina de Planeación. Se mantiene avance.	70%	En Ejecución		
Revisión por la Dirección Autoevaluación												Divulgar, socializar y sensibilizar el nuevo procedimiento de Plan de Mejora a los líderes responsables de atender auditorías internas cerradas a partir del 11 de octubre de 2017.	Acción Correctiva	Equipo Oficina de Control Interno	Humano	Divulgar, socializar y sensibilizar procedimiento.	Mensaje electrónico y listado de asistencia.	11-oct-17	30-dic-17	Actividad sin cumplimiento depende actividad anterior.		No se ha aprobado el documento con corte a 31 de marzo 2018	0%	Abierto		
Revisión por la Dirección Autoevaluación												Divulgar, socializar y sensibilizar el nuevo procedimiento de Plan de Mejora en la Entidad.	Acción Correctiva	Equipo Oficina de Control Interno	Humano	Divulgar, socializar y sensibilizar procedimiento.	Mensaje electrónico, listados de asistencia y	01-ene-18	30-mar-18	Actividad sin cumplimiento depende actividad anterior.		No se ha aprobado el documento con corte a 31 de marzo 2018	0%	Abierto		
Regional Chocó	37	601301	Auditoría Interna de Gestión	20-jun-17	Gestión de Servicios Administrativos	Falta de mantenimiento en la sede Regional (goteras, caída de baldosa)	No se contaba con los recursos financieros para las adecuaciones del sede regional	Por falta de asignación de recursos no se ha incluido a la regional en el plan de mantenimiento				Por falta de asignación de recursos no se ha incluido a la regional en el plan de mantenimiento	Realizar un proceso de contratación, para el mantenimiento de la sede Regional Chocó.(rp 51471, rp 43717)	Acción Correctiva	Secretaría General	Financiero	Adecuar instalaciones para la prestación del servicio	1 Sede Regional Mejorada	30-oct-17	30-dic-17			0%	Abierto		
Regional Chocó	37	601302	Auditoría Interna de Gestión	20-jun-17	Direccionamiento Estratégico	Desconocimiento de la resolución que adoptó el direccionamiento estratégico 2017-2020	Los servidores públicos desconocen el PEI	No se ha realizado una socialización del PEI				No se ha realizado una socialización del PEI 2017-2020	Enviar comunicación interna por correo electrónico divulgando la resolución que adoptó el direccionamiento estratégico 2017-2020, implementación de jornadas pedagógica con los funcionarios para conocer la resolución.	Acción Correctiva	Defensor Regional	Tecnológico	Todos los funcionarios de la regional conozcan la resolución.	1 comunicación	30-nov-17	30-dic-17			0%	Abierto		
Regional Chocó	37											Realizar capacitación a los funcionarios de la Regional Chocó acerca del Plan Estratégico Institucional y las generalidades de SGC.	Acción Correctiva	Defensor Regional/ Oficina de Planeación	Humano	Dar a conocer la Líneas del plan estratégico y su articulación con el territorio	1 capacitación	30-nov-17	05-dic-17			0%	Abierto			
Regional Chocó	37	601303	Auditoría Interna de Gestión	20-jun-17	Subproceso de Atención al Usuario	Desconocimiento por parte de los usuarios de la existencia del buzón de PQRSDF y el uso que le deben de dar (ubicación estratégica, señalización visible)	Al momento de la visita de auditor no se encontraba en su lugar habitual el buzón de sugerencias	Presentaba daños dicho buzón y no había sido reparado.				Presentaba daños dicho buzón y había sido reparado.	Realizar la reparación del buzón de PQRSDF de la Regional.	Corrección	Defensor Regional	Humano	Un buzón reparado	# de buzones reparados.	30-oct-17	05-dic-17			0%	Abierto		
Regional Chocó	37											Ubicar el buzón de PQRSDF en la entrada de las instalaciones de la Regional con los respectivos formularios.	Acción Correctiva	Defensor Regional	Humano	Un buzón al alcance del usuario.	# de buzones visibles.	30-oct-17	05-dic-17			0%	Abierto			

Regional/Proceso-Termino	SECCIÓN 1: IDENTIFICACIÓN DEL Hallazgo					Acción Registrada en Plan de Mejoramiento o	SECCIÓN 2: ANÁLISIS CAUSAS					Causa(s) Raíz	SECCIÓN 3: PLAN DE MEJORAMIENTO							SECCIÓN 4: SEGUIMIENTO					
	N°	Fuente de hallazgo	Fecha hallazgo	Proceso - Subproceso Afectado.	Hallazgo y/o Situación		PORQUE?	PORQUE?	PORQUE?	PORQUE?	PORQUE?		ACCIÓN	Tipo de acción Propuesta	Responsable de ejecución	Recursos	Meta de la acción	Indicador	Fecha Inicio	Fecha Terminación	PRIMERA SEMESTRE			Estado de la Acción	Fecha de Cierre
																					SEGUIMIENTO AVANCE PROCESO	DOCUMENTOS SOPORTE	OBSERVACIONES OUI		
Regional Chocó	37	601304	Auditoría Interna de Gestión	20-jun-17	Gestión de Servicios Administrativos	Pagos sin el lleno de los requisitos legales por los contratos 239/14 y 240/14 con la empresa COMSISTELO S.A.S con Nit 830.007.379-9 (bienes sin legalizar)	Falta de información tributaria actualizada de los servidores que impiden una consulta efectiva en base de datos	Incumplimiento de una orden legal.	Al momento de recibir los bienes de nivel central, no venían inventariados.	Existen deficiencias en el trámite para el pago de los contratos sin cumplir con los requisitos pertinentes.	Enviar comunicaciones internas a Subdirección administrativa informando que dichos bienes no se encuentran legalizados, solicitar información para subsanar el hallazgo. Legalizar los bienes del correspondientes al contrato 239/14	Acción Correctiva	Defensor Regional	Logístico	Legalizar los bienes del correspondientes al contrato 239/14	# de comunicaciones	30-ene-17	05-ene-17				0%	Abierto		
Regional Chocó	37	601305	Auditoría Interna de Gestión	20-jun-17	Direccionamiento Estratégico	Para la RdC no se invita con una antelación mínimo de 15 días a las veedurías	Se realizó la invitación a los grupos de interés y veedurías, fuera de los tiempos	La comunicaciones si bien se realizaron a tiempo no fueron entregadas en los plazos	falta de coordinación y control a la hora de entrega de las invitaciones	falta de coordinación y control a la hora de entrega de las invitaciones de rendición de cuentas	Para la Rendición de cuentas del 2017 la Defensoría Regional Chocó, realizará la invitación en los tiempos establecidos por la ley.	Acción Correctiva	Defensor Regional	Humano	Invitaciones a las veedurías y grupos de interés.	# de invitaciones	30-ene-17	05-ene-17				0%	Abierto		
Regional Chocó	37	601306	Auditoría Interna de Gestión	20-jun-17	Direccionamiento Estratégico	El Sistema de Información ENOGUI, no registró las actuaciones de la demanda en contra de la entidad por el radicado número	Por error involuntario no se realizó el registro de la información			Por error involuntario no se realizó el registro de la información	Registrar en el sistema de información litigiosa ENOGUI el proceso bajo el radicado 1700133300320170005300	Acción Correctiva	Defensor Regional	Humano	Cierre de los registros en el sistema ENOGUI	# de casos registrados/# total de casos	30-ene-17	30-ene-17				0%	Abierto		
Regional Chocó	37	601307	Auditoría Interna de Gestión	20-jun-17	Gestión del Talento Humano	Control de gestión y evaluación del desempeño (Sistema de Control Interno) los funcionarios en provisionalidad carecen de acuerdos laborales y por ende falta de medición en el rendimiento laboral.	En los años anteriores la Regional realizaba este procedimiento, pero por directrix de Talento Humano suspendió.	No había un lineamiento para la evaluación a los funcionarios en provisionalidad, al momento de la visita.		No había un lineamiento para la evaluación a los funcionarios en provisionalidad, al momento de la visita	Cumplimiento a los lineamientos establecidos por Secretaría General y Subdirección de Talento Humano frente al tema de control de los funcionarios en provisionalidad.	Acción Correctiva	Defensor Regional	Humano	Cumplimiento a los lineamientos de control	Número de reportes mensuales.	01-ene-17	15-ene-18			La Subdirección de Talento Humano, expreso: Se deberá seguir el mismo lineamiento de la regional Cordoba en términos de: Anulación Resolución que fijó las directrices para los acuerdos laborales. La Subdirección de Talento Humano aún no ha definido directrices a seguir frente a los funcionarios que se encuentran en provisionalidad no obstante el líder de cada grupo como lo estipula la Ley 489/98 debe realizar seguimiento y verificación de adelantado por sus	Revisado Matriz de la Subdirección de Talento Humano Mensaje electrónico 18Abr2018	0%	En Ejecución	
Regional Chocó	37	601308	Auditoría Interna de Gestión	20-jun-17	Gestión Contractual	Inexistencia de jornadas de capacitación para supervisores en materia de contratación (ciclo de mejora continua de la gestión pública).	Falta de conocimiento de los supervisores frente a la importación de elaborar los informes de supervisión de forma rigurosa, detallada y soportada			Falta de conocimiento de los supervisores frente a la importación de elaborar los informes de supervisión de forma rigurosa, detallada y soportada	Solicitar asesorías al Grupo de Contratación en materia de supervisión, de conformidad con las normas contractuales vigentes y los manuales de contratación y supervisión.	Acción Correctiva	Defensor Regional	Humano	Coordinación con el grupo de contratación en temas de supervisión.	1 Memorando de solicitud	01-ene-17	15-ene-18				0%	Abierto		
Regional Chocó	37	601309	Auditoría Interna de Gestión	20-jun-17	Gestión del Talento Humano	Información de las Hojas de Vida de funcionarios desactualizada en el Sistema de Información SIGEP	Algunos funcionarios de la Región no tenían actualizada la información en el SIGEP	Desconocimiento de los funcionarios sobre los requisitos		Desconocimiento de los funcionarios sobre los requisitos	Realizar actualización del SIGEP de los servidores públicos de la regional.	Acción Correctiva	Defensor Regional, Funcionarios	Humano	Actualización de la información suministrada en el SIGEP.	Número de funcionarios de la Regional / funcionarios con información actualizada en el SIGEP	30-ene-17	30-ene-17			En la identificación del grado de actualización de la información del SIGEP se presenta 2 servidores que aún tienen pendiente la actualización de información: KLINGER VALENCIA PIEDAD ELAINE y FIGUEROA IBARGUEN LIZA YHOAIRA. Se remitió correo electrónico a la regional con el reporte de seguimiento a SIGEP de los servidores de dicha Dependencia.	Revisado Matriz de la Subdirección de Talento Humano Mensaje electrónico 18Abr2018	0%	En Ejecución	
Regional Chocó	37	601310	Auditoría Interna de Gestión	20-jun-17	Gestión del Talento Humano	Declaración juramentada de bienes, rentas año 2015 y 2016 sin diligenciar	Algunos funcionarios no tenían actualizada la información en el SIGEP	Desconocimiento de los funcionarios sobre los requisitos		Desconocimiento de los funcionarios sobre los requisitos	Realizar actualización del SIGEP de los servidores públicos de la regional.	Acción Correctiva	Defensor Regional	Humano	Actualización de la información suministrada en el SIGEP.	Número de funcionarios de la Regional / funcionarios con información actualizada en el SIGEP	30-ene-17	30-ene-17			En la identificación del grado de actualización de la información de la declaración de Bienes y Rentas del SIGEP se presenta una servidora (WALDICE MOSQUERA HILARY) que aún tienen pendiente el reporte de declaración para las vigencias 2015 y 2016. Se adjunta archivo de estado del SIGEP de la regional.	Revisado Matriz de la Subdirección de Talento Humano Mensaje electrónico 18Abr2018	0%	En Ejecución	
Regional Chocó	37	601311	Auditoría Interna de Gestión	20-jun-17	Gestión del Talento Humano	Sin trazabilidad documental, la gestión realizada por el Comité Paritario. Al realizarse cambio de funciones no se hace entrega de los documentos.	No existe un documento que de cuenta de la gestión realizada y lo pendiente.	Al momento de la posesión de los nuevos integrantes del Comité Paritario no se realizó un adecuado empalme.		Al momento de la posesión de los nuevos integrantes del Comité Paritario no se realizó un adecuado empalme.	Entregar informe de la gestión realizada por el Comité Paritario anterior.	Acción Correctiva	Defensor Regional	Humano	Empalme del COPASIT realizado	1 Informe	30-ene-17	30-ene-17			Se identifica que ha pesar de las múltiples reiteraciones para la entrega de las actas de reunión del COPASIT en la regional Chocó, NO ha enviado ningún acta de reunión en todo el año 2017 y lo que llevamos de 2018	Revisado Matriz de la Subdirección de Talento Humano Mensaje electrónico 18Abr2018	0%	Abierto	

Regional/Proceso-Termino	SECCIÓN 1: IDENTIFICACIÓN DEL HALLAZGO					Acción Registrada en Plan de Mejoramiento	SECCIÓN 2: ANÁLISIS CAUSAS					SECCIÓN 3: PLAN DE MEJORAMIENTO							SECCIÓN 4: SEGUIMIENTO							
	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	PRIMER SEMESTRE		PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO	Estado de la Acción	Fecha de Cierre	
																					SEGUIMIENTO AVANCE PROCESO	DOCUMENTOS SOPORTE				OBSERVACIONES OUI
Regional Chocó	37	601312	Auditoría Interna de Gestión	20-jun-17	Gestión del Talento Humano	Riesgos identificados y documentados en el Reglamento de Higiene y Seguridad Industrial; a nivel regional desconocen la matriz y por ende controles existentes.	No existe un documento que de cuenta de la gestión realizada y pendiente.	Al momento de la posesión de los nuevos integrantes del Comité Paritario no se realizó un adecuado empalme.				Al momento de la posesión de los nuevos integrantes del Comité Paritario no se realizó un adecuado empalme.	Entregar informe de la gestión realizada por el Comité Paritario anterior con el fin de hacer empalme de todas las actividades que debe realizar el comité en cumplimiento de la normatividad	Acción Correctiva	Defensor Regional	Humano	Empalme realizado	1 Informe	30-dic-17	30-dic-17	mensaje electrónico	Mensaje electrónico del 18/04/2014 adjunto la matriz de identificación y valoración de riesgos, y el plan de emergencias de la Región (incluyendo matriz de vulnerabilidad/documentos actualizados con el apoyo de la ARL Positiva. Esto con el fin de que sea revisado y socializado a los servidores y contratistas de la Regional.	100%	Cerrado Eficaz	31-mar-18	
Regional Chocó	37	601313	Auditoría Interna de Gestión	20-jun-17	Gestión del Talento Humano	El Reglamento de Higiene y Seguridad Industrial actualizado y aprobado en febrero de 2017, sin publicar en la regional.	No existe un documento que de cuenta de la gestión realizada y pendiente.	Al momento de la posesión de los nuevos integrantes del Comité Paritario no se realizó un adecuado empalme.				Al momento de la visita no estaba publicado en las carteleras de la Regional.	Publicar el reglamento de higiene y seguridad industrial actualizado y aprobado en febrero de 2017.	Corrección	Defensor Regional	Humano	Publicación del reglamento	1 Cartelera	30-dic-17	05-dic-17		Revisado Matriz de la Subdirección de Talento Humano. Mensaje electrónico 18abr2018	0%	Abierto		
Regional Chocó	37	601314	Auditoría Interna de Gestión	20-jun-17	Gestión del Talento Humano	Se cuenta con una política de seguridad y salud en el trabajo, sin el adelanto de actividades de promoción y prevención para fomentar la calidad de vida laboral (servidores públicos y Defensores Públicos)	Desconocimiento por parte de los servidores públicos de la política seguridad y salud en el trabajo.	Por falta de capacitación acerca de las políticas institucionales.				Por falta de capacitación acerca de las políticas institucionales.	Realizar una jornada de sensibilización con los funcionarios de la regional acerca de la implementación de la política de seguridad y salud en el trabajo.	Acción Correctiva	Defensor Regional	Humano	Capacitación realizada	# de funcionarios capacitados	15-nov-17	05-dic-17	mensaje electrónico	Menciona la Subdirección de Talento Humano desarrollo de múltiples actividades de intervención en promoción y prevención, entre las que se encuentran: "Taller de convivencia laboral y manejo y control de estrés 25/08/2017" "Capacitación para el manejo y situaciones concernientes a la convivencia laboral, dirigida a Defensores Regionales 06/07/2017" "Jornadas de salud mental 18/12/2017" "Capacitación teórico práctica en emergencias 11/09/2017 13/09/2017-24/10/2017- 25/10/2017" "Campaña Cuida y Mide tus Pasos 25/08/2017" "Equipos eficientes de trabajo comunicación asertiva"	Documento en donde relaciona las actividades en Psicosocial Brigadas-COPASST Biomecánico Medicina Preventiva y del Trabajo	100%	Cerrado Eficaz	31-mar-18
Regional Chocó	37	601315	Auditoría Interna de Gestión	20-jun-17	Gestión del Talento Humano	Sin identificar y comunicar los peligros existentes al interior de la regional y sin determinar los controles necesarios para la prevención de incidentes y accidentes de trabajo, entre otros.	No existe un documento que de cuenta de la gestión realizada y pendiente.	Al momento de la posesión de los nuevos integrantes del Comité Paritario no se realizó un adecuado empalme.				Al momento de la posesión de los nuevos integrantes del Comité Paritario no se realizó un adecuado empalme.	Entregar informe de la gestión realizada por el Comité Paritario anterior con el fin de hacer empalme de todas las actividades que debe realizar el comité en cumplimiento de la normatividad	Acción Correctiva	Defensor Regional	Humano	Empalme realizado	1 Informe	30-dic-17	30-dic-17	mensaje electrónico	Documento en donde relaciona las actividades en Psicosocial Brigadas-COPASST Biomecánico Medicina Preventiva y del Trabajo	100%	Cerrado Eficaz	31-mar-18	
Regional Chocó	37	601316	Auditoría Interna de Gestión	20-jun-17	Gestión del Talento Humano	Política de Prevención de Consumo de sustancias psicoactivas actualizada en febrero 2017, sin el desarrollo de actividades enfocadas a la prevención y el control del fármaco dependencia, el alcoholismo y el tabaquismo.	El desarrollo de estas actividades le corresponden a Talento Humano					El desarrollo de estas actividades le corresponden a Talento Humano.	Coordinar con la Subdirección de Talento Humano el desarrollo de actividades enfocadas a la prevención y al control de fármaco dependencia, el alcoholismo y el tabaquismo.	Acción Correctiva	Defensor Regional	Humano	Implementación de la política.	1 comunicación	30-nov-17	30-dic-17	detalle de actividades	Documento en donde relaciona las actividades en Psicosocial Brigadas-COPASST Biomecánico Medicina Preventiva y del Trabajo	100%	Cerrado Eficaz	31-mar-18	
Regional Chocó	37	601317	Auditoría Interna de Gestión	20-jun-17	Gestión de Servicios Administrativos	Motocicleta Marca Suzuki # 190 al servicio de la regional, sin la documentación física	Al momento de la visita no se contaba con los documentos de la motocicleta, la cual no se hacía uso de esta hasta no se tuviera los papeles en regla	Porque se había presentado la pérdida de los documentos de la motocicleta, la cual no se hacía uso de esta hasta no se tuviera los papeles en regla				Porque se había presentado la pérdida de los documentos de la motocicleta, la cual no se hacía uso de esta hasta no se tuviera los papeles en regla	Solicitar el duplicado de la tarjeta de propiedad de la motocicleta.	Acción Correctiva	Defensor Regional	Humano	Reposición de documentos	# Documentos a día	30-nov-17	30-dic-17			0%	Abierto		
Regional Chocó	37	601318	Auditoría Interna de Gestión	20-jun-17	Gestión de Servicios Administrativos	Gestión documental: archivo en estado inservible que supera más de 4 años en bodega; Duplicidad de información (archivo regional Vs Archivo en Defensoría Pública)	Los PAG conservan archivos de los defensores públicos en la Regional que generó una duplicidad.	No se tenía claridad de la conservación del archivo en la Regional.				No se tenía claridad de la conservación del archivo en la Regional.	Por lineamientos del nivel central, centralizar el archivo de la región y trasladarlo a Bogotá con el fin de depurar la información inservible.	Acción Correctiva	Defensor Regional	Humano	Centralización del archivo para una mejor conservación del mismo	# de cajas transferidas	30-nov-17	30-dic-17			0%	Abierto		
Regional Chocó	37	601319	Auditoría Interna de Gestión	20-jun-17	Promoción y Divulgación	Debilidades metodológicas y conceptuales en la construcción de Plan de Acción Anual a nivel regional. Deficiente comunicación interna (Dirección Nacional de Promoción y	Dificultades administrativas en el momento de la aprobación de las comisiones.					Dificultades administrativas en el momento de la aprobación de las comisiones.	Establecer el PAA 2018 acorde de las necesidades de la población.	Acción Correctiva	Defensor Regional	Humano	Cumplimiento del PAA 2018	Parametrización en el sistema estratégicos	01-nov-17	30-dic-17			0%	Abierto		
Regional Chocó	37	601320	Auditoría Interna de Gestión	20-jun-17	Promoción y Divulgación	Concentración de funciones y desgaste administrativo, por aprobación de viáticos ante la Dirección Nacional de Promoción y	Dificultad para la solicitud de comisiones a terreno.	En el momento de la auditoría no se contaba con un sistema que permitiera agilizar las solicitudes de comisiones.				En el momento de la auditoría no se contaba con un sistema que permitiera agilizar las solicitudes de comisiones.	Contar con un aplicativo para la solicitud de comisiones a terreno, para el cumplimiento de la misionalidad de la entidad.	Acción Correctiva	Secretaría General Grupo de Sistemas	Tecnológico	Respuesta oportuna de comisiones de acuerdo a las necesidades.	Un aplicativo implementado	15-nov-17	09-dic-17			0%	Abierto		

Regional/Proceso-Termino	SECCIÓN 1: IDENTIFICACIÓN DEL HALLAZGO					Acción Registrada en Plan de Mejoramiento o	SECCIÓN 2: ANÁLISIS CAUSAS					SECCIÓN 3: PLAN DE MEJORAMIENTO							SECCIÓN 4: SEGUIMIENTO							
	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	Responsable de ejecución	Recursos	Meta de la acción	Indicador	Fecha Inicio	Fecha Terminación	PRIMERA SEMESTRE		PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO	Estado de la Acción	Fecha de Cierre	
																					SEGUIMIENTO AVANCE PROCESO	DOCUMENTOS SOPORTE				OBSERVACIONES OCI
Regional Chocó	37	601321	Auditoría Interna de Gestión	20-jun-17	Direccionamiento Estratégico	El Instructivo General del Sistema de Atención Integral, adoptado a través de la Resolución 396 de 2003 no se encuentra actualizado e incorporado en el Sistema de Gestión de Calidad.	Debilidades en las herramientas soportan el modelo de atención a nivel nacional y en su conocimiento para lograr el trámite y registro de las peticiones de forma estandarizada					Debilidades en las herramientas que soportan el modelo de atención a nivel nacional y en su conocimiento para lograr el trámite y registro de las peticiones de forma estandarizada	Actualizar del Instructivo General de Atención	Acción Correctiva	Líder del Proceso de AT	Humano	Instructivo actualizado aprobado	Instructivo actualizado aprobado	10-oct-17	10-oct-18			0%	Abierto		
Regional Chocó	37	601322	Auditoría Interna de Gestión	20-jun-17	Atención y Trámite	Los manuales para acceder e incluir información en el Sistema de Información Visión Web (ATQ, RAJ, RUP, Promoción y Divulgación, Víctimas, entre otros) no se encuentran integrados con el	Debilidades en las herramientas soportan el modelo de atención a nivel nacional y en su conocimiento para lograr el trámite y registro de las peticiones de forma estandarizada					Debilidades en las herramientas que soportan el modelo de atención a nivel nacional y en su conocimiento para lograr el trámite y registro de las peticiones de forma estandarizada	Ajustar aplicativo visión web, articulando la gestión Defensorías Delegadas y Defensorías Regionales	Acción Correctiva	Líder del Proceso de AT	Humano	Aplicativo ajustado	Aplicativo ajustado/ aplicativo programado para actualizar aprobar	10-oct-17	10-oct-18			0%	Abierto		
Regional Chocó	37	601323	Auditoría Interna de Gestión	20-jun-17	Atención y Trámite	Las solicitudes de formación en Derechos Humanos y DHJ, sin registrarse en el sistema de información VW-PD	Debilidades en las herramientas soportan el modelo de atención a nivel nacional y en su conocimiento para lograr el trámite y registro de las peticiones de forma estandarizada					Debilidades en las herramientas que soportan el modelo de atención a nivel nacional y en su conocimiento para lograr el trámite y registro de las peticiones de forma estandarizada	Ajustar aplicativo visión web, articulando la gestión Defensorías Delegadas y Defensorías Regionales	Acción Correctiva	Líder del Proceso de AT	Humano	Aplicativo ajustado	Aplicativo ajustado/ aplicativo programado para ajustar	10-oct-17	10-oct-18			0%	Abierto		
Regional Chocó	37	601324	Auditoría Interna de Gestión	20-jun-17	Subproceso de Atención Trámite de Quejas, Solicitudes y Asesoría	Falta de lineamientos, políticas y controles dentro del procedimiento para el mejoramiento en la prestación del servicio al ciudadano; se prioriza el registro de la información en Visión Web y se concluye direccionándolo a otra dependencia, situación que genera fricción entre el usuario y desgasta	Debilidades en las herramientas que soportan el modelo de atención a nivel nacional y en su conocimiento para lograr el trámite y registro de las peticiones de forma estandarizada					Debilidades en las herramientas que soportan el modelo de atención a nivel nacional y en su conocimiento para lograr el trámite y registro de las peticiones de forma estandarizada	Ajustar aplicativo visión web, articulando la gestión Defensorías Delegadas y Defensorías Regionales	Acción Correctiva	Líder del Proceso de AT	Humano	Aplicativo ajustado	Aplicativo ajustado/ aplicativo programado para ajustar	10-oct-17	10-oct-18			0%	Abierto		
Regional Chocó	37	601325	Auditoría Interna de Gestión	20-jun-17	Subproceso de Atención Trámite de Quejas, Solicitudes y Asesoría	La gestión defensorial no se adelanta dentro de los términos establecidos en el Sistema de Información VW-ATQ.	No hay una actualización de quejas que recibe la regional en el sistema de información en Visión Web.	Por acumulación de quejas y solicitudes prevalece la atención al usuario que el registro en el sistema de información en Visión Web.					Por acumulación de quejas y solicitudes prevalece la atención al usuario que el registro en el sistema de información en Visión Web.	1. Asignación de un día de gestión para los funcionarios de ATQ, tiempo en cual se dedicarán al registro, gestión y cierre de las peticiones en sistema. 2. Asignación de practicantes que apoyen a los funcionarios en el registro, gestión y cierre de las peticiones en el sistema. 3. Realizar jornadas para la actualización del registro de la información en Visión Web.	Acción Correctiva	Defensor Regional	Humano	Actualización del registro de solicitudes en VW	Reporte de Registro	09-jun-17	30-ene-17			0%	Abierto	
Regional Chocó	37	601326	Auditoría Interna de Gestión	20-jun-17	Subproceso de Atención Trámite de Quejas, Solicitudes y Asesoría	Información registrada de forma errónea en el sistema VW-ATQ (clasificación de las quejas, solicitudes y asesorías).	No se alimenta el sistema de manera completa; el resultado de atención al usuario se retrasa o interrumpe por direccionamiento a otra dependencia sin realizarle el trámite previo oportuno	Dificultades en el uso de la herramienta.					Dificultades en el uso de la herramienta	Solicitar capacitación para los funcionarios de ATQ, con respecto al registro en el sistema Visión Web.	Acción Correctiva	Defensor Regional	Humano	Aumentar la calidad del servicio que se presta.	1 comunicación	30-nov-17	30-ene-17			0%	Abierto	
Regional Chocó	37	601327	Auditoría Interna de Gestión	20-jun-17	Subproceso de Defensoría Pública	Los contratos vigentes con los Defensores Públicos, no se encuentran registrados en el sistema de información SIGEP	Algunos defensores públicos no tienen actualizada la información en el SIGEP						Realizar actualización del SIGEP de los defensores públicos de la regional.	Acción Correctiva	Defensor Regional	Humano	Actualización de la información suministrada en el SIGEP.	Número de funcionarios de la Regional / funcionarios con información actualizada en el SIGEP	30-oct-17	30-ene-17			0%	Abierto		
Regional Chocó	37	601328	Auditoría Interna de Gestión	20-jun-17	Direccionamiento Estratégico	No se realiza gestión en la verificación de la Ley de cuotas.	Al momento de la visita no se evidenció el requerimiento para la verificación del cumplimiento de la ley de cuotas por parte de la Regional.					Al momento de la visita no se evidenció el requerimiento para la verificación del cumplimiento de la ley de cuotas por parte de la Regional.	Solicitar a las entidades la información con respecto a la ley de cuotas para verificar su cumplimiento.	Acción Correctiva	Defensor Regional	Humano	Verificación de cumplimiento de la ley de cuotas	0 de solicitudes	30-oct-17	30-ene-17			0%	Abierto		
Regional Chocó	37	601329	Auditoría Interna de Gestión	20-jun-17	Subproceso de Defensoría Pública	Defensores Públicos sin contrato de prestación de servicios y con casos activos en el sistema de información VW-OP y con acceso al sistema VW-RAJ. Sin diligenciar la estrategia jurídica bien sea porque el usuario acepto o no los cargos. Duplicidad de información usuarios	Al momento de la visita se encontraban sin desactivar del sistema de información de visión web, los defensores públicos sin contrato de prestación de servicios.	Los PAG no habían informado a la Ingeniería de la Regional la terminación de contrato de los defensores públicos para la desvinculación del sistema visión web.				Los PAG no habían informado a la Ingeniería de la Regional la terminación de contrato de los defensores públicos para la desvinculación del sistema visión web.	Establecer el listado de defensores públicos que ya no están contratados en la entidad y realizar la depuración del Sistema	Acción Correctiva	Defensor Regional	Humano	Depurar del sistema a los defensores públicos no contratados.	1 Reporte del sistema	30-nov-17	30-ene-17			0%	Abierto		
Regional Chocó	37	601330	Auditoría Interna de Gestión	20-jun-17	Subproceso de Recursos y Acciones Judiciales	Un sin número de registros en el sistema VW-RAJ sin gestión, con la leyenda "caso para recibir"	En su mayoría son requerimientos realizados a la Fiscalía solicitando la activación del mecanismo de búsqueda de persona desaparecidas, las gestiones relacionadas con la solicitud de activación del mecanismo se realizaron en su momento, solo fue que en el sistema VW-RAJ, no se había actualizado.	Las solicitudes de activación de mecanismo de búsqueda que se hacen ante la fiscalía, no son respondidas oportunamente, por esta razón me demoraba en actualizar los datos del sistema Visión Web.					Se procederá con el registro inmediato de cada gestión realizada que se haga ante cualquier autoridad, para que de ese modo no se refleje estado caso para recibir.	Acción Correctiva	Defensor Regional	Humano	Gestionar solicitudes de Activación de Mecanismos de Búsquedas de casos, que sucedan solo en el Departamento del Chocó.	Nº Total de Registros en VW	30-nov-17	30-ene-17			0%	Abierto		

Regional/Proceso-Termino	SECCIÓN 1: IDENTIFICACIÓN DEL Hallazgo					Acción Registrada en Plan de Mejoramiento	SECCIÓN 2: ANÁLISIS CAUSAS					Causa(s) Raíz	SECCIÓN 3: PLAN DE MEJORAMIENTO					SECCIÓN 4: SEGUIMIENTO									
	N°	Fuente de hallazgo	Fecha hallazgo	Proceso - Subproceso Afectado	Hallazgo y Situación		PORQUE?	PORQUE?	PORQUE?	PORQUE?	PORQUE?		ACCIÓN	Tipo de acción	Responsable de ejecución	Recursos	Meta de la acción	Indicador	Fecha Inicio	Fecha Terminación	PRIMER SEMESTRE		Porcentaje de Cumplimiento	Estado de la Acción	Fecha de Cierre		
																					SEGUIMIENTO AVANCE PROCESO	DOCUMENTOS SOPORTE				OBSERVACIONES OCI	
Regional Chocó	37	601311	Auditoría Interna de Gestión	20-jun-17	Subproceso de Defensoría Pública	El estado "CASOS EN GESTIÓN", se evaluó no registrado, encontrándose como el inusado se dio en la ciudad de Medellín (Antioquia), se debió reaccionar y remitir a la Regional Antioquia para el trámite respectivo (el sistema VW, permite remitir por competencias)						Se desconoció en su momento que el sistema permitía trasladar el caso para las gestiones pertinentes, atendiendo jurisdicción de la Regional donde acontecieron los hechos.	Remitir los casos que sean de competencia de otras regionales, para que se haga la gestión correspondiente.	Acción Correctiva	Defensor Regional	Humano	Gestionar y Registrar en el sistema solicitudes de Activación de Mecanismos de Búsqueda de casos que solo surgen en el Departamento del Check. Los que se originen por fuera de la Regional serán remitidos a la Región correspondiente.	N° Total de Registros en VW	30-ene-17	30-ene-17			0%	Abierto			
Regional Chocó	37	601332	Auditoría Interna de Gestión	20-jun-17	Subproceso de Recursos y Acciones Judiciales	Desconocimiento en la utilización de los módulos que hacen parte del Sistema de Información Visión Web, puesto que se incluye información de RAJ que no corresponde a su temática.	Correspondió a un caso en que se brindó una asesoría en materia de derechos Humanos relacionada con la vulneración a derechos y dignidad humana de un interno de la cárcel de Itagilí.					El caso fue registrado por el modulo de preconsulta por el funcionario de RAJ, me lo auto asigné para hacerle el gestión correspondiente, se reportó a Defensoría Pública de la Regional Chocó para que ellos remitieran el caso a Antioquia por competencia.	En lo sucesivo solo registrar en el sistema los casos que correspondan a las acciones Constitucionales que se enmarquen dentro las funciones de RAJ para agotar el litigio defensorial, en aras de salvaguardar derechos de los mas vulnerables.	Acción Correctiva	Defensor Regional	Humano	Ejercer el litigio defensorial mediante las acciones constitucionales, hacer el respectivo registro en el sistema y mantenerlo actualizado.	N° Total de Registros en VW	30-ene-17	30-ene-17			0%	Abierto			
Regional Chocó	37	601333	Auditoría Interna de Gestión	20-jun-17	Prevención y Protección	Sin trazabilidad del ejercicio por la gestión realizada en algunos Comités Territoriales de Justicia Transicional (Región del Bajo San Juan; Costa Pacífica, Bagadó, Lloró, Carmen de Atrato y Quibdó)	Las actas de comité son realizadas por la secretaría técnica y estas son aprobadas en el próximo comité	Para el mes de junio faltaban actas de tres comités que no habían sido aprobadas y firmadas por ende no se tenían dichos soportes				Para el mes de junio faltaban actas de tres comités que no habían sido aprobadas y firmadas por ende no se tenían dichos soportes	Solicitar a las distintas alcaldías del Departamento las actas suscritas en los diversos comités de justicia transicional.	Acción Correctiva	Defensor Regional	Humano	Registros de los comités de justicia transicional que asiste la Defensoría	N° Total de actas/N° de comités asistidos	30-ene-17	30-ene-17			0%	Abierto			
Delegada DOAVCA	39					Gestión del Talento Humano Registro y actualización en el SIGEP. Falta en el registro de la información que debe hacerse por parte de todos los servidores públicos que conforman la Delegada para la Orientación y Asesoría del Conflicto Armado Interno en el Sistema de Información y Gestión del Empleo Público (SIGEP), a pesar de que la Ley de Transparencia y el Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional, obliga a divulgar información de las personas que se encuentran vinculadas bien sea por contrato de prestación de servicios, en carrera o en provisionalidad. Programar y realizar un plan de contingencia de actividades de revisión de los funcionarios y	No presenta	Desconocimiento sobre los requisitos que deben tener los funcionarios públicos en el aplicativo SIGEP	N/A	N/A	N/A	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 la orientación a las víctimas	Acción Correctiva	Subdirección de Talento Humano	Humano	Sensibilización por parte de Gestión Documental a los funcionarios de la Delegada	Número de capacitaciones realizadas / Número de capacitaciones programadas.	15-ene-18	15-ene-18	Memorando solicitud de capacitación SIGEP y Listado de funcionarios asistentes	Memorando solicitud de capacitación SIGEP y Listado de funcionarios asistentes	Se evidenció cumplimiento de la acción propuesta, anexaron documentos soportes.	100%	Cerrado Eficaz	31-mar-18
Delegada DOAVCA	39	402001	Auditoría Interna de Gestión	30-nov-17	Gestión del Talento Humano	Gestión del Talento Humano Registro y actualización en el SIGEP. Falta en el registro de la información que debe hacerse por parte de todos los servidores públicos que conforman la Delegada para la Orientación y Asesoría del Conflicto Armado Interno en el Sistema de Información y Gestión del Empleo Público (SIGEP), a pesar de que la Ley de Transparencia y el Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional, obliga a divulgar información de las personas que se encuentran vinculadas bien sea por contrato de prestación de servicios, en carrera o en provisionalidad. Programar y realizar un plan de contingencia de actividades de revisión de los funcionarios y	No presenta	Desconocimiento sobre los requisitos que deben tener los funcionarios públicos en el aplicativo SIGEP	N/A	N/A	N/A	N/A	Desconocimiento sobre los requisitos que deben tener los funcionarios públicos en el aplicativo SIGEP	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 Delegada / funcionarios con información actualizada en el SIGEP	15-ene-18	15-ene-18	Certificación Talento Humano SIGEP al día.	Certificación Talento Humano SIGEP al día.	Se evidenció cumplimiento de la acción propuesta, anexaron documentos soportes.	100%	Cerrado Eficaz	31-mar-18
Delegada DOAVCA	39					Gestión del Talento Humano Registro y actualización en el SIGEP. Falta en el registro de la información que debe hacerse por parte de todos los servidores públicos que conforman la Delegada para la Orientación y Asesoría del Conflicto Armado Interno en el Sistema de Información y Gestión del Empleo Público (SIGEP), a pesar de que la Ley de Transparencia y el Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional, obliga a divulgar información de las personas que se encuentran vinculadas bien sea por contrato de prestación de servicios, en carrera o en provisionalidad. Programar y realizar un plan de contingencia de actividades de revisión de los funcionarios y	No presenta	Desconocimiento sobre los requisitos que deben tener los funcionarios públicos en el aplicativo SIGEP	N/A	N/A	N/A	N/A	Desconocimiento sobre los requisitos que deben tener los funcionarios públicos en el aplicativo SIGEP	Solicitar mediante memorando a los funcionarios que se encuentran en territorio que realicen la actualización del SIGEP	Corrección	Delegada de Víctimas	Humano	Funcionarios que realicen adecuado diligenciamiento del aplicativo SIGEP	N° de solicitudes realizadas / N° de solicitudes a realizar * 100	15-ene-18	15-ene-18	Solicitud registro y actualización del SIGEP, correo solicitud actualización SIGEP funcionarios nivel central, Defensores Regionales memorando solicitud actualización SIGEP funcionarios	Correo solicitud actualización SIGEP funcionarios nivel central, Defensores Regionales memorando.	Se evidenció cumplimiento de la acción propuesta, anexaron documentos soportes.	100%	Cerrado Eficaz	31-mar-18
Delegada DOAVCA	39	402002	Auditoría Interna de Gestión	30-nov-17	Gestión del Talento Humano	Infraestructura Física. Espacio Físico: Esta Delegada, no cuenta con los mejores espacios físicos para la salvaguarda y protección de los archivos creando inseguridad y riesgo en la pérdida de los documentos relacionados. Se evidenció exposición de los archivos sin seguridad alguna y expuestos a posibles riesgos de pérdida.	No presenta	Algunos servidores públicos del nivel profesional, técnico manifiestan que la gestión documental no esta en sus funciones	Desconocimiento de la Resolución 065/2014, Artículo 13: Funciones y criterios de desempeño general de todos los servidores públicos de la Defensoría del Pueblo, numeral 13 - Apoyar la Gestión Documental de su dependencia, de conformidad con las disposiciones legales y reglamentarias).	Falta de compromiso por parte de todos los servidores públicos en la gestión de comunicaciones oficiales y archivo de la entidad	N/A	N/A	Falta de compromiso por parte de todos los servidores públicos en la gestión de comunicaciones oficiales y archivo de la entidad	Realizar el levantamiento de inventario documental en estado natural de los archivos, cerrados ubicados en el Archivo Central y de Gestión (hasta la vigencia 2015) realizar la verificación y ajuste a los inventarios suministrado por el contratista CSA.Lo anterior, para el traslado de estos archivos al Nivel Central, con el fin de liberar espacio para el almacenamiento y optimizar el uso de los recursos en todos los archivos de la Delegada.	Acción Correctiva	Defensor Delegado de más funcionario	Humano	Inventario documental actualizado por regional del archivo central en su estado natural para el traslado al Nivel Central.	(Inventario documental actualizado/100%)	15-ene-18	15-ene-18	Socialización Resolución 065 2014 con funcionarios e inventario (se anexa dentro de los soportes en los hallazgos de gestión documental)	Socialización Resolución 065 de 2014 con funcionarios e inventario (se anexa dentro de los soportes en los hallazgos de gestión documental)	Se evidenció cumplimiento de la acción propuesta, anexaron documentos soportes.	100%	Cerrado Eficaz	31-mar-18
Delegada DOAVCA	39	402003	Auditoría Interna de Gestión	30-nov-17	Gestión del Talento Humano	Gestión Documental. Debilidades en la aplicación de las directrices del Archivo General de la Nación: Seguir las instrucciones correspondientes al manejo del archivo, el cual se encuentra ubicado en diferentes lugares de la Delegada para la Orientación y Asesoría a las Víctimas del Conflicto Armado Interno. Dejar evidencia o memoria de las actividades relacionadas. La tabla de retención documental	No presenta	Desconocimiento de la Resolución 065/2014, Artículo 13: Funciones y criterios de desempeño general de todos los servidores públicos de la Defensoría del Pueblo, numeral 13 - Apoyar la Gestión Documental de su dependencia, de conformidad con las disposiciones legales y reglamentarias).	N/A	N/A	N/A	N/A	Manejo inadecuado de la tabla de retención documental por parte de los funcionarios y la falta de actualización de la TRD con los nuevos temas que maneja la Delegada	Retener por parte de la Alta Dirección todos los funcionarios la entidad que es deber de todos los servidores públicos la gestión de los archivos y no solo de algunos cargos específicos como erróneamente se viene	Corrección	Alta Dirección	Humano	Una (1) comunicación	(Comunicaciones emitidas/Comunicaciones proyectadas)*100	15-ene-18	15-ene-18	Socialización Circular 046 sobre la responsabilidad de los servidores públicos frente a los documentos y archivos, acta de entrega de archivos.	Socialización Circular 046 sobre la responsabilidad de los servidores públicos frente a los documentos y archivos, acta de entrega de archivos.	Se evidenció cumplimiento de la acción propuesta, anexaron documentos soportes.	100%	Cerrado Eficaz	31-mar-18
Delegada DOAVCA	39					Gestión Documental. Debilidades en la aplicación de las directrices del Archivo General de la Nación: Seguir las instrucciones correspondientes al manejo del archivo, el cual se encuentra ubicado en diferentes lugares de la Delegada para la Orientación y Asesoría a las Víctimas del Conflicto Armado Interno. Dejar evidencia o memoria de las actividades relacionadas. La tabla de retención documental	No presenta	Desconocimiento de la Resolución 065/2014, Artículo 13: Funciones y criterios de desempeño general de todos los servidores públicos de la Defensoría del Pueblo, numeral 13 - Apoyar la Gestión Documental de su dependencia, de conformidad con las disposiciones legales y reglamentarias).	N/A	N/A	N/A	N/A	Manejo inadecuado de la tabla de retención documental por parte de los funcionarios y la falta de actualización de la TRD con los nuevos temas que maneja la Delegada	Coordinar con el grupo de Gestión documental la socialización de las nuevas tablas de retención documental de la Delegada de Víctimas aprobadas por el AGN.	Acción Correctiva	Delegada de Víctimas	Humano	Una (1) capacitación	Capacitaciones realizadas/Capacitaciones programadas*100	15-ene-18	15-ene-18	Listado de asistencia de capacitación sobre tablas de retención, socialización por medio de correo electrónico de las nuevas tablas.	Listado de asistencia de capacitación	Se evidenció cumplimiento de la acción propuesta, anexaron documentos soportes.	100%	Cerrado Eficaz	31-mar-18
Delegada DOAVCA	39	402004	Auditoría Interna de Gestión	30-nov-17	Gestión del Talento Humano	Recepción Documental. No se aplicó lo definido en el acuerdo 038, artículo primero: "RESPONSABILIDAD DEL SERVIDOR PÚBLICO FRENTE A LOS DOCUMENTOS Y ARCHIVOS. El servidor público será responsable de la adecuada conservación, organización, uso y manejo de los documentos y archivos que se deriven del ejercicio de sus funciones", por lo anterior se recuerda la importancia y	No presenta	Desconocimiento de la Resolución 065/2014, Artículo 13: Funciones y criterios de desempeño general de todos los servidores públicos de la Defensoría del Pueblo, numeral 13 - Apoyar la Gestión Documental de su dependencia, de conformidad con las disposiciones legales y reglamentarias).	N/A	N/A	N/A	N/A	Manejo inadecuado de la tabla de retención documental por parte de los funcionarios y la falta de actualización de la TRD con los nuevos temas que maneja la Delegada	Retener por parte de la Alta Dirección todos los funcionarios la entidad que es deber de todos los servidores públicos la gestión de los archivos y no solo de algunos cargos específicos como erróneamente se viene	Corrección	Alta Dirección	Humano	Una (1) comunicación	(Comunicaciones emitidas/Comunicaciones proyectadas)*100	15-ene-18	15-ene-18	Socialización Circular 046 sobre la responsabilidad de los servidores públicos frente a los documentos y archivos, acta de entrega de archivos.	Socialización Circular 046 del 29dic 2017, acta de entrega de archivos.	Se evidenció cumplimiento de la acción propuesta, anexaron documentos soportes.	100%	Cerrado Eficaz	31-mar-18
Delegada DOAVCA	39					Recepción Documental. No se aplicó lo definido en el acuerdo 038, artículo primero: "RESPONSABILIDAD DEL SERVIDOR PÚBLICO FRENTE A LOS DOCUMENTOS Y ARCHIVOS. El servidor público será responsable de la adecuada conservación, organización, uso y manejo de los documentos y archivos que se deriven del ejercicio de sus funciones", por lo anterior se recuerda la importancia y	No presenta	Desconocimiento de la Resolución 065/2014, Artículo 13: Funciones y criterios de desempeño general de todos los servidores públicos de la Defensoría del Pueblo, numeral 13 - Apoyar la Gestión Documental de su dependencia, de conformidad con las disposiciones legales y reglamentarias).	N/A	N/A	N/A	N/A	Manejo inadecuado de la tabla de retención documental por parte de los funcionarios y la falta de actualización de la TRD con los nuevos temas que maneja la Delegada	Coordinar con el grupo de Gestión documental la socialización de las nuevas tablas de retención documental de la Delegada de Víctimas aprobadas por el AGN.	Acción Correctiva	Delegada de Víctimas	Humano	Una (1) capacitación	Capacitaciones realizadas/Capacitaciones programadas*100	15-ene-18	15-ene-18	Listado de asistencia de capacitación sobre tablas de retención, socialización por medio de correo electrónico de las nuevas tablas.	Listado de asistencia	Se evidenció cumplimiento de la acción propuesta, anexaron documentos soportes.	100%	Cerrado Eficaz	31-mar-18

Regional/Proceso-Termino	SECCIÓN 1: IDENTIFICACIÓN DEL Hallazgo					Acción Registrada en Plan de Mejoramiento	SECCIÓN 2: ANÁLISIS CAUSAS					Causa(s) Raíz	SECCIÓN 3: PLAN DE MEJORAMIENTO						SECCIÓN 4: SEGUIMIENTO								
	N°	Fuente de hallazgo	Fecha hallazgo	Proceso - Subproceso Afectado	Hallazgo y/o Situación		PORQUE?	PORQUE?	PORQUE?	PORQUE?	PORQUE?		ACCIÓN	Tipo de acción Propuesta	Responsable de ejecución	Recursos	Meta de la acción	Indicador	Fecha Inicio	Fecha Terminación	PRIMERA SEMESTRE			Porcentaje de Cumplimiento	Estado de la Acción	Fecha de Cierre	
																					SEGUIMIENTO AVANCE PROCESO	DOCUMENTOS SOPORTE	OBSERVACIONES OCI				
Delegada DOAVCA	39	402005	Auditoría Interna de Gestión	30-nov-17	Direccionamiento Estratégico	Mecanismos de control interno. No se conoce por todos los funcionarios de la Delegada para la Orientación Asesoría de las Víctimas del Conflicto Armado Interno, el mapa riesgos, ni la aplicación dentro de las actividades desarrolladas y asegurar controles. Adicional no se identifica la alineación de las actividades desarrolladas con las definidas dentro de los procesos misionales.	No presenta	No existe una estrategia de divulgación que motive a los funcionarios a conocer el Sistema de Gestión de Calidad SIGC y MECI	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	Capacitación a los servidores públicos de la Delegada de Víctimas acerca del mapa de procesos y las Herramientas del SIGC	Acción Correctiva	Delegada de Víctimas - Enlace MECI-CALIDAD	Humano	Una (1) capacitación	(Capacitaciones realizadas/Capacitaciones programadas)*100	15-nov-18	15-abr-18	Correo de solicitud a Oficina de Planeación solicitando la capacitación y respuesta de la oficina de Planeación comentando que debido a la actualización de la metodología por el momento no es posible realizarla hasta que esta actualización se cumpla.	Correo de solicitud a Oficina de Planeación y respuesta de la oficina de Planeación.	Se evidencia cumplimiento parcial de la acción propuesta, anexo documentos soportes.	50%	En Ejecución	
Delegada DOAVCA	39	402006	Auditoría Interna de Gestión	30-nov-17	Gestión Contractual	Falta de lineamientos por parte de la oficina de contratación y supervisor del contrato	No presenta	Falta de supervisión, seguimiento y control a los informes presentados por los contratistas por parte del supervisor a las actividades relacionadas en el contrato	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	Actualizar las herramientas para la administración del riesgo en la entidad	Acción Correctiva	Líderes de procesos/Oficina de Planeación	Humano	100% de las herramientas para la administración del riesgo actualizadas	# de herramientas actualizadas/# de herramientas por actualizar*100	15-nov-18	15-abr-18	Correo de solicitud a Oficina de Planeación solicitando la capacitación y respuesta de la oficina de Planeación comentando que debido a la actualización de la metodología por el momento no es posible realizarla hasta que esta actualización se cumpla.	Correo de solicitud a Oficina de Planeación y respuesta de la oficina de Planeación.	Se evidencia cumplimiento parcial de la acción propuesta, anexo documentos soportes.	50%	En Ejecución	
Delegada DOAVCA	39	402006	Auditoría Interna de Gestión	30-nov-17	Gestión Contractual	Memorandos de trabajo no se evidencian en las carpetas de los contratos, los informes de liquidación de los contratistas vigencia 2016, ni poseen los informes de comisión que se adelantan por cada uno de ellos en el cumplimiento de las actividades. Adicional, los informes presentados no agregan valor dentro del diseño de las actividades realizadas dentro de cada regional.	No presenta	Falta de lineamientos por parte de la oficina de contratación y supervisor del contrato	N/A	N/A	N/A	N/A	Coordinar asesorías por parte del Grupo de Contratación sobre las funciones del supervisor y la responsabilidad que se deriva por acción u omisión, de conformidad con las normas contractuales vigentes y los manuales de contratación y supervisión.	Acción Correctiva	Defensor Delegado de Víctimas/ Grupo de Contratación	Humano	Registro de las asesorías a través de memoria de reunión, oficio, memorando, correo electrónico, registros de asesoría	# de documentos físicos o electrónicos de registros de asesoría	15-nov-18	15-abr-18	Memorando a grupo de contratos sobre las funciones de supervisor de contrato y la responsabilidad que se deriva de esta, respuesta por memorando de grupo de contratos y correos de socialización del tema a contratistas y Defensores Regionales.	Memorando a grupo de contratos.	Se evidencia cumplimiento de la acción propuesta, anexo documentos soportes.	100%	Cerrado Eficaz	31-mar-18	
Delegada DOAVCA	39	402007	Auditoría Interna de Gestión	30-nov-17	Gestión de Servicios Administrativos	Inventarios de bienes no se encuentran en los equipos que no se utilizan porque no se dispone de los insumos requeridos o están dañados, no se han retirado de esta delegada (equipo de cómputo e impresora) No se han incluido todos los bienes de donaciones dentro del inventario de la Delegada (Scanner) Asegurar la conciliación de los bienes dentro de la relación de funcionarios/ inventarios de la Delegada para la Orientación y Asesoría de las Víctimas del Conflicto Armado Interno.	No presenta	Solicitar a la oficina de Subdirección administrativa los lineamientos para la entrega de equipos que no se encuentran en operatividad y dañados en la Delegada para su custodia y posibles arreglos.	N/A	N/A	N/A	N/A	Falta de mantenimiento a los equipos falta de compra de materiales para los equipos (Cartuchos) para su uso	Acción Correctiva	Líder del Proceso	Humano	Registro de las asesorías a través de oficio, memorando, correo electrónico, registros de asesoría	# de documentos físicos o electrónicos de registros de asesoría	15-nov-18	15-abr-18	Formatos y memorandos de traslado de equipos y transferencias de donaciones por parte de cooperación (OIM).	Formatos y memorandos de traslado de equipos transferencias de donaciones por parte de cooperación (OIM).	Se evidencia cumplimiento parcial de la acción propuesta, anexo documentos soportes.	50%	En Ejecución		
Regional Toluca	44	603201	Auditoría Interna de Gestión	07-nov-17	Gestión de Servicios Administrativos	Licencia de software (COREL DRAW 2012) a cargo o bajo responsabilidad de funcionario de la Regional. Hallazgo del Nivel Central	NA	las licencias de software se encuentran bajo la administración de la oficina de Sistemas, de donde se obtiene la actualización del software que operan en los equipos de la Regional Toluca.	el software es responsabilidad del grupo de sistemas	NA	NA	NA	NA	falta de depuración de las oficinas de Bienes e Inventarios y la Oficina de Sistemas frente al software autorizado para operar en los equipos de la Regional Toluca, a la oficina de Sistemas de Nivel Central	Acción Correctiva	EFREN ENRIQUE FERNÁNDEZ CAMARGO, Profesional Responsable Grupo de Bienes	Humano	Una comunicación enviada	Número de comunicaciones enviadas/Número de comunicaciones programada para enviar.	01-feb-18	28-feb-18	no se ha recibido respuesta	memorando	Se recomienda enviar nuevamente la comunicación, considerando a nuevo responsable del grupo de Sistemas, Ing. Giovanni Andrés D. Reyes Guzmán, presentar nuevamente solicitud considerando que se está a la espera de su respuesta y la acción para su registro en este	20%	En Ejecución	
Regional Toluca	44	603202	Auditoría Interna de Gestión	07-nov-17	Gestión del Talento Humano	Por información entregada por la Regional Toluca a través de mensaje electrónico el 3 de Nov 2017, se confirmó que no todos los funcionarios tiene los documentos soportes de la hora de vida registrados en el SIGEP, así como tampoco tienen la experiencia actualizada y en algunos casos (Wiguel Ángel Aguilar Delgado), el último cargo que están desempeñando en la Defensoría	NA	En varias ocasiones la plataforma del SIGEP presenta fallas.	NA	NA	NA	NA	Revisión y confirmación por parte del servidor con el administrador del área de Talento Humano de la Entidad acerca de la actualización de la información en el SIGEP	Acción Correctiva	Miguel Ángel Aguilar (Defensor Regional) y Carlos Julio Jaique (ingeniero de soporte)	Humano	SIGEP actualizado	Numero de funcionarios actualizados en SIGEP/Numero de funcionarios Regional Toluca	01-feb-18	28-feb-18	Se recibe vía correo electrónico el día 18 de enero de 2018, de la Subdirección de Talento humano, cuadro para actualizar registros del SIGEP. Se remite a los correos institucionales de los servidores para su verificación	Numero de funcionarios actualizados en SIGEP/Numero de funcionarios Regional Toluca	Marzo: Nuevamente se solicita al área de talento humano para verificar de los 10 registros faltantes su actualización. El 21 de marzo de 2018 se recibe nuevo informe de talento humano, donde se observa el reporte para 5 servidores. Lo que indica que la medida adoptada dio un avance del 50% igualmente se observa que en dos casos el sistema reporta habiéndose subornado. Se encuentra en revisión con el encargado. A finales de abril	Se esta pendiente de actualizar información en la plataforma de SIGEP de algunos funcionarios de acuerdo al registro que tiene la Subdirección de Talento Humano. Se recomienda que para el cierre de esta acción se solicite y compare la base de datos que tiene actualizada la Subdirección de Talento Humano y verificar cada funcionario su actualización en la Plataforma SIGEP, respectivamente de ingreso, grado (ver informe de Auditoría); si es necesario realizar los ajustes en la información de la Base de datos de Talento Humano para casos como Edgar Mauricio Gonzalez, Lorely Pardo Pardo, Faber Eusebio Arceñegas y verificar esta actualización en la plataforma del SIGEP y el listado de la Base de datos de Talento Humano, considerando que se puede ajustar. Para el informe	50%	En Ejecución	

Regional/Proceso-Tema	SECCIÓN 1: IDENTIFICACIÓN DEL Hallazgo					Acción Revisada en Plan de Mejoramiento	SECCIÓN 2: ANÁLISIS CAUSAS					Causa(s) Raíz	SECCIÓN 3: PLAN DE MEJORAMIENTO							SECCIÓN 4: SEGUIMIENTO							
	N°	Fuente de hallazgo	Fecha hallazgo	Proceso - Subproceso Afectado.	Hallazgo y/o Situación		PORQUE?	PORQUE?	PORQUE?	PORQUE?	PORQUE?		Acción	Tipo de acción	Responsable de ejecución	Recursos	Meta de la acción	Indicador	Fecha Inicio	Fecha Terminación	PRIMER SEMESTRE			Estado de la Acción	Fecha de Cierre		
																					SEGUIMIENTO AVANCE PROCESO	DOCUMENTOS SOPORTE	OBSERVACIONES OUI			Porcentaje de Cumplimiento	
Regional Tolima	46	603203	07-nov-17	Promoción y Divulgación	Verificación y aplicación de los procedimientos y formatos obligatorios, para el procedimiento JT-P01, Versión 1, vigente desde el 29/02/2016, relacionado con las solicitudes de formación en Derechos Humanos y Derecho Internacional Humanitario que se deben registrar en el módulo DNPQ Visión Web no se está cumpliendo.	NA	NA	NA	NA	NA	falta de implementación del módulo de Y D en el sistema de información Visión Web.	Habilitación o construcción del módulo para Promoción y Divulgación en el sistema de información Visión Web.	Acción Correctiva	Sergio Rolán (delegado de Promoción y Divulgación) y Oficina de Sistemas de la Entidad	Humano	Modulo de promoción divulgación en funcionamiento	1 modulo habilitado	01-feb-18	28-abr-18	En la actualidad la Dirección Nacional de Promoción esta trabajando con la Oficina de Sistemas en la construcción y desarrollo del Sistema de información Visión Web PyD. Una vez se encuentre aprobados, se pondrá en funcionamiento en toda la Defensoría		0%	En Ejecución				
Regional Tolima	46	603204	07-nov-17	Subproceso de Atención Trámite de Quejas, Solicitudes y Asesoría	Se tiene unos lineamientos para la Atención a los usuarios, a través de "Instructivo General de Atención Integral", adoptado a través de la Resolución 396 de 2003, documento desactualizado alrededor de 15 años y no compatible con el Sistema de Gestión de Calidad y Dirección Estratégico de la Entidad 2017-2020.	NA	NA	NA	NA	NA	No existe integralidad entre la Resolución 396 de 2003 "Instructivo General del Sistema de Atención Integral" y el Sistema de Gestión de Calidad y Dirección Estratégico 2017-2020	Realizar los "ajustes finales de actualización y aprobación del instructivo general"	Acción Correctiva	DNATO/DEPENDENCIAS NIVEL CENTRAL	Humano	SOCIALIZACIÓN DEL INSTRUCTIVO GENERAL DE ATENCIÓN	1 INSTRUCTIVO GENERAL SOCIALIZADO	01-ene-18	30-abr-18	No se presentó seguimiento, ni evidencias a esta acción formulada		0%	Abierto				
Regional Risaralda	46	602801	19-dic-17	Direccional Estratégico	La Regional Risaralda, para el periodo con corte a septiembre de 2017 presentó incumplimiento en la meta propuesta según reporte del sistema de información Estratégico, respecto del plan de acción anual 2017, incumpliendo con el establecido e incidendo en el logro de los objetivos institucionales, en la toma de decisiones de la entidad y el seguimiento a la gestión.NC.No.2	No presenta	NA	NA	NA	NA	Los indicadores en rojo se presentan al momento de la ejecución mensual la demanda no supera la oferta, lo cual conllevó a que algunos de los indicadores presentaran un rendimiento menor al esperado. De igual manera menciono que algunas metas propuestas dependen de la articulación y de la convocatoria de otras instituciones, ejemplo de ello consultas previas convocadas por la Corder.	Continuar con el seguimiento mensual exhaustivos de los indicadores, con las respectivas explicaciones de ejecución, cumplimiento e incumplimiento. Forma de acción: Mediante acta de reunión.	Acción Correctiva	Despacho y/o contratistas con indicadores en rojo	Humano	Todos los indicadores por encima del 90%	Indicadores en verde	12-ene-18	12-abr-18	Indicadores ajustados	<a href="https://defensoriadepaquetadefuncionarios.com/F/funcionarios/comparte_defuncionarios.html?col=funcionarios">https://defensoriadepaquetadefuncionarios.com/F/funcionarios/comparte_defuncionarios.html?col=funcionarios</a> <a href="https://defensoriadepaquetadefuncionarios.com/F/funcionarios/comparte_defuncionarios.html?col=funcionarios">https://defensoriadepaquetadefuncionarios.com/F/funcionarios/comparte_defuncionarios.html?col=funcionarios</a>	Se verifica en los reportes enviados por la regional y colocados en el Share Point, las revisiones al PAA 2018, para la regional, sin embargo por el ajuste en la formulación, contratos en proceso de vinculación, no se dio cumplimiento a la meta de la acción y se han adelantado solicitudes de modificación de estos indicadores. Se verifica el listado de asistencia y solo se evidencia el acta de reunión de enero. Se recomienda adelantar memorias de reunión en el formato establecido con corte a mes de abril, que permita verificar el seguimiento y cumplimiento de los indicadores críticos, haciendo anotaciones especiales y determinando compromisos con el fin de	80%	En Ejecución			
Regional Risaralda	46	602802	19-dic-17	Gestión del Talento Humano	No se realizaron jornadas de reinducción en la vigencia 2016, así como tampoco en el primer semestre de 2017. NC.No.3	No presenta	NA	NA	NA	NA	Las jornadas de reinducción se llevan a cabo de manera presencial en el nivel central. Y a la Regional llega por correo electrónico (no videoconferencia). Para la Regional se han reenviado a los correos electrónicos.	La última sesión de actividades presenciales de inducción y reinducción fue en 7 y 8 de julio 2015. Luego de esa fecha se ha presentado ingreso de nuevos funcionarios.	Es necesaria la retroalimentación constante de la importancia, conocimiento, apropiación y valor agregado que el trabajo en equipo de los funcionarios de la Regional en sincronía con los funcionarios de nivel central.	Programar de manera conjunta con la Subdirección de Gestión del Talento Humano el desarrollo de las jornadas de re inducción Institucional en la Regional para la vigencia 2018.	Correctiva	Funcionaria Promoción y Divulgación	Humano	Jornadas de reinducción ejecutadas	2 Jornadas de reinducción programadas	12-ene-18	12-abr-18	Realizadas las actividades de Código de ética y Plan Estratégico 2017-2020, según lo dispuesto por la STH	<a href="https://defensoriadepaquetadefuncionarios.com/F/funcionarios/comparte_defuncionarios.html?col=funcionarios">https://defensoriadepaquetadefuncionarios.com/F/funcionarios/comparte_defuncionarios.html?col=funcionarios</a>	Se realizó solicitud a la Subdirección de Talento Humano se desarrollo por la profesional de Promoción y Divulgación	100%	Cerrado Eficaz	31-mar-18
Regional Risaralda	46	602803	19-dic-17	Gestión del Talento Humano	No se han definido planes de emergencia de conformidad con el establecimiento, 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).NC.No.4	No presenta	NA	NA	NA	NA	Se ha solicitado en integración con el grupo de brigadistas y copasst a todos los funcionarios y contratistas de la Regional con las actividades desarrolladas en el marco de los planes de emergencia (Forma de acción: Mediante memorando y acta de reunión.)	Se hace necesario que el grupo de Brigadistas y contratistas, se socializan a las actividades de los funcionarios y contratistas.	Se requiere visibilizar el plan de emergencias definido para esta regional en esta vigencia y los responsables de cada actividad de este plan.	Correctiva	Funcionarios Brigada de emergencias	Humano	Plan de emergencia activo	1 Plan de emergencia establecido	12-ene-18	12-abr-18	Memorias de reunión realizadas, listado de asistencia	<a href="https://defensoriadepaquetadefuncionarios.com/F/funcionarios/comparte_defuncionarios.html?col=funcionarios">https://defensoriadepaquetadefuncionarios.com/F/funcionarios/comparte_defuncionarios.html?col=funcionarios</a>	Se requiere visibilizar el plan de emergencias definido para esta regional en esta vigencia y los responsables de cada actividad de este plan.	80%	En Ejecución		



Table with columns: Regional/Proceso-Termino, SECCIÓN 1: IDENTIFICACIÓN DEL Hallazgo, Acción Registrada en Plan de Mejoramiento, SECCIÓN 2: ANÁLISIS CAUSAS (PORQUE?, Causa(s) Raíz), SECCIÓN 3: PLAN DE MEJORAMIENTO (Acción, Tipo de acción, Responsable de ejecución, Recursos, Meta de la acción, Indicador, Fecha Inicio, Fecha Terminación), SECCIÓN 4: SEGUIMIENTO (PRIMER SEMESTRE: SEGUIMIENTO AVANCE PROCESO, DOCUMENTOS SOPORTE, OBSERVACIONES OCI), PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO, Estado de la Acción, Fecha de Cierre.

Regional/Proceso-Termino	SECCIÓN 1: IDENTIFICACIÓN DEL HALLAZGO					Acción Reportada en Plan de Mejoramiento	SECCIÓN 2: ANÁLISIS CAUSAS					Causas/Raíz	SECCIÓN 3: PLAN DE MEJORAMIENTO							SECCIÓN 4: SEGUIMIENTO								
	N°	Fuente de hallazgo	Fecha hallazgo	Proceso - Subproceso Afectado.	Hallazgo y/o Situación		PORQUE?	PORQUE?	PORQUE?	PORQUE?	PORQUE?		ACCIÓN	Tipo de acción Propuesta	Responsable de ejecución	Recursos	Meta de la acción	Indicador	Fecha Inicio	Fecha Terminación	PRIMA SEMESTRE							
																					SEGUIMIENTO AVANCE PROCESO	DOCUMENTOS SOPORTE	OBSERVACIONES OCL	PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO	Estado de la Acción	Fecha de Cierre		
Regional Risaraldá	46	602811	Auditoría Interna de Gestión	19-dic-17	Subproceso de Defensoría Pública	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.	No presenta	Al despacho Regional han solicitado la asistencia y articulación en múltiples escenarios de DDHH de manera indelegable, lo que ha generado que se deleguen en igual manera actividades en los PAG.	NA	NA	NA	NA	NA	Al despacho Regional han solicitado la asistencia y articulación en múltiples escenarios de DDHH de manera indelegable, lo que ha generado que se deleguen en igual manera actividades en los PAG.	Realizar reunión para ajustar las cargas actuales y distribución de tareas de los PAG. Forma de acción: Mediante memorando y acta de reunión.	Correctiva	Despacho Regional Secretaría del Despacho	Humano	Distribución ajustada de las actividades de los PAG	1 Reunión de ajuste de carga laboral	11-ene-18	12-abr-18	Memoria de reunión, cronogramas y tareas realizadas	<a href="https://defensoriadepublica.ris.gov.co/visio/visionweb/atq">https://defensoriadepublica.ris.gov.co/visio/visionweb/atq</a>	Se realizó la distribución de actividades de los profesionales de PAG, se da por cumplida la acción, sin embargo se requiere seguimiento a esta directrices dada con el fin de verificar la efectividad de cumplimiento en:	100%	Cerrado Eficaz	31-mar-18
Regional Risaraldá	46	602812	Auditoría Interna de Gestión	19-dic-17	Gestión de Servicios Administrativos	Se constató la lentitud del sistema durante la auditoría in-situ y Deficiencia en la capacidad de los equipos de cómputo.NC.No.13	No presenta	Se ha solicitado en varias ocasiones al nivel central la mejora de la infraestructura tecnológica, aún sin respuesta. Con el cambio de operar la internet, la operación de los sistemas de información se ha visto impactada y se han elevado los requerimientos en la Plataforma de Incidentes Tics al nivel central para su tratamiento.	NA	NA	NA	NA	Se ha solicitado en varias ocasiones al nivel central la mejora de la infraestructura tecnológica, aún sin respuesta. Con el cambio de operar la internet, la operación de los sistemas de información se ha visto impactada y se han elevado los requerimientos en la Plataforma de Incidentes Tics al nivel central para su tratamiento.	Reiterar al señor Secretario General y Responsable del Grupo de Sistemas la necesidad de un mantenimiento correctivo y preventivo con la normatividad y estándar de la IEEE actuales. Forma de acción: Mediante memorando.	Correctiva	Funcionario Gestión de Tics	Tecnológico	Capacidad equipos de computo mejorada	1 Solicitud al Secretario general y grupo de sistemas	12-ene-18	12-abr-18	Solicitudes realizadas aún sin respuesta	<a href="https://defensoriadepublica.ris.gov.co/visio/visionweb/atq">https://defensoriadepublica.ris.gov.co/visio/visionweb/atq</a>	Documentos gestionados y sin respuesta	20%	En Ejecución		
Regional Risaraldá	46	602813	Auditoría Interna de Gestión	19-dic-17	Gestión de Servicios Administrativos	Se evidencio que la Region Risaraldá no cuenta con una UPS que proporcione una energía de respaldo con el fin de mitigar el riesgo a un funcionamiento normal - inusual	No presenta	Se ha solicitado en varias ocasiones al nivel central la mejora de la infraestructura tecnológica y las posibles consecuencias sobre la operación del servicio que ello conlleva.	NA	NA	NA	NA	Se ha solicitado en varias ocasiones al nivel central la mejora de la infraestructura tecnológica y las posibles consecuencias sobre la operación del servicio que ello conlleva.	Reiterar al señor Secretario General y Responsable del Grupo de Sistemas la necesidad de una red eléctrica regulada con las normatividad y estándar de la IEEE actuales. Forma de acción: Mediante memorando.	Correctiva	Funcionario Gestión de Tics	Tecnológico	Protección eléctrica de la infraestructura tecnológica efectiva	1 Solicitud al Secretario general y grupo de sistemas	12-ene-18	12-abr-18	Solicitudes realizadas aún sin respuesta	<a href="https://defensoriadepublica.ris.gov.co/visio/visionweb/atq">https://defensoriadepublica.ris.gov.co/visio/visionweb/atq</a>	Documentos gestionados y sin respuesta	20%	En Ejecución		
Regional Risaraldá	46	602814	Auditoría Interna de Gestión	19-dic-17	Gestión de Servicios Administrativos	Se evidencio que la red eléctrica no cuenta con la debida instalación de polo a tierra, por lo que tanto equipos como usuarios no se encuentran protegidos frente al riesgo de eventuales descargas eléctricas.NC.No.15	No presenta	Se ha solicitado en varias ocasiones al nivel central la mejora de la infraestructura tecnológica y las posibles consecuencias sobre la operación del servicio que ello conlleva, aún sin respuesta.	NA	NA	NA	NA	Se ha solicitado en varias ocasiones al nivel central la mejora de la infraestructura tecnológica y las posibles consecuencias sobre la operación del servicio que ello conlleva, aún sin respuesta.	Reiterar al señor Secretario General y Responsable del Grupo de Sistemas la necesidad de una red eléctrica regulada con las normatividad y estándar de la IEEE actuales. Forma de acción: Mediante memorando.	Correctiva	Funcionario Gestión de Tics	Tecnológico	Protección eléctrica de la infraestructura tecnológica efectiva	1 Solicitud al Secretario general y grupo de sistemas	12-ene-18	12-abr-18	La Regional cuenta con polo a tierra concepto Administrador edificio	<a href="https://defensoriadepublica.ris.gov.co/visio/visionweb/atq">https://defensoriadepublica.ris.gov.co/visio/visionweb/atq</a>	Se presenta comunicado al Secretario General, sin respuesta y al Administrador del edificio e "Unidad Administrativa el Lago" donde funciona la sede de la Regional Risaraldá, quien informa la disponibilidad del Polo a tierra, se espera respuesta del Secretario, con el fin de verificar	50%	En Ejecución		
Regional Risaraldá	46	602815	Auditoría Interna de Gestión	19-dic-17	Gestión de Servicios Administrativos	Se evidencio que la Defensoría Regional no tiene instaladas canalietas que proporcionan al cableado de red de datos (UTP Cat. 5) una mayor protección en contra de posibles interferencias	No presenta	Se ha solicitado en varias ocasiones al nivel central la mejora de la infraestructura tecnológica y las posibles consecuencias sobre la operación del servicio que ello conlleva, aún sin respuesta.	NA	NA	NA	NA	Se ha solicitado en varias ocasiones al nivel central la mejora de la infraestructura tecnológica y las posibles consecuencias sobre la operación del servicio que ello conlleva, aún sin respuesta.	Reiterar al señor Secretario General y Responsable del Grupo de Sistemas la necesidad de una red cableada con las normatividad y estándar de la IEEE actuales. Forma de acción: Mediante memorando.	Correctiva	Funcionario Gestión de Tics	Tecnológico	Protección eléctrica y de datos de la infraestructura tecnológica efectiva	1 Solicitud al Secretario general y grupo de sistemas	12-ene-18	12-abr-18	Solicitudes realizadas aún sin respuesta	<a href="https://defensoriadepublica.ris.gov.co/visio/visionweb/atq">https://defensoriadepublica.ris.gov.co/visio/visionweb/atq</a>	Documentos gestionados y sin respuesta	20%	En Ejecución		
Regional Risaraldá	46	602816	Auditoría Interna de Gestión	19-dic-17	Subproceso de Atención Trámite de Quejas, Solicitudes y Asesoría	Se presentan quejas pendientes de cerrar por el año 2016 -Septiembre del 2017, en el Sistema Visión Web ATQ, situación que genera desinformación en las estadísticas del consolidado a nivel nacional. NC.No.17	No presenta	Esta Regional realiza semanalmente control gestión a las peticiones en el módulo de Visión Web Atq, sin embargo se ha detectado alta concentración de peticiones en algunos funcionarios, lo cual afecta el rendimiento de registro y actualización del sistema de información.	NA	NA	NA	NA	Esta Regional realiza semanalmente control gestión a las peticiones en el módulo de Visión Web Atq, sin embargo se ha detectado alta concentración de peticiones en algunos funcionarios, lo cual afecta el rendimiento de registro y actualización del sistema de información.	Subsanar las peticiones pendientes de registro y de gestión. Forma de acción: Mediante memorando y acta de reunión.	Correctiva	Funcionarios subproceso Atq, Raj, Promoción y Divulgación	Humano	Peticiones con la debida gestión actualizada	1 Memorando a los funcionarios atq, 2 Verificaciones peticiones por parte de los funcionarios responsables	12-ene-18	12-abr-18	Peticiones cerradas 2016-2017	<a href="https://defensoriadepublica.ris.gov.co/visio/visionweb/atq">https://defensoriadepublica.ris.gov.co/visio/visionweb/atq</a>	Se verifica la plataforma de Visión WEB - ATQ, verificando que se tiene una petición sin gestión desde mayo 2017, a cargo de "Jeime Johanna Castaño", Subsanar este registro. Adicional, se requiere efectividad en la gestión de las peticiones, asegurando un buen manejo de este sistema de información - Asegurar controles. Revisado el módulo de ATQ, se encuentran	90%	En Ejecución		