



Bogotá, 17/06/2026

Informe de Gestión de Riesgos y Oportunidades Primer Cuatrimestre 2026

Aprobó: Marilyn Jiménez Chaves - Jefa de la Oficina de Planeación

Revisó: Diana Carolina Galindo García - Líder Equipo Modernización y Gestión Institucional - Oficina de Planeación.

Elaboró: Alexander Oliveros Paredes, Andrea Ortiz Pérez, Eliana Rodríguez Gómez – Profesionales Oficina de Planeación.

#BuenFuturoHoy



Contenido

1. Introducción	2
2. Objetivo	2
3. Definiciones	3
4. Gestión de riesgos	3
4.1. Metodología aplicada	3
4.2. Perfil de riesgos institucional	5
4.2.1. Controles por proceso	7
4.3. Valoración de riesgos	8
4.4. Monitoreo de riesgos	9
4.4.1. Reporte de riesgos — Defensorías Delegadas y Regionales	9
4.4.2. Reporte de Riesgos – Líderes y lideresas de cada Proceso	11
4.5. Materialización de riesgos	15
4.5.1. Materializaciones reportadas por los líderes y las lideresas de proceso.	15
4.5.2. Materializaciones reportadas por las Regionales.	15
4.5.3. Información adicional para la identificación de posibles materializaciones de riesgos	17
5. Gestión de oportunidades	20
5.1. Consolidado de oportunidades	20
5.2. Análisis por proceso — Avances destacados	21
6. Recomendaciones	28
7. Conclusiones	29





1. Introducción

La Oficina de Planeación, como segunda línea de defensa, es la encargada de orientar la administración de los riesgos y las oportunidades en los procesos de la Defensoría del Pueblo, con fundamento en la “Guía para la administración del riesgo y el diseño de controles en entidades públicas” del Departamento Administrativo de la Función Pública – DAFP-.

En este informe se presentan los resultados del monitoreo de riesgos (gestión y corrupción) y oportunidades del primer cuatrimestre (enero a abril) de 2026, a corte del 30 de abril de 2026.

NOTA: Es importante resaltar que antes del 28 de abril de 2026, la Defensoría del Pueblo operaba bajo el Sistema Integrado de Gestión Institucional (SIGI), el cual se estructuraba por subsistemas. Sin embargo, a partir de esa fecha, con la expedición de la Resolución 0545 de 2026, se adoptó el nuevo Sistema Integrado de Gestión y Control (SIGCO), el cual reemplaza al anterior. Este nuevo modelo se estructura por 8 dimensiones y 20 políticas, lo que representa un cambio significativo en el enfoque de la gestión institucional.

2. Objetivo

Evaluar el grado de cumplimiento de la metodología de administración de riesgos de corrupción y gestión, y de oportunidades, en los procesos de la Entidad durante el primer cuatrimestre del año 2026, mediante el monitoreo realizado para la mitigación de los riesgos identificados y la implementación de las oportunidades.

Este informe contribuye a:

- Fortalecer el Sistema Integrado de Gestión y Control (SIGCO).
- Proveer a la Defensoría del Pueblo información oportuna sobre el estado del perfil de riesgo institucional y las acciones de mejora requeridas.



3. Definiciones¹

- **Causa inmediata:** Circunstancias bajo las cuales se presenta el riesgo, pero no constituyen la causa principal o base para que se presente el riesgo.
- **Causa raíz:** Causa principal o básica, corresponde a las razones por la cuales se puede presentar el riesgo.
- **Control:** Medida que permite reducir o mitigar un riesgo. Punto de Riesgo: Actividades en las que potencialmente se genera riesgo. Tratándose de riesgo fiscal los puntos de riesgo son todas las actividades que representen gestión fiscal, por ejemplo, aquellas de administración, gestión, ordenación, ejecución, manejo, adquisición, planeación, conservación, custodia, explotación, enajenación, consumo, adjudicación, gasto, inversión y disposición de los bienes o recursos públicos o intereses de naturaleza pública.
- **Probabilidad:** se entiende la posibilidad de ocurrencia del riesgo. Estará asociada a la exposición al riesgo del proceso o actividad que se esté analizando. La probabilidad inherente será el número de veces que se pasa por el punto de riesgo en el periodo de 1 año.
- **Riesgo:** Efecto que se causa sobre los objetivos de las entidades, debido a eventos potenciales.
- **Riesgo inherente:** Nivel de riesgo propio de la actividad. El resultado de combinar la probabilidad con el impacto nos permite determinar el nivel del riesgo inherente, dentro de unas escalas de severidad.
- **Riesgo residual:** El resultado de aplicar la efectividad de los controles al riesgo inherente.

4. Gestión de riesgos

4.1. Metodología aplicada

La Defensoría del Pueblo gestiona sus riesgos institucionales con base en los siguientes instrumentos:

¹ [Anexo Glosario Guía para la Gestión Integral del Riesgo en Entidades Públicas v7](#)





- **Resolución interna No. 0239 de 2025:** "Por la cual se adopta el Manual de Riesgos y Oportunidades – Política de Riesgos, en el marco del Plan Estratégico Institucional para el periodo 2025 – 2028 - "Defensoría del Pueblo y la Naturaleza #PorUnBuenFuturo". Su objetivo es *identificar y valorar los riesgos de Gestión, Corrupción, Gestión Ambiental y Seguridad y Salud en el trabajo, que puedan impedir el cumplimiento del Plan Estratégico Institucional.*
- **Manual de Riesgos y Oportunidades – SIGI-M2:** brinda los lineamientos generales para la identificación, valoración y gestión de los riesgos en las tipologías de gestión, corrupción, ambiental, fiscal y seguridad y salud en el trabajo, así como la gestión de oportunidades.
- **Guía de Administración de Riesgos y Diseño de Controles versión 6:** Marco metodológica para la gestión de riesgos en el sector público colombiano.
- **Esquema de líneas de defensa:** primera línea (dependencias y líderes de proceso), segunda línea (Oficina de Planeación), tercera línea (Oficina de Control Interno) con el que se busca realizar un análisis en diferentes instancias y se identifiquen posibles acciones de mejora.

Gráfico No. 1. Esquema de líneas de defensa



Fuente: Oficina de Planeación – Manual de Riesgos y Oportunidades (SIGI – M2)

Nota: La Guía DAFP versión 7 fue publicada recientemente. La Oficina de Planeación se encuentra liderando la actualización de los documentos metodológicos y una vez publicados, se acompañará a los procesos en su implementación.

4.2. Perfil de riesgos institucional

A corte del 30 de abril de 2026, la Matriz de Riesgos contiene 79 riesgos activos: 32 de corrupción y 47 de gestión, distribuidos en 18 procesos y subprocesos. A continuación, se presenta un resumen de los riesgos por proceso, incluyendo sus correspondientes valoraciones en cuanto a zona inherente y residual.

Tabla No. 1. Riesgos Institucionales – Nivel inherente y residual 2026

Proceso	Tipo de riesgo		Zona Inherente				Zona Residual			
	Corrupción	Gestión	Extrema	Alta	Media	Baja	Extrema	Alta	Media	Baja
Atención y Trámite	1	1	2	—	—	—	1	1	—	—
Control Interno Disciplinario	1	1	1	—	1	—	1	—	1	—
Direccionamiento Estratégico	2	4	6	—	—	—	2	2	2	—
Evaluación y Seguimiento	1	2	2	1	—	—	2	1	—	—
Gestión Contractual	4	3	5	2	—	—	5	—	2	—
Gestión de las Comunicaciones	1	1	1	1	—	—	1	—	1	—
Gestión TIC	2	3	4	1	—	—	4	—	1	—
Gestión de Servicios Administrativos	5	5	3	4	3	—	3	2	5	—
Gestión del Talento Humano	4	4	6	—	2	—	5	1	1	1



Proceso	Tipo de riesgo		Zona Inherente				Zona Residual			
	Corrupción	Gestión	Extrema	Alta	Media	Baja	Extrema	Alta	Media	Baja
Gestión Documental	1	2	2	1	—	—	1	2	—	—
Gestión Financiera	1	8	1	1	4	3	1	1	4	3
Gestión Jurídica	2	3	5	—	—	—	5	—	—	—
Investigación y Análisis	1	2	3	—	—	—	3	—	—	—
Prevención y Protección	1	2	1	1	1	—	1	1	1	—
Promoción y Divulgación	1	1	1	1	—	—	1	1	—	—
Subproceso ATQ	1	1	2	—	—	—	1	1	—	—
Subproceso Defensoría Pública	1	1	2	—	—	—	2	—	—	—
Subproceso Recursos Judiciales	2	3	2	2	1	—	2	2	1	—
TOTAL	32	47	49	15	12	3	41	15	19	4

Fuente: Oficina de Planeación – Herramienta SVE

Del análisis se evidencia:

- El 62 % de los riesgos (49) se ubican en zona inherente extrema, lo que refleja una alta exposición institucional antes de la aplicación de controles, el 19% en zona alta (15) y 19 % en zona media y baja (15).
- En zona residual, la aplicación de controles redujo los riesgos extremos a 41 en gestión (de 19 inherentes a 12 residuales en riesgos de gestión) y desplazó varios hacia zonas moderadas y bajas.
- Los riesgos de corrupción se mantienen en su zona inherente según la metodología, evidenciando desplazamiento solo en los niveles de probabilidad.
- Los procesos con mayor concentración de riesgos extremos residuales son: Gestión Contractual (5), Gestión TIC (4), Gestión Jurídica (5), Subproceso Defensoría Pública (2) e Investigación y Análisis (3).





4.2.1. Controles por proceso

Se cuenta con 127 controles definidos en los 18 procesos y subprocesos, de los cuales el 87,4 % de son preventivos (111); el 7,9 % son correctivos (10) y solo el 4,7 % son detectivos (6). La baja proporción de controles detectivos limita la capacidad de identificar materializaciones de manera oportuna.

Tabla No. 2. Controles por proceso

Proceso	Controles		Tipo de control			Total
	Riesgos de Corrupción	Riesgos de Gestión	Correctivo	Detectivo	Preventivo	
Atención y Trámite	1	1	1	—	1	2
Control Interno Disciplinario	1	2	—	—	3	3
Direccionamiento Estratégico	3	7	6	—	4	10
Evaluación y Seguimiento	1	5	—	1	5	6
Gestión Contractual	6	4	—	—	10	10
Gestión de las Comunicaciones	1	1	—	—	2	2
Gestión TIC	5	7	—	—	12	12
Gestión de Servicios Administrativos	6	8	—	—	14	14
Gestión del Talento Humano	7	13	2	4	14	20
Gestión Documental	1	5	—	1	5	6
Gestión Financiera	2	9	—	—	11	11
Gestión Jurídica	2	3	—	—	5	5
Investigación y Análisis	1	2	—	—	3	3
Prevención y Protección	1	3	—	—	4	4
Promoción y Divulgación	1	1	—	—	2	2
Subproceso ATQ	1	1	1	—	1	2





Proceso	Controles		Tipo de control			Total
	Riesgos de Corrupción	Riesgos de Gestión	Correctivo	Detectivo	Preventivo	
Subproceso Defensoría Pública	3	2	—	—	5	5
Subproceso Recursos Judiciales	3	7	—	—	10	10
TOTAL	46	81	10	6	111	127

Fuente: Oficina de Planeación – Herramienta SVE

Análisis: El predominio de controles preventivos es positivo, pero la escasa presencia de controles detectivos (solo 6 en toda la entidad) reduce la capacidad de identificar materializaciones en tiempo real. Se recomienda revisar el balance de tipos de control en los procesos con más riesgos extremos residuales.

4.3. Valoración de riesgos

De acuerdo con las etapas de valoración, análisis y definición de controles asociados a los riesgos de la Defensoría del Pueblo, en el siguiente gráfico se presenta la ubicación de los riesgos inherentes y residuales y el desplazamiento de estos al aplicar los controles.

Riesgos de gestión:

De los 47 riesgos de gestión identificados, 19 se encuentran en zona inherente extrema. Al aplicar los controles definidos, se redujeron a 12 en zona residual extrema, con desplazamiento hacia zonas moderadas y bajas. Esto refleja una efectividad parcial de los controles activos.

Gráfico No. 2. Valoración de riesgos de gestión

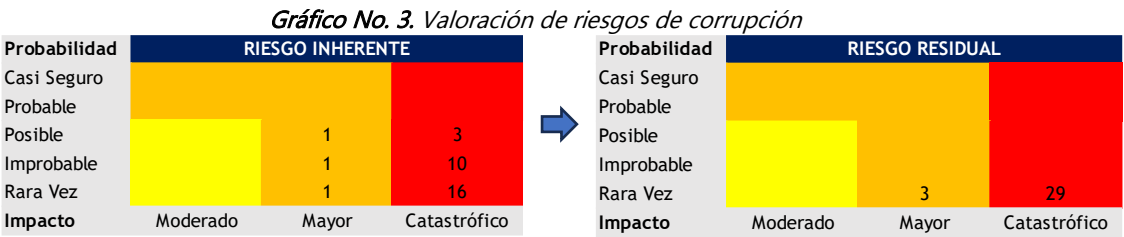


Fuente: Oficina de Planeación – Herramienta SVE



Riesgos de corrupción:

Los 32 riesgos de corrupción permanecen en sus zonas inherentes. Según la metodología establecida, en los riesgos de corrupción no aplican controles correctivos que permitan reducir su impacto; sin embargo, se evidencia desplazamiento en los niveles de probabilidad, dando cumplimiento a la política de administración de riesgos.



Fuente: Oficina de Planeación – Herramienta SVE

4.4. Monitoreo de riesgos

4.4.1. Reporte de riesgos — Defensorías Delegadas y Regionales

El numeral 1.6 del Manual de Riesgos y Oportunidades – SIGI-M2 establece que las Defensorías Regionales y Delegadas deben reportar el monitoreo de riesgos a la primera línea de defensa el 2° día hábil de los meses de enero, mayo y septiembre. Para el presente cuatrimestre, el plazo máximo fue el 5 de mayo de 2026.

En atención a lo anterior, los líderes y lideresas de cada proceso, a través de la plataforma SVE, identificaron la inoportunidad en el reporte de riesgos de varias dependencias:

Tabla No. 3. Inoportunidades reportadas por los líderes y las lideresas de proceso

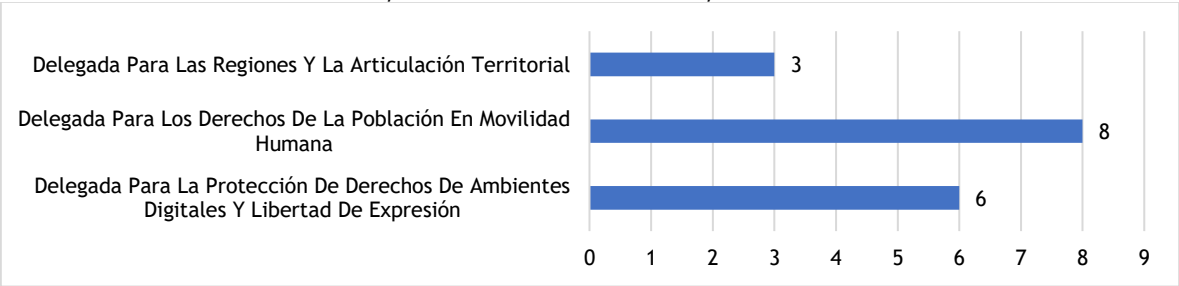
Proceso	Código del Riesgo	N.º Delegadas sin reporte oportuno	N.º Regionales sin reporte oportuno
Direccionamiento Estratégico	RC01-DE	2	2
	RG04-DE	2	—
Gestión Documental	RC01-GD	3	11

Proceso	Código del Riesgo	N.º Delegadas sin reporte oportuno	N.º Regionales sin reporte oportuno
Prevención y Protección	RG01-GD	3	11
	RG02-GD	3	11
	RC01-PP	2	2
	RG01-PP	1	2
	RG02-PP	1	2
	RC01-PD	—	1
Promoción y Divulgación	RG01-PD	—	1
	RC01-AT-ATQ	—	1
Subproceso ATQ	RG02-AT-ATQ	—	1
	RC01-AT-SD	—	9
Subproceso Defensoría Pública	RG03-AT-SD	—	19
TOTAL	12 riesgos	3 delegadas	27 regionales

Fuente: Oficina de Planeación – Herramienta SVE

A continuación, se relacionan las 3 delegadas que presentaron reporte inoportuno:

Gráfico No. 4. Delegadas sin reporte oportuno, según información dada por el líder o lideresa de cada proceso

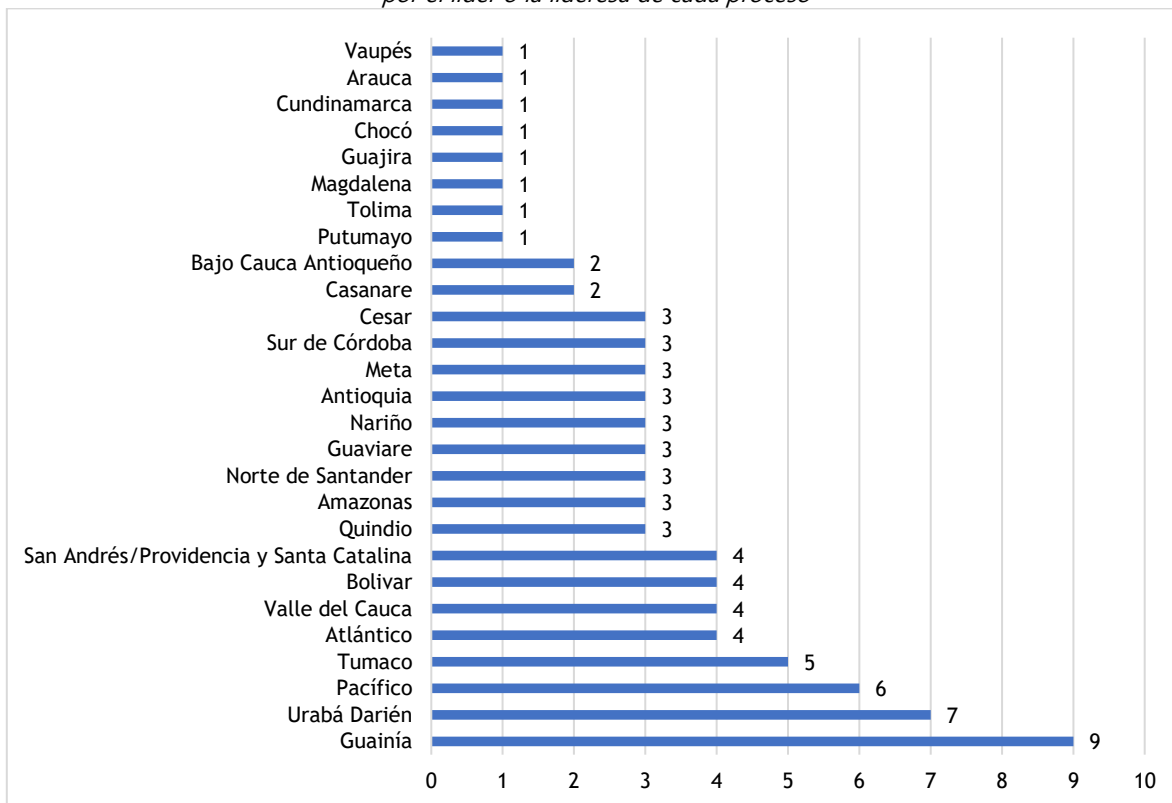


Fuente: Oficina de Planeación – Herramienta SVE

Así mismo, se relacionan las 27 regionales que presentaron reporte inoportuno:



Gráfico No. 5. Regionales sin reporte oportuno, según información dada por el líder o la lideresa de cada proceso



Fuente: Oficina de Planeación – Herramienta SVE

4.4.2. Reporte de Riesgos – Líderes y lideresas de cada Proceso. Oportunidad en el reporte

El plazo para el reporte de los líderes y las lideresas de proceso como primera línea de defensa correspondió al 8 de mayo de 2026 (5° día hábil) según lo establecido en el Manual de Riesgos.

De acuerdo con lo anterior, el 90 % de los riesgos fue reportado oportunamente y el 10 % fuera de plazo. El detalle se puede verificar en la siguiente tabla.



Tabla No. 4. Oportunidad de reporte por líderes y lideresas de proceso

Reporte oportuno	Reporte inoportuno
90 % — 71 riesgos	10 % — 8 riesgos
Todos los demás procesos	Promoción y Divulgación · Gestión Financiera · Gestión Jurídica · Investigación y Análisis · Subproceso Defensoría Pública

Fuente: Oficina de Planeación – Herramienta SVE

Valoración de controles

De la información reportada por los líderes y lideresas de proceso, se evidencia que valoración de los controles para los Riesgos de corrupción y de gestión fue la siguiente:

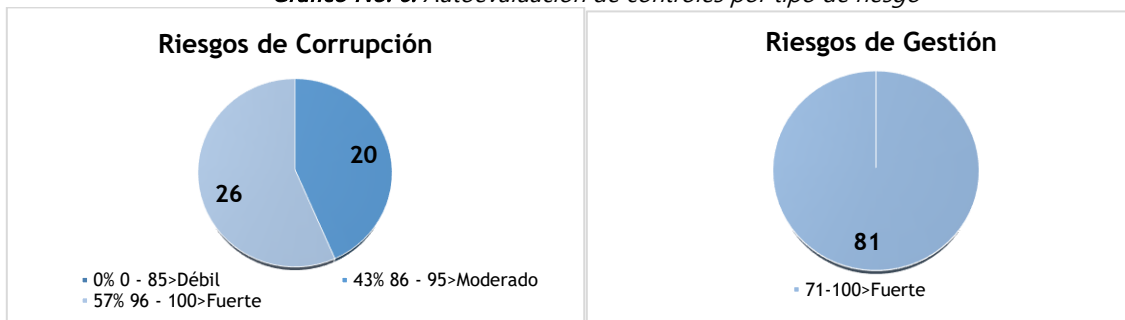
Riesgos de corrupción (46 controles)

- **Fuertes:** 63 % (29 controles).
- **Moderados:** 37 % (17 controles).

Riesgos de gestión (81 controles)

- **Fuertes:** 100 % (81 controles).

Gráfico No. 6. Autoevaluación de controles por tipo de riesgo



Fuente: Oficina de Planeación – Herramienta SVE





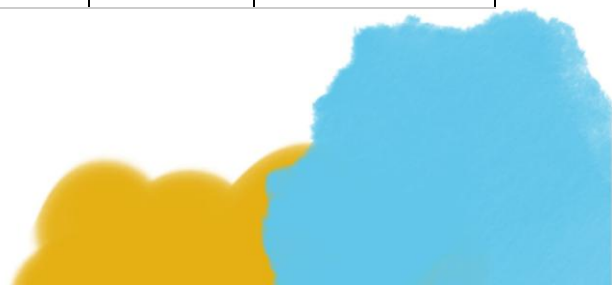
Verificación independiente de la Oficina de Planeación

La revisión directa en la plataforma SVE reveló diferencias significativas con lo reportado por los líderes y las lideresas de proceso. Si bien algunas Delegadas y Regionales realizaron su reporte posterior al 5 de mayo, la mayoría de estos fueron previos al reporte que realizó el líder o la lideresa del proceso.

Específicamente, los reportes realizados con posterioridad al reporte del líder del proceso corresponden únicamente a la Regional Guainía en 6 riesgos y a la Delegada de Movilidad en 3 riesgos:

Tabla No. 5. Riesgos con inoportunidad — verificados por Oficina de Planeación

Proceso	Código del Riesgo	N.º Delegadas con reporte posterior		N.º Regionales con reporte posterior	
		Al 5 de mayo de 2026	Al monitoreo del líder del proceso	Al 5 de mayo de 2026	Al monitoreo del líder del proceso
Direccionamiento Estratégico	RC01-DE	4	—	4	1
	RC02-DE	4	—	—	—
	RG03-DE	4	—	—	—
	RG04-DE	1	—	—	—
Gestión Documental	RC01-GD	4	1	4	—
	RG01-GD	4	1	4	—
	RG02-GD	4	1	4	—
Prevención y Protección	RC01-PP	4	—	4	1
	RG01-PP	4	—	4	1
	RG02-PP	4	—	4	1
Promoción y Divulgación	RC01-PD	4	—	4	—
	RG01-PD	4	—	4	—
Subproceso ATQ	RC01-AT-ATQ	4	—	4	1
	RG02-AT-ATQ	4	—	5	1
Gestión Contractual	RC01-CO	4	—	—	—
	RC02-CO	4	—	—	—
	RC03-CO	4	—	—	—
	RC04-CO	4	—	—	—



Proceso	Código del Riesgo	N.º Delegadas con reporte posterior		N.º Regionales con reporte posterior	
		Al 5 de mayo de 2026	Al monitoreo del líder del proceso	Al 5 de mayo de 2026	Al monitoreo del líder del proceso
	RG01-CO	4	—	—	—
	RG03-CO	4	—	—	—
Subproceso de Recursos y Acciones Judiciales	RC01-AT-RAJ	4	—	—	—
	RC02-AT-RAJ	4	—	—	—
	RG06-AT-RAJ	4	—	—	—
Gestión de Servicios Administrativos	RG04-AD	4	—	—	—
	RG05-AD	4	—	—	—
Subproceso de Defensoría Pública	RC01-AT-SD	—	—	4	—
	RG03-AT-SD	—	—	6	—
TOTAL	12 riesgos	13 delegadas	1 delegada		1 regional

Fuente: Oficina de Planeación – Herramienta SVE

Tabla No. 6. Comparación reporte líderes vs. Oficina de Planeación

Según líderes y lideresas de proceso	Verificado por Oficina de Planeación
3 delegadas · 11 regionales sin reporte oportuno	1 delegada (Movilidad humana) · 1 regional (Guainía) sin reporte oportuno

Fuente: Oficina de Planeación – Herramienta SVE

Análisis: Esta discrepancia es significativa en el análisis y refleja debilidad en la claridad de por parte de la segunda línea de defensa para el análisis de la información y los mecanismos de consulta establecidos, de tal manera que se asegure la confiabilidad de la información que llega a la segunda línea de defensa.



4.5. Materialización de riesgos

4.5.1. Materializaciones reportadas por los líderes y las lideresas de proceso.

De acuerdo con los reportes presentados por los líderes y lideresas de proceso, en su calidad de primera línea de defensa, una vez consolidada la información, se evidenció reporte de materialización en uno de los riesgos del Subproceso de Defensoría Pública como se evidencia a continuación.

Tabla No. 7. Materializaciones reportadas por los líderes y lideresas de proceso

Proceso	Riesgo	Evento	Regional
Subproceso de Defensoría Pública	RC01-AT-SD: Posibilidad de cobro de la prestación del servicio en actividades del defensor público	Se recibió notificación de un usuario, que manifiesta que el día 19 de marzo de 2026 acudió a la entidad para recibir atención por defensoría pública (Derecho de petición por comparendo de tránsito) y fue atendido por un Defensor Público, y este le exigió una suma inicialmente de \$200.00 rebajándola a \$70.000 por la elaboración del documento; indica que entregó el dinero porque desconocía que los servicios de la defensoría eran gratuitos, pero al percatarse que no era así, acudió a formular queja por este hecho.	Regional Chocó

Fuente: Oficina de Planeación – Herramienta SVE

 **Análisis:** El riesgo RC01-AT-SD también presentó materialización en el cuatrimestre anterior, lo que refleja que el riesgo requiere revisión inmediata de sus controles y valoración.

4.5.2. Materializaciones reportadas por las Regionales.

En el marco de su rol como primera línea de defensa, cuatro Regionales reportaron eventos de materialización directamente en la plataforma SVE. Sin embargo, tres de estos no han sido evaluados ni gestionados por los líderes y las lideresas de proceso correspondientes.





Tabla No. 8. Materializaciones reportadas por las Regionales

Proceso	Riesgo	Evento	Regional
Gestión Documental	RG01-GD Posibilidad de Afectación Económica y Reputacional por investigación disciplinaria, debido a la pérdida o deterioro de documentos de archivo de gestión	En relación con la transferencia documental se informó mediante memorando No 202600600100038383 de fecha 27 de Enero de 2026 que la Regional Amazonas cuenta con 53 cajas listas para enviar al archivo central desde el año 2025. Se está a la espera del procedimiento de recolección. Por esa razón se presenta un riesgo en este aspecto ya que la humedad existente en Leticia puede producir daños y desaparición de documentos.	Regional Amazonas
Gestión Documental	RG02-GD Posibilidad de Afectación Reputacional por investigación disciplinaria, debido a la pérdida de la trazabilidad de las comunicaciones oficiales (PQRSDF, Administrativas y Misionales)	Se materializa riesgo para el periodo por falta de autocontrol y compromiso de algunos funcionarios en el inadecuado tramite de las peticiones recibida.	Regional Boyacá
Subproceso Defensoría Pública*	RC01-AT-SD Posibilidad de cobro de la prestación del servicio, en el desarrollo de las actividades propias del defensor público - Chocó	Se recibió notificación de un usuario, que manifiesta que el día 19 de marzo de 2026 acudió a la entidad para recibir atención por defensoría pública (Derecho de petición por comparendo de transito) y fue atendido por un Defensor Público, y este le exigió una suma inicialmente de \$200.00 rebajándola a \$70.000 por la elaboración del documento; indica que entrego el dinero porque desconocía que los servicios de la defensoría eran gratuitos, pero al percatarse que no era así, acudió a formular queja por este hecho.	Regional Chocó
Subproceso Defensoría Pública	RG03-AT-SD Posibilidad de Afectación Económica y Reputacional, por investigación disciplinaria, debido a la deficiente representación judicial o extrajudicial - Arauca	Queja defensor público, por no presentarse a una audiencia	Regional Arauca

**Materialización de riesgo reportada por el líder del proceso*

Fuente: Oficina de Planeación – Herramienta SVE





Análisis: Los cuatro eventos requieren evaluación urgente por parte de los líderes y/o lideresas del proceso de Gestión Documental y del Subproceso de Defensoría Pública. La ausencia de esta evaluación implica que no existen controles correctivos activos para estos eventos.

4.5.3. Información adicional para la identificación de posibles materializaciones de riesgos.

Desde la Oficina de Planeación en el marco de la función de segunda línea de defensa, se han analizado fuentes adicionales de información para apoyar la identificación anticipada de posibles materializaciones de riesgos y generar alertas a los procesos en su gestión.

- **Notas disciplinarias**

La Oficina de Control Interno Disciplinario reportó 157² notas recibidas durante el período enero – abril de 2026. Las tipologías más frecuentes y con mayor asociación a riesgos institucionales son:

Tabla No. 9. Notas disciplinarias – primer cuatrimestre 2026

Tipología	Número
Acoso laboral, comité – Procuraduría	11
Caso ajeno a la Defensoría / remite por competencia	10
Contratación	1
Declaración SIGEP II	1
Extralimitación de funciones	7
Incumplimiento de funciones	53
Incumplimiento de horario	9
Mala atención a usuarios	20

² Correo electrónico del 22 de mayo de 2026. Las filas resaltadas presentan mayor asociación con riesgos institucionales.





Tipología	Número
Malos tratos entre compañeros	3
No designación defensor público	2
No entrega del cargo	8
No responder derecho de petición	2
No trámite de solicitudes	2
Participación en política	1
Pérdida de elementos	2
Problemas entre compañeros	3
Queja contra abogados / Defensoría pública / cobro servicios	19
Sistema de gestión vencidos	3
TOTAL	157

Fuente: Oficina de Control Interno Disciplinario. Las filas resaltadas presentan mayor asociación con riesgos institucionales.

Teniendo en cuenta lo anterior, la Oficina de Planeación realizó la asociación de las tipologías de las Notas Disciplinarias, con los riesgos identificados en los procesos, de la siguiente manera:

Tabla No. 10. Relación entre riesgos y notas disciplinarias

Proceso	Riesgo	Tipología nota disciplinaria
Direccionamiento Estratégico	RG04-DE Posibilidad de Afectación Reputacional por investigación disciplinaria, debido a la falta de oportunidad en la respuesta de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones - PQRSDF de acuerdo con los términos de ley establecidos	• Sistema de gestión vencidos • No responder derechos de petición • No trámite de solicitudes
Atención y Trámite	RC01-AT Posibilidad de prestación del servicio en beneficio propio o de un tercero.	• Mala atención a usuarios
Atención y Trámite	RG01-AT Posibilidad de Afectación Reputacional por investigación disciplinaria, debido al inadecuado trámite de las peticiones recibidas.	• Mala atención a usuarios • Sistema de gestión vencidos • No responder derechos de petición • No trámite de solicitudes



Proceso	Riesgo	Tipología nota disciplinaria
Gestión de Servicios Administrativos	RC01-AD Posibilidad de indebido uso y custodia de los recursos físicos de la entidad (bienes)	• Pérdida de elementos
Gestión Documental	RG02-GD Posibilidad de Afectación Reputacional por investigación disciplinaria, debido a la pérdida de la trazabilidad de las comunicaciones oficiales (PQRSDF, Administrativas y Misionales)	• Sistema de gestión vencidos
Subproceso Defensoría Pública	RC01-AT-SD Posibilidad de cobro de la prestación del servicio, en el desarrollo de las actividades propias del defensor público.	• Queja contra abogados / Defensoría pública /cobro servicios
Subproceso Defensoría Pública	RG03-AT-SD Posibilidad de Afectación Económica y Reputacional, por investigación disciplinaria, debido a la deficiente representación judicial o extrajudicial.	• No designación defensor público

Fuente: Oficina de Planeación

• **Hallazgos por parte de la Oficina de Control Interno**

Producto de las auditorías y seguimientos realizados por la Oficina de Control Interno, se validó el siguiente informe generado durante el primer cuatrimestre 2026, que cuenta con plan de mejoramiento formulado en la plataforma Suite Visión Empresarial-SVE:

Tabla No. 11. Planes de mejoramiento – auditorías Control Interno en el primer cuatrimestre 2026

Fecha auditoría	Auditoría	Plan de mejoramiento
16 al 27 de 2026	Gestión Financiera Procedimiento Presupuestal	243

Fuente: Oficina de Control Interno

Durante el análisis no se identificaron no conformidades relacionadas con la materialización de riesgos; adicionalmente, la oportunidad ya planteada y en curso mitiga lo evidenciado en la auditoría.



Proceso / Subsistema	Total	Estado	
Gestión Jurídica	1	✓	En avance
Gestión del Talento Humano	5	✓	En avance
Evaluación y Seguimiento	0	ⓘ	Sin programación
Control Interno Disciplinario	1	✓	En avance
Subsistema Gestión Ambiental	4	✓	En avance
Subsistema Gestión de Calidad	1	✓	En avance
Subsistema SST	4	✓	En avance
TOTAL	35		

Fuente: Oficina de Planeación

Convenciones: ✓ En avance · ⓘ Sin programación para la vigencia

5.2. Análisis por proceso — Avances destacados

Direccionamiento estratégico (2 oportunidades)

Durante este periodo, se realizaron las siguientes acciones en el marco de la implementación del nuevo modelo de operación por procesos:

- Formalización de la resolución por la cual se adopta el Sistema Integrado de Gestión y Control (SIGCO) y el nuevo mapa de procesos, a través de la Resolución 0545-2026 del 28 de abril.
- Espacios de co-creación con todas las dependencias y regionales, con el objeto de generar articulación del nuevo mapa de procesos institucional.
- Definición e inicio de la estrategia para la socialización del nuevo Modelo de Operación de la Institución.
- Inicio de la actualización de documentos al nuevo modelo de operación institucional.
- Presentación del FURAG 2025: sus resultados serán dados a conocer por el DAFP en el segundo cuatrimestre del presente año.

Adicionalmente, se presenta un avance en el borrador de la Política de Gestión del Riesgo, actualizada a la versión 7 de la "Guía para la Gestión Integral del Riesgo en Entidades Públicas" de Función Pública, junto con la guía metodológica para el desarrollo de dicha política.





Gestión de las Comunicaciones (1 oportunidad)

En el marco de la actualización y reestructuración del proceso de comunicaciones, se continuó con la actualización del procedimiento y la caracterización, junto con todos los documentos de apoyo. Estas acciones se enmarcan en el nuevo reto institucional de la adopción del Sistema Integrado de Gestión y Control –SIGCO– de la Defensoría del Pueblo, conforme a lo establecido en la Resolución 0545 de 2026.

Gestión de TICs (2 oportunidades)

Con el propósito de modernizar y optimizar el Ecosistema Digital Misional y fortalecer la articulación y las capacidades TIC en Territorio, se ejecutaron las siguientes acciones:

- Encuentro Nacional TIC de la Defensoría del Pueblo desarrollado en el mes de enero, en cuyo marco se desarrolló el taller de planeación estratégica con el equipo TIC para construir colectivamente las principales líneas de trabajo para el plan de acción 2026, en el que participaron los miembros del equipo de la sede nacional y los ingenieros de las regionales.
- Se elaboró el documento de Arquitectura de Referencia v1.0: Mapa de interoperabilidad institucional que define la ruta de integración IRIS - Visión Web.
- Se dio inicio a las mesas de Estabilización: Registro de ajustes técnicos realizados para la corrección de subregistro en sistemas misionales.
- Se elaboró un protocolo de Comunicación Proactiva Central-Territorio, el cual define los mecanismos para la gestión de incidentes y requerimientos técnicos regionales y establece los canales de comunicación en doble vía con los enlaces regionales.
- Se lanzó un instrumento de diagnóstico que facilitó el levantamiento técnico de conectividad y estado de APs en las sedes de las Regionales.

Promoción y divulgación (1 oportunidad)

Durante el periodo se adelantó el diagnóstico de documentación del proceso. Como resultado de este análisis, se priorizó la actualización del procedimiento PD-P11



Proyectos de Investigación y Editoriales, el cual fue elaborado conforme a los lineamientos institucionales y orientado a estructurar de manera clara las etapas de formulación, evaluación, aprobación, desarrollo y divulgación de proyectos de investigación y productos editoriales, en coherencia con la misión de promoción y divulgación de los derechos humanos.

Prevención y protección (1 oportunidad)

Se realizó el Encuentro Nacional de la Delegada para la Prevención de Riesgos de Violaciones de DD.HH. y DIH - Sistema de Alertas Tempranas 2026, durante los días 16, 17 y 18 de marzo con el fin de fortalecer la identidad colectiva del equipo del Sistema de Alertas Tempranas y consolidar una visión compartida sobre el rol del SAT frente a las nuevas dinámicas del conflicto armado y los riesgos territoriales, mediante la unificación de criterios técnicos, el intercambio de experiencias territoriales y la construcción conjunta de apuestas estratégicas para los próximos años.

Investigación y análisis (1 oportunidad)

Se desarrollaron mesas de trabajo con la Dirección Nacional de Promoción y Divulgación, en las que se definieron los lineamientos generales para el desarrollo de las investigaciones y la producción editorial de ellos, logrando generar un solo procedimiento adscrito al proceso de promoción y divulgación.

Atención y trámite (2 oportunidades)

Las Direcciones Nacionales de Atención y Trámite de Quejas, Recursos y Acciones Judiciales y Defensoría Pública adelantaron los controles de gestión establecidos para las dependencias misionales de la entidad, ello por la transversalidad que tienen las funciones de las mencionadas Direcciones Nacionales.

Adicionalmente, se adelantaron las capacitaciones de fortalecimiento institucional correspondientes para los controles de gestión que adelanta cada una de las Direcciones Nacionales miembros del Proceso de Atención y Trámite.

Subproceso Atención y trámite de quejas, solicitudes y asesorías (1 oportunidad)

Se desarrollaron nueve (9) seguimientos a los controles de gestión a las dependencias misionales de la entidad, a fin de mejorar el seguimiento a las



peticiones y a la calidad de la información que se registra en el sistema de información misional VISIONWEB-ATQ.

Subproceso Defensoría Pública (1 oportunidad)

Se adelantaron espacios de Co-creación en los cuales han participado todos los funcionarios y contratistas de la Dirección Nacional de Defensoría Pública, lo cual ha permitido adelantar la revisión y ajustes preliminares de la caracterización del nuevo proceso Acceso a la Administración de Justicia. En estos espacios, mesas de trabajo y análisis de formatos, se han revisado los procedimientos vigentes que requieren de modificaciones para su operación.

Aunado a lo anterior, con base en los resultados de la Evaluación realizada a la DNDP por la firma Econometría, se han ido analizando e incorporando las observaciones compartidas, las cuales se han tenido en cuenta en los insumos relacionados con el cambio en el mapa de procesos.

Subproceso Recursos y acciones judiciales (1 oportunidad)

Dando continuidad a la oportunidad planteada en la vigencia 2025 que no se finalizó, para este primer periodo se construyó un proyecto con nuevas observaciones desde el despacho de la Vicedefensora con el equipo de la DNRAJ en cabeza de la Directora Nacional la Dra. Mónica Cruz.

Gestión de servicios administrativos (2 oportunidades)

Para mejorar los procesos y procedimientos administrativos mediante implementación de MIPG, se realizó mesa de trabajo con la oficina de planeación para determinar el cronograma de actualización de procesos y procedimientos.

Adicionalmente, para lograr la adecuación de quince (15) sedes regionales en la vigencia, durante este periodo, se han realizado adecuaciones a las siguientes sedes: Regional Soacha (Casa de Derechos Cazucá), Regional Boyacá en el mes de marzo; Sede Teusaquillo y Sede Nacional en el mes de abril.

Gestión contractual (1 oportunidad)

Con el propósito de fortalecer el ejercicio de la supervisión contractual, se ejecutaron las siguientes acciones:



- Taller 1 sobre generalidades del ejercicio de supervisión contractual, dirigido a supervisores y apoyos a la supervisión de la Defensoría del Pueblo.
- Taller sobre modalidades de contratación, orientado a los enlaces de contratación de las áreas de la Entidad, con el fin de fortalecer las capacidades en planeación contractual e identificación de riesgos en la estructuración de contratos.
- Taller sobre generalidades de la planeación contractual, complementario al anterior.

Gestión documental (2 oportunidades)

Se remitieron comunicaciones oficiales a las diferentes dependencias de la entidad con el propósito de coordinar reuniones orientadas a la presentación de las propuestas de las nuevas Tablas de Retención Documental (TRD), así como a la revisión y validación de las series y subseries documentales, de conformidad con las funciones asignadas a cada dependencia. Como resultado de este proceso, se consolidó y socializó la versión final de las TRD.

Asimismo, se elaboró el diagnóstico de las Tablas de Control de Acceso, se aprobaron las TCA y se elaboró la Guía de las TCA.

Gestión financiera (1 oportunidad)

Dando continuidad a una oportunidad planteada en la vigencia 2025 que no se había finalizado, y en el marco de la actualización de los procedimientos de gestión financiera, se llevaron a cabo las siguientes acciones:

- Eliminación del procedimiento de Convenios de Cooperación, ya que no se utilizaba. Previa consulta con la Oficina de Asuntos Internacionales, se decidió suprimir dicho procedimiento junto con sus documentos relacionados.
- Actualización y publicación del procedimiento de Tesorería (código FI-P03, versión 5).
- Creación y publicación del Procedimiento de Gestión para el Reconocimiento y Pago de Pasivos Exigibles de Vigencias Expiradas (código FI-P16).
- Actualización del procedimiento de Caja Menor (código FI-P08, versión 8), junto con sus respectivos documentos.



Gestión jurídica (1 oportunidad)

Se avanzó en el cumplimiento de la oportunidad, realizando los respectivos seguimientos a las acciones de tutelas y demandas recibidas durante el periodo.

Gestión del Talento Humano (5 oportunidades)

Con el propósito de fortalecer la gestión del talento humano, se presentan avances en las siguientes acciones:

- Desarrollo del estudio de cargas laborales, llegando a un avance general del 70% en la fase de levantamiento de información en campo.
- Implementación del modelo institucional de bienestar, incentivos y capacitación mediante la formulación y puesta en marcha de los Programas de Bienestar Social e Incentivos y Plan Institucional de Capacitación – PIC.
- Diseño e implementación de estrategias técnicas como el programa “ArteSanos: Espacios de Recuperación Física, Mental y Emocional, orientadas a la prevención del riesgo psicosocial y el fortalecimiento del cuidado emocional institucional”.
- Consolidación técnica del modelo institucional de teletrabajo y trabajo flexible.
- Diseño de una arquitectura metodológica basada en rutas estratégicas de aprendizaje (“Liderazgos con propósito”, “Ruta de los Pilos – rumbo al mérito”, “Somos Defensores 4.0” y “Ruta para la sostenibilidad del desempeño”), incorporando enfoques de aprendizaje organizacional.
- Fortalecimiento institucional de la ética, la integridad y la transparencia en la Defensoría del Pueblo, mediante la formulación de propuestas orientadas a la implementación de la Política de Ética e Integridad, el desarrollo del Modelo de Medición de la Integridad Institucional, y el diseño e implementación de la Estrategia Institucional de Sensibilización.

Control Interno Disciplinario (1 oportunidad)

Se realizó la verificación del recaudo probatorio en cada uno de los procesos disciplinarios, con el fin de reiterar las solicitudes probatorias en caso de no haber obtenido respuesta.

Subsistema de Gestión ambiental (4 oportunidades)

En el marco del cumplimiento de requisitos legales ambientales y el fortalecimiento de la gestión ambiental se desarrollaron las siguientes acciones:





- Sesiones de sensibilización y reducción de emisiones institucionales y la instalación de señalización ambiental en las regionales, Huila, Guainía, Cesar, Cauca, Soacha, Sede Nacional.
- 4 capacitaciones sobre Reducción de Plásticos de un Solo Uso (EPSU), Cambio Climático, Compras Sostenibles y Criterios Ambientales en la Contratación y Separación en la Fuente y Gestión Integral de Residuos Sólidos.

Subsistema de Gestión de calidad (1 oportunidad)

Se realizó para este periodo:

- Formalización de la resolución por la cual se adopta el Sistema Integrado de Gestión y Control -SIGCO- y el nuevo mapa de procesos, esta a través de la Resolución 0545-2026 del 28 de abril.
- Espacios de co-creación de la Oficina de Planeación, con el objeto de generar articulación del nuevo mapa de procesos de la institución y el SGC.

Subsistema de Seguridad y Salud en el Trabajo (4 oportunidades)

En el mejoramiento del subsistema, se desarrollaron las siguientes acciones:

- Diseño e implementación de herramientas tecnológicas orientadas al seguimiento estratégico, trazabilidad y análisis de información institucional en SST, estructuración del cronograma de ensamblaje SCORM y diseño gráfico de los procesos de inducción, reinducción y formación virtual en SST dirigidos a servidores, servidoras y contratistas de la Entidad buscando el fortalecimiento de la transformación digital y la sistematización operativa del SG-SST.
- Aplicación de batería de riesgo psicosocial en la Regional Pacífico; comisiones técnicas en las regionales Pacífico, Atlántico, Casanare y Caquetá abordando componentes administrativos, locativos, de convivencia laboral y cuidado emocional; mesas articuladas con el sindicato ASEMDEP para la socialización de la estrategia institucional de cuidado emocional y actualización de la política institucional de salud mental.
- Desarrollo de capacitaciones en manipulación de cargas y autocuidado para servidoras y servidores que realizan actividades asociadas al manejo de carga; jornadas de actividad física y prevención del síndrome metabólico mediante la estrategia "Activa tu espalda, apaga el dolor"; y actividades de estilos de vida saludable y actividad física con amplia participación institucional.

- Inspecciones de puestos de trabajo en nivel central y regional, incluyendo verificaciones asociadas a modalidades de trabajo no presencial y teletrabajo, fortaleciendo las acciones preventivas frente a condiciones ergonómicas y locativas.

Adicionalmente, se programa para el segundo semestre de 2026 la estructuración e implementación de un cronograma técnico de trabajo orientado a la adopción de modelos de promoción y prevención en SST bajo estándares y buenas prácticas promovidas por la ARL Positiva, con énfasis en enfoques de empresa saludable, cultura preventiva y visión cero en seguridad vial.

6. Recomendaciones

Las siguientes recomendaciones se presentan para facilitar el seguimiento por parte de la alta dirección y los líderes y las lideresas de proceso.

Tabla No. 13. Recomendaciones con responsable, plazo y prioridad

Proceso / Alcance	Recomendación
Todos los procesos	• Garantizar el reporte oportuno de riesgos y oportunidades en los plazos establecidos. • <u>Procesos con reportes inoportunos:</u> Promoción y Divulgación, Gestión Financiera, Gestión Jurídica, Investigación y Análisis, Subproceso Defensoría Pública
Todos los procesos	• Analizar periódicamente factores emergentes que puedan afectar el proceso e implementar acciones preventivas antes del siguiente periodo de reporte.
Todos los procesos	• Incorporar el análisis de reportes de regionales y delegadas sobre eventos de materialización como fuente de alertas tempranas.
Subproceso Defensoría Pública	• Formular inmediatamente el plan de mejoramiento por la materialización RC01-AT-SD (cobro indebido – Regional Chocó) y continuar con la ejecución del plan de mejoramiento correspondiente a la materialización de riesgos sobre el cobro del servicio en la regional Quindío (ver numeral 4.5.2) y las notas disciplinarias relacionadas con el riesgo (ver numeral 4.5.3).
Gestión Documental	• Revisar los riesgos formulados y fortalecer controles preventivos que involucren a regionales, delegadas y demás dependencias (actualmente son detectivos a cargo solo del nivel central). • Validar materialización Regional Boyacá y Amazonas (ver numeral 4.5.2). • Revisar efectividad de los controles definidos en el riesgo asociado a la pérdida de la trazabilidad de las comunicaciones oficiales (PQRSDF, Administrativas y



Proceso / Alcance	Recomendación
	Misionales), frente a hallazgos de notas disciplinarias relacionadas con sistema de gestión vencidos, organización del archivo físico y exposición a altas temperaturas (ver numeral 4.5.3).
Direccionamiento Estratégico	- Revisar efectividad de controles frente a PQRSDF con múltiples peticiones sin respuesta o cerradas extemporáneamente (notas disciplinarias - ver numeral 4.5.3). - Actualizar documentos metodológicos internos con base en la Guía DAFP versión 7 y acompañar a los procesos en su implementación.
Atención y Trámite	- Revisar efectividad de controles ante notas disciplinarias de mala atención a usuarios y sistema de gestión vencidos - Frente a los riesgos asociados a la prestación del servicio y al inadecuado trámite de las peticiones recibidas, se recomienda revisar la efectividad de los controles definidos, considerando que, aunque no se ha reportado materialización por parte del proceso, se han identificado notas disciplinarias relacionadas con la mala atención a usuarios y al sistema de gestión vencidos (ver numeral 4.5.3).
Gestión de Servicios Administrativos	Revisar efectividad de los controles del riesgo asociado al indebido uso y custodia de los recursos físicos de la entidad (bienes), considerando que, aunque no se ha reportado materialización por parte del líder del proceso, se han identificado notas disciplinarias relacionadas con la pérdida de elementos (ver numeral 4.5.3).

Fuente: Oficina de Planeación

7. Conclusiones

- Es fundamental que todos los procesos reconozcan la importancia de la gestión de riesgos y oportunidades como una herramienta estratégica que permite anticiparse a posibles afectaciones, fortalecer los controles existentes, identificar oportunidades de mejora y tomar decisiones informadas. Por lo anterior, es primordial los reportes oportunos en las diferentes dependencias.
- La Defensoría del Pueblo mantiene un perfil de riesgo con alta exposición inherente (62 % en zona extrema), que se mitiga de manera significativa mediante los controles definidos (87,4 % preventivos), aunque persisten 41 riesgos en zona residual extrema que requieren atención continua.





- Las tres materializaciones adicionales reportadas por regionales (Boyacá, Amazonas y Arauca) no han sido evaluadas por los líderes y las lideresas de proceso. Es necesario priorizar su análisis para revisar los riesgos vigentes y fortalecer los controles.
- Las oportunidades programadas para desarrollarse durante la vigencia 2026 en la Defensoría del Pueblo reflejan un compromiso con la mejora continua, la eficiencia operativa y la alineación con los objetivos estratégicos institucionales.
- Las notas disciplinarias señalan problemas sistémicos en gestión documental y atención al ciudadano en múltiples regionales, que aún no han sido capturados ni gestionados como materializaciones de riesgo a nivel de proceso.
- Tomando como base los nuevos lineamientos generados por el Departamento Administrativo de la Función Pública en materia de administración y gestión de riesgos, es de gran importancia ajustar los documentos metodológicos internos conforme a la Guía DAFP v7 y desde la Oficina de Planeación, realizar el acompañamiento a los procesos en su implementación para mantener la alineación normativa del sistema de gestión de riesgos institucional.

