

# Informe de Gestión de Riesgos y Oportunidades

Segundo Cuatrimestre 2025

**Marilyn Jiménez Chaves**  
**Jefa de la Oficina de Planeación**

**Autoras:**  
**Eliana Rodríguez y Andrea Ortiz.**  
**Oficina de Planeación.**

**Revisó:**  
**Diana Carolina Galindo García - Líder Equipo Calidad y Modernización**  
**Oficina de Planeación.**

## Contenido

<b>1.</b>	<b>Introducción</b>	3
<b>2.</b>	<b>Objetivo</b>	3
<b>3.</b>	<b>Gestión de riesgos</b>	3
<b>3.1.</b>	<b>Metodología aplicada</b>	3
<b>3.2.</b>	<b>Perfil de riesgos institucional</b>	4
<b>3.3.</b>	<b>Valoración de riesgos</b>	7
<b>3.4.</b>	<b>Monitoreo de riesgos</b>	7
<b>3.5.</b>	<b>Materialización de riesgos</b>	12
<b>4.</b>	<b>Gestión de Oportunidades</b>	16
<b>4.1.</b>	<b>Monitoreo de oportunidades</b>	16
<b>5.</b>	<b>Recomendaciones</b>	19
<b>5.1.</b>	<b>Generales</b>	19
<b>5.2.</b>	<b>Recomendaciones por proceso:</b>	19
<b>6.</b>	<b>Conclusiones</b>	20

## 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.

De acuerdo con lo anterior, en este informe se presentan los resultados del monitoreo de riesgos (gestión y corrupción) y oportunidades del segundo cuatrimestre (mayo a agosto) de 2025.

## 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 segundo cuatrimestre del año 2025, mediante el monitoreo realizado para la mitigación de los riesgos identificados y la implementación de las oportunidades.

## 3. Gestión de riesgos

### 3.1. Metodología aplicada

La Defensoría del Pueblo con el fin de gestionar los riesgos institucionales y dar cumplimiento al numeral 6.1 de las Normas ISO 9001:2015, ISO 14001:2015 e ISO 45001:2018, cuenta con la política de riesgos adoptada mediante Resolución interna No. 0239 de 2025 la cual tiene por objetivo “*(...)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 para el periodo 2025 - 2028 “Defensoría del Pueblo y la Naturaleza #PorUnBuenFuturo”, con la participación del nivel directivo y de los y las servidoras de la Defensoría del Pueblo, tanto de nivel central como regional, y conforme al Sistema Integrado de Gestión Institucional -SIGI(...)"*<sup>1</sup>.

Adicionalmente, se cuenta con el Manual de Riesgos y Oportunidades - SIGI-M2, el cual brinda los lineamientos generales para la identificación, valoración y gestión de los riesgos en todos los procesos, en las tipologías de gestión, corrupción, ambiental, fiscal y seguridad y salud en el trabajo, así como la gestión de oportunidades.

Estos lineamientos se encuentran armonizados con la Guía de Administración de Riesgos y Diseño de Controles versión 6, del Departamento Administrativo de la Función Pública -

---

<sup>1</sup> Resolución 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”.

DAFP y se constituyen en una herramienta clave para fortalecer la gestión estratégica de la Entidad.

Con el fin de realizar una gestión integral de riesgos, se ha definido un esquema de líneas de defensa, 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)

### 3.2. Perfil de riesgos institucional

A corte al 31 de agosto de 2025, la Matriz de Riesgos de la Defensoría del Pueblo está compuesta por 79 riesgos, de estos, 32 son de corrupción y 47 de gestión.

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 2025*

Procesos	Tipo de riesgo		Riesgo Inherente				Riesgo Residual			
	Corrupción	Gestión	Zona Extrema	Zona Alta	Zona Media	Zona Baja	Zona Extrema	Zona Alta	Zona Media	Zona Baja
Atención y Trámite	1	1	2				1	1		
Control Interno Disciplinario	1	1	1		1		1		1	
Direcccionamiento 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 de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones	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
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 de Atención y Trámite de Quejas, Solicitudes y Asesorías	1	1	2				1	1		
Subproceso de Defensoría Pública	1	1	2				2			
Subproceso de Recursos y Acciones Judiciales	2	3	2	2	1		2	2	1	
<b>Total</b>	<b>32</b>	<b>47</b>	<b>49</b>	<b>15</b>	<b>12</b>	<b>3</b>	<b>41</b>	<b>15</b>	<b>19</b>	<b>4</b>

Fuente: Oficina de Planeación - Herramienta SIGI

A partir del análisis de los riesgos identificados se evidencia un total de 79 riesgos valorados, de los cuales 49 se encuentran en zona inherente extrema (62%), 15 se sitúan en zona inherente alta (19%), mientras que 15 se ubican en zona media y baja (19%).

Así mismo, se presentan los tipos de controles definidos por cada proceso, donde el 7,9% corresponden a controles correctivos (10), el 4,7% a controles detectivos (6) y el restante 87,4% son controles preventivos (111).

*Tabla No. 2. Controles por proceso*

Procesos	Controles de Riesgos de Corrupción	Controles de Riesgos de Gestión	Tipo de control			Total
			Correctivo	Detectivo	Preventivo	
Atención y Trámite	1	1	1		1	2
Control Interno Disciplinario	1	2			3	3
Direccionalamiento 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 de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones	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 de Atención y Trámite de Quejas, Solicitudes y Asesorías	1	1	1		1	2
Subproceso de Defensoría Pública	3	2			5	5
Subproceso de Recursos y Acciones Judiciales	3	7			10	10
<b>TOTAL</b>	<b>46</b>	<b>81</b>	<b>10</b>	<b>6</b>	<b>111</b>	<b>127</b>

Fuente: Oficina de Planeación - Herramienta SIGI

### 3.3. 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:

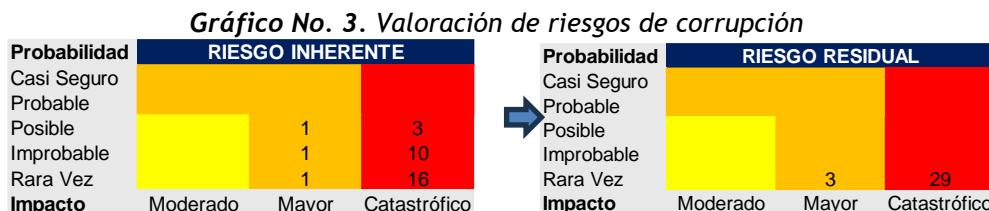
En relación con los Riesgos de Gestión se puede evidenciar que, de los 47 riesgos identificados, 19 se encuentran en zona inherente extrema y al aplicar controles se redujeron a 12 en su zona residual, y aumentando la ubicación de los riesgos residuales en zonas bajas y moderadas.



Fuente: Oficina de Planeación - Herramienta SIGI

#### Riesgos de Corrupción:

Según la metodología establecida, los Riesgos de Corrupción se mantienen en las zonas inherentes, teniendo en cuenta que para esta tipología no aplican los controles correctivos; sin embargo, se evidencia su desplazamiento en los niveles de probabilidad, dando cumplimiento a lo definido en la política de administración de riesgos y oportunidades de la Defensoría del Pueblo.



Fuente: Oficina de Planeación - Herramienta SIGI

### 3.4. Monitoreo de riesgos

#### Reporte de Riesgos - Delegadas y Regionales:

El numeral 1.6 del Manual de Riesgos y Oportunidades -SIGI-M2, señala que: “*Las Defensorías Regionales y Delegadas, deben reportar el monitoreo de riesgos a la primera línea de defensa (líderes de los procesos), el 2 día hábil, de los meses de enero, mayo y septiembre (...)*”. En este sentido, para el presente cuatrimestre, el reporte correspondiente debió ser diligenciado en la plataforma SIGI a más tardar el 2 de septiembre de 2025.

En atención a lo anterior, los (las) Líderes(as) de cada Proceso, a través de la plataforma SIGI, identificaron la inoportunidad en el reporte de riesgos de varias Delegadas y Regionales.

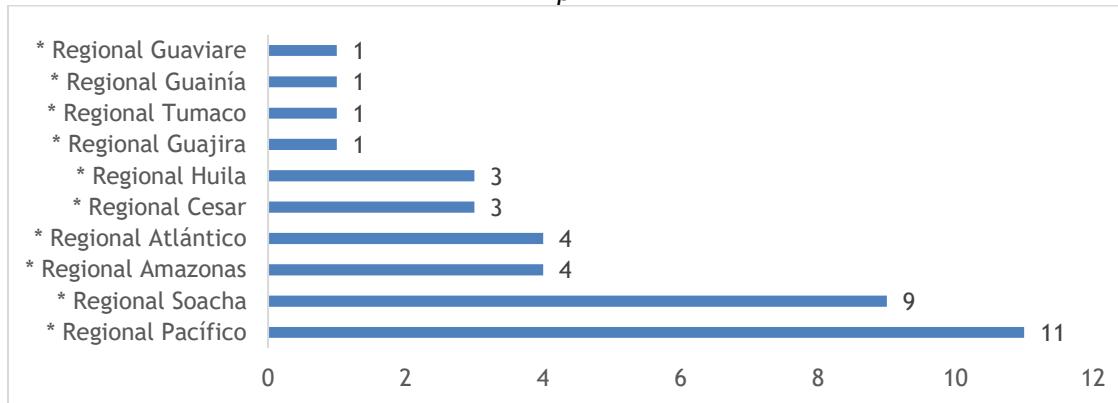
**Tabla No. 3. Riesgos en los que se presentó inoportunidad por parte de las Delegadas y Regionales en reportes identificados por los líderes de proceso**

Proceso	Código del Riesgo	No. Delegadas sin reporte oportuno <sup>2</sup>	No. Regionales sin reporte oportuno <sup>3</sup>
Direccionamiento Estratégico	RC01-DE	2	8
	RG04-DE	2	1
Gestión Documental	RC01-GD	1	1
	RG01-GD	1	1
	RG02-GD	1	2
Prevención y Protección	RC01-PP		3
	RG01-PP		3
	RG02-PP		3
Promoción y Divulgación	RC01-PD	4	5
	RG01-PD	4	5
Subproceso Atención y trámite de quejas	RC01-AT-ATQ	4	2
	RG02-AT-ATQ	3	2
Subproceso Defensoría Pública	RC01-AT-SD		1
	RG03-AT-SD		1

Fuente: Oficina de Planeación - Herramienta SIGI

A continuación, se relacionan las 10 regionales que presentaron reporte inoportuno:

**Gráfico No. 4. Regionales sin reporte oportuno, según información dada por el(la) líder(esa) de cada proceso**



Fuente: Oficina de Planeación - Herramienta SIGI

Así mismo, se relacionan las 5 delegadas que presentaron reporte inoportuno:

<sup>2</sup> Se entiende sin reporte oportuno, aquella información registrada en la plataforma SIGI por las Delegadas, con fecha y hora posterior al reporte de el (la) líder(esas) del Proceso.

<sup>3</sup> Se entiende sin reporte oportuno, aquella información registrada en la plataforma SIGI por las Regionales, con fecha y hora posterior al reporte de el (la) líder(esas) del Proceso.

**Gráfico No. 5. Delegadas sin reporte oportuno, según información dada por el(la) líder(esas) de cada proceso**



Fuente: Oficina de Planeación - Herramienta SIGI

No obstante, en la revisión realizada por la Oficina de Planeación se identificaron diferencias significativas frente a la información registrada por el(la) líder(esas) del proceso y los reportes generados en la herramienta SIGI.

**Tabla No. 4. Riesgos en lo que se presentó inoportunidad en reportes identificados por la Oficina de Planeación**

Proceso	Código del Riesgo	No. Delegadas sin reporte oportuno <sup>4</sup>	No. Regionales sin reporte oportuno <sup>5</sup>	No. Delegadas que no realizaron reporte <sup>6</sup>
Gestión Documental	RC01-GD	3	3	2
	RG01-GD	3	3	2
	RG02-GD	3	4	2
Direccionamiento Estratégico	RC01-DE	3	11	2
	RC02-DE	3		2
	RG03-DE	3		2
	RG04-DE	3		2
Gestión Contractual	RC01-CO	3		2
	RC02-CO	3		2
	RC03-CO	3		2
	RC04-CO	3		2
	RG01-CO	3		2
	RG02-CO	3		2
	RG03-CO	3		2
Gestión de Servicios Administrativos	RG04-AD	3		2
	RG05-AD	3		2
Promoción y Divulgación	RC01-PD	3	5	2
	RG01-PD	3	5	2

<sup>4</sup> Se entiende sin reporte oportuno, aquella información que, una vez verificada por la Oficina de Planeación, fue registrada en la plataforma SIGI por las Delegadas, con fecha y hora posterior al reporte de el (la) líder(esas) del Proceso.

<sup>5</sup> Se entiende sin reporte oportuno, aquella información que, una vez verificada por la Oficina de Planeación, fue registrada en la plataforma SIGI por las Regionales, con fecha y hora posterior al reporte de el (la) líder(esas) del Proceso.

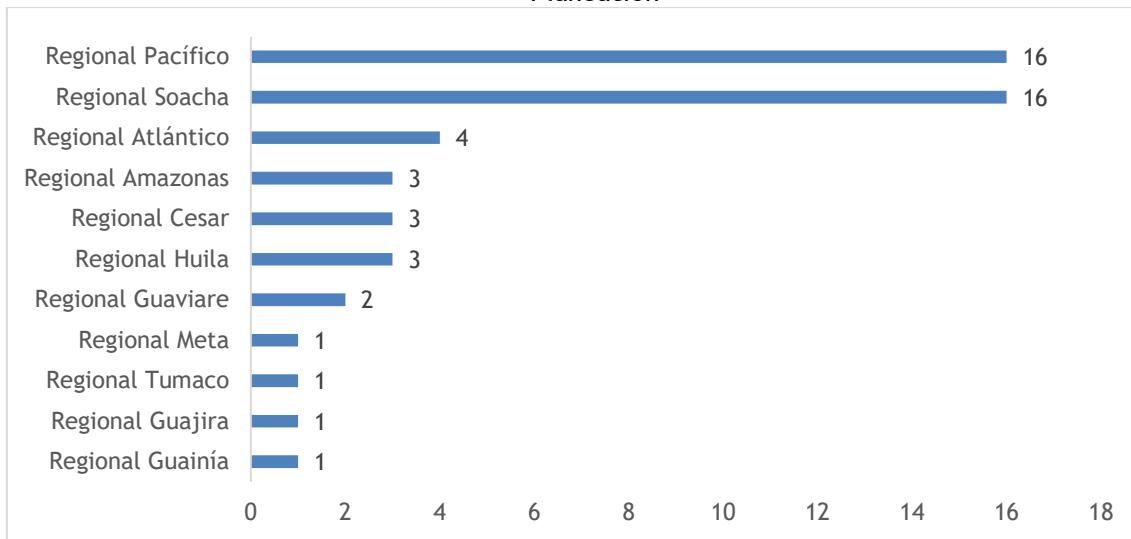
<sup>6</sup> Se entiende que no realizaron reporte, aquellas Delegadas sin reporte alguno en la plataforma SIGI.

Proceso	Código del Riesgo	No. Delegadas sin reporte oportuno <sup>4</sup>	No. Regionales sin reporte oportuno <sup>5</sup>	No. Delegadas que no realizaron reporte <sup>6</sup>
Prevención y Protección	RC01-PP	3	2	2
	RG01-PP	3	2	2
	RG02-PP	3	2	2
Subproceso Atención y trámite de quejas	RC01-AT-ATQ	3	2	2
	RG02-AT-ATQ	4	2	2
Subproceso Defensoría Pública	RC01-AT-SD		2	
	RG03-AT-SD		2	
Subproceso Recursos y acciones judiciales	RC01-AT-RAJ	3	2	2
	RC02-AT-RAJ	3	2	2
	RG06-AT-RAJ	3	2	2

Fuente: Oficina de Planeación - Herramienta SIGI

A continuación, se puede visualizar gráficamente, la cantidad de reportes pendientes o inoportunos por parte de las Regionales (11) y Delegadas (6). Es importante resaltar que las únicas dependencias que no realizaron reportes fueron las delegadas de Justicia Transicional y la Defensa del Derecho a la Paz y la Delegada del Derecho a la Salud y la Seguridad Social.

**Gráfico No. 6. Regionales sin reporte oportuno, según revisión realizada por la Oficina de Planeación**



Fuente: Oficina de Planeación - Herramienta SIGI

**Gráfico No. 7. Delegadas sin reporte oportuno, según revisión realizada por la Oficina de Planeación**



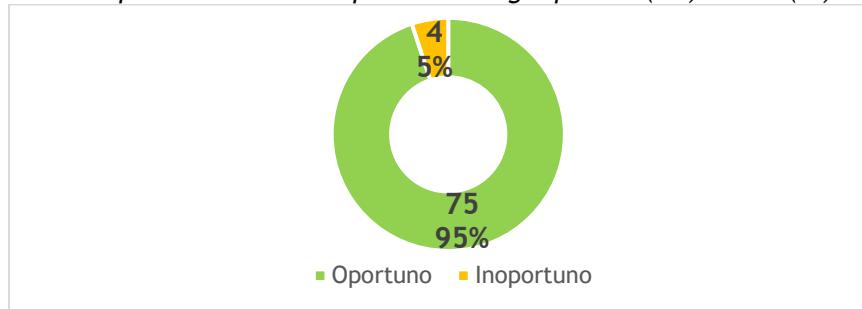
Fuente: Oficina de Planeación - Herramienta SIGI

#### Reporte de Riesgos - Líderes(as) de cada Proceso:

El numeral 1.6 del Manual de Riesgos y Oportunidades -SIGI-M2, señala que: “*La primera línea de defensa (líderes de los procesos), deben reportar el monitoreo de riesgos a la segunda línea de defensa (Oficina de Planeación) (...), el 5 día hábil, de los meses de enero, mayo y septiembre(...)*”. En este sentido, para el presente cuatrimestre, el reporte correspondiente debió ser diligenciado en la plataforma SIGI a más tardar el 8 de septiembre de 2025.

Frente a los reportes de monitoreo que realizaron los(las) líderes(as) de proceso se evidencia que en el 95% de los riesgos se realizó oportunamente y el 5% fuera de los plazos establecidos. Los riesgos que presentan reporte inoportuno corresponden a los procesos de Gestión de las comunicaciones y Control Interno Disciplinario.

**Gráfico No. 8. Oportunidad en el reporte de riesgos por los (las) líderes(as) de proceso**



Fuente: Oficina de Planeación - Herramienta SIGI

De la información reportada por los(las) líderes(as) de proceso, se evidencia que valoración de los controles de los Riesgos de Corrupción fue la siguiente:

- **Moderado:** El 41% correspondiente a 19 controles.
- **Fuertes:** El 57% correspondiente a 26 controles.

- **Débil:** El 2% correspondiente a 1 control asociado al Proceso de Atención y Trámite, Subproceso Defensoría Pública.

Este último corresponde al control “*Acta de visita, en la cual se les pregunta a las Personas Privadas de la Libertad, entre otras cosas, si les cobraron por el servicio*” del riesgo RC01-AT-SD Posibilidad de cobro de la prestación del servicio, en el desarrollo de las actividades propias del defensor público.

En relación con los controles de Riesgos de Gestión, reportados por los(las) líderes(as) de proceso, se evidencia lo siguiente:

- **Fuertes:** El 98% correspondiente a 80 controles.
- **No valorados:** El 2% restante corresponde a un control asociado al Proceso de Atención y Trámite, Subproceso de Recursos y Acciones Judiciales.

Este último corresponde al control “*Informes del grupo de control de gestión realizado por la DNRAJ, a los módulos RAJ y RPG del sistema de información VisionWeb*” del riesgo RG06-AT-RAJ Posibilidad de Afectación Reputacional, por investigación disciplinaria, debido a la deficiente gestión de la información radicada en el sistema de información Visión WEB - Módulo RAJ y RPG.

**Gráfico No. 9. Autoevaluación de controles por tipo de riesgo**



Fuente: Oficina de Planeación - Herramienta SIGI

### 3.5. Materialización de riesgos

De acuerdo con la información brindada por los(las) líderes(as) de cada proceso, para el presente cuatrimestre no se identificó materialización de riesgos de corrupción y de gestión de los procesos, por lo que no se generaron alertas, ni acciones de mejoramiento.

#### 3.5.1. Materializaciones reportadas por las regionales

En el marco del rol de primera línea de defensa, algunas Regionales reportaron materializaciones, que a la fecha no han sido reportadas por los (las) líderes(as) de proceso.

En la siguiente tabla se relacionan los riesgos materializados registrados en la plataforma SIGI por algunas Regionales:

**Tabla No. 55. Materializaciones reportadas por las regionales durante el periodo mayo a agosto de 2025**

Proceso	Riesgo	Evento	Regional
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 de 01 de mayo al 31 de agosto por falta de autocontrol y compromiso de algunos funcionarios en la respuesta en términos de las peticiones asignadas.	Regional Boyacá
Subproceso de atención y trámite de quejas, solicitudes y asesorías	RG02-AT-ATQ Posibilidad de Afectación Reputacional por investigación disciplinaria, debido a la falta de oportunidad en el Reparto de las peticiones (quejas, solicitudes y asesorías) en el Sistema de Información VisionWeb-ATQ.	a- La falta de conectividad en el Departamento, no permite diligenciar en tiempo real la información y atención del usuario en los sistemas de información.  b- Se evidencia que existen dificultades no sólo en la conectividad sino las fallas continuas en los sistemas de información, caídas masivas no sólo en IRIS, también en visión web, una situación recurrente es la inoportunidad en el cargue de la información en RUP VISION WEB cuando se traslada al módulo de casos pendientes (ATQ) no se puede avanzar en la actualización de la información.	Regional Amazonas
		En el último cuatrimestre tienen situación por vencimiento de términos de cuatro personas del equipo como se anexarán en las matrices adjuntan en la memoria de la reunión.	Regional Valle del Cauca
Subproceso de Defensoría Pública	RC01-AT-SD Posibilidad de cobro de la prestación del servicio, en el desarrollo de las actividades propias del defensor público	Se presentaron quejas contra defensores públicos	Regional Arauca
		Se presentó queja contra un defensor público	Regional Huila
Subproceso de Defensoría Pública	RG03-AT-SD Posibilidad de Afectación Económica y Reputacional, por investigación disciplinaria, debido a la deficiente representación judicial o extrajudicial - Santander	Un defensor público, presenta investigación disciplinaria en la comisión seccional de disciplina, por reiteradas inasistencias a las audiencias y las investigaciones disciplinarias en curso por la misma causa.	Regional Santander

Fuente: Oficina de Planeación - Herramienta SIGI

### 3.5.2. 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 ha trabajado en el fortalecimiento y análisis de las siguientes fuentes de información que permiten apoyar la identificación de posibles materializaciones de riesgos y generar alertas a los procesos en su gestión.

- Notas disciplinarias:

De acuerdo con la información suministrada por la Oficina de Control Interno Disciplinario<sup>7</sup>, sobre las notas allegadas durante el segundo cuatrimestre de la vigencia 2025, se evidencia 164 notas desagregadas en las siguientes tipologías.

*Tabla No. 6. Notas disciplinarias recibidas durante el periodo mayo a agosto de 2025*

Tipologías	No.
Incumplimiento de funciones	82
Extralimitación de funciones	16
Mala atención a usuarios	13
Queja contra abogados / Defensoría pública / cobro servicios	13
No responder derecho de petición	10
No designación defensor público	9
Caso ajeno a la defensoría / se remite por competencia	8
Incumplimiento de horario	4
Género	2
Sistema de gestión vencidos	2
Contratación	1
Falsificación de documentos	1
Legalización comisiones / viáticos	1
Malos tratos entre compañeros	1
Participación en política	1
<b>TOTAL</b>	<b>164</b>

*Fuente: Oficina de Control Interno Disciplinario*

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. 76. Relación de riesgos con notas disciplinarias recibidas durante el periodo mayo a agosto de 2025*

Proceso	Riesgo	Tipología
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 -	No responder derecho de petición
		Sistema de gestión vencidos

<sup>7</sup> Información dada por la Oficina de Control Interno Disciplinario, mediante correo electrónico de fecha 11 de septiembre de 2025.

Proceso	Riesgo	Tipología
	PQRSDF de acuerdo con los términos de ley establecidos	
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 de 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 de 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

En los seguimientos realizados por la Oficina de Control Interno sobre la Evaluación y Seguimiento, de acuerdo con el “*Informe de evaluación y seguimiento a las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes, denuncias y felicitaciones PQRSDF. Periodo del 1° de julio a 31 de diciembre 2024*”<sup>8</sup>, se evidenció lo siguiente:

**Tabla No. 7. Relación de hallazgos de seguimientos de la OCI relacionados con materialización de riesgos**

Proceso	Riesgo	Informe de Evaluación y Seguimiento
Direccionalamiento 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	“(...)Los cumplimientos e incumplimientos a las respuestas de PQRSDF, derivan si o si, en una percepción de satisfacción o insatisfacción, de confianza y desconfianza frente a los servicios misionales de la entidad. Es por eso que este despacho recomienda tener en cuenta las no respuestas - trámite inoportuno a las PQRSDF no solo como causa del riesgo, sino como RIESGO en sí y que sea contemplado en el cuadro RIESGO DE GESTIÓN (...)”.

Fuente: Oficina de Control Interno

8

<https://www.defensoria.gov.co/documents/20123/1828300/INFORME+EYS+PQRSDF+SEGUNDO+SEMESTRE+2024.pdf/e91d614a-7d76-038f-e5ff-ebbc6d409003?t=1750107028858>

## 4. Gestión de Oportunidades

El numeral 7.4 “**MONITOREO**”, del Manual de Riesgos y Oportunidades (SIGI-M2), señala: “*El monitoreo lo debe realizar el Líder de proceso o subsistema de manera cuatrimestral*”; teniendo en cuenta lo anterior, se evidenció que todos los(las) líderes(as) de los procesos realizaron el respectivo reporte del segundo cuatrimestre 2025.

### 4.1. Monitoreo de oportunidades

Durante el segundo cuatrimestre del año en curso, los procesos han evidenciado avances significativos, contribuyendo al fortalecimiento del Sistema Integrado de Gestión Institucional (SIGI). Estos progresos reflejan un compromiso continuo con la mejora, permitiendo identificar y abordar oportunidades que optimizan el desempeño organizacional y alinean las acciones con los objetivos estratégicos establecidos para la vigencia 2025.

*Tabla No. 8. Consolidado oportunidades por proceso*

Procesos	Oportunidades	
	1 cuatrimestre	2 cuatrimestre
Atención y Trámite	2	2
Control Interno Disciplinario	1	1
Direccionamiento Estratégico	1	7
Evaluación y Seguimiento	1	1
Gestión Contractual	1	1
Gestión de las Comunicaciones		1
Gestión de TIC´s	1	1
Gestión de Servicios Administrativos	5	2
Gestión del Talento Humano	8	9
Gestión Documental		1
Gestión Financiera	1	1
Gestión Jurídica		1
Investigación y Análisis		1
Prevención y Protección	1	1
Promoción y Divulgación	1	1
Subproceso de Atención y Trámite de Quejas, Solicitudes y Asesorías	1	1
Subproceso de Defensoría Pública	3	3
Subproceso de Recursos y Acciones Judiciales	1	1
<b>TOTAL</b>	<b>28</b>	<b>36</b>

*Fuente: Oficina de Planeación*

A partir de la información reportada, se evidencia que algunos procesos identificaron nuevas oportunidades durante el segundo cuatrimestre, mientras que en otros no se dio continuidad a las oportunidades planteadas en el primer cuatrimestre.

Para visualizar mejor los cambios en las oportunidades por proceso, se utilizan las siguientes convenciones:

**Tabla No. 10. Convenciones en el cambio de oportunidades**

Convención	Descripción
	Aumentó el número de oportunidades frente al periodo anterior.
	Se mantiene el número de oportunidades, sin embargo varían en su alcance.
	Disminuyó el número de oportunidades frente al periodo anterior.

Fuente: Oficina de Planeación

-  **Direccionamiento Estratégico:** Las nuevas oportunidades corresponden a las identificadas inicialmente en el contexto externo e interno del proceso y están relacionadas con la definición de lineamientos e instrumentos de seguimiento para el fortalecimiento del Sistema Integrado de Gestión, la planeación institucional y así como la visibilidad de acciones de transparencia y servicio a las ciudadanías.
-  **Gestión Contractual:** Durante el primer cuatrimestre, la oportunidad reportada estuvo orientada a fortalecer la planeación y seguimiento del proceso contractual, mediante “*la emisión de memorandos de seguimiento al Plan Anual de Adquisiciones y su respectivo cronograma, así como la difusión de circulares informativas sobre las distintas modalidades de contratación y los tiempos requeridos para adelantar adecuadamente los procesos contractuales*”  
**Periodo de ejecución:** 31/01/2025 al 31/12/2025.

No obstante, en el segundo cuatrimestre no se reportó seguimiento a esta oportunidad. En su lugar, se identificó una nueva necesidad enfocada en el fortalecimiento de capacidades técnicas del equipo de contratación:

“*A través de procesos de formación o capacitación o acompañamiento en la estructuración de procesos contractuales, fortalecer los conocimientos en el uso y manejo de la plataforma del SECOP II, en las modalidades que desconocen los profesionales del Grupo de Contratación que gestionan contratos (selección abreviada modalidad subasta inversa y concursos de méritos)*”.

**Periodo de ejecución:** 31/01/2025 al 31/12/2025.

-  **Gestión de las Comunicaciones:** En el primer cuatrimestre no realizó reporte de oportunidades y en el segundo cuatrimestre se identificó una relacionada con la reestructuración del proceso integrando cambios internos, nuevas tecnologías y redes sociales.
-  **Gestión de Servicios Administrativos:** Durante el primer cuatrimestre, se reportaron cinco oportunidades relacionadas con el Subsistema de Gestión Ambiental las cuales se incluyeron del proceso de Gestión de Servicios Administrativos.

Sin embargo, en el segundo cuatrimestre, únicamente se reportaron dos oportunidades relacionadas con adquisición de sedes y fortalecimiento de las capacidades del talento humano en la que su avance corresponde a la visita de posibles predios a adquirir y contratación de personal que soporta los mantenimientos, adecuación y adquisición de los inmuebles. Las cinco restantes se encuentran detalladas en el Subsistema de Gestión Ambiental.

-  **Gestión del Talento Humano:** Se identificó una nueva oportunidad relacionada con establecer un sistema de gestión y seguimiento al cumplimiento de obligaciones y actividades de bienestar social laboral, coordinando entre la entidad y las cajas de compensación familiar (central y regionales).
-  **Gestión Documental:** En el primer cuatrimestre no se identificaron oportunidades a implementar y en el segundo cuatrimestre se reportó una oportunidad enfocada en campañas de sensibilización y acciones formativas en el proceso de gestión documental.
-  **Gestión Jurídica:** En el primer cuatrimestre no se identificaron oportunidades a implementar y en el segundo cuatrimestre se reportó una oportunidad relacionada con fortalecer la conectividad en los sistemas de información que soportan el proceso.
-  **Investigación y Análisis:** En el primer cuatrimestre no se identificaron oportunidades a implementar y en el segundo cuatrimestre reportaron una oportunidad relacionada con “*lograr los resultados planeados en materia de investigación y análisis para el 2025*”; sin embargo, su enfoque corresponde a una actividad propia del proceso y no refleja una nueva mejora que fortalezca la gestión.

Los siguientes procesos (7) y subprocesos (3) mantienen las mismas oportunidades identificadas en el periodo anterior y todos cuentan con avance en su ejecución:

- Atención y trámite
- Control Interno Disciplinario
- Evaluación y seguimiento
- Gestión Financiera
- Gestión de TICs
- Prevención y protección
- Promoción y divulgación
- Subproceso de Recursos y acciones judiciales
- Subproceso de Atención y Trámite de Quejas, Solicituds y Asesorías
- Subproceso de Defensoría Pública

## 5. Recomendaciones

### 5.1. Generales

- Se recomienda garantizar el reporte oportuno de los riesgos y oportunidades dentro de los plazos establecidos, como insumo clave para la toma de decisiones informadas.
- Se recomienda a los(las) líderes(as) de proceso realizar análisis periódicos de los riesgos y oportunidades a su cargo, identificando factores emergentes que puedan afectar el desempeño del proceso y que no hayan sido contemplados inicialmente, con el fin de implementar acciones preventivas y actualizar la información correspondiente.
- En el marco del monitoreo de riesgos, se sugiere incorporar el análisis de los reportes generados por las regionales y defensorías delegadas sobre eventos de materialización, dado que constituyen una fuente relevante para la identificación de factores que puedan comprometer el cumplimiento de los objetivos institucionales.
- Se recomienda considerar la información proveniente de informes internos y externos como referencia para anticipar posibles materializaciones y adoptar medidas preventivas de manera oportuna.
- Las oportunidades identificadas deben estar alineadas con el contexto del proceso, y las acciones derivadas de ellas deben contribuir efectivamente a la mejora de la gestión.

### 5.2. Recomendaciones por proceso

- **Direccionamiento Estratégico:** Frente a los riesgos asociados a PQRSDF, se recomienda revisar la efectividad de los controles definidos, considerando que, aunque no se ha reportado materialización por parte del proceso, se han identificado múltiples peticiones sin respuesta o cerradas de forma extemporánea, según lo evidenciado en los informes de seguimiento referenciados en el numeral 3.5.2 del presente informe.
- **Gestión de Comunicaciones:** Se reitera la importancia de realizar los reportes dentro de los tiempos establecidos, asegurando la oportunidad en la gestión del riesgo.
- **Gestión de TIC's:** Respecto al riesgo RG01-GTI “*Posibilidad de Afectación Económica y Reputacional por investigación disciplinaria, debido a la inadecuada formulación del plan estratégico de tecnologías de la información*”, se recomienda revisar la efectividad de los controles definidos dado que a la fecha no se ha formalizado el PETIC actualizado al Plan estratégico vigente. Asimismo, se sugiere

evaluar la inclusión de riesgos relacionados con la indisponibilidad de servicios tecnológicos que puedan impactar la operación misional de la Entidad.

- **Subproceso de Atención y Trámite de Quejas, Solicitudes y Asesorías:** Se recomienda validar la efectividad de los controles definidos, considerando que, aunque no se ha reportado materialización por parte del proceso, se evidencian peticiones sin gestión en la plataforma VisiónWeb durante auditorías internas. Adicionalmente, se sugiere revisar los reportes de materialización generados por las Regionales Amazonas y Valle del Cauca (ver numeral 3.5.1).
- **Subproceso de Defensoría Pública:** Se recomienda realizar seguimiento a los casos reportados por las regionales sobre el cobro del servicio, y a partir de ello, evaluar la pertinencia de formular nuevos controles que fortalezcan la gestión preventiva. También se sugiere revisar los reportes de materialización de las Regionales Arauca, Huila y Santander (ver numeral 3.5.1).
- **Investigación y Análisis:** En relación con las oportunidades, se recomienda orientar su formulación hacia acciones que generen valor a largo plazo o que contribuyan a mejorar la gestión actual del proceso.
- **Gestión Financiera:** se recomienda revisar el alcance del riesgo identificado como “RG02-FI Posibilidad de Afectación Económica y Reputacional, por investigación disciplinaria, debido al inadecuado ejercicio de la supervisión, pago a contratistas”. Se sugiere evaluar su redacción, dado que la naturaleza actual del riesgo se relaciona más con el proceso de Gestión Contractual, lo cual permitiría una mejor alineación entre el riesgo y el proceso responsable de su mitigación.
- **Gestión documental:** Se sugiere revisar los riesgos formulados en materia de los responsables de ejecutar los controles, ya que actualmente se asocian a controles de tipo detectivo ejecutados por la dependencia líder del proceso. Se sugiere fortalecer la gestión mediante controles preventivos desarrollados desde las regionales, delegadas y demás dependencias de la Entidad. Adicionalmente, validar el reporte de materialización relacionado por la Regional Boyacá (ver numeral 3.5.1.).
- **Gestión contractual:** Respecto a las oportunidades, se recomienda dar continuidad a las identificadas inicialmente, y en los casos que requieran su reformulación o eliminación, se debe justificar el cambio correspondiente.

## 6. 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.

- Aunque algunas regionales reportaron eventos de materialización de riesgos, estos no han sido evaluados por los líderes de proceso. Es necesario dar prioridad al análisis de estos eventos para revisar los riesgos vigentes y fortalecer los controles definidos.
- Las oportunidades identificadas para la vigencia 2025 en la Defensoría del Pueblo reflejan un compromiso con la mejora continua, la eficiencia operativa y la alineación con los objetivos estratégicos institucionales. No obstante, se requiere reforzar la formulación de las acciones orientadas a la mejora continua del proceso y su articulación con la planeación estratégica. Cabe destacar que 9 de los 15 procesos presentaron variaciones en las oportunidades reportadas, lo que evidencia ajustes, nuevas necesidades o cambios en el enfoque de gestión para el segundo cuatrimestre del año.
- Se sugiere realizar una revisión integral de los riesgos formulados en los procesos, con el fin de verificar su coherencia con los objetivos del proceso, su alineación con los controles existentes y la claridad en la descripción de las causas y consecuencias. Esta revisión permitirá fortalecer la gestión del riesgo y asegurar la pertinencia y efectividad de las medidas de control propuestas.
- 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 y desde la Oficina de Planeación, realizar el acompañamiento a los procesos en su implementación.