



RADICADO NO.: 202400103000121193

MEMORANDO

BOGOTA, 2 septiembre 2024.

PARA: ROBINSON DE JESUS CHAVERRA TIPTON
VICEDEFENSOR DEL PUEBLO

DE: NESTOR RAUL CAICEDO MELENDEZ

REFERENCIA: INFORME DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO - RENDICIÓN DE CUENTAS (RDC)
VIGENCIA 2023.

RESPETADO DOCTOR

En virtud de las facultades conferidas por la Ley 87 de 1993 y el Decreto 648 de 2017, y en conformidad con lo aprobado por el Comité Institucional de Coordinación de Control Interno (CICCI) para la vigencia 2024, a través del acta No. 04 del 6 de diciembre de 2023 y el acta del 12 de marzo de 2024, se formaliza la entrega del Informe de Evaluación de la Rendición de Cuentas.

El informe presenta compromisos significativos que, si se atienden de manera oportuna, permitirán una gestión orientada a resultados, con el objetivo de satisfacer las necesidades de los grupos de valor.

En este contexto, corresponde al líder promover la implementación de las acciones correctivas, preventivas y de mejora, conforme a las recomendaciones establecidas en el informe.

Esta oficina continuará realizando las actividades de verificación y seguimiento, conforme a lo dispuesto por la legislación vigente.

Cordialmente,

NESTOR RAUL CAICEDO MELENDEZ
JEFE OFICINA CONTROL INTERNO
CONTROL INTERNO

Aprobado el: 30/agosto/2024 04:55:29 p. m.

Hash: CI-980cc52250ac87b31a0cdc44e877c3c82e556369

Anexo: 1 PDF

	Nombre del funcionario	Documento Firmado Digitalmente
Proyectó y elaboró	Nubia Constanza Sanchez Castro	nusanchez [30/agosto/2024 04:52:33 p. m.]
Aprobó	Nestor Raul Caicedo Melendez	ncaicedo [30/agosto/2024 04:55:29 p. m.]


Quienes tramitamos, proyectamos y revisamos declaramos que el documento lo encontramos ajustado a las normas y disposiciones legales vigentes y por lo tanto, bajo nuestra responsabilidad lo presentamos para la firma.



*Señor ciudadano, para la Defensoría del Pueblo es
Muy importante conocer su percepción frente a los
Servicios prestados.*

*Evaluar los servicios que presta la Defensoría del
Pueblo es muy fácil, accediendo a nuestra "Encuesta
De Satisfacción al Usuario" escaneando el siguiente
Código QR.*



	Nombre del Proceso: EVALUACION Y SEGUIMIENTO	Código: ES-P03-F10
		Versión:02
	INFORME DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO AL PROCESO DE RENDICIÓN DE CUENTAS VIGENCIA 2023	Vigencia desde: 01/02/2016

1. Introducción y alcance

El proceso de Rendición de Cuentas (RdC) fue adoptado por el Gobierno colombiano en concordancia con la Ley 1557 de 2015 estableciendo la obligación de informar y justificar las actuaciones ante aquellos que tienen el derecho de exigir dicha rendición.

Este mecanismo es uno de los diversos instrumentos legales y de participación ciudadana que permiten a los ciudadanos ejercer Control Social sobre las autoridades de la administración pública nacional y territorial que tienen la obligación de rendir cuentas ante la ciudadanía para informar y explicar la gestión realizada, los resultados de sus planes de acción y el avance en la garantía de derechos en este caso, a la Defensoría del Pueblo.

La RdC es un eje transversal en las Políticas de Transparencia y Acceso a la Información Pública, la lucha contra la corrupción, la participación ciudadana en la gestión pública, la planeación institucional, la gestión presupuestal y la eficiencia del gasto público, entre otros aspectos. Por esta razón, las entidades están obligadas a diseñar, mantener y mejorar espacios que garanticen la participación ciudadana en todas las etapas del ciclo de la gestión pública.

En el marco de las responsabilidades de la Oficina de Control Interno de Evaluación y Seguimiento, y en cumplimiento de las disposiciones legales, se llevó a cabo la evaluación de la jornada de Rendición de Cuentas, utilizando la metodología emitida por el Departamento Administrativo de la Función Pública.


Alcance: Este informe abarca la gestión y los avances logrados entre el 1 de enero y diciembre de 2023.

2. Objetivos

Evaluar la Rendición de Cuentas (RdC) en relación con los resultados obtenidos en la Medición del Desempeño Institucional, llevada a cabo por la Defensoría del Pueblo, para la vigencia 2023, con un enfoque específico en la implementación de la Política de Servicio al Ciudadano. Esta evaluación incluye un análisis exhaustivo del desarrollo y ejecución de la estrategia dentro de la entidad, así como de las acciones emprendidas y las jornadas de participación realizadas. El objetivo es determinar el impacto de dichas acciones en la mejora continua de la calidad del servicio prestado al ciudadano, garantizar la transparencia en los procesos institucionales y fortalecer la confianza en la gestión pública, asegurando que se cumplan los criterios de eficacia, eficiencia y oportunidad establecidos en la política institucional.

El desafío de la Rendición de Cuentas se integra en una sección específica dentro de la matriz de Excel diseñada por Función Pública, la cual se utiliza para la formulación de la estrategia anual de rendición de cuentas. Esta matriz detalla los objetivos, metas e indicadores de impacto, alineados con la implementación efectiva de la política de rendición de cuentas en la institución, asegurando su cumplimiento y promoviendo una gestión transparente y responsable.

El reto debe especificar las acciones necesarias para cerrar la brecha identificada entre el nivel actual, determinado a través del autodiagnóstico, y el nivel de avance proyectado con la implementación de la estrategia de rendición de cuentas. En torno a este desafío, se debe formular un objetivo general, junto con objetivos específicos que orienten las acciones hacia su consecución. Asimismo, la meta del reto debe

	Nombre del Proceso: EVALUACION Y SEGUIMIENTO	Código: ES-P03-F10
		Versión:02
	INFORME DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO AL PROCESO DE RENDICIÓN DE CUENTAS VIGENCIA 2023	Vigencia desde: 01/02/2016

definirse en términos de resultados tangibles derivados del proceso de rendición de cuentas, garantizando una mejora clara y medible en la gestión institucional.

Establecer un indicador de impacto que permita medir los cambios esperados al finalizar la implementación de la estrategia de rendición de cuentas. Este indicador debe evaluar tanto los resultados inmediatos como los efectos a largo plazo, según los requisitos de los objetivos estratégicos. La evaluación de este indicador será fundamental para verificar la efectividad y eficiencia de la gestión interna, garantizando que los logros sean sostenibles más allá del período anual y que los resultados perduren en el tiempo.

La OCI empleará herramientas como el **MURAG** (Modelo Único de Rendición de Avances de la Gestión), utilizado por las entidades públicas para llevar a cabo la rendición de cuentas. Este instrumento facilita el seguimiento y la evaluación de los avances en la gestión pública, con el objetivo de estandarizar los procesos y mejorar la transparencia y efectividad en la rendición de cuentas.

Asimismo, la OCI evaluará el **FURAG** con el fin de asegurar que los procesos administrativos y de gestión institucional se alineen con los estándares de eficiencia, transparencia y efectividad, en coherencia con la Política de Servicio al Ciudadano, promoviendo una participación ciudadana activa y de calidad.

3. Desarrollo

Crterios:

1. Constitución Política de Colombia de 1991:

Establece el principio de transparencia, participación y control ciudadano en la gestión pública (Artículos 2, 209 y 270).

2. Ley 489 de 1998:

Reglamenta la participación ciudadana en la gestión pública, estableciendo la obligación de las entidades públicas de rendir cuentas de su gestión

3. Ley 1757 de 2015 (Ley de Participación Ciudadana):


Refuerza la obligación de las autoridades públicas de rendir cuentas e involucra mecanismos para que la ciudadanía pueda participar en la toma de decisiones.

4. Decreto 103 de 2015:

Complementa la Ley 1712 de 2014, regulando aspectos relacionados con la transparencia y el acceso a la información pública.

5. Ley 1712 de 2014 (Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública):

Regula el derecho de acceso a la información pública, promoviendo la transparencia y obligando a las entidades a hacer pública su gestión y resultados.

	Nombre del Proceso: EVALUACION Y SEGUIMIENTO	Código: ES-P03-F10
		Versión:02
	INFORME DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO AL PROCESO DE RENDICIÓN DE CUENTAS VIGENCIA 2023	Vigencia desde: 01/02/2016

1. **Decreto 1081 de 2015** (Decreto Único Reglamentario del Sector Presidencia de la República):

En su artículo 2.1.4.1 establece las directrices para la rendición de cuentas, incluyendo las fases y responsabilidades de las entidades.

2. **Decreto 1499 de 2017:**

Establece el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), que incluye la rendición de cuentas como un componente esencial dentro del sistema de gestión pública.

3. **Política de Rendición de Cuentas a la Ciudadanía** (Directiva Presidencial 03 de 2015):

Establece las pautas para que las entidades del Estado rindan cuentas a la ciudadanía de manera periódica y accesible.

Guías y Metodologías (DAFP)

1. **Guía para la Rendición de Cuentas a la Ciudadanía (Función Pública):**

Documento de referencia que proporciona herramientas metodológicas para que las entidades públicas estructuren y ejecuten sus procesos de rendición de cuentas.


Estas normativas y directrices establecen un marco claro para que las entidades públicas desarrollen sus procesos de rendición de cuentas, promoviendo la transparencia, la participación ciudadana y la lucha contra la corrupción.

1. **AUTODIAGNOSTICO DE GESTIÓN DE LA RENDICIÓN DE CUENTAS: SEGÚN EL MURAG - (DAFP)**

ETAPA	CALIFICACIÓN
Aprestamiento institucional para promover la Rendición de Cuentas	90.0
Diseño de la Estrategia de Rendición de Cuentas.	90.0
Preparación para la Rendición de Cuentas	95.0
Ejecución de la Estrategia de Rendición de Cuentas	91.7
Seguimiento y evaluación de la implementación de la Estrategia de Rendición de Cuentas	83.3
TOTAL	91.9

En la autoevaluación arrojé como resultado el **MURAG** la Defensoría del Pueblo fue de **91.9**, esto indica que la entidad ha alcanzado un nivel **muy alto de cumplimiento** en los criterios y estándares establecidos para la rendición de cuentas. En general, este puntaje refleja varios aspectos clave:

1. **Cumplimiento eficaz:** La Defensoría del Pueblo está cumpliendo eficazmente con los requisitos de transparencia y rendición de cuentas según los lineamientos del MURAC.

	Nombre del Proceso: EVALUACION Y SEGUIMIENTO	Código: ES-P03-F10
		Versión:02
	INFORME DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO AL PROCESO DE RENDICIÓN DE CUENTAS VIGENCIA 2023	Vigencia desde: 01/02/2016

- Calidad en la gestión:** El alto puntaje sugiere que la entidad ha gestionado adecuadamente la publicación y difusión de la información sobre su gestión, permitiendo un acceso transparente y oportuno a los datos relevantes para los ciudadanos.
- Participación ciudadana:** La evaluación también indica que la Defensoría ha promovido mecanismos efectivos de participación ciudadana, garantizando que los ciudadanos puedan interactuar y ejercer control social sobre las actividades de la entidad.
- Metas e indicadores:** La puntuación refleja que la Defensoría ha logrado un buen desempeño en el cumplimiento de los objetivos, metas e indicadores relacionados con la rendición de cuentas, probablemente con un enfoque en la mejora continua.

En resumen, una evaluación de **91.9** es una calificación sobresaliente, lo que sugiere que la Defensoría del Pueblo está desempeñando una labor notable en cuanto a rendición de cuentas, transparencia y participación ciudadana.

La rendición de cuentas es un componente esencial del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano, cuya implementación está liderada por el Departamento Nacional de Planeación (DNP). En este marco, el DNP ha establecido atributos básicos que las entidades deben cumplir para optimizar su servicio tanto internamente como hacia el exterior. Estos atributos incluyen: accesibilidad, conocimiento del ciudadano, referentes claros y un adecuado relacionamiento con la ciudadanía.

2. RESULTADOS DEL FURAG


La Defensoría del Pueblo obtuvo un porcentaje de 69,5% para el desempeño institucional en la vigencia 2022 y un 75,0% en la vigencia 2023, esto sugiere varias cosas:

- Mejora en el Desempeño:** La Defensoría mostró una mejora significativa en su desempeño institucional de un año a otro, aumentando su calificación en 5,5 puntos porcentuales. Esto indica que se han implementado cambios positivos o mejoras en sus procesos, políticas o servicios.
- Tendencia Positiva:** El incremento en la calificación refleja una tendencia positiva en la gestión institucional, sugiriendo que las medidas adoptadas para mejorar la eficiencia, transparencia y efectividad están dando resultados.
- Áreas de Oportunidad:** Aunque la mejora es notable, la calificación sigue indicando que aún hay áreas de oportunidad para fortalecer el desempeño institucional. El hecho de que el porcentaje sea inferior al 80% podría señalar que se requiere continuar con esfuerzos de optimización y ajustes para alcanzar estándares más altos.
- En comparación con otras entidades se evidencia que:**

ENTIDAD	POLITICA: Servicio al ciudadano
PROCURADURIA GENERAL DE LA NACIÓN	92.1
CONTRALORIA GENERAL DE LA NACIÓN	87.1
DEFENSORIA DEL PUEBLO	75.0
AUDITORIA GENERAL DE LA NACIÓN	84.7

Fuente: FURAG 2023.


La defensoría del Pueblo tuvo un desempeño mejorado con respecto a la vigencia anterior (75.0), muestra una mejora en comparación con años anteriores, pero aún se encuentra por debajo de las otras entidades

	Nombre del Proceso: EVALUACION Y SEGUIMIENTO	Código: ES-P03-F10
		Versión:02
	INFORME DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO AL PROCESO DE RENDICIÓN DE CUENTAS VIGENCIA 2023	Vigencia desde: 01/02/2016

mencionadas. Esto indica que, aunque ha habido progresos en la gestión institucional, hay un mayor margen para optimizar y alcanzar niveles similares a los de las entidades con calificaciones más altas.



En la evaluación de la Política de Servicio al Ciudadano, se obtuvo una calificación de 79,4 en relación con el talento humano idóneo y suficiente para el servicio y el relacionamiento con la ciudadanía. Esta evaluación destaca áreas que deben estar alineadas con la Política de Servicio al Ciudadano. Por ejemplo, la evaluación de la gestión del servicio y la medición de la experiencia ciudadana recibió una calificación notable de 88,2.

	Nombre del Proceso: EVALUACION Y SEGUIMIENTO	Código: ES-P03-F10
		Versión:02
	INFORME DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO AL PROCESO DE RENDICIÓN DE CUENTAS VIGENCIA 2023	Vigencia desde: 01/02/2016

DESCRIPCIÓN	PUNTAJE / 100
Política 2 Integridad	58.3
07. Coherencia entre los elementos que materializan la integridad en el servicio publico	56.9
Política 7 Gobierno Digital	58.7
15. Servicios Ciudadanos Digitales	N/A
21. Estrategias de Ciudades y territorios Inteligentes	N/A
Política 11 (servicio al Ciudadano)	79.4
33. Diagnóstico y Planeación del Servicio y Relacionamiento con la Ciudadanía	80.0
34. Talento Humano Idóneo y suficiente al Servicio y Relacionamiento con la Ciudadanía	66.7
35. Oferta Institucional de Fácil Acceso comprensión y uso para la Ciudadanía	80.0
36. Evaluación de la gestión del Servicio y medición de la experiencia ciudadana	88.2
37. Accesibilidad para personas con discapacidad	76.0
Política 15 (transparencia, Acceso a la información y lucha contra la corrupción)	82.8
48. Gestión Riesgos de Corrupción	64.2
49. Índice de Transparencia y Acceso a la Información Publica	98.2

Fuente: Función Pública: <https://www.funcionpublica.gov.co/web/mipg/resultados>


3. CUMPLIMIENTO DE LA SOLICITUD DE RENDICIÓN DE CUENTAS VERIFICADAS POR LA OCI

Mediante memorando No. 242400103000054813 del 18 de julio de 2024 se solicitó a la Vice Defensoría realizar el diligenciamiento de la Matriz de Autoevaluación de la Dirección Administrativa de la Función Pública (DAFP). Según lo establecido en el documento “políticas y Lineamientos generales para la implementación del proceso de Rendición de Cuentas de la Defensoría del Pueblo “ para la defensoría del pueblo debe ser un proceso orientado al dialogo participativo con los diferentes actores de la sociedad, entidades públicas y otros organismos de control, regido por el principio de transparencia en la gestión de la administración pública que permita, como lo establece la ley, la adopción de los principios de buen gobierno, es decir la eficiencia, eficacia, transparencia y la rendición de cuentas.

Los lineamientos establecidos en este documento son aplicables a toda la Defensoría del Pueblo. Dado que la rendición de cuentas es un proceso transversal en toda la Entidad.

En el documento se estableció el alcance de las distintas dependencias. Secretaria General/Grupo de transparencia y Servicio al Ciudadano, Áreas misionales, Oficina de Planeación, Oficina de Control Interno, Oficina de Comunicaciones, Dirección de Promulgación y Divulgación.

Se estableció como responsable de la supervisión y verificación en el cumplimiento del proceso de rendición de cuentas de acuerdo con la planeación establecida a la OCI, así mismo, se le otorgara el deber de evaluar y

	Nombre del Proceso: EVALUACION Y SEGUIMIENTO	Código: ES-P03-F10
		Versión:02
	INFORME DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO AL PROCESO DE RENDICIÓN DE CUENTAS VIGENCIA 2023	Vigencia desde: 01/02/2016

retroalimentar cada una de las actividades de rendición realizadas a fin de generar el insumo para la revisión y ajuste de los escenarios propuestos por la Vice defensoría.

De acuerdo a lo anterior, en calidad de jefe de la Oficina de Control Interno me permito solicitar la información relacionada con el proceso de Rendición de Cuentas para la vigencia 2023:

Cronograma de participación ciudadana, información y directorio de grupos de valor, la estrategia de rendición de cuentas, calendario de audiencias públicas de las 42 Regionales, boletín de rendición de cuentas, informes y actividades de las regionales, actividades realizadas por la Vice defensoría, informes del señor Defensor del Pueblo.

Presentación del informe de Redición de Cuentas y Presupuesto para la Vigencia 2023

Así mismo informe que acciones se realizaron relacionadas con las conclusiones y recomendaciones dadas por la OCI en el informe de la vigencia 2022.

Diseño del Plan de Trabajo para ejecutar las diferentes actividades de rendición de cuentas en la vigencia 2023 y 2024.

Se solicitó diligenciar el Autodiagnóstico de Rendición de Cuentas.

Este documento analizará la rendición de Cuentas del periodo comprendido entre el 1 de enero al 31 de Diciembre de 2023, aplicando la metodología establecida por el departamento de la Función Pública - DAFP.


En respuesta mediante Memorando No. 202400002000062693 El Vice defensor del Pueblo da respuesta a la solicitud realizada por la OCI. En los siguientes términos:

El cronograma de participación ciudadana fue publicado en la pestaña de rendición de cuentas 2024 y puede encontrarse aquí:
<https://www.defensoria.gov.co/documents/20123/2711853/CRONOGRAMA+PARTICIPACIO%CC%81N+CIUDADAN+A+2024.pdf/2f62bc76-c699-786d-e2bf-deee891ee7b1?t=1709668646018>

El directorio de grupos de valor también fue publicado en la pestaña correspondiente y se encuentra en el siguiente enlace:
<https://www.defensoria.gov.co/documents/20123/2711853/Directorio+grupos+de+valor+2024.pdf>

La estrategia de rendición de cuentas de la vigencia 2023, fue publicada en su momento en la pestaña correspondiente y encuentra en el siguiente enlace:
<https://www.defensoria.gov.co/documents/20123/2250923/Estrategia+de+rendicio%CC%81n+de+cuentas+Vigencia+2023.pdf/765c009e-cb2d-5863-f2c3-4b55577cf485?t=1706584800567>

Así mismo, el calendario de las audiencias públicas de rendición de cuentas de las 42 regionales, se encuentra publicado en la pestaña correspondiente y este es el enlace:
<https://www.defensoria.gov.co/documents/20123/2711853/CALENDARIO+AUDIENCIAS+REGIONALES-VIGENCIA+2023.pdf/436f7b8c-8ed5-e414-e5e6-0eb12d2c1dc2?t=1710259333161>

	Nombre del Proceso: EVALUACION Y SEGUIMIENTO	Código: ES-P03-F10
		Versión:02
	INFORME DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO AL PROCESO DE RENDICIÓN DE CUENTAS VIGENCIA 2023	Vigencia desde: 01/02/2016

En cuanto al boletín de rendición de cuentas, se estableció en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, que el mismo se realizaría en una única publicación en el segundo semestre del 2024, específicamente el 6 de diciembre de 2024.

<https://www.defensoria.gov.co/documents/20123/2706698/PAAC+2024.pdf/4831466f-d4b0-4d5a-6bc6-ee851db796ec?t=1706674077097>.

Con relación a los informes y actividades de las regionales, cada uno de estos informes se encuentran publicados en la pestaña de rendición de cuentas del año 2023 y se pueden verificar en el siguiente enlace:

<https://www.defensoria.gov.co/web/guest/rendici%C3%B3n-de-cuentas>

Este año se elaboró un solo informe, el cual está compuesto por el informe de gestión y el informe analítico. Dicho informe fue enviado al congreso y publicado en el tiempo establecido. Bajo el liderazgo de la Vice defensoría y se encuentra en el siguiente enlace:

<https://www.defensoria.gov.co/web/guest/planeaci%C3%B3n-y-gesti%C3%B3n#nav-1-1-accordion-primary-ver-9>.

Con respecto a las recomendaciones dadas por la OCI en el Informe de rendición de cuentas para la vigencia 2022, manifiestan que:

- *Respecto al Derecho de Acceso a la Información Pública con el que cuentan los ciudadanos y el principio de Transparencia, se pudo evidenciar que a la fecha en la **página web no se encuentran publicados los informes y las audiencias** de RdC de las 42 regionales de la Defensoría del Pueblo, por lo que, es **NECESARIO e IMPORTANTE** que desde la Oficina de Comunicaciones se realicen las actualizaciones de manera constante, toda vez que, se están vulnerando los derechos de los ciudadanos a acceder a la información y de la misma manera los funcionarios encargados podrían verse incluso en actuaciones disciplinarios por incumplimiento de funciones.*


En la pestaña de rendición de cuentas del año 2023, se encuentran publicados al día de hoy, los 42 informes de las defensorías regionales, con la información detallada de las actividades desarrolladas por cada regional. Se puede verificar en el siguiente enlace: <https://www.defensoria.gov.co/web/guest/rendici%C3%B3n-de-cuentas>

Con respecto a los informes de las audiencias, estos se utilizaron como insumos para la construcción de los boletines de rendición de cuentas, los cuales están publicados en la página web de la entidad.

*Se evidenció que el **Directorio de Grupos de Valor** publicado en la página web de la entidad no se encuentra actualizado, por lo que, se recomienda realizar la actualización en la que se incluyan los GV de cada una de las 42 regionales.*

Con relación a los grupos de valor, se tuvo en cuenta la recomendación de la OCI y para el año 2023, se publicó el directorio de grupos de valor actualizado y con información de cada regional. Esta información se encuentra en el siguiente enlace:

<https://www.defensoria.gov.co/documents/20123/1392097/Directorio+grupos+de+valor+14-02-2023.pdf/9cd6a918-947e-259c-a9eb-247adb0ca42d?t=1682719838117>

	Nombre del Proceso: EVALUACION Y SEGUIMIENTO	Código: ES-P03-F10
		Versión:02
	INFORME DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO AL PROCESO DE RENDICIÓN DE CUENTAS VIGENCIA 2023	Vigencia desde: 01/02/2016

Respecto a la convocatoria para las Audiencias de RdC, no fue posible identificar la manera en que se realizaron, porqué medios o redes sociales, así mismo, no fue posible identificar cuántas personas participaron en las audiencias, que preguntas y solicitudes se realizaron por parte de la ciudadanía. Por lo que, se recomienda una vez más que para próximas audiencias se realice en cada de unas de las redes sociales y en la página web de la entidad, así mismo, que se realicen invitaciones a los grupos de valor y a la ciudadanía en general, así como a los miembros de la entidad, tanto para la Audiencia del Defensor del Pueblo como para las de nivel Regional.

Con respecto a esta recomendación, es importante resaltar que cada regional cuenta con autonomía para hacer la convocatoria de su audiencia de rendición de cuentas de la manera que consideren pertinente. Sin embargo, este año, para la rendición de cuentas vigencia 2023, por medio del Instagram oficial de la Defensoría del Pueblo, a través de las historias, se compartieron las invitaciones a las diferentes audiencias regionales. Así mismo, algunas regionales solicitaron que se publicara la invitación por medio de paloma mensajera, como se observa a continuación.


Para la rendición de cuentas de la vigencia 2023, se realizaron las invitaciones para cada una de las audiencias regionales por parte de la Oficina de Comunicaciones, y cada regional invitó a sus respectivos grupos de valor. Para la audiencia del Defensor del Pueblo, también se invitaron a los grupos de valor y a la ciudadanía. Se adjunta invitación de ejemplo. En el vídeo de la audiencia se puede evidenciar que la ciudadanía y los grupos de valor participaron en la audiencia. El video se encuentra en el siguiente link: <https://www.youtube.com/watch?v=9PPQEpRo9eA&t=468s>.

Para la rendición de cuentas de la vigencia 2023, se cumplieron con los plazos establecidos en el cronograma de rendición de cuentas. De hecho, se adelantaron las actividades puesto que en la estrategia se había establecido que la audiencia del Defensor se haría en el mes de junio, pero se realizó en el mes de mayo. Asimismo, el resto de las actividades también fueron ejecutadas antes de lo previsto.

Con respecto a este punto, con los boletines que se realizaron en el 2023 era posible verificar que se realizaron las audiencias en las 42 regionales pues en los boletines se publicó evidencia fotográfica de las audiencias así como la información más relevante de cada una de las audiencias. Para la rendición de cuentas de la vigencia 2023, en diciembre que se publique el boletín se contará con evidencia de la realización de las audiencias. Sin embargo, para que la OCI pueda verificar en este momento la realización de las audiencias, remitimos en el siguiente link los informes de audiencia de las regionales para la vigencia 2023. [Informes audiencias](#)

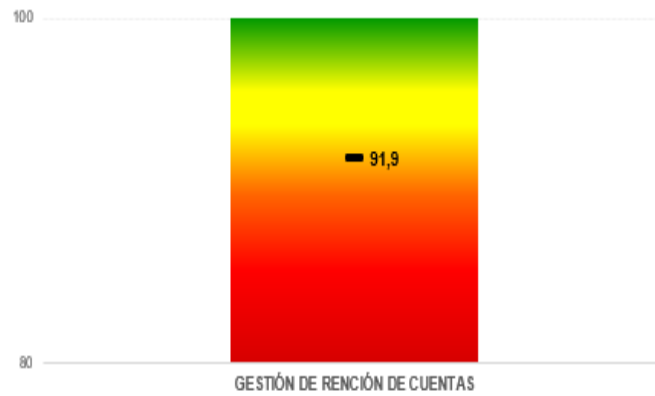
En la práctica, cada Defensoría Regional tiene la autonomía de organizar su audiencia regional de rendición de cuentas de la manera que considere. Sin embargo, desde el Despacho de la Vice defensoría, en cabeza del grupo de seguimiento misional y análisis especiales, se remiten ciertos parámetros, con el fin de cumplir con lo dispuesto en la ley en materia de audiencias públicas regionales de rendición de cuentas.

Por otro lado, la OCI llevó a cabo un análisis del autodiagnóstico de la Rendición de Cuentas, y se observó que el nivel alcanzado es satisfactorio. Sin embargo, es crucial implementar el MURC para fortalecer y optimizar aún más el proceso de rendición de cuentas.

	Nombre del Proceso: EVALUACION Y SEGUIMIENTO	Código: ES-P03-F10
		Versión:02
	INFORME DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO AL PROCESO DE RENDICIÓN DE CUENTAS VIGENCIA 2023	Vigencia desde: 01/02/2016

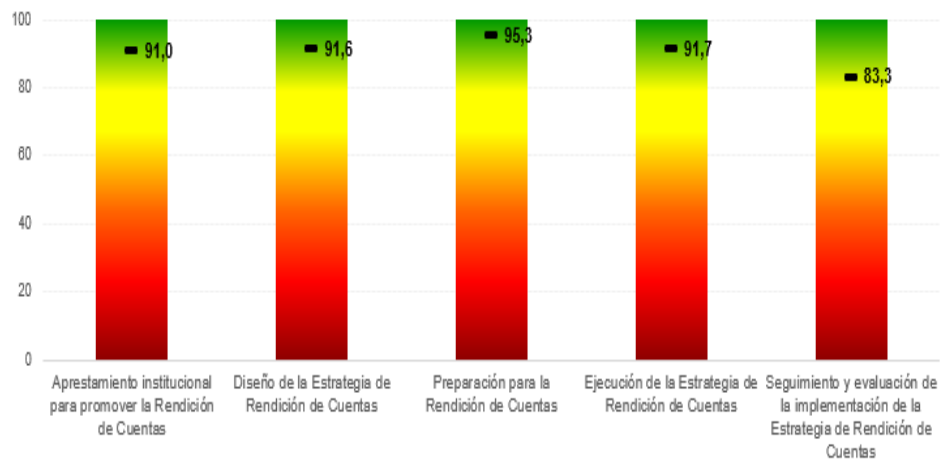
4. GESTIÓN DE RENDICIÓN DE CUENTAS:

1. Calificación total:




Fuente: Matriz según directriz de DAFP Autoevaluación diligenciada por la Vice defensoría

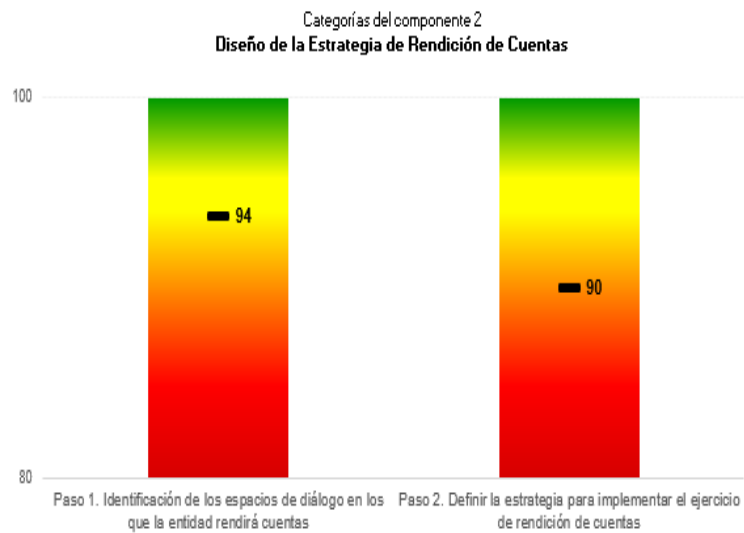
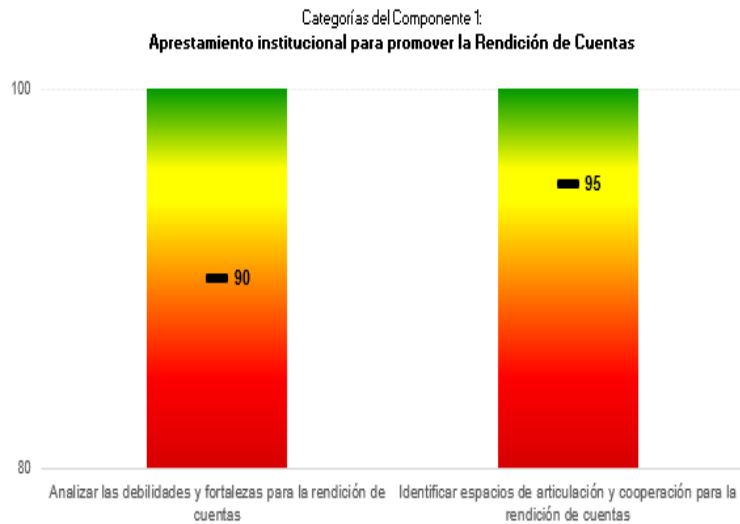
2. Calificación por etapa




Fuente: Resultados de la Matriz según directriz de DAFP Autoevaluación diligenciada por la Vice defensoría

	Nombre del Proceso: EVALUACION Y SEGUIMIENTO	Código: ES-P03-F10
		Versión:02
	INFORME DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO AL PROCESO DE RENDICIÓN DE CUENTAS VIGENCIA 2023	Vigencia desde: 01/02/2016

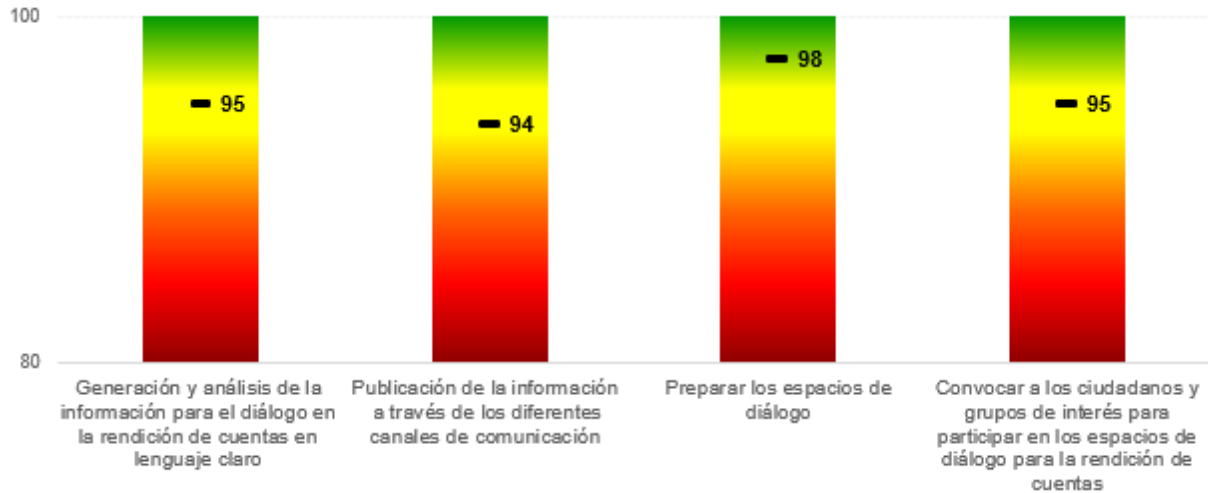
3. Calificación por categorías:



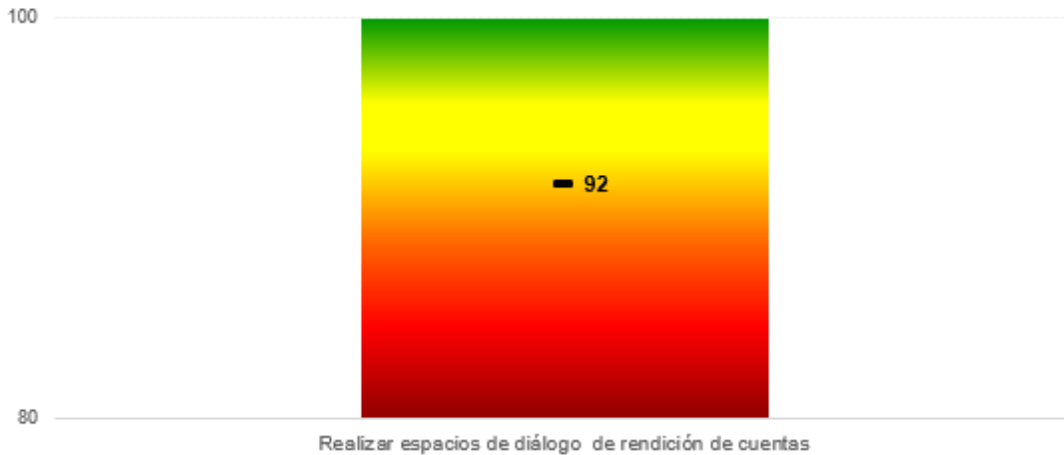
Fuente: Resultados de la Matriz según directriz de DAFP Autoevaluación diligenciada por la Vice defensoría

	Nombre del Proceso: EVALUACION Y SEGUIMIENTO	Código: ES-P03-F10
		Versión:02
	INFORME DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO AL PROCESO DE RENDICIÓN DE CUENTAS VIGENCIA 2023	Vigencia desde: 01/02/2016


Categorías del componente 3
Preparación para la Rendición de Cuentas



Categorías del componente 4
Ejecución de la Estrategia de Rendición de Cuentas




Fuente: Resultados de la Matriz según directriz de DAFP Autoevaluación diligenciada por la Vice defensoría

	Nombre del Proceso: EVALUACION Y SEGUIMIENTO	Código: ES-P03-F10
		Versión:02
	INFORME DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO AL PROCESO DE RENDICIÓN DE CUENTAS VIGENCIA 2023	Vigencia desde: 01/02/2016




Fuente: Resultados de la Matriz (DAFP) Autoevaluación Vice defensoría.

5. Calificación Niveles:

	
AUTODIAGNÓSTICO GESTIÓN DE LA RENDICIÓN DE CUENTAS	
ENTIDAD	CALIFICACIÓN TOTAL
DEFENSORÍA DEL PUEBLO	91,9
Nivel perfeccionamiento	
Niveles Autodiagnóstico	
0-50: Nivel Inicial	
51-80: Nivel consolidación	
81-100: Nivel perfeccionamiento	

Fuente: Boletín de Rendición de Cuentas Vigencia 2023. Vice defensor.

	Nombre del Proceso: EVALUACION Y SEGUIMIENTO	Código: ES-P03-F10
		Versión:02
	INFORME DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO AL PROCESO DE RENDICIÓN DE CUENTAS VIGENCIA 2023	Vigencia desde: 01/02/2016

Un autodiagnóstico de 91.9%, sugiere que la entidad está realizando un eficiente trabajo en rendición de cuentas, incluso sin la aplicación del MURC., pero con la aplicación del Manual Único de Rendición de Cuentas que no solo proporciona directrices adicionales y enfoques específicos relacionados con los derechos humanos y la paz podría ofrecer una oportunidad para mejorar y alinear las practicas.

4. Conclusiones

De todo lo anterior, se pueden extraer las siguientes conclusiones:

1. Necesidad de Mejora en la Rendición de Cuentas y Políticas de Integridad

Las calificaciones obtenidas en la evaluación de la Política de Servicio al Ciudadano y la Política de Integridad indican que hay áreas significativas de mejora en ambos aspectos. Un 75.0% en el FURAG y un 58.3% en la política de integridad sugieren que, aunque hay un desempeño relativamente aceptable, existen oportunidades sustanciales para mejorar.

2. Enfoque Integral en la Mejora de la Gestión

Rendición de Cuentas: Mejorar el desempeño en la rendición de cuentas requiere una revisión detallada de los procesos, fortalecer la accesibilidad, y fomentar una mayor participación ciudadana. Implementar mecanismos eficaces para el seguimiento y la evaluación continua es crucial.

Política de Integridad: La baja calificación en la política de integridad destaca la necesidad de reforzar la formación, mejorar los mecanismos de control y fortalecer la cultura ética dentro de la organización. Es fundamental establecer y mantener procedimientos claros para prevenir y abordar conductas indebidas.

3. Implementación de Acciones Correctivas

Revisión y Actualización: Es esencial revisar y actualizar tanto las políticas de servicio al ciudadano como las de integridad para alinearlas con las mejores prácticas y los estándares de cumplimiento.

Capacitación y Sensibilización: Desarrollar programas de capacitación y sensibilización para el personal, asegurando que todos comprendan y se adhieran a las políticas establecidas.


4. Fortalecimiento de Mecanismos de Control y Transparencia

Controles Internos: Reforzar los mecanismos de control interno para prevenir y detectar problemas. Establecer procedimientos efectivos para la denuncia y resolución de conductas indebidas.

Transparencia: Aumentar la transparencia mediante la publicación de informes y resultados, y establecer mecanismos claros de rendición de cuentas.

5. Fomento de una Cultura Ética

Ejemplo desde la Alta Dirección: La alta dirección debe liderar con el ejemplo, promoviendo una cultura organizacional que valore la integridad y la transparencia.

	Nombre del Proceso: EVALUACION Y SEGUIMIENTO	Código: ES-P03-F10
		Versión:02
	INFORME DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO AL PROCESO DE RENDICIÓN DE CUENTAS VIGENCIA 2023	Vigencia desde: 01/02/2016

6. Evaluación y Mejora Continua

Monitoreo y Evaluación: Implementar un sistema de monitoreo y evaluación continua para asegurar que las acciones correctivas sean efectivas y para identificar nuevas oportunidades de mejora.

En resumen, la mejora en las áreas de rendición de cuentas y políticas de integridad es fundamental para elevar las calificaciones y fortalecer la gestión pública. Esto requiere un enfoque integral que incluya revisión de políticas, capacitación, transparencia y promoción de una cultura ética.

5. Recomendaciones

1. Se recomienda la implementación del **MURC** Manual Único de rendición de Cuentas con enfoque basado en derechos humanos y paz - MURC ya que es la guía de obligatoria observancia que incluye las orientaciones y los lineamientos metodológicos para desarrollar la rendición de cuentas., este facilitaría el diseño de la estrategia de rendición de cuentas en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano en atención a la dimensión de valores para resultados del Modelo Integrado de Planeación y Gestión -MIPG-

2. El Manual - MURC- estará disponible para los grupos de valor y los ciudadanos a través del presente micro sitio con el fin de facilitar la consulta e interactividad con los contenidos y etapas metodológicas según características específicas por grupo de usuarios. <https://www1.funcionpublica.gov.co/web/murc/queesmurc>

3. Se recomienda de manera inmediata implementar el Manual Único de Rendición de Cuentas Versión 2 del DAFP <http://www.funcionpublica.gov.co/web/murc/inicio>), de tal forma, se podrán orientar las etapas de aprestamiento, diseño, preparación, ejecución, seguimiento y evaluación de la rendición de cuentas.

4. Revisión y Análisis de Resultados

Revisar Detalladamente el Informe: Analizar el informe del FURAG para identificar áreas específicas donde se obtuvieron menores calificaciones y entender las razones detrás de los resultados.


Establecer un Plan de Acción: Desarrollar un plan de acción detallado basado en los hallazgos del informe para abordar las áreas de mejora identificadas.

5. Fortalecimiento de la Accesibilidad

Optimizar Canales de Comunicación: Mejorar la accesibilidad a los servicios mediante la actualización y optimización de canales de comunicación, como el sitio web y líneas telefónicas.

Formación Continua: Capacitar al personal para asegurar que pueda atender efectivamente a los ciudadanos y resolver sus consultas de manera eficiente.

6. Mejora del Conocimiento del Ciudadano

	Nombre del Proceso: EVALUACION Y SEGUIMIENTO	Código: ES-P03-F10
		Versión:02
	INFORME DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO AL PROCESO DE RENDICIÓN DE CUENTAS VIGENCIA 2023	Vigencia desde: 01/02/2016

Investigaciones y Encuestas: Realizar encuestas y estudios para comprender mejor las necesidades y expectativas de los ciudadanos.

Desarrollo de Perfiles de Usuario: Crear perfiles detallados de los ciudadanos para adaptar los servicios a sus necesidades específicas.

7. Aclaración de Referentes y Políticas

Documentación Clara y Accesible: Asegurar que todos los procedimientos, políticas y criterios sean claramente documentados y fácilmente accesibles para el personal y los ciudadanos.

Transparencia: Publicar informes y datos relevantes de manera transparente para fortalecer la confianza de los ciudadanos.

8. Fomento del Relacionamiento con la Ciudadanía

Programas de Participación Ciudadana: Implementar programas y foros para fomentar la participación activa de los ciudadanos en la evaluación y mejora de los servicios.

Feedback Activo: Establecer mecanismos para recibir y actuar sobre el feedback de los ciudadanos de manera continua.

9. Monitoreo y Evaluación Continua

Implementar Indicadores de Desempeño: Utilizar indicadores clave para monitorear el desempeño de los servicios y hacer ajustes conforme sea necesario.

Evaluaciones Periódicas: Realizar evaluaciones periódicas para asegurar que las mejoras implementadas estén produciendo los resultados deseados.

Estas recomendaciones están diseñadas para abordar las áreas de mejora identificadas en la evaluación y mejorar el desempeño general en la política de servicio al ciudadano. Implementar estas acciones puede ayudar a elevar la calificación en futuras evaluaciones y fortalecer la relación con la ciudadanía.

Reviso y aprobó



Néstor Raúl Caicedo Meléndez
Jefe Oficina de Control Interno