

 Defensoría del Pueblo <small>ESTADO SANTANDER</small>	<b>ACTA DE REUNIÓN COMITÉ</b>	Código: SQ-F01  Versión: 03  Vigencia desde: 20/01/2016
--	-------------------------------	--

Acta No. 003/2019			
Presidente	Dr. Carlos Alfonso Negret Mosquera		
Secretario Técnico	Julio Cesar Moreno Bernal		
Fecha	Octubre 3 de 2019	Hora	9:15 a.m.

**REUNIÓN ORDINARIA**  
**COMITÉ DE COORDINACIÓN DE CONTROL INTERNO**

**ORDEN DEL DÍA**

1. Verificación del Quorum CCCI.
2. Aprobación acta anterior No. 002 del 11 de abril de 2019.
3. Modificación y ajuste al Plan de Acción de la Oficina de Control Interno - Enfoque hacia la Prevención y Auditorías.
4. Actividades de Monitoreo Plan de Mejora a cargo de la Oficina de Control Interno.
5. Varios.

**DESARROLLO**

1. Verificación del Quórum.

En cumplimiento de las funciones propias como secretario técnico del Comité de Coordinación de Control Interno; el Dr. Julio Cesar Moreno Bernal, mediante convocatoria del 27 de septiembre de 2019 dirigida a los integrantes, programó sesión ordinaria del comité, llevándose a cabo el día citado a las 8:15am.

Inicialmente el Dr. Julio Cesar Moreno Bernal, confirmó la asistencia de los convocados, encontrando el quorum necesario para dar inicio a la reunión.


  
1


 Defensoría del Pueblo <small>ESTADO COLOMBIA</small>	<b>ACTA DE REUNIÓN COMITÉ</b>	Código: SQ-F01 Versión: 03 Vigencia desde: 20/01/2016
---	-------------------------------	--

2. Aprobación de Acta No. 002 del 11 de abril de 2019.

El Dr. Julio Cesar Moreno Bernal, Secretario Técnico del Comité se refirió a la aprobación de la mencionada acta, la cual corresponde al comité inmediatamente anterior, para dar el cumplimiento y la formalidad necesaria con su asentimiento. Los miembros del Comité presentes que aprobaron la misma, manifestaron estar de acuerdo y conocer su contenido.

3. Modificación y ajuste al Plan de Acción de la Oficina de Control Interno - Enfoque hacia la Prevención y Auditorías.

Se refirió el Dr. Julio Cesar Moreno como Jefe de la Oficina de Control Interno a las modificaciones que se ha realizado a las actividades programadas para la vigencia 2019:

Se incluyó una Auditoría Interna a la Regional Cauca y Meta, considerando las deficiencias identificadas durante el seguimiento al Sistema de Información Orfeo.

Con relación a la Auditoría de la Oficina de Asuntos Internacionales, como se puso en conocimiento del Dr. Quiñones, fue necesario reforzar varios temas relacionados con la gestión de esa dependencia y se espera realizar el cierre de la auditoría, en el presente mes de octubre.

Igualmente, se tenía programado realizar auditoría a la Casa de los Derechos en Granizal, pero teniendo en cuenta el retiro de la Entidad del Dr. Jhon Jaime Zapata Ospina - Defensor Regional de Antioquia, esta actividad fue modificada y se realizó visita a la regional, dentro del Rol de Enfoque hacia la Prevención.

Por solicitud del Dr. Quiñones y teniendo en cuenta la premura de tiempo, se incluyó dentro de la Auditoría al Grupo de Contratación, la revisión de los contratos de Operador Logístico, informe que estará listo para cierre en el presente mes de octubre.

  
2  


 <b>Defensoría del Pueblo</b> <small>COLOMBIA</small>	<h2>ACTA DE REUNIÓN COMITÉ</h2>	Código: SQ-F01  Versión: 03  Vigencia desde: 20/01/2016
--	---------------------------------	--

Con relación a los Enfoques hacia la Prevención, fue necesario realizar variación a la programación, teniendo en cuenta lo solicitado por el presente Comité en sesión pasada, en donde se solicitó postergar el acompañamiento al empréstito del BID, debido a las fechas programadas para la entrega de los productos. En este sentido la Oficina de Control Interno realizará un único informe en donde se detallen los avances realizados en la presente vigencia.

Por instrucciones del Señor Defensor, se realizaron actividades de Enfoque hacia la Prevención en los meses de abril y mayo al tema de viáticos, para detectar deficiencias y debilidades importantes que fueron direccionadas a la Oficina de Control Interno Disciplinario.

En cumplimiento del cronograma se realizó apertura para realizar acompañamiento y asesoría en el rol de Enfoque hacia la Prevención al Grupo de Gestión Documental, actividad que debió ser aplazada teniendo en cuenta que aún se encuentra en implementación a nivel central y regional, el sistema de información Orfeo.

A la fecha se encuentra pendiente de realizar los Enfoques a la Prevención a las regionales:

- ✓ Magdalena y Putumayo, que vienen aplazados de la vigencia anterior y se ejecutarán las visitas durante el mes de octubre de 2019.
- ✓ Sucre, Nariño, Magdalena Medio, Guainía, los cuales quedan pendiente de desarrollar durante esta vigencia.

Con el aval de este comité, las modificaciones aquí expuestas serán trasladadas a la Oficina de Planeación, para realizar los respectivos ajustes en el sistema de información strategos y de esta manera quede el cronograma de actividades de la Oficina de Control Interno actualizado.

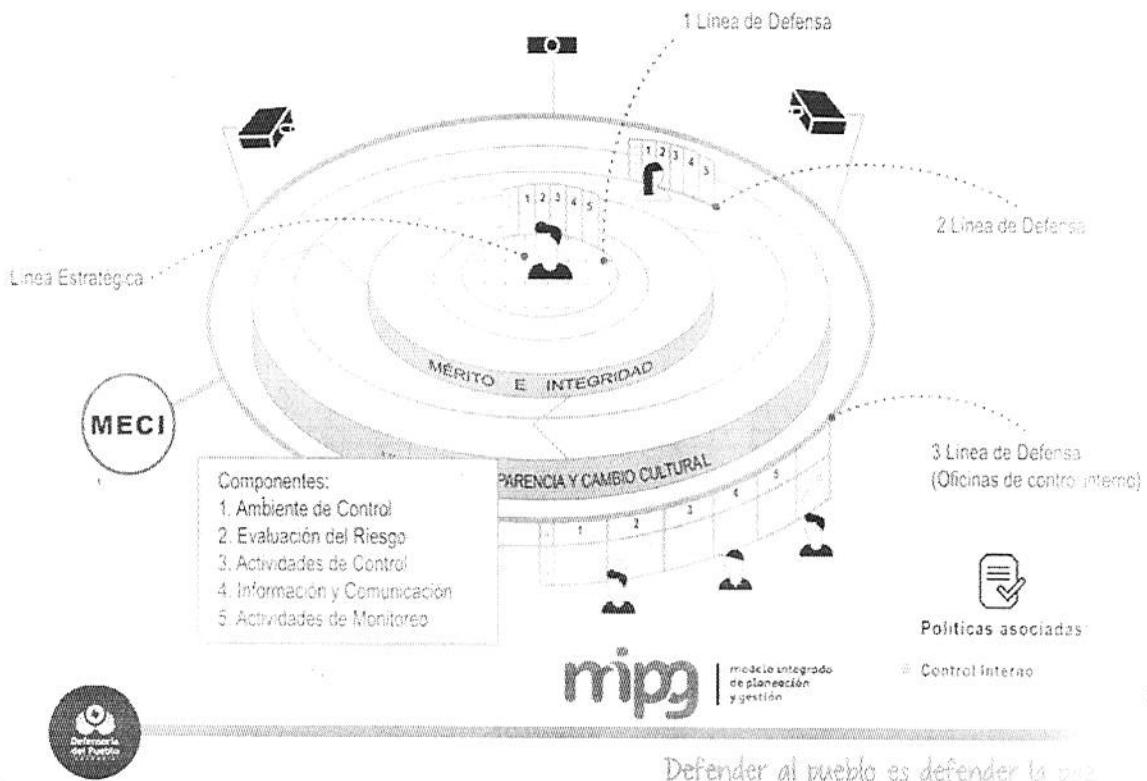
  
  


#### 4. Actividades de Monitoreo Plan de Mejora a cargo de la Oficina de Control Interno

Se dio a conocer a los miembros del comité la presentación preparada por la Oficina de Control Interno relacionada con el Plan de Mejora de la Defensoría del Pueblo y la función tanto de la Oficina de Control Interno, como la obligación de todos los funcionarios de la Entidad con la gestión y seguimiento a las acciones de los planes de mejora.

En primera medida se realizó preámbulo sobre Control Interno y los principios de Autocontrol, Autorregulación y Autogestión, enmarcado en lo establecido por el Decreto 1083 de 2015 - MIPG (Modelo Integrado de Planeación y Gestión) implementado en la Defensoría del Pueblo con la resolución 935 de 2019.

### Dimensión 7 - Control Interno



 <b>Defensoría</b> <b>del Pueblo</b> <small>COLombia</small>	<h2>ACTA DE REUNIÓN COMITÉ</h2>	Código: SQ-F01  Versión: 03  Vigencia desde: 20/01/2016
--	---------------------------------	--

Seguidamente se dio a conocer al comité el seguimiento a las actividades de Evaluación y Seguimiento y Enfoque hacia la Prevención, programadas por la Oficina de Control Interno durante el año 2018 y el avance en la ejecución de actividades de la vigencia 2019.

## 2.1 Evaluación y Seguimiento

Auditorías Programadas vigencia 2018	Auditorías Programadas vigencia 2019
1- Auditoría Delegada Prevención de Riesgos y Sistemas de Alertas Tempranas 2- Auditoría Regional Cundinamarca 3- Auditoría Control Interno Disciplinario 4- Auditoría a la Gestión Presupuestal (Funcionamiento e Inversión) 5- Auditoría Dirección Nacional de Defensoría Pública 6- Auditoría Delegada Derechos de la Población Desplazada 7- Auditoría Gestión Financiera - Caja Menor vigencia 2018 8- Auditoría Grupo de Contratación Vigencia 2017 9- Auditoría Dirección Nacional de ATQ - Visión Web 10- Auditoría Proyecto BID 11- Auditoría de Delegada Infancia, Juventud y Adulto Mayor 12- Auditoría a Grupo de Investigación Defensorial	1- Auditoría a la Unidad de Atención al Ciudadano - U.A.C 2- Auditoría Gestión TIC's - Grupo de Sistemas 3- Auditoría Regional Bolívar 4- Auditoría Investigación Defensorial 5- Auditoría Regional Norte de Santander 6- Auditoría Regional Urabá 7- Auditoría a la Oficina de Asuntos Internacionales 8- Auditoría Regional Atlántico 9- Auditoría Regional Bogotá 10- Auditoría Grupo de Contratación Vigencia 2019 11- Auditoría Delegada derecho a la salud y seguridad social. 12- Auditoría Meta 13- Auditoría Cauca 14- Auditoría a la Delegada Mujer y Género

Cumplidas: 10  
Pendiente: 1  
Cancelada: 1.  
Se adelantó una auditoría  
Especial al Grupo de Contratos

Cerradas: 8  
En Gestión: 4  
Pendientes: 2

## 2.2 Enfoque a la Prevención

Acompañamiento y Asesoría 2018	Acompañamiento y Asesoría 2019
1- Regional Guajira 2- Regional Boyacá 3- Regional Urabá 4- Regional Cesar 5- Regional Tumaco 6- Regional Valle del Cauca 7- Regional Amazonas 8- Regional Buenaventura (Pacífico) 9- Regional Arauca 10- Regional San Andrés 11- Regional Quindío 12- Regional Vichada 13- Regional Putumayo 14- Regional Magdalena	1.1- Proyecto del BID - Dirección Nacional de Defensoría Pública 1.2- Proyecto del BID - Dirección Nacional de Atención y Trámite de Quejas 1.3- Proyecto del BID - Dirección Nacional de Recursos y Acciones Judiciales 1.4- Proyecto del BID - Dirección Nacional de Promoción y Divulgación 2- Especial Temas Viáticos 3- Gestión Documental 4- Regional Santander 5- Regional Caldas 6- Regional Magdalena 7- Regional Sucre 8- Regional Pacífico 9- Regional Putumayo 10- Regional Nariño 11- Regional Magdalena Medio 12- Regional Guainía

Cumplidas: 11  
Pendientes: 3

Cumplidas: 4  
Pendientes: 8

CR

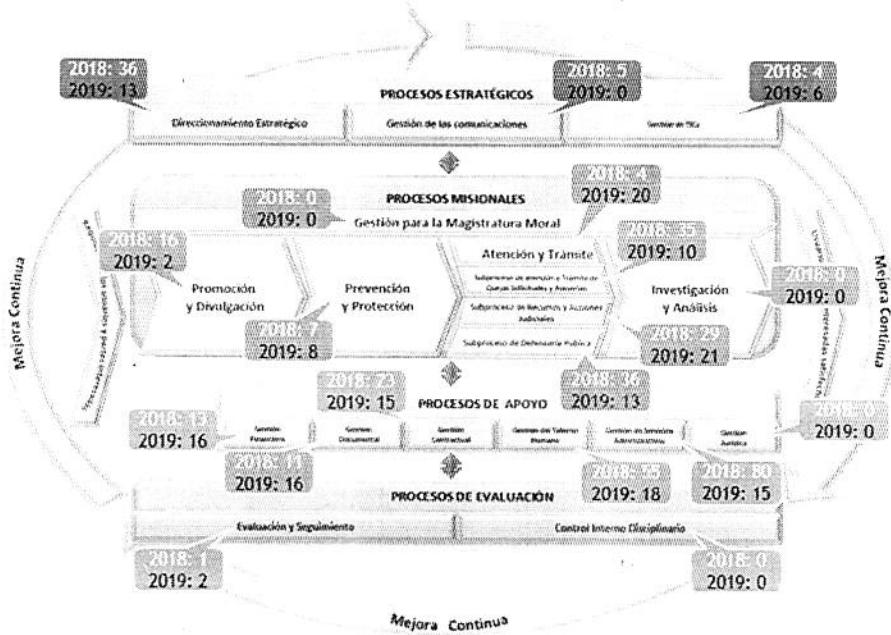
Lo anterior con el fin de socializar al comité la importancia de los planes de mejora y el compromiso y la funcionalidad de estos, teniendo en cuenta que son una herramienta a través de la cual se planifican y organizan actividades continuas que proveen información sobre el progreso de las acciones correctivas, preventivas y de mejora establecidas para cumplir con los indicadores y las metas de los hallazgos identificados.

Los compromisos establecidos por los planes de mejora, en la Defensoría del Pueblo, están orientados a:

- ✓ Atender debilidades detectadas dentro de los informes de auditorías, generados por la tercera línea de defensa.
- ✓ Revisar mediante autodiagnóstico la aplicación de “Controles”, con el fin de asegurar una debida gestión y cumplimiento del deber misional de la entidad, desde la primera y la segunda línea de defensa.

Seguidamente utilizando el mapa de procesos, se dio a conocer la cantidad de procesos de mejora que tienen cada uno de los procesos de la entidad:

Cantidad de Hallazgos por Proceso



*CR*  
6 ~ *PAJ*

## ACTA DE REUNIÓN COMITÉ

Código: SQ-F01

Versión: 03

Vigencia desde:  
20/01/2016

La Oficina de Control Interno ante la preocupación de los resultados de la vigencia 2018, en donde no se cerraban los planes oportunamente, realizó trabajos de acompañamiento y asesoría con enfoque preventivo que originaron los resultados que se presentan a continuación, en donde se evidencia impacto positivo en la gestión:

### Ranking - Hallazgos por Proceso

No.	Proceso	Cantidad de Hallazgos Vigencia 2018	No.	Proceso	Cantidad de Hallazgos Vigencia 2018
1	Gestión de Servicios Administrativos	80	1	Subproceso de Defensoría Pública	21
2	Gestión del Talento Humano	55	2	Atención y Trámite	20
3	Direccionamiento Estratégico	36	3	Gestión del Talento Humano	18
4	Subproceso de Atención y Trámite de Quejas, Solicitudes y Asesoría	35	4	Gestión Financiera	16
5	Subproceso de Defensoría Pública	29	5	Gestión Documental	16
6	Gestión Contractual	23	6	Gestión Contractual	15
7	Promoción y Divulgación	16	7	Gestión de Servicios Administrativos	15
8	Gestión Financiera	13	8	Direccionamiento Estratégico	13
9	Gestión Documental	11	9	Subproceso de Atención y Trámite de Quejas, Solicitudes y Asesoría	10
10	Subproceso de Recursos y Acciones Judiciales	9	10	Prevención y Protección	8
11	Prevención y Protección	7	11	Gestión de TICs	6
12	Gestión de las Comunicaciones	5	12	Promoción y Divulgación	2
13	Gestión de TICs	4	13	Evaluación y Seguimiento	2
14	Atención y Trámite	4	14	Gestión de las Comunicaciones	0
15	Evaluación y Seguimiento	1	15	Gestión para la Magistratura Moral	0
16	Gestión para la Magistratura Moral	0	16	Subproceso de Recursos y Acciones Judiciales	0
17	Investigación y Análisis	0	17	Investigación y Análisis	0
18	Gestión Jurídica	0	18	Gestión Jurídica	0
19	Control Disciplinario Interno	0	19	Control Disciplinario Interno	0
SUMA=		328	SUMA=		162

Con el fin de asegurar que la gestión ante los planes de mejora se vea reflejada de manera eficaz, la Oficina de Control Interno tiene programado establecer una medición más concreta, teniendo en cuenta que existen hallazgos repetitivos en todos los procesos, siendo los más críticos:

Procesos Misionales: Atención y Trámite y Defensoría Pública.

Procesos de Apoyo: Gestión de Talento Humano, Gestión Documental y Gestión de Servicios Administrativos.

  
7 ~ APN

## Procesos con mayores hallazgos vigencia 2019 - 2018

¿Como asegurar la estructura de control?

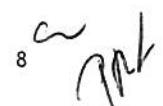
Proceso	Cantidad Hallazgos formulados	Proceso	Cantidad Hallazgos formulados
Atención y Trámite	20	Direccionamiento Estratégico	32
Subproceso de Defensoría Pública	21	Subproceso de Atención y Trámite de Quejas, Solicitudes y Asesoría	35
Gestión Financiera	16	Subproceso de Defensoría Pública	29
Gestión Documental	16	Gestión del Talento Humano	55
Gestión Contractual	15	Gestión de Servicios Administrativos	80
Gestión del Talento Humano	18	Total vigencia 2018	331
Gestión de Servicios Administrativos	15		
Total vigencia 2019	162		
	108		42

**Procesos críticos:**

- **Misionales:** Atención y Trámite, Defensoría Pública.
- **Apoyo:** Gestión Talento Humano, Gestión Documental, Gestión Servicios Administrativos.

La Dra. Paula Robledo solicitó aclaración sobre si alguna entidad externa mide estos resultados, respondiendo el Dr. Julio Cesar Moreno que existen dos estadísticas dirigidas a evaluar la gestión de las entidades, que son Transparencia por Colombia y el FURAG, para las cuales desde el año 2018 la Oficina de Control Interno ha aunado esfuerzos orientados a mejorar los promedios y lograr resultados positivos para la Entidad a nivel externo, e internamente en la presente vigencia se direccionó a nivel nacional un cuestionario con temas de autoevaluación y autocontrol, esperando que los resultados denoten avances positivos y con connotaciones importantes.

En cuanto a los hallazgos más recurrentes se dio a conocer a los asistentes, el consolidado extractado de los planes de mejora:

# Consolidado de Plan de Mejora Hallazgos Administrativos Identificados

\*Procesos más críticos  
y temas repetitivos:



1. Atención con debida oportunidad a los usuarios de la entidad, reflejados en los sistemas de información - Visión Web.



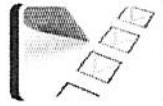
2. Accesos disponibles para los usuarios.



3. Atención ley de transparencia publicación de hojas de vida y reportes de Bienes y Rentas - plataforma SIGEP.



4. Manejo documental organizado, identificado y de acuerdo a directrices del proceso y del AGN y con entrega al finalizar los cargos.



5. Manejo de Inventarios, Bienes - Paz y salvo y sistemas de información acordes a la realidad.

El Dr. Giovanny Rojas tomó la palabra para informar que desde la Dirección de ATQ, el tema de Producto y Servicio no Conforme únicamente detectaba las desviaciones al direccionar las peticiones que llegaban a la Entidad, pero con ánimo de mejorar ahora se orienta a que las peticiones que lleguen a la Entidad sean atendidas con oportunidad y que por lo menos en los términos de la Ley se le dé por lo menos acuse de recibo al ciudadano, informándole de las diferentes gestiones desplegadas por la Entidad. Esta acción se puede controlar tanto por Visión Web, como por el Sistema de Información Orfeo.

El Dr. Juan Manuel Quiñones manifestó que teniendo en cuenta que en el futuro inmediato se tendrá oportunidad de realizar gestión, se debe dotar a las Defensorías Regionales de personal experto en el manejo de Gestión Documental y de administradores, para evitar recargar al Ingeniero de Sistemas de actividades que no le corresponden y se oriente únicamente a la implementación y funcionamiento de los sistemas de información.

CR  
9, ~ RR

 Defensoría del Pueblo <small>COLOMBIA</small>	<b>ACTA DE REUNIÓN COMITÉ</b>	Código: SQ-F01  Versión: 03  Vigencia desde: 20/01/2016
--	-------------------------------	--

Igualmente argumentó que se deben buscar mejoras de orden estructural, para poder seguir exigiendo a las regionales que dejen de ser meramente misionales y que internamente logren manejar administrativamente la Regional y desde la Subdirección de Talento Humano se entregue personal integral para realizar esta labor.

Seguidamente el Dr. Julio Cesar Moreno, instó a los miembros del comité a orientar la construcción del Plan de Acción Anual de la Oficina de Control Interno, con el fin de determinar las dependencias o Regionales a las que se debe realizar acompañamiento desde el Rol de Enfoque a la Prevención o Auditoría Interna de Gestión.

El Dr. Juan Manuel Quiñones expresó que es importante realizar constante seguimiento al Orfeo, ya que a partir del diciembre de 2019 entrará en funcionamiento al 100%, igualmente para los productos que empezará a entregar el BID a partir de este año, los cuales, aunque tienen auditoria internacional es importante empezar a realizar seguimiento del impacto que generen los primeros paquetes, frente a la funcionalidad en la Defensoría del Pueblo.

En donde se debe mantener una auditoría constante es en el proceso neurálgico de legalización de comisiones y viáticos, en donde se han detectados problemas con la forma como los comisionantes (funcionarios, contratistas y defensores públicos) pretenden legalizar los gastos de los viáticos.

Adicionó el Dr. Julio Cesar Moreno que es importante realizar acciones contundentes sobre las obligaciones de los supervisores de los contratos, para contrarrestar muchos de estos inconvenientes.

La Dra. Sara Moreno argumentó que, desde la Subdirección de Talento Humano, no existen mecanismos coercitivos para presionar a los funcionarios a mantener sus hojas de vida actualizadas y demás deberes que tienen con la Entidad.

El Dr. Julio Cesar Moreno manifestó que a través de la innovación se ha creado desde la Oficina de Control Interno, un video lúdico orientando el diligenciamiento de estos temas, en donde se enseña la herramienta creada para tal fin, pero la cual, por temas de tiempo de los desarrolladores, no ha sido

CJR  
AN

10



## ACTA DE REUNIÓN COMITÉ

Código: SQ-F01

Versión: 03

Vigencia desde:  
20/01/2016

posible totalmente su funcional. Se busca que esta herramienta sea coadministrada por los líderes de regionales y dependencias, para que de manera lúdica se logre evidenciar el desarrollo de las actividades por parte de los funcionarios y posteriormente la Subdirección de Talento Humano pueda requerir al líder tener actualizada la actividad en su dependencia.

### 5. Varios.

Se invitó a los miembros del Comité a referirse sobre otros temas a tratar en el marco de la reunión, pero no hubo propuestas sugeridas.

### COMPROMISOS

TAREAS	RESPONSABLE	FECHA DE ENTREGA
Sin compromisos		

Quienes firman:

JULIO CESAR MORENO BERNAL  
Secretario Técnico del Comité

JUAN MANUEL QUIÑONES PINZÓN  
Secretario General

  
Sara Moreno Nova  
SARA MORENO NOVA  
Subdirectora Gestión de Talento Humano  
Giovanni Rojas Sánchez  
Director Nacional ATQ  
PAULA ROBLEDO SILVA.  
Delegada Asuntos Constitucionales y Legales  
RAFAEL HERNANDO NAVARRO CARRASCO  
Defensor Regional Bogotá

 Defensoría del Pueblo	<b>ACTA DE REUNIÓN COMITÉ</b>	Código: SQ-F01 Versión: 03 Vigencia desde: 20/01/2016
---	-------------------------------	--

Acta No. 002/2019			
Presidente	Dr. Carlos Alfonso Negret Mosquera		
Secretario Técnico	Julio Cesar Moreno Bernal		
Fecha	Abril 11 de 2019	Hora	10:00 a.m.

**REUNIÓN ORDINARIA**  
**COMITÉ DE COORDINACIÓN DE CONTROL INTERNO**

**ORDEN DEL DÍA**

1. Verificación del Quorum CCCI.
2. Aprobación acta anterior No. 001 del 28 de febrero de 2019.
3. Socialización implementación Módulo Visión Web Promoción y Divulgación a cargo del Director Nacional de Promoción y Divulgación. Dr. Alvaro Francisco Amaya Villareal.
4. Varios.

**DESARROLLO**

1. Verificación del Quórum.

En cumplimiento de las funciones propias como secretario técnico del Comité de Coordinación de Control Interno, el Dr. Julio Cesar Moreno Bernal mediante convocatoria del 4 de abril de 2019 dirigida a los integrantes del mismo, citó a sesión del comité, llevándose a cabo el día citado a las 11:15am.

Se dio inicio a la reunión con la intervención del Dr. Julio Cesar Moreno Bernal, quien verificó el Quórum, encontrándose ausentes los siguientes miembros:

Dr. Hernan Guillermo Jojoa Santacruz, Director Nacional de RAJ  
 Dr. Albeis James Fuentes Pimienta, Director Nacional de Defensoría Pública  
 Dr. Rafael Fernando Navarro Carrasco, Defensor Regional Bogotá (FA)

Natal  
19/06/19

CPR

 <b>Defensoría del Pueblo</b>	<b>ACTA DE REUNIÓN COMITÉ</b>	Código: SQ-F01 Versión: 03 Vigencia desde: 20/01/2016
---	-------------------------------	--

Dra. Paula Robledo Silva, Delegada de Asuntos Constitucionales y Legales

2. Aprobación de Acta No. 001 del 28 de febrero de 2019.

El Dr. Julio Cesar Moreno Bernal, Secretario Técnico del Comité se refirió a la aprobación de la mencionada acta, la cual corresponde al comité inmediatamente anterior, para dar el cumplimiento y la formalidad necesaria con su asentimiento. Los miembros del Comité presentes que aprobaron la misma, manifestaron estar de acuerdo y conocer su contenido.

3. Socialización de la implementación Módulo Visión Web Promoción y Divulgación.

El Dr. Julio Cesar Moreno Bernal, como moderador de la reunión cedió la palabra al Dr. Alvaro Amaya para exponer su tema y dar a conocer a los miembros del Comité la presentación, sobre el proceso que ha adelantado la Dirección para la implementación del módulo.

El Dr. Amaya indicó que junto con el equipo Meci de la dirección, se realizaron varias labores previas que consistieron en:

- Revisar las funciones como líderes del proceso de promoción y divulgación.
- Revisar mecanismos de la primera línea de defensa en materia de calidad y de gestión en el proceso de promoción y divulgación.
- Parametrizar el sistema que permita registrar las actividades en materia de promoción y divulgación de carácter misional, no solo de la dirección nacional sino también de las defensorías regionales y poder contar de esta forma, con información puntual mediante la cual, se logre establecer que actividades adelanta la entidad en esta materia.

El propósito general del sistema de información, es permitir el registro de todas las actividades realizadas por la Dirección Nacional de Promoción y Divulgación, con fundamento en el desarrollo de su labor misional, todo esto teniendo en cuenta que hasta el momento la Dirección, no dispone de un sistema de información que le permita llevar a cabo dicho registro de una forma automatizada.

2  
CJ

 <b>Defensoría</b> <b>del Pueblo</b>	<h2>ACTA DE REUNIÓN COMITÉ</h2>	Código: SQ-F01 Versión: 03 Vigencia desde: 20/01/2016
---	---------------------------------	--

Todos los funcionarios de la entidad que tienen a cargo actividades de promoción y divulgación, tienen a la obligación de registrar la información y para ello se realizó la capacitación a todas las regionales y dependencias del nivel central, dando los detalles de la implementación, de que consta el sistema y como se alinea con lo demás procedimientos.

Módulos: El ingreso al sistema de información se realiza a través del Registro Único de Peticiones (RUP).

- Recepción
- Gestión
- Consultas
- Reparto
- Control de Gestión
- Reportes
- Mantenimiento

#### MÓDULO DE RECEPCIÓN - DIRECCIÓN NACIONAL DE PROMOCIÓN Y DIVULGACIÓN DE DERECHOS HUMANOS

Usuario:	SAJ/OKA/14540	Dependencia:	DIRECCIÓN NACIONAL DE PROMOCIÓN Y DIVULGACIÓN DE DERECHOS HUMANOS
Fecha de recepción:	01/05/2019	Fuente:	Interno/Externo Fuente

#### DATOS BÁSICOS DEL SOLICITANTE

Tipo de documento:	S.C. <input checked="" type="checkbox"/> (*)	Número de identificación:	<input type="text"/> <input checked="" type="checkbox"/> (*)
Nombres:	EDUARDO ESPERANZA <input checked="" type="checkbox"/> (*)	Apellidos:	PARDIAL <input checked="" type="checkbox"/> (*)
Género:	INTERSEXUAL <input checked="" type="checkbox"/> (*)	Edad:	— Edad <input type="text"/> <input checked="" type="checkbox"/> (*)
Discapacidad:	— Personas Discapacitadas <input checked="" type="checkbox"/> (*)	Correo electrónico:	<input type="text"/> <input checked="" type="checkbox"/> (*)
Dirección:	CRA 14 # 10-66 #2 <input checked="" type="checkbox"/> (*)	Teléfono:	3125113 <input checked="" type="checkbox"/> (*)
País:	COLOMBIA <input checked="" type="checkbox"/> (*)	Departamento:	CAJAMARCA Departamento <input checked="" type="checkbox"/> (*)
Municipio:	— Municipio Manizales <input checked="" type="checkbox"/> (*)	Vereda/Corregimiento:	— Colonia San Vicente <input checked="" type="checkbox"/> (*)
Grupo:	— Colonia Guasca <input checked="" type="checkbox"/> (*)	SubGrupo:	— Colonia Alfonso <input checked="" type="checkbox"/> (*)

#### CONTEXTO DE LA PETICIÓN

AL SERVICIO DE SUS PÚBLICOS LEVANTAR EL RESPONDE POR SU FICHA. ES UN SERVICIO DE UNA ACCIÓN INTEGRAL EN COMPETENCIA AL TERRITORIO Y COMO DIFUSOR.

#### CLASIFICACIÓN DE LA PETICIÓN

Tipo de Actividad:	<input type="checkbox"/> Selección Automática <input checked="" type="checkbox"/> (*)
--------------------	---

#### REPARTO

Punto de Revisión:	INTENDENCIA REGIONAL	Profesional Responsable:	<input type="text"/>
--------------------	----------------------	--------------------------	----------------------

 <b>Defensoría</b> <b>del Pueblo</b>	<h2>ACTA DE REUNIÓN COMITÉ</h2>	Código: SQ-F01  Versión: 03  Vigencia desde: 20/01/2016
---	---------------------------------	--

### Tipos de Actividades

- Asesoría
- Cátedra
- Conferencia
- Conmemoraciones emblemáticas
- Curso
- Diplomado
- Foro
- Intervención en medios masivos de comunicación
- Invitación a participar en actividades de PYD
- Jornada de atención descentralizada
- Solicitud de material bibliográfico

### MÓDULO DE GESTIÓN - PYD

PLAN ACTIVIDAD	GUÍA DIDÁCTICA POR SESIÓN	INFORME ACTIVIDAD	CIERRE
Número Radicación:	5-2015	Solicitante:	VIRGINIA ESPERANZA SABOGAL
Fecha Recepción:	04/01/2015	Tipo Actividad:	INTERVENCIÓN EN MEDIOS MASIVOS DE COMUNICACIÓN
PROGRAMACIÓN DE LA ACTIVIDAD			
Fecha Inicio:	01/01/2015	Fecha Terminación:	31/12/2014
Número de Sesiones:		Nombre de la Actividad:	
DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD:			
<p>Type Activity: <input type="button" value="Select One Activity"/></p> <p>La actividad continua? <input type="checkbox"/></p>			

El modulo va a permitir realizar entre otros el plan de la actividad, una guía didáctica, un informe de la actividad y el cierre de la misma, pasando por detalles como la ubicación de la actividad, los temas abordados, el listado de asistencia como formato adjunto y el formato de certificación o constancia de asistencia, establecido por el ministerio de educación para este tipo de capacitaciones.

4  
Cap

 Defensoría del Pueblo	<b>ACTA DE REUNIÓN COMITÉ</b>	Código: SQ-F01
		Versión: 03
		Vigencia desde: 20/01/2016

Debido a que no existe un consolidado a nivel nacional, sobre los municipios en los que se ha realizado capacitación, el sistema va a permitir contar con esa información y otras estadísticas.

La DNPD, está ultimando detalles en la elaboración de un video explicativo sobre el uso de la herramienta, que sirva de apoyo en la ejecución de la actividad y así mismos se busca que el sistema sea una herramienta de control de registro de las actividades, para los Defensores Regionales que aporte información detalladamente las actividades de promoción que se llevan a cabo en su región y un mapeo nacional para la Entidad.

El Dr. Julio Moreno manifestó que dando alcance a este módulo, la oficina de control interno realizará el respectivo monitoreo sobre la gestión que se registre por parte de la entidad a través de las herramientas que se han creado desde la dependencia y así como se ha apadrinado cada regional para el seguimiento de la gestión registrada en visión web.

#### 4. Varios.

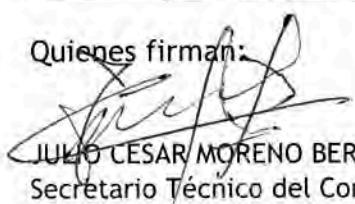
El Dr. Julio Cesar Moreno expuso a los miembros del comité, que teniendo en cuenta solicitud del nivel central y como apoyo a la implementación del Sistema Orfeo, fue necesario programar una visita de auditoría a la Regional Cauca, para lo cual se obtuvo la aprobación.

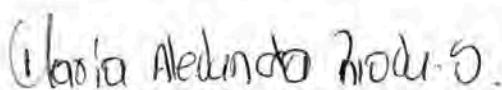
Adicionalmente, invitó a los miembros del Comité a referirse sobre otros temas a tratar en el marco de la reunión, pero no hubo propuestas sugeridas.

#### COMPROMISOS

TAREAS	RESPONSABLE	FECHA DE ENTREGA
Sin compromisos		

Quienes firman:

  
 JULIO CESAR MORENO BERNAL  
 Secretario Técnico del Comité

  
 MARIA ALEJANDRA RIOJA SILVA  
 Asesora Despacho Defensor del Pueblo





## ACTA DE REUNIÓN COMITÉ

Código: SQ-F01

Versión: 03

Vigencia desde:  
20/01/2016

JUAN MANUEL QUINONES PINZÓN  
Secretario General

CLAUDIA MARCELA CONTRERAS PEÑA  
Subdirección Talento Humano

GIOVANNI ROJAS SANCHEZ  
Director Nacional ATQ

Proyectó: Angela Gómez  
Anexos: Presentación implementación modulo visión web - promoción y divulgación

PASCUAL URIBE  
Asesor Despacho Vicedefensor Pueblo

ABELINO ORLANDO DÍAZ RENDÓN  
Jefe Oficina de Planeación

ALVARO FRANCISCO AMAYA V.  
Director Nacional Promoción y Divulgación

	<b>ACTA DE REUNIÓN COMITÉ</b>	Código: SQ-F01
		Versión: 03
		Vigencia desde: 20/01/2016

Acta No. 001/2019			
Presidente	Dr. Carlos Alfonso Negret Mosquera		
Secretario Técnico	Julio Cesar Moreno Bernal		
Fecha	Febrero 28 de 2019	Hora	10:30 a.m.

**REUNIÓN ORDINARIA  
COMITÉ DE COORDINACIÓN DE CONTROL INTERNO**

**ORDEN DEL DÍA**

1. Verificación del Quorum CCCI.mm
2. Aprobación acta anterior No. 008 noviembre 15 de 2018.
3. Socialización Estatuto de Auditoría - Oficina de Control Interno
4. Informe Auditorías Vigencia 2018
5. Varios.

**DESARROLLO**

1. Verificación del Quórum.

En cumplimiento de las funciones propias como secretario técnico del Comité de Coordinación de Control Interno, el Dr. Julio Cesar Moreno Bernal mediante convocatoria del 22 de febrero de 2019 dirigida a los integrantes del mismo, citó a reunión llevándose a cabo ésta, el día 4 de marzo de 2019 a las 9:00am.

Se dio inicio a la reunión con la intervención del Dr. Julio Cesar Moreno Bernal, quién verificó el Quórum, encontrándose ausentes los siguientes miembros:

Dr. Hernan Guillermo Jojoa Santacruz, Director Nacional de RAJ  
 Dr. Albeis James Fuentes Pimienta, Director Nacional de Defensoría Pública

(17)

 <b>Defensoría del Pueblo</b> <small>ESTADÍSTICA</small>	<b>ACTA DE REUNIÓN COMITÉ</b>	Código: SQ-F01 Versión: 03 Vigencia desde: 20/01/2016
---	-------------------------------	--

## 2. Aprobación de Acta No. 008 noviembre 15 de 2018.

El Dr. Julio Cesar Moreno Bernal, Secretario Técnico del Comité se refirió a la aprobación de la mencionada acta, la cual corresponde al comité inmediatamente anterior, para dar el cumplimiento y la formalidad necesaria con su asentimiento. Los miembros del Comité presentes que aprobaron la misma, manifestaron estar de acuerdo y conocer su contenido.

## 3. Socialización Estatuto de Auditoría - Oficina de Control Interno

Tomó la palabra el Dr. Julio Cesar Moreno Bernal, dando alcance al Decreto 648 de 2017 del Departamento Administrativo de la Función Pública - Artículo 2.2.21.1.6, numeral C “Son funciones del Comité Institucional de Coordinación de Control Interno, aprobar el Estatuto de Auditoría Interna y el Código de Ética del Auditor, así como verificar su cumplimiento”. Motivo por el cual la Oficina de Control Interno preparó el documento allegado a los correos electrónicos de los miembros de este Comité, acatando todas las recomendaciones e instrucciones impartidas por el DAFFP, consolidándose un documento que orienta el quehacer de la Oficina de Control Interno en el ejercicio auditor.

Acto seguido, se solicitó a los miembros del Comité expresar dudas o sugerencias respecto al documento y se dio aprobación por unanimidad.

## 4. Informe Auditorías Vigencia 2018

El Dr. Julio Cesar Moreno confirmó el envío del documento “Informe de Resultados Vigencia 2018” en el cual se consolidó la información sobre las actividades de Enfoque a la Prevención y Auditorías realizadas por el equipo de funcionarios de la Oficina de Control Interno, durante la vigencia 2018.

En el mismo, se detallan los hallazgos administrativos y misionales recurrentes, que se encontraron en cada uno de los procesos y subprocesos de la Entidad. Adicionalmente se consolidaron dos herramientas denominadas “Matriz de Monitoreo” a partir de información extractada del sistema visión web y strategos, en ella se encuentra lo siguiente:

- Nombre del Defensor y su Regional

 <b>Defensoría del Pueblo COLOMBIA</b>	<b>ACTA DE REUNIÓN COMITÉ</b>	Código: SQ-F01 Versión: 03 Vigencia desde: 20/01/2016
--	-------------------------------	--

- Información puntual de la Regional (Categoría, Población, Superficie, Numero de Municipios, Corregimientos)
- Información de los sistemas Strategos (cargos de planta y porcentaje acumulado). Se logra visualizar mes a mes el porcentaje de cumplimiento acumulado por la Regional, de las metas trazadas en el plan general de actividades. Esta información se encuentra también en el Mapa Interactivo que se encuentra en Paloma Mensajera, herramienta también creada por la Oficina de Control Interno.
- Sistema de información de Visión Web (ATQ, Pública y RAJ).

En el Registro de ATQ se puede evidenciar el número de personas que tienen acceso al sistema en cada Regional, la información registrada, gestionada y cerrada, para luego arrojar el porcentaje de efectividad en la gestión de las Peticiones (Quejas, Solicitudes, Asesoría) registradas en el Sistema Visión Web.

Para el análisis de la información registrada por Defensoría pública, se incluyeron los datos del número de Defensores Públicos asignados a la Regional, el estado de las consultas registradas, hasta el registro de las finalizadas.

En el módulo de RAJ, se registran el número de Peticiones (Tutelas, Insistencia, etc) recibidas, continúa con el seguimiento, hasta dar por concluida la misma.

A continuación un pantallazo del diseño de la herramienta creada e implementada por la Oficina de Control Interno:



## ACTA DE REUNIÓN COMITÉ

Código: SQ-F01

Versión: 03

Vigencia desde:  
20/01/2016

### OFICINA CONTROL INTERNO DE GESTIÓN

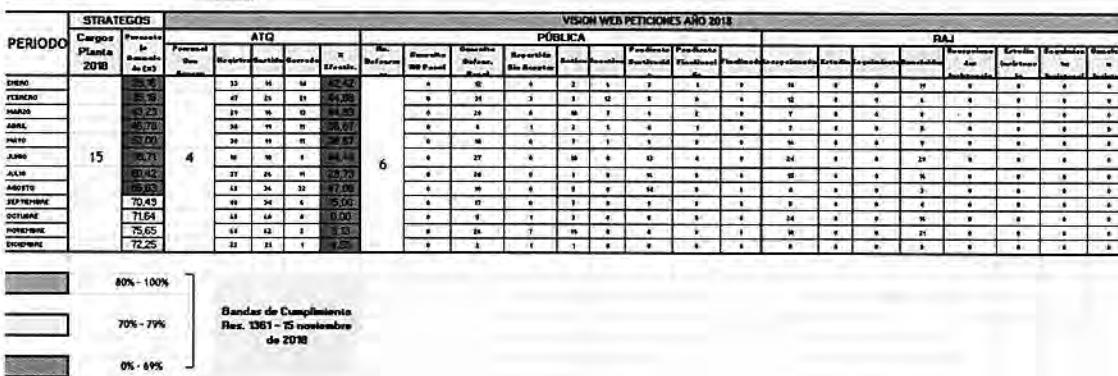
Interpretación matriz de monitoreo diseñada por la OCI

A continuación, se muestra la matriz general diseñada por la OCI, por cada regional, seguidamente se divide en fases, para ofrecer un acercamiento a la interpretación de la misma.

REGIONAL:	XXXXXX
CATEGORÍA TIPO:	X
POBLACIÓN:	XX.XXX hab.
SUPERFICIE EN KM2:	XXX.XXX
NÚMERO DE MUNICIPIOS:	X
CORREGIMIENTOS/TALES:	X

### DEFENSOR REGIONAL

Dr (a). XXXXXXXXXXXX



Se realizó por parte del Dr. Julio Cesar Moreno un análisis detallado a la Matriz de Monitoreo, con el fin de contextualizar a los miembros del Comité sobre los datos e información que arroja la herramienta.

Siendo la finalidad de la medición, que los líderes se apropien de las cifras y poder detectar las debilidades, que se presenten en la gestión de las Defensorías Regionales.

Dado que al interior de la Oficina de Control Interno, se ha determinado que cada funcionario apadrine entre 4 y 5 Regionales, se realizará envío de la Matriz de Monitoreo a cada Regional, para que en el desarrollo de la actividad con Enfoque a la Prevención, se utilice la información allí registrada y se realice el respectivo análisis y seguimiento de la gestión junto con los Defensores Regionales.

El Dr. Alvaro Francisco Amaya, manifestó que desde su experiencia y entendiendo que el término para dar respuesta a una petición es de 15 días, que en ocasiones la gestión en la Entidad es más amplio en términos de días, dado que depende de la prontitud de respuesta que nos alleguen los entes requeridos para dar solución a la petición del ciudadano. Otro ejemplo de estos trámites, son las mesas de trabajo en las que participen otras entidades y que no logren agendarse a tiempo, etc. El Dr. Giovanni Rojas, al respecto argumentó que para la entidad y puntualmente en el Sistema Visión Web se ha parametrizado un margen de

 <b>Defensoría del Pueblo COLOMBIA</b>	<b>ACTA DE REUNIÓN COMITÉ</b>	Código: SQ-F01 Versión: 03 Vigencia desde: 20/01/2016
--	-------------------------------	--

gestión de 90 días, debido a que somos una entidad que media entre el ciudadano y las entidades, por lo que en 15 días es imposible dar un trámite definitivo, pero si informar al ciudadano en este plazo, el trámite impartido.

El Dr. Julio Cesar Moreno puntualizó que el propósito de la herramienta, es poder determinar si al analizar una periodicidad, la gestión resulta efectiva, dando cumplimiento al quehacer misional de la Defensoría del Pueblo.

El Dr. Alvaro Francisco Amaya, socializó al comité que desde la dirección que lidera se ha enviado una comunicación, para programar capacitaciones sobre el ingreso de información en el Sistema Visión Web, módulo de Promoción y Divulgación, y solicitó apoyo de la Oficina de Control Interno, para la divulgación de la nueva metodología para la recepción de las peticiones correspondientes a esta área.

Puntualizó seguidamente el Dr. Julio Cesar Moreno, que desde la Oficina de Control Interno se busca crear herramientas que permitan la medición de la gestión en cada dependencia y regional y por ello se ha implementado:

- El Mapa de Indicadores de Gestión: Con el cual se realiza seguimiento mensual al cumplimiento de las actividades programadas en el Plan Anual de Actividades a través del Sistema Strategos.
- La Matriz de Monitoreo que consolida la gestión visibilizada a través del avance en el cumplimiento de las metas parametrizadas en el Sistema Strategos y relaciona la gestión en los demás módulos como visión web, ATQ y RAJ.
- Igualmente se está adelantando una actividad que busca a través de los hallazgos repetitivos, detectados en las auditorias y que corresponden a temas como Sigep, Inventarios, Bienes y Rentas, etc., consolidar a través de nuestro personaje Constantino Constante, un ejercicio lúdico personalizado e interactivo, y que desde el ejercicio de autocontrol permita la verificación y actualización de cada uno de estos temas.

La Dra. Paula Robledo, solicitó aclaración sobre el quehacer de la Delegada que lidera, ya que al tener todos los funcionarios acceso para el registro de Información en Visión Web, requiere establecer cómo puede realizar control para

 <b>Defensoría del Pueblo COLOMBIA</b>	<b>ACTA DE REUNIÓN COMITÉ</b>	Código: SQ-F01 Versión: 03 Vigencia desde: 20/01/2016
--	-------------------------------	--

determinar si la información se registra oportunamente. Respondió el Dr. Giovanni Rojas que si se está registrando en Visión Web, el sistema permite visualizar la gestión que los funcionarios realizan a cada una de las peticiones, a través del usuario del líder del proceso y así realizar el respectivo seguimiento.

Igualmente expuso una situación recurrente y es que se ha podido establecer en ocasiones, que los derechos de petición que se reciben de los ciudadanos, son dirigidos a varias dependencias de la Defensoría, pero al no realizar registro por parte de todas las Dependencias y se están realizando trámites independientes a la misma solicitud, para lo cual no existe una manera de rastrear o visualizar esta situación y de esta forma no dar más de una respuesta. El Dr. Julio Moreno confirma que se ha identificado que al realizar registros manuales, es lamentablemente cierto que se estén realizando reprocesos.

El Dr. Alvaro Amaya manifestó que este inconveniente se espera sea solucionado a través del Sistema Orfeo y con la implementación de los procesos virtuales, que se están impulsando y se esperan adelantar a corto plazo.

El Dr. Juan Manuel Quiñones puntualizó que con la llegada del BID a la Entidad, cambiara la forma de atención, entre otras cosas, mediante la implementación de nuevas bases de datos, para hacer de la información una herramienta transversal para la entidad y proyectada en el tiempo.

El Dr. Gustavo Gonzalez tomó la palabra para manifestar que en la Regional fue necesario realizar un plan de contingencia, asignando a un funcionario para realizar seguimiento al Sistema Visión Web, y a pesar que es insuficiente, se ha logrado realizar gestión. Debido a que las peticiones que alimenta el Sistema de Información Visión Web son llamadas telefónicas y solicitudes personales, se ha asignado una persona para registro diario y a final de tarde es la encargada de entregar el listado de los usuarios atendidos.

El Dr. Juan Manuel Quiñones solicitó al Dr. Julio Moreno devolverse al punto 3 sobre el Estatuto de Auditoría, para que le brindaran la explicación de porqué la creación del estatuto, explicando entonces nuevamente el motivo por el cual es obligatorio que la Entidad lo tenga establecido y aprobado. Seguidamente solicitó el Dr. Quiñones, someter el documento a una verificación jurídica antes de su aplicación y publicación.



## ACTA DE REUNIÓN COMITÉ

Código: SQ-F01

Versión: 03

Vigencia desde:  
20/01/2016

### 5. Varios.

El Dr. Julio Cesar Moreno, como Secretario Técnico del Comité invitó a los miembros del Comité a referirse sobre otros temas a tratar en el marco de la reunión, pero no hubo propuestas sugeridas.

### COMPROMISOS

TAREAS	RESPONSABLE	FECHA DE ENTREGA
Sin compromisos		

Quienes firman:

JULIO CESAR MORENO-BERNAL  
Secretario Técnico del Comité

JUAN MANUEL QUIÑONES PINZÓN  
Secretario General

CLAUDIA MARCELA CONTRERAS PEÑA  
Subdirección Talento Humano

GIOVANNI ROJAS SÁNCHEZ  
Director Nacional ATQ

JULIO ROBERTO PARADA  
Jefe Oficina de Planeación (Fa)

MARIA ALEJANDRA RIOJA SILVA  
Asesora Despacho Defensor del Pueblo

PASCUAL URIBE  
Asesor Despacho Vicedefensor Pueblo

GUSTAVO EDUARDO GONZALEZ C.  
Defensor Regional Bogotá

ALVARO FRANCISCO AMAYA V.  
Director Nacional Promoción y Divulgación

Proyectó: Angela Gómez

Anexos: Estatuto de Auditoría Oficina de Control Interno

Informe de Resultados Vigencia 2018 - Oficina de Control Interno

Matriz de Seguimiento - Herramienta Oficina de Control Interno

	<b>ACTA DE REUNIÓN COMITÉ</b>	Código: SQ-F01
		Versión: 03
		Vigencia desde: 20/01/2016

Acta No. 001/2019			
Presidente	Dr. Carlos Alfonso Negret Mosquera		
Secretario Técnico	Julio Cesar Moreno Bernal		
Fecha	Febrero 28 de 2019	Hora	10:30 a.m.

**REUNIÓN ORDINARIA  
COMITÉ DE COORDINACIÓN DE CONTROL INTERNO**

**ORDEN DEL DÍA**

1. Verificación del Quorum CCCI.mm
2. Aprobación acta anterior No. 008 noviembre 15 de 2018.
3. Socialización Estatuto de Auditoría - Oficina de Control Interno
4. Informe Auditorías Vigencia 2018
5. Varios.

**DESARROLLO**

1. Verificación del Quórum.

En cumplimiento de las funciones propias como secretario técnico del Comité de Coordinación de Control Interno, el Dr. Julio Cesar Moreno Bernal mediante convocatoria del 22 de febrero de 2019 dirigida a los integrantes del mismo, citó a reunión llevándose a cabo ésta, el día 4 de marzo de 2019 a las 9:00am.

Se dio inicio a la reunión con la intervención del Dr. Julio Cesar Moreno Bernal, quién verificó el Quórum, encontrándose ausentes los siguientes miembros:

Dr. Hernan Guillermo Jojoa Santacruz, Director Nacional de RAJ  
 Dr. Albeis James Fuentes Pimienta, Director Nacional de Defensoría Pública

CIP

 <b>Defensoría del Pueblo COLOMBIA</b>	<b>ACTA DE REUNIÓN COMITÉ</b>	Código: SQ-F01 Versión: 03 Vigencia desde: 20/01/2016
--	-------------------------------	--

## 2. Aprobación de Acta No. 008 noviembre 15 de 2018.

El Dr. Julio Cesar Moreno Bernal, Secretario Técnico del Comité se refirió a la aprobación de la mencionada acta, la cual corresponde al comité inmediatamente anterior, para dar el cumplimiento y la formalidad necesaria con su asentimiento. Los miembros del Comité presentes que aprobaron la misma, manifestaron estar de acuerdo y conocer su contenido.

## 3. Socialización Estatuto de Auditoría - Oficina de Control Interno

Tomó la palabra el Dr. Julio Cesar Moreno Bernal, dando alcance al Decreto 648 de 2017 del Departamento Administrativo de la Función Pública - Artículo 2.2.21.1.6, numeral C “Son funciones del Comité Institucional de Coordinación de Control Interno, aprobar el Estatuto de Auditoría Interna y el Código de Ética del Auditor, así como verificar su cumplimiento”. Motivo por el cual la Oficina de Control Interno preparó el documento allegado a los correos electrónicos de los miembros de este Comité, acatando todas las recomendaciones e instrucciones impartidas por el DAFFP, consolidándose un documento que orienta el quehacer de la Oficina de Control Interno en el ejercicio auditor.

Acto seguido, se solicitó a los miembros del Comité expresar dudas o sugerencias respecto al documento y se dio aprobación por unanimidad.

## 4. Informe Auditorías Vigencia 2018

El Dr. Julio Cesar Moreno confirmó el envío del documento “Informe de Resultados Vigencia 2018” en el cual se consolidó la información sobre las actividades de Enfoque a la Prevención y Auditorías realizadas por el equipo de funcionarios de la Oficina de Control Interno, durante la vigencia 2018.

En el mismo, se detallan los hallazgos administrativos y misionales recurrentes, que se encontraron en cada uno de los procesos y subprocesos de la Entidad. Adicionalmente se consolidaron dos herramientas denominadas “Matriz de Monitoreo” a partir de información extractada del sistema visión web y strategos, en ella se encuentra lo siguiente:

- Nombre del Defensor y su Regional

CR

 <b>Defensoría del Pueblo COLOMBIA</b>	<b>ACTA DE REUNIÓN COMITÉ</b>	Código: SQ-F01 Versión: 03 Vigencia desde: 20/01/2016
--	-------------------------------	--

- Información puntual de la Regional (Categoría, Población, Superficie, Numero de Municipios, Corregimientos)
- Información de los sistemas Strategos (cargos de planta y porcentaje acumulado). Se logra visualizar mes a mes el porcentaje de cumplimiento acumulado por la Regional, de las metas trazadas en el plan general de actividades. Esta información se encuentra también en el Mapa Interactivo que se encuentra en Paloma Mensajera, herramienta también creada por la Oficina de Control Interno.
- Sistema de información de Visión Web (ATQ, Pública y RAJ).

En el Registro de ATQ se puede evidenciar el número de personas que tienen acceso al sistema en cada Regional, la información registrada, gestionada y cerrada, para luego arrojar el porcentaje de efectividad en la gestión de las Peticiones (Quejas, Solicitudes, Asesoría) registradas en el Sistema Visión Web.

Para el análisis de la información registrada por Defensoría pública, se incluyeron los datos del número de Defensores Públicos asignados a la Regional, el estado de las consultas registradas, hasta el registro de las finalizadas.

En el módulo de RAJ, se registran el número de Peticiones (Tutelas, Insistencia, etc) recibidas, continúa con el seguimiento, hasta dar por concluida la misma.

A continuación un pantallazo del diseño de la herramienta creada e implementada por la Oficina de Control Interno:



## ACTA DE REUNIÓN COMITÉ

Código: SQ-F01

Versión: 03

Vigencia desde:  
20/01/2016

### OFICINA CONTROL INTERNO DE GESTIÓN

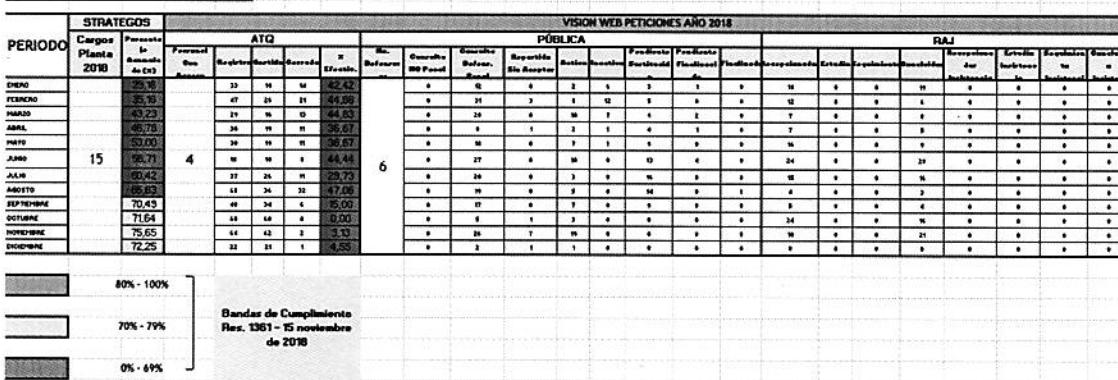
Interpretación matriz de monitoreo diseñada por la OCI

A continuación, se muestra la matriz general diseñada por la OCI, por cada regional, legalmente se divide en fases, para ofrecer un acercamiento a la interpretación de la misma.

REGIONAL:	XXXXXX
CATEGORÍA TIPO	X
POBLACIÓN	XX.XXX hab.
SUPERFICIE EN KM2	XXX.XXX
NÚMERO DE MUNICIPIOS	X
CORREGIMIENTOS/TALES	X

DEFENSOR REGIONAL

Dr (a). XXXXXXXXXXXX



Se realizó por parte del Dr. Julio Cesar Moreno un análisis detallado a la Matriz de Monitoreo, con el fin de contextualizar a los miembros del Comité sobre los datos e información que arroja la herramienta.

Siendo la finalidad de la medición, que los líderes se apropien de las cifras y poder detectar las debilidades, que se presenten en la gestión de las Defensorías Regionales.

Dado que al interior de la Oficina de Control Interno, se ha determinado que cada funcionario apadrine entre 4 y 5 Regionales, se realizará envío de la Matriz de Monitoreo a cada Regional, para que en el desarrollo de la actividad con Enfoque a la Prevención, se utilice la información allí registrada y se realice el respectivo análisis y seguimiento de la gestión junto con los Defensores Regionales.

El Dr. Alvaro Francisco Amaya, manifestó que desde su experiencia y entendiendo que el término para dar respuesta a una petición es de 15 días, que en ocasiones la gestión en la Entidad es más amplio en términos de días, dado que depende de la prontitud de respuesta que nos alleguen los entes requeridos para dar solución a la petición del ciudadano. Otro ejemplo de estos trámites, son las mesas de trabajo en las que participen otras entidades y que no logren agendarse a tiempo, etc. El Dr. Giovanni Rojas, al respecto argumentó que para la entidad y puntualmente en el Sistema Visión Web se ha parametrizado un margen de

 <b>Defensoría del Pueblo COLOMBIA</b>	<b>ACTA DE REUNIÓN COMITÉ</b>	Código: SQ-F01 Versión: 03 Vigencia desde: 20/01/2016
--	-------------------------------	--

gestión de 90 días, debido a que somos una entidad que media entre el ciudadano y las entidades, por lo que en 15 días es imposible dar un trámite definitivo, pero si informar al ciudadano en este plazo, el trámite impartido.

El Dr. Julio Cesar Moreno puntualizó que el propósito de la herramienta, es poder determinar si al analizar una periodicidad, la gestión resulta efectiva, dando cumplimiento al quehacer misional de la Defensoría del Pueblo.

El Dr. Alvaro Francisco Amaya, socializó al comité que desde la dirección que lidera se ha enviado una comunicación, para programar capacitaciones sobre el ingreso de información en el Sistema Visión Web, módulo de Promoción y Divulgación, y solicitó apoyo de la Oficina de Control Interno, para la divulgación de la nueva metodología para la recepción de las peticiones correspondientes a esta área.

Puntualizó seguidamente el Dr. Julio Cesar Moreno, que desde la Oficina de Control Interno se busca crear herramientas que permitan la medición de la gestión en cada dependencia y regional y por ello se ha implementado:

- El Mapa de Indicadores de Gestión: Con el cual se realiza seguimiento mensual al cumplimiento de las actividades programadas en el Plan Anual de Actividades a través del Sistema Strategos.
- La Matriz de Monitoreo que consolida la gestión visibilizada a través del avance en el cumplimiento de las metas parametrizadas en el Sistema Strategos y relaciona la gestión en los demás módulos como visión web, ATQ y RAJ.
- Igualmente se está adelantando una actividad que busca a través de los hallazgos repetitivos, detectados en las auditorias y que corresponden a temas como Sigep, Inventarios, Bienes y Rentas, etc., consolidar a través de nuestro personaje Constantino Constante, un ejercicio lúdico personalizado e interactivo, y que desde el ejercicio de autocontrol permita la verificación y actualización de cada uno de estos temas.

La Dra. Paula Robledo, solicitó aclaración sobre el quehacer de la Delegada que lidera, ya que al tener todos los funcionarios acceso para el registro de Información en Visión Web, requiere establecer cómo puede realizar control para



## ACTA DE REUNIÓN COMITÉ

Código: SQ-F01

Versión: 03

Vigencia desde:  
20/01/2016

determinar si la información se registra oportunamente. Respondió el Dr. Giovanni Rojas que si se está registrando en Visión Web, el sistema permite visualizar la gestión que los funcionarios realizan a cada una de las peticiones, a través del usuario del líder del proceso y así realizar el respectivo seguimiento.

Igualmente expuso una situación recurrente y es que se ha podido establecer en ocasiones, que los derechos de petición que se reciben de los ciudadanos, son dirigidos a varias dependencias de la Defensoría, pero al no realizar registro por parte de todas las Dependencias y se están realizando trámites independientes a la misma solicitud, para lo cual no existe una manera de rastrear o visualizar esta situación y de esta forma no dar más de una respuesta. El Dr. Julio Moreno confirma que se ha identificado que al realizar registros manuales, es lamentablemente cierto que se estén realizando reprocesos.

El Dr. Alvaro Amaya manifestó que este inconveniente se espera sea solucionado a través del Sistema Orfeo y con la implementación de los procesos virtuales, que se están impulsando y se esperan adelantar a corto plazo.

El Dr. Juan Manuel Quiñones puntualizó que con la llegada del BID a la Entidad, cambiara la forma de atención, entre otras cosas, mediante la implementación de nuevas bases de datos, para hacer de la información una herramienta transversal para la entidad y proyectada en el tiempo.

El Dr. Gustavo Gonzalez tomó la palabra para manifestar que en la Regional fue necesario realizar un plan de contingencia, asignando a un funcionario para realizar seguimiento al Sistema Visión Web, y a pesar que es insuficiente, se ha logrado realizar gestión. Debido a que las peticiones que alimenta el Sistema de Información Visión Web son llamadas telefónicas y solicitudes personales, se ha asignado una persona para registro diario y a final de tarde es la encargada de entregar el listado de los usuarios atendidos.

El Dr. Juan Manuel Quiñones solicitó al Dr. Julio Moreno devolverse al punto 3 sobre el Estatuto de Auditoría, para que le brindaran la explicación de porqué la creación del estatuto, explicando entonces nuevamente el motivo por el cual es obligatorio que la Entidad lo tenga establecido y aprobado. Seguidamente solicitó el Dr. Quiñones, someter el documento a una verificación jurídica antes de su aplicación y publicación.



## ACTA DE REUNIÓN COMITÉ

Código: SQ-F01

Versión: 03

Vigencia desde:  
20/01/2016

### 5. Varios.

El Dr. Julio Cesar Moreno, como Secretario Técnico del Comité invitó a los miembros del Comité a referirse sobre otros temas a tratar en el marco de la reunión, pero no hubo propuestas sugeridas.

### COMPROMISOS

TAREAS	RESPONSABLE	FECHA DE ENTREGA
Sin compromisos		

Quienes firman:

JULIO CESAR MORENO-BERNAL  
Secretario Técnico del Comité

JUAN MANUEL QUIÑONES PINZÓN  
Secretario General

CLAUDIA MARCELA CONTRERAS PEÑA  
Subdirección Talento Humano

GIOVANNI ROJAS SÁNCHEZ  
Director Nacional ATQ

JULIO ROBERTO PARADA  
Jefe Oficina de Planeación (Fa)

MARÍA ALEJANDRA RIOJA SILVA  
Asesora Despacho Defensor del Pueblo

PASCUAL URIBE  
Asesor Despacho Vicedefensor Pueblo

GUSTAVO EDUARDO GONZALEZ C.  
Defensor Regional Bogotá

ALVARO FRANCISCO AMAYA V.  
Director Nacional Promoción y Divulgación

Proyectó: Angela Gómez

Anexos: Estatuto de Auditoría Oficina de Control Interno

Informe de Resultados Vigencia 2018 - Oficina de Control Interno

Matriz de Seguimiento - Herramienta Oficina de Control Interno