

Informe Pormenorizado del Control Interno - Artículo 9 Ley 1474 de 2011
Oficina de Control Interno - Defensoría del Pueblo

Jefe de Control Interno	Ricardo Arturo Arias Beltrán	Período Evaluado	Segundo cuatrimestre de 2015
		Fecha de Elaboración	Septiembre de 2015

Presentación

Dadas las disposiciones contenidas en la Ley 1474/11 artículo 9 parágrafo 3, la Oficina de Control Interno de la Defensoría del Pueblo, presenta el informe pormenorizado del estado de control interno de la entidad correspondiente al cuatrimestre 01 de mayo al 31 de agosto de 2015.

Este informe se desarrolló tomando como referencia la metodología definida por el DAFP (Decreto 943 del 21 de mayo de 2014) para cada uno de los módulos que lo comprenden, así como su eje transversal *“Información y Comunicación”*. El informe puesto a consideración fue construido con los insumos aportados por las diferentes dependencias a quienes se les solicitó información y lo entregaron (Secretaría General, Oficina de Control Interno Disciplinario, Subdirección de Talento Humano, Subdirección Administrativa y Oficina de Planeación, entre otros), adjunto con el seguimiento a las recomendaciones generadas del informe cuatrimestral anterior y los informes emitidos por la Oficina de Control Interno (Auditoría, Evaluación y Seguimiento, entre otros).

1. Módulo de Control de Planeación y Gestión

1.1 Componente Talento Humano¹

Acuerdos, compromisos y protocolos éticos se encuentran publicados los principios éticos de la Defensoría del Pueblo de la vigencia 2002 en la página web; código que se halla en proceso de actualización cuya actividad comenzó con la conformación del equipo de agentes de cambio con representantes de las dependencias del nivel central, regional, comisión de personal y comité de convivencia laboral. El 08 de abril de 2015 la Subdirección de Talento Humano presentó el borrador del documento final que contiene el proyecto del Código de Ética para los comentarios y observaciones al interior de la entidad. Se recibieron observaciones de varias dependencias durante el mes de Junio y se radico en el Despacho del Señor Defensor, junto con el proyecto de resolución de adopción.

De igual forma el pasado 28 de agosto de 2015 se desarrolló una reunión del comité de verificación y seguimiento a la gestión ética, en donde se presentó un informe de la gestión de atención al ciudadano por parte del área de servicio al ciudadano. Así mismo se entregó un reporte final de índice de transparencia (Sanciones por entrega de información confidencial, política de anti soborno, piratería), para tomar acciones frente a las falencias presentadas y se presentó un informe de re inducción con la temática de ley 1712 de 2014 y su estado de avance.

Como acción de mejora, la Oficina de Control Interno verifica en el seguimiento a planes de mejoramiento que cada dependencia afiance el componente de ambiente de control a través de la sensibilización, divulgación, interiorización y aplicación del código de ética. Así mismo, en el proceso auditor se verifica su comprensión y aplicación en las actividades que se desarrollan.

¹ Información suministrada por la Subdirección de Talento Humano, mensaje electrónico del 24/09/2015

Normograma: El Decreto 025 de 2014 designó a la Oficina Jurídica la función de compilar y actualizar las normas y a Secretaria General la de coordinar el control y registro de los actos administrativos que emita la entidad. Actualmente la Oficina Jurídica viene trabajando en la modificación de la estructura del documento electrónico que contiene el normograma institucional.

Planta de Personal: Se presenta a continuación el estado de planta a corte 31 de Agosto de 2015, donde se puede identificar la planta asignada a la Defensoría del Pueblo por decreto, así como el número de cargos ocupados y vacantes, en los diferentes niveles jerárquicos de la Entidad. En la actualidad la planta total asignada a la Defensoría del Pueblo es de (1.971 cargos), estando ocupada en un 82,4%, es decir (1.625 cargos) y el 18% (346 cargos) se encuentran en vacancia.

Tabla 1: Distribución y Estado de Planta Institucional

	DIRECTIVO	ASESOR	PROFESIONAL	TECNICO	ADMINISTRATIVO	TOTAL
ASIGNADA	67	20	1271	162	451	1971
OCUPADA	62	13	1042	152	405	1674
VACANTE	5	7	229	10	46	297

Fuente: Subdirección de Gestión del Talento Humano

En cuanto a la ubicación de los empleos, se presenta una asignación del 65% de los cargos en el nivel regional, frente a un 35% de los cargos ubicados en el nivel central, lo que demuestra que el proceso de fortalecimiento de personal que se ha venido desarrollando, se ha enfocado principalmente en las Defensorías Regionales, las cuales son las llamadas a garantizar la cobertura y prestación de los servicios de la Defensoría del Pueblo en el territorio nacional.

Tabla 2: Ubicación de cargos por nivel

	DIRECTIVO	ASESOR	PROFESIONAL	TECNICO	ADMINISTRATIVO	TOTAL
CENTRAL	26	13	323	56	162	580
REGIONAL	36	0	719	96	243	1094
TOTAL	62	13	1042	152	405	1674

Fuente: Subdirección de Gestión del Talento Humano

Tabla 3: Distribución y estado de cargos en nivel central y regional

NIVEL CENTRAL						
	DIRECTIVO	ASESOR	PROFESIONAL	TECNICO	ADMINISTRATIVO	TOTAL
ASIGNADA	31	20	392	58	185	686
OCUPADA	26	13	323	56	162	580
VACANTE	5	7	69	2	23	106
NIVEL REGIONAL						
	DIRECTIVO	ASESOR	PROFESIONAL	TECNICO	ADMINISTRATIVO	TOTAL
ASIGNADA	36	0	879	104	266	1285
OCUPADA	36	0	719	96	243	1094
VACANTE	0	0	160	8	23	191

Fuente: Subdirección de Gestión del Talento Humano

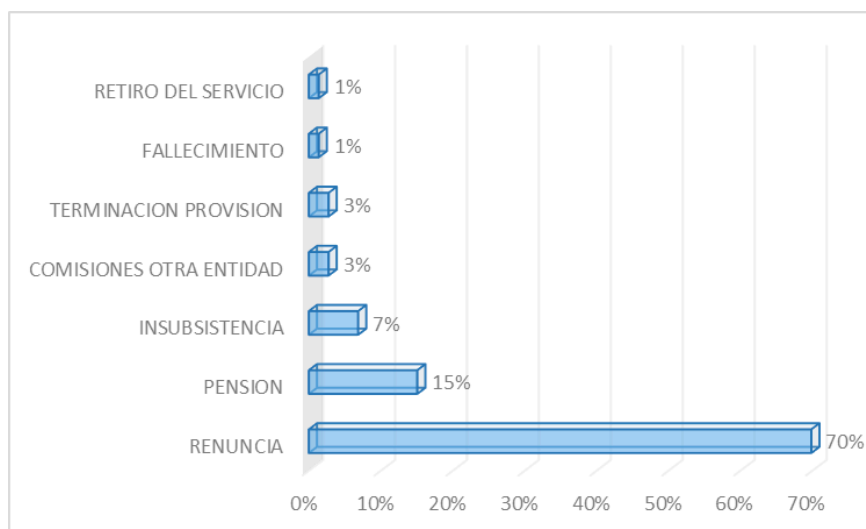
Teniendo en cuenta que en el proceso de reestructuración, se proyectó la provisión de empleos de manera gradual, iniciando en el año 2014 y culminando en el año 2016, se puede identificar que durante periodo comprendido entre enero y agosto de 2015 se logró progresar significativamente en esta actividad, mediante la incorporación de 209 nuevos servidores públicos. Así mismo durante este periodo, se presentaron 25 encargos, 30 servidores en provisionalidad tuvieron cambio de cargo y se presentaron 24 incorporaciones de contratistas.

Tabla 4: Movimientos de planta de personal Enero.-Agosto. 2015

NOVEDADES DE PLANTA	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	TOTAL
INGRESOS NUEVOS	50	32	22	21	23	7	35	19	209
RETIRO	8	9	4	11	8	7	16	9	72
ENCARGOS	N/A	3	4	9	1	1	2	5	25
PROVISIONALES CAMBIO DE CARGO	2	2	4	3	2	6	5	6	30
INCORPORACIONES	15	2	2	1	2	N/A	N/A	2	24

Fuente: Subdirección de Gestión del Talento Humano

De los movimientos de personal en el periodo comprendido entre Enero y Agosto de 2015, se puede identificar 72 retiros, donde la mayor parte de ellos (70%) fueron a causa de retiros voluntarios, seguido muy de lejos por los retiros generados por la pensión de los servidores. En la figura 2.2 se puede identificar las otras causas que generaron los retiros, representado por insubsistencia, comisiones a otras entidades, terminación de la provisionalidad, fallecimiento de un servidor público y un retiro del servicio.



Fuente: Subdirección de Gestión del Talento Humano

Tabla 5: Actividades de Bienestar laboral realizadas a nivel nacional (regional - central)

Bienestar Social Laboral					
#	Actividad	Regional	Fecha	N° Horas	Part
1	Entrega de tarjeta y detalle de cumpleaños (pases dobles de cine o galletas)	Nivel Nacional	Mayo a Agosto	n/a	463
2	Entrega de detalle Día del conductor	Nivel Nacional	Julio	n/a	42

Bienestar Social Laboral					
#	Actividad	Regional	Fecha	N° Horas	Part
3	Taller de pre-pensionados	Nivel Nacional	26 al 28 de agosto	24	25
4	Escuela de Baloncesto (equipo femenino)	Nivel Nacional	Mayo a Agosto	4 horas semanales	11
5	Actividad física (Rumba)	Nivel Central	27-may.	2	15
6	Actividad física (Rumba)	Nivel Central	03-jun.	2	14
7	Actividad física (Rumba)	Nivel Central	15 de julio	2	
8	Día del Servidor Público	Nivel Central	26-jun.	2	56
9	Taller Loncheras saludables	Nivel Central	30 de junio	2	15
10	Feria de Servicios Compensar (Servicios, créditos)	Nivel Central	03-jul.	4	72
11	Entrega de pases dobles para teatro	Nivel Central	julio	n/a	34
12	Integración Día del Conductor	Nivel Central	16 de julio	4	25
13	Actividad física (Rumba)	Nivel Central	12 de agosto	2	15
14	Actividad física (Rumba)	Nivel Central	26 de agosto	2	15
15	Escuela de Música (hijos de servidores públicos)	Nivel Central	22 y 29 de agosto	3	29
16	Vacaciones Recreativas para los hijos de los servidores públicos (5 a 17 años)	Regional Vichada	13 y 20 de junio	18	7
17	Jornada de Integración para los Servidores Públicos	Regional Guainía	5 de junio	4	9
18	Jornada de Integración para los Servidores Públicos	Regional Guaviare	11 de julio	4	16
19	Cena de cumpleaños con un acompañante para los servidores públicos	Regional Guainía	junio	n/a	8
20	Cena de cumpleaños con un acompañante para los servidores públicos	Regional Guaviare	viernes 28 de agosto y sábado 29 de agosto	n/a	4
21	Participación olimpiadas empresariales INDERBU	Regional Santander	26 de junio al 30 de noviembre	n/a	20
22	Jornada de Integración para los Servidores Públicos	Regional Atlántico	29 de agosto	8	31
23	Jornada de Integración para los Servidores Públicos	Regional Santander	29 de agosto	8	57
24	Jornada de Integración para los Servidores Públicos	Regional Tolima	29 de agosto	8	44
25	Entrenamiento fútbol	Regional Tolima	Agosto a Octubre	16	11
Total participantes					1038

Fuente: Subdirección de Talento Humano

Tabla 6: Sistema de Gestión de Seguridad y Saludo en el Trabajo

Seguridad y Salud en el Trabajo					
N°	Actividad	Regional	Fecha	N° Horas	N° Participantes
1	Adecuación de puestos de trabajo e inspecciones ergonómica visual	Delegada para los Derechos de la Población Desplazada, Grupo de Investigación Defensorial	Mayo	n/a	3
2	Solicitud de elementos ergonómicos	Grupo de Recepción y Análisis Nacional, Regionales: Risaralda, Valle, Urabá, Bogotá, Sucre, Córdoba, Putumayo, Guaviare, Huila, Norte de Santander, Nariño, Grupo de Control, Vigilancia y Estadística, SAT, Grupo de Sistemas, Subdirección Financiera, Subdirección Administrativa, Grupo de Desarrollo del Talento Humano	12 de mayo	n/a	183
3	Capacitación en estándar ergonómico	Regional Valle del Cauca	5 de junio	n/a	28
4	Capacitación en manipulación de cargas	Contratista de apoyo a la gestión documental del proceso de la Acción de Grupo “Relleno Sanitario Doña Juana”.	25 de junio	n/a	1
5	Solicitud de elementos ergonómicos	Regionales Chocó, Bolívar, Dirección Nacional de Recursos y Acciones Judiciales, Grupo de Desarrollo del Talento Humano	14 de julio	n/a	62
6	Solicitud de elementos ergonómicos	Delegada para Indígenas y Minorías Étnicas, Dirección Nacional de Recursos y Acciones Judiciales, Delegada para Asuntos Constitucionales y Legales, Delegada de Derechos Colectivos y del Ambiente, Grupo de Recepción y Análisis Nacional, Oficina de Comunicaciones e Imagen Institucional, Subdirección Administrativa, Subdirección de Gestión del Talento Humano, Regional Amazonas	12 de agosto	n/a	46
7	Solicitud sillas y escritorios	Nivel Central y Regionales	07 de septiembre (Remisión listado por parte de ARL POSITIVA)	n/a	533

Seguridad y Salud en el Trabajo					
N°	Actividad	Regional	Fecha	N° Horas	N° Participantes
8	Informe Inspección Comisión de Búsqueda	Despacho del Defensor: Comisión de Búsqueda de Personas Desaparecidas	02 de septiembre	n/a	8
9	Taller Establecimiento de relaciones interpersonales, comunicación asertiva, trabajo en equipo, resolución de conflictos y manejo y control de estrés.	Oficina de Control Interno Disciplinario, Grupo Representación Judicial a Víctimas, Regionales Sucre, Córdoba, Caldas y Quindío	5, 6, 7, 8, 11, 12, 15 y 20 de mayo	8	103
10	Taller Manejo y control de estrés (Defensores Públicos)	Regionales Sucre, Córdoba y Caldas	7, 12, 13, 14 y 15 de mayo	2	44
11	Manejo y control de estrés	Regional Tolima	15 de mayo	2	
12	Convivencia y comunicación asertiva	Regional Nariño	22 de mayo	2	36
13	Pausas Psicofísicas	Dirección Nacional de Atención y Trámite de Quejas, Regional Bogotá	14 de mayo, 25 de junio	1	28
14	Campaña para la prevención del consumo de alcohol y tabaco	Nivel Central	Mayo	n/a	n/a
15	Taller Psicosocial de Relaciones sociales en el trabajo	Subdirección Administrativa, Regional Bogotá	3, 9, 10, 11, 12, 17 y 19 de junio	8	110
16	Taller Psicosocial de Relaciones sociales en el trabajo (Defensores Públicos)	Regional Quindío	6 de julio	2	73
17	Taller Trabajo en equipo y liderazgo	Regional Arauca	6 de julio	2	15
18	Atención a usuarios vulnerables	Nivel Central, Regional Cundinamarca	1 de julio	1,5	7
19	Atención a usuarios vulnerables	Regional Bogotá, CAC, Dirección Nacional de Recursos y Acciones Judiciales	9 de julio	1,5	8
20	Trabajo en equipo	Integrantes COPASST	9 de julio	1	7
21	Legislación vigente y técnicas de conciliación	Integrantes del Comité de Convivencia Laboral	14 de agosto	6	6

Seguridad y Salud en el Trabajo					
N°	Actividad	Regional	Fecha	N° Horas	N° Participantes
22	Campaña Viaje Seguro	Grupo de Representación Judicial a Víctimas, Grupo de Investigación Defensorial, Grupo de Carrera Administrativa, Subdirección de Gestión de Talento Humano, Grupo de Desarrollo del Talento Humano, SAT, Delegada para los Derechos de la Población Desplazada	7 al 14 de mayo, 17 de junio y 3 de julio	n/a	76
23	Capacitación en riesgo biológico	Regional Risaralda (a través de videoconferencia)	16 de junio	n/a	3
24	Campaña Estilos de vida y trabajo saludable	Regional Norte de Santander, Valle del Cauca	3 de junio	n/a	30
25	Reuniones de seguimiento a recomendaciones médico laborales	Nivel Central y Regionales	Julio	n/a	18
26	Jornada de Donación de Sangre (Hospital Universitario Clínica San Rafael)	Nivel Central	20 de agosto	8	49
27	Matrices y planes de emergencias	Regionales Cesar, Arauca, Casanare, Urabá, San Andrés, Ocaña	Mayo	n/a	n/a
28	Capacitación Brigada de Emergencias en trabajo en equipo y primeros auxilios	Brigadistas Nivel Central	13 de mayo	n/a	8
29	Capacitación Decreto 055 de 2015 - Por el cual se reglamenta la afiliación de estudiantes al Sistema General de Riesgos Laborales y se dictan otras disposiciones.	Grupo de Registro y Selección de Operadores	21 de mayo	1	5
30	Taller de Investigación de Accidentes de Trabajo	Nivel Central COPASST	21 de mayo	1	5
31	Informe de inspección de seguridad realizada a las instalaciones locativas de la nueva sede del nivel central de la Entidad - Centro (visita 22 de mayo de 2015)	Nivel Central	Remitido por la ARL COLMEN A el 16 de junio de 2015	n/a	Defensoría (1) Contratistas arquitectos (2)
32	Capacitación en Inspecciones a equipos y elementos de emergencias	Brigadistas Nivel Central	26 de junio	n/a	3

Seguridad y Salud en el Trabajo					
N°	Actividad	Regional	Fecha	N° Horas	N° Participantes
33	Capacitación Seguridad Vial	Subdirección Administrativa, Sub-área de Seguridad y Salud en el Trabajo	20 de junio	n/a	5
34	Capacitación Integral de Emergencias	Brigadistas Nivel Central	30 de julio	n/a	16
35	Estructuración primera fase protocolo de riesgo público	Entrega parcial para revisión por parte de la ARL COLMENA	22 de junio de 2015	n/a	n/a
Total participantes					1519

Tabla 7: Actividades del Plan de Capacitación y Formación Institucional realizadas a nivel nacional y regional.

Plan de Capacitación y Formación Institucional					
N°	Actividad	Regional	Fecha	Hrs.	Participantes
1	Taller Modelo Pedagógico Institucional II	Nivel Central	04 de junio	8	13
2	Introducción al Modelo Pedagógico Institucional	33 Regionales (excepto Chocó)	28 de mayo	1	33
3	Derechos Humanos y DIH	33 Regionales (excepto Chocó)	27 de mayo	2	33
4	Seminario Servidor público como constructor de paz	Regional Huila	21 de julio	8	19
5	Diplomado "Paz como cultura y justicia"	Nivel Central	Del 14 de agosto al 28 de noviembre	126	7
6	Diplomado "Formación para la acción en Derechos Humanos, Derecho Internacional Humanitario y Atención Integral a Víctimas 2015"	Regional Nariño	Agosto	100	22
7	Curso regional virtual "Introducción a las Políticas Públicas con Enfoque de Género"	Nivel Nacional - Delegada Mujer y Asuntos de Género	Inició 10 de agosto	30	4
8	Acción Integral contra Minas Antipersonal	Nivel Central, Regionales Putumayo, Antioquia, Cauca, Meta	8, 15 y 27 de mayo, 12 de junio, 13 de agosto	4	131
9	Justicia transicional, Restitución de tierras, Reparación a las víctimas, Enfoque diferencial	33 Regionales (excepto Chocó)	28 de mayo	3	33
10	Justicia transicional y Restitución de	Regional Córdoba	21 de agosto	2	7

Plan de Capacitación y Formación Institucional					
N°	Actividad	Regional	Fecha	Hrs.	Participantes
	tierras				
11	Enfoque diferencial	Regional Córdoba	28 de agosto	1	7
12	Foro: Tareas y Desafíos en el Postconflicto	Regional Meta	21 de agosto	5	16
13	Diplomado Derechos Humanos y fortalecimiento de la acción pública con énfasis en personas privadas de la libertad	Regional Santander	03 de julio a 04 de septiembre	72	11
14	V Congreso de Derecho Disciplinario	Nivel Central	9 y 10 de julio	16	5
15	Administración del riesgo	Nivel Central	10 al 24 de junio	24	14
16	Seminario taller en contratación	Nivel Central, Regionales Atlántico y Valle	15 y 25 de mayo, 21 y 28 de agosto	4	61
17	Contratación Estatal	Nivel Central	18 de junio	8	5
18	Decreto único reglamentario 1082 de 2015	Nivel Central	15 de julio	8	3
19	Derecho de petición y Decretos de Reforma Administrativa	Nivel Central	4 y 5 de agosto	1	34
20	Módulo de Eventos SIAF	Nivel Central	15 de mayo	1	11
21	Aplicación TRD CTO 242 de 2014, Socialización TRD, Manual de archivo y formatos.	Nivel Central	Mayo	2	72
22	Retos de la gestión en la administración pública	Nivel Central	04 de junio	8	4
23	Tendencias internacionales en la gestión del talento humano	Nivel Central	07 de julio	3	4
24	Actualización en la Gestión del Talento Humano	Nivel Central	16 de julio	8	5
25	Uso de Plataforma PSIGMA Online y Pruebas KompeV Estatal 15 y Antes Plus	Nivel Central	17 de julio	3	5
26	Seminario en Gestión Documental en el Sector Público	Nivel Central	30 de julio	8	2
27	Finanzas Públicas y Presupuesto	Nivel Central	02 de julio	8	8
28	Seminario - Taller en Estándares Internacionales de Contabilidad para el Sector Público IPSAS	Nivel Central	31 de julio al 02 de octubre	36	30
29	Argumentación jurídica	Nivel Central	Agosto a Septiembre	30	30
30	Re inducción (Curso virtual inducción, planeación, servicio al usuario, DDHH y DIH)	Regional Amazonas	18 de junio	4	9

Plan de Capacitación y Formación Institucional					
N°	Actividad	Regional	Fecha	Hrs.	Participantes
31	Re inducción (Curso virtual inducción, planeación, servicio al usuario, DDHH y DIH)	Regional Atlántico	02 de julio	2,5	27
32	Re inducción (Curso virtual inducción, planeación, servicio al usuario, DDHH y DIH)	Regional Casanare	30 de junio	1,5	14
33	Re inducción (planeación estratégica, cultura de servicio al ciudadano, DDHH y DIH, Ley de Transparencia)	Regional Cesar	10 de junio	1,5	13
34	Re inducción (Curso virtual de inducción)	Regional Córdoba	12 de junio	1,5	14
35	Re inducción (planeación estratégica, cultura y servicio al ciudadano, DDHH y DIH y Temas administrativos)	Regional Córdoba	10, 17 y 24 de julio, 14 de agosto	1	48
36	Re inducción (Curso virtual inducción, planeación, servicio al usuario, DDHH y DIH)	Regional Urabá	25 de junio	2	10
37	Re inducción (Curso virtual)	Regional Magdalena Medio	24 de julio	2	16
38	Re inducción (Curso virtual inducción, planeación, servicio al usuario, DDHH y DIH)	Regional Sucre	26 de junio	2	16
39	Re inducción (planeación estratégica, cultura de DDHH, Strategos, SIG - MECI, SIGA, Justicia transicional, Enfoque diferencial, Servicio al usuario, Modelo pedagógico, temas administrativos)	Regional Vichada	01 de julio	3	7
40	Re inducción (SGTH, Gestión Técnica y Desarrollo Humano)	Regionales Caquetá, Risaralda, Tolima, Valle	7, 8, 14, 15 22, 23, 28, 29 y 30 de julio	5	122
41	Seminario Taller Ley de Transparencia y del Derecho al acceso a la información pública nacional (1712 de 2014)	Regionales Santander, Antioquia, Valle y Nariño	13 de julio	2	149
42	Inducción Básica Institucional	Nivel Central	20, 21 y 22 de Mayo	24	58
43	Convivencia Laboral, Ley 1010 de 2006	Regionales Risaralda, Tolima, Valle y Caquetá	7, 8, 14, 15, 22, 23, 29 y 30 de julio	2	14
TOTAL				584	1146

Sistema de Gestión Técnica integral del Talento Humano: Se realiza un continuo seguimiento a los trámites de diferentes situaciones administrativas de los servidores de planta de la Defensoría del Pueblo, entre las que se encuentran permisos, vacaciones, solicitud de certificaciones laborales, se cita los avances registrados hasta la fecha son:

Tabla 8: Clases de permiso					
Tipo de Solicitud	Mayo	Junio	Julio	Agosto	TOTAL
Solicitud de Permisos remunerados	34	38	45	66	183
Solicitud de Permisos académicos	14	4	40	73	131
Remisión certificación académica	0	1	4	5	10
Permisos compensatorios por elecciones	122	750	540	5	1417
Permisos compensatorios por semana santa	78	73	46	41	238
Permisos por laborar sábados y domingos	3	3	7	6	19
Permisos por cumpleaños	20	18	28	26	92
Permisos regional	0	0	0	0	0
Permisos por licencia de luto	4	6	4	5	19
Justificación licencia por luto	4	2	3	0	9
Justificación ausentismo	0	0	0	3	3
Permisos por licencia no remunerada	0	1	3	4	8
Permiso sindical ASDEP	7	6	5	5	23
Permiso sindical ASENDP	1	1	2	2	6
Turnos fin de año circular 004	0	0	0	0	0
Turnos fin de año de 2014	0	0	0	0	0
TOTAL					2158

Tabla 8: Vacaciones					
	Mayo	Junio	Julio	Agosto	TOTAL
Solicitud vacaciones	57	214	111	82	464
Disfrute de vacaciones	57	214	111	82	464
Solicitud modificación	6	18	4	8	36
Modificaciones aplicadas	6	18	4	8	36
Solicitud interrupción	10	11	13	4	38
Interrupciones aplicadas	10	11	13	4	38

Tabla 9: Certificaciones laborales					
	Mayo	Junio	Julio	Agosto	TOTAL
Solicitud Certificación laboral	257	153	269	192	871
Solicitud Certificación laboral con funciones	18	4	5	10	37
TOTAL					908

Tabla 10: Seguridad social					
	Mayo	Junio	Julio	Agosto	TOTAL
Recepción de incapacidades	135	116	109	118	478
Incapacidades aplicadas en nómina	88	70	69	64	291
Solicitud traslado cesantías y pensión	13	9	6	7	35
Traslado cesantías y pensión Aplicadas en Nomina	13	9	6	7	35
Solicitud traslado EPS	3	13	9	10	35
Aprobación de traslado de EPS	2	10	8	9	29
Negación de traslado de EPS	1	3	1	1	6
Solicitud certificación FNA Aplicado	0	0	0	0	0
Solicitud certificación pensional	14	1	25	24	64
Solicitud retiro parcial de cesantías	32	67	46	24	172

Retiro parcial de cesantías aplicadas	32	67	46	24	172
Solicitud licencia por maternidad	1	2	1	4	8
Solicitud licencia por paternidad	4	2	2	1	9
Informe de embarazo	0	3	1	0	4
TOTAL					1338

Tabla 11: Nómina					
	Mayo	Junio	Julio	Agosto	TOTAL
Solicitud afiliación Asdep y Asemdep	5	9	9	5	28
Afiliación Asdep y Asemdep aplicadas	5	9	9	5	28
Solicitud Desafiliación Asdep y Asemdep	0	3	2	0	5
Desafiliación Asdep y Asemdep aplicadas	0	3	2	0	5
Novedades para nómina	400	600	650	470	2120
Renovación código de descuento	0	0	0	0	0
Horas extras aplicadas	34	24	37	36	131
Libranza aplicadas	101	106	149	145	501
Solicitud Descuento RTF	0	2	1	2	5
Formato de condición declarante Recibidas	0	0	19	39	58
Formato dependencia económica recibidas	0	2	28	49	79
Paz y salvos bancarios recibidos	20	30	55	47	152
Solicitud Retiro fondos de empleados e ministerio	10	7	6	7	30
Modificación cuentas nómina aplicadas	11	12	13	10	46
Solicitud de embargo	2	3	3	3	12
Remisión factura (Emermedica, Sanitas, Caja de Compensación, Etc).	2	2	2	2	8
TOTAL					3188

Tabla 12: Planta					
	Mayo	Junio	Julio	Agosto	TOTAL
Actualización hoja de vida	16	20	26	16	78
Solicitud asignación de funciones	1	4	29	23	57
Entrega de cargo	4	11	5	0	20
Remisión hoja de vida	12	16	25	18	71
Solicitud de ascenso	18	7	12	7	44
Solicitud certificación para contratación	44	18	19	7	88
Solicitud traslado	3	10	4	7	24
Aceptación nombramiento documentos para posesión	6	9	30	11	56
Entrega Declaración juramentada de bienes y rentas 2014	193	22	14	78	305
Solicitud prorroga de documentos	3	0	3	0	6
TOTAL					749

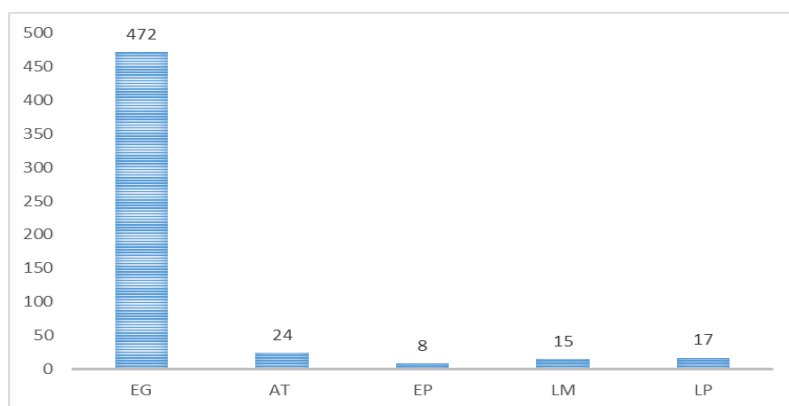
Tabla 13, Otros documentos					
	Mayo	Junio	Julio	Agosto	TOTAL
Solicitud control interno disciplinario	7	19	6	12	44
Respuesta a Solicitud control interno disciplinario	18	23	12	9	62

Remisión reuniones	5	6	7	3	21
Derecho de petición	5	2	7	9	23
Tutelas	0	1	0	0	1
TOTAL					151

Pensión funcionarios de planta vigencia 2015: Hasta la fecha se tiene identificado 43 mujeres y 14 hombres para un total de 57 funcionarios que cumplen requisitos de edad durante el mes de Agosto, de un total de 1.675, de los cuales cinco servidores se encuentran en edad de retiro forzoso.

Incapacidades: La Subdirección de Gestión del Talento Humano ha realizado importantes gestiones en torno al trámite de incapacidades, que han permitido aumentar el nivel de recobro de las mismas. Hasta el segundo cuatrimestre del año se han recibido un total de 929 incapacidades, de las cuales el 42% de ellas corresponden a incapacidades de menos de 3 días, las cuales no requieren de trámite de cobro ante las EPS. El 58% de las incapacidades recibidas, corresponden a incapacidades que requieren de trámite de cobro.

Al analizar los tipos de incapacidades se encontró que las más recurrentes son por enfermedad general (EG) con un 88% del total, seguido muy de lejos por las incapacidades generadas por accidentes de trabajo, con un total de 4%.



* EG: Enfermedad General * AT: Accidente de Trabajo * EP: Enfermedad Profesional * LM: Licencia de Maternidad * LP: Licencia de Paternidad

De las 536 incapacidades registradas hasta el segundo cuatrimestre del año, 223 han sido radicadas ante la EPS para proceso de cobro, 248 están en trámite de transcripción de las cuales están en espera del certificado de liquidación y 65 han sido devueltas a los funcionarios por no cumplir los requisitos mínimos para presentación ante las EPS.

- Cobro: Incapacidades con requisitos completos para su reconocimiento económico.
- Transcripción: Incapacidad en proceso de validación por parte de la EPS para la generación del certificado de liquidación.
- Devueltas: Comunicaciones generadas a los funcionarios solicitándoles el envío de los soportes completos u originales.

Tabla 14: Recepción de incapacidades 2015

Mes	Total Recibidas	Menores a 3 días	Mayores a 3 días	EG	AT	EP	LM	LP
Enero	107	50	57	48	2	1	3	3
Febrero	116	58	58	48	4	1	3	2
Marzo	115	50	65	61	2	1	0	1
Abril	114	49	65	58	3	1	1	2
Mayo	135	47	88	78	4	1	1	4
Junio	116	46	70	64	1	1	2	2
Julio	109	40	69	64	1	1	1	2
Agosto	118	54	64	51	7	1	4	1
TOTAL	929	393	536	472	24	8	15	17
* EG: Enfermedad General * AT: Accidente de Trabajo * EP: Enfermedad Profesional * LM: Licencia de Maternidad * LP: Licencia de Paternidad								

Fuente: Subdirección de Gestión del Talento Humano.

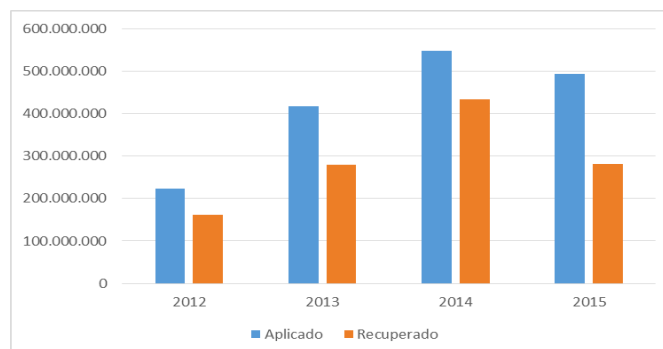
Tabla 15: Trámite de incapacidades 2015

Mes	Cobro	Trascripción	Objetadas	Cantidad
Enero	20	10	27	57
Febrero	23	30	5	58
Marzo	32	30	3	65
Abril	27	35	3	65
Mayo	43	41	4	88
Junio	25	39	6	70
Julio	27	30	12	69
Agosto	26	33	5	64
TOTAL	223	248	65	536

Fuente: Subdirección de Gestión del Talento Humano.

Las gestiones realizadas por la Subdirección de Gestión del talento Humano, han permitido mantener un nivel de cumplimiento en la recuperación de cartera por parte de las EPS. Para el año 2012 se presentó una de recuperación del 72.8 %, para el 2013 un 66.9%, para el 2014 un 79.2% y para el año 2015 a fecha de corte del segundo cuatrimestre un nivel de recuperación del 57.1%, el registro y seguimiento continuo ha permitido recuperar gran parte de los recursos y la activación d mecanismos como el como el cobro jurídico, liderado por la Oficina Jurídica.

Gráfico de Niveles de recuperación de cartera de incapacidades



Fuente: Subdirección de Gestión del Talento Humano.

Hojas de vida: La gestión documental y el proceso archivístico de historias laborales es el proceso que genera todo el soporte necesario para el desarrollo de los trámites internos en la administración del Talento Humano de la Defensoría del Pueblo.

En la vigencia 2014 la Subdirección de Talento Humano no contó con el personal suficiente, retrasando el trabajo para las vigencias posteriores y el poco espacio con que se cuenta para el almacenamiento documental generado en la Subdirección de Talento Humano. De igual forma se tiene inconvenientes frente a la falta de un escáner compatible con el Software de Gestión Documental que genera retrasos en la digitalización de las hojas de vida.

Tabla 16: Etapa de digitalización de Hojas de Vida.

DETALLE	CANTIDAD	2012	2013	2014	2015	DESCRIPCION	CAUSA	OBSERVACION
Historias laborales Activas	1674			X	X	Historias laborales bajo custodia de la Subdirección de Gestión del Talento Humano	Para el año 2015 se han ido creando los expedientes con el respectivo proceso. Proceso que se encuentra al día hasta el mes de abril.	
Historias Laborales inventariadas	1257			X		Corresponde a HL organizadas alfabéticamente dentro del archivo de la Subdirección.	El pendiente de HL sin inventariar no se ha realizado por falta de espacio	
Historias Laborales sin inventariar	417			Julio, Agosto, septiembre, octubre, noviembre y diciembre	Enero, febrero, marzo, abril	Corresponde a HL sin incluir en el inventario alfabético, las cuales se encuentran incluidas en cajas fuera del espacio asignado para su custodia.		
Documentación sin archivar	5 m			X	X	Se encuentran en la Subdirección de Talento Humano en el archivo para hacer clasificación e inserción dentro de cada HL, teniendo en cuenta hacerle el respectivo proceso archivístico.		
Expedientes sin crear 2012 – 2013	223	X	X			Corresponde a las historias laborales de 2012 y 2013 que no han sido creadas en el Sistema de Gestión Documental (ORFEO) y así mismo no tienen ningún proceso archivístico.	Se hizo un plan de trabajo para realizar el proceso de organización de estas historias laborales, motivo por el cual la cantidad de historias laborales sin crear expediente ha ido disminuyendo mensualmente.	
Historias laborales inactivas	454	X	X	X	x	Se encuentran en el archivo de la Subdirección. Estas HL cuentan con el inventario actualizado, organización de la documentación que se ha incluido.		

Fuente: Subdirección de Gestión del Talento Humano

Se reconoce que se encuentran pendientes por digitalizar 223 Historias Laborales en Orfeo, correspondientes a ingresos de 2012 y 2013, disminuyendo en un 26.4 % (80 expedientes) a la información registrada en el primer cuatrimestre de 2015. Este avance se ha presentado gracias al plan de trabajo generado en el mes de abril y el cual inicio a partir del mes de mayo y cuya finalización será en el mes de enero de 2016.

Sistema SIGEP: El saldo de servidores a validar en el SIGEP durante el mes de agosto, fue de 201 (8 del nivel central -193 del nivel regional). Entre tanto durante el segundo cuatrimestre se validaron 90 hojas de vida y 39 correspondientes a retiros de servidores.

Tabla 17: Estado de registro de información en el SIGEP

		2015								
DESCRIPCION		Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	
1	Número de hojas de vida (Cargos provistos)	1567	1592	1614	1625	1652	1652	1662	1681	
2	Hojas de vida validadas	Nivel Central	3	4	1	1	5	5	15	0
		Nivel Regional	3	4	8	26	19	9	34	3
		TOTAL	6	8	9	27	24	14	49	3
3	Hojas de vida pendientes por validar	Nivel Central	42	38	37	35	30	25	8	8
		Nivel Regional	312	304	294	267	246	233	196	193
		TOTAL	354	342	331	302	276	258	204	201

		2015								
DESCRIPCION		Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	
1	Ingresos (Nuevos)	No. Ingresos	65	34	24	22	25	7	35	22
		No. Hojas de vida aprobadas	50	34	24	22	25	7	35	22

2	Retiros	No. Retiros	8	9	3	8	8	5	17	9
		Pendientes Nivel Central	1	0	0	1	0	0	4	5
		Pendientes Nivel Regional	3	4	2	1	4	3	5	4

Fuente: Subdirección de Gestión del Talento Humano.

Bienestar Social

Actividades de educación informal o de integración para los servidores públicos y su familia, segundo cuatrimestre 2015, realizándose 28 actividades, correspondientes a:

Mayo: Sesiones de entrenamiento del Equipo de baloncesto femenino de la Defensoría del Pueblo. Entrega de 135 reconocimientos a servidores que cumplieron años en el mes. Se realizó jornada de actividad física (Rumba).

Junio: En el Nivel Central se realizaron: Jornada cultural día del servidor público y Taller de loncheras saludables. En la Regional Guainía: Jornada de integración de los servidores públicos y Celebración de cumpleaños. A Nivel Nacional: entrega de 120 reconocimientos a servidores que cumplieron años en el mes.

Julio: Entrega de detalle Día del conductor (Nacional), Feria de Servicios Compensar: Servicios, créditos (Nivel Central), Entrega de pases dobles para teatro (Directivos Nivel Central), Jornada de Integración para los Servidores Públicos (Regional Guaviare), Entrega de reconocimientos a servidores que cumplieron años en el mes (Nacional), Capacitación Convivencia Laboral, Ley 1010 de 2006 (Regionales Caquetá, Risaralda, Tolima y Valle).

Agosto: Entrega de tarjeta y detalle de cumpleaños (pases dobles de cine o galletas), Asesoría de servicios Caja, Gestión para la identificación hijos de servidores que residen en ciudades diferentes a las ciudades en las que residen sus padres, Convocatorias premios servidores públicos, Taller de cocina Gourmet, Escuela de Música, Taller de pre-pensionados, Cena de cumpleaños con un acompañante para los servidores públicos Regional Guaviare, Jornada de Integración para los Servidores Públicos Regional Atlántico, Jornada de Integración para los Servidores Públicos Regional Santander, Jornada de Integración para los Servidores Públicos Regional Tolima.

Actividades deportivas o recreativas para los servidores públicos y sus familias; segundo cuatrimestre del año se presentaron 9 actividades de la siguiente forma:

Mayo: Clase rumba el día 27 de mayo, para un total de 15 servidores, en el nivel central.

Junio: En el Nivel Central se realizaron: Jornada de actividad física (Rumba) y Sesiones de entrenamiento del Equipo de baloncesto femenino. En la Regional Santander: inicio de las olimpiadas empresariales INDERBU.

Julio: Actividad física: Rumba (Nivel Central), Integración Día del Conductor (Nivel Central).

Agosto: Escuela de Baloncesto (equipo femenino), Jornada de Rumba 12/08, Jornada de Rumba 26/08.

Actividades de capacitación servidores públicos: Durante el transcurso del año se ha logrado avanzar significativamente en el cumplimiento de esta actividad, realizando gestiones interinstitucionales para mejorar los niveles de ofertas de capacitación a los servidores de la Defensoría del Pueblo.-Hasta el mes de agosto se han logrado desarrollar un total de 35 actividades, de las cuales 27 se han desarrollado durante el segundo cuatrimestre del año. Entre las actividades se encuentran:

Mayo: Se realizaron 2 talleres de Autocuidado (Regionales Atlántico, Bolívar, Guajira y Magdalena), 1 jornada de Acción Integral contra Minas Antipersonal y 1 de Módulo de Eventos SIAF, para el nivel central.

Junio: En el nivel central se desarrolló el Taller Modelo Pedagógico Institucional II, Proceso PILA y Contratación Estatal (ESAP).

Julio: Seminario Servidor público como constructor de paz -ESAP (Regional Huila), Diplomado Derechos Humanos y fortalecimiento de la acción pública con énfasis en personas privadas de la libertad (Regional Santander), V Congreso de Derecho Disciplinario (Nivel Central), Decreto único reglamentario 1082 de 2015 (Grupo Contratación), Tendencias internacionales en la gestión del talento humano - ESAP (Subdirección GTH), Actualización en la Gestión del Talento Humano - ESAP (Nivel Central), Seminario en Gestión Documental en el Sector Público - ESAP (Nivel

Central), Finanzas Públicas y Presupuesto - ESAP (Nivel Central), Seminario - Taller en Estándares Internacionales de Contabilidad para el Sector Público IPSAS (Nivel Central), Re inducción: Curso virtual inducción, planeación estratégica, cultura de DDHH, Strategos, SIG - MECI, SIGA, Justicia transicional, Enfoque diferencial, Servicio al usuario, Modelo pedagógico, temas administrativos (Regionales Vichada, Atlántico y Córdoba). Re inducción: SGTH, Gestión Técnica y Desarrollo Humano (Regionales Caquetá, Risaralda, Tolima y Valle) y un Seminario Taller Ley de Transparencia y del Derecho al acceso a la información pública nacional - 1712 de 2014 (Regionales Santander, Antioquia y Valle).

Agosto: Se realizaron capacitaciones en Acción Integral contra Minas Antipersonal, Seminario taller en contratación, Argumentación jurídica, Seminario Taller Ley de Transparencia y del Derecho al acceso a la información pública nacional (1712 de 2014), Diplomado "Paz como cultura y justicia", Curso regional virtual "Introducción a las Políticas Públicas con Enfoque de Género", Foro: Tareas y Desafíos en el Postconflicto, Diplomado "Formación para la acción en Derechos Humanos, Derecho Internacional Humanitario y Atención Integral a Víctimas 2015".

Actividades del sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo, dentro de los sistemas de vigilancia epidemiológica de riesgo biomecánico, psicosocial y de medicina preventiva y del trabajo para el segundo cuatrimestre 2015, se logró avanzar en 42 actividades, siendo el acumulado de la vigencia 2015y en total durante toda la vigencia se logra un resultado de 78 actividades.

Seguimiento a las recomendaciones médico laborales de los servidores públicos de la entidad: Durante el segundo cuatrimestre del año 2015 se han tenido un total de 18 reuniones de recomendaciones médico laborales de los servidores públicos de la entidad, de las cuales 15 se realizaron de forma presencial y 3 por videoconferencia.

Elaboración de matrices de peligros y planes de emergencia. Durante el segundo cuatrimestre del año 2015 se lograron desarrollar 6 de las 12 matrices de peligros definidas para la presente vigencia. Las matrices culminadas son de las regionales Cesar, Arauca, Casanare, Urabá, San Andrés y Ocaña. Así mismo se realizó los planes de emergencia de las regionales Cesar, Arauca, Casanare, Urabá, San Andrés y Ocaña.

Conformación y fortalecimiento de las brigadas y capacitación a los Comités y grupos de apoyo de Seguridad y Salud en el Trabajo: Respecto del avance en la conformación de las brigadas de emergencia en la Defensoría del Pueblo, se ha logrado un avance del 34% con la generación de la resolución 761 de mayo de 2015. Se espera que al finalizar el mes de noviembre se tenga el avance del 66% restante.

Respecto de las capacitaciones realizadas, se han realizado los siguientes avances:

Mayo: Se hicieron dos capacitaciones una (1) al COPASST - taller de investigación de accidentes de trabajo, y una (1) a la Brigada de Emergencias en trabajo en equipo y primeros auxilios.

Junio: Capacitación en Inspecciones a equipos y elementos de emergencias.

Julio: Capacitación Integral de Brigadas Nivel Central 30/07/15

Agosto: Se realizó capacitación al Comité de Convivencia Laboral de la Entidad.

Entrega de las calificaciones del desempeño y concertaciones de objetivos: Como parte de los diferentes cambios por traslados, encargos y cambios de responsables de dependencia de los servidores de carrera administrativa, se realiza gestión en la generación de comunicaciones a los jefes inmediatos, con el fin de solicitar la consolidación y entregar de las calificaciones del desempeño y concertaciones de objetivos de los servidores de carrera. En el segundo

cuatrimestre se presentaron un total de 37 requerimientos de calificaciones del desempeño y 28 requerimientos de concertación de objetivos.

Actualización escalafón de carrera administrativa: Durante el segundo cuatrimestre del año 2015, se han presentado un total de 26 novedades de actualizaciones al escalafón de carrera administrativa.

Capacitaciones en temas referentes al Sistema de Evaluación propio de la Entidad: En cumplimiento al desarrollo de las evaluaciones del desempeño, la Subdirección de Gestión del Talento Humano, realiza constantes actualizaciones a los servidores, con el fin de garantizar que la concertación de objetivos y las evaluaciones de desempeño se realicen conforme a los requisitos. Para el segundo cuatrimestre se registraron un total de 13 capacitaciones.

1.2 Componente Direccionamiento Estratégico:

La Defensoría del Pueblo cuenta con un **Plan Estratégico 2013 - 2016** adoptado mediante la Resolución 1014 de la vigencia 2013; plan que articula y orienta las acciones de la Entidad para el logro de los objetivos en cumplimiento de su misión.

Planes, Programas y Proyectos: Para la vigencia 2015 se definió el Plan Operativo Estratégico (POE) y el Plan de Acción Anual (PAA), publicados en página Web de la Entidad: institucional / Gestión y Control Institucional / Plan Estratégico Institucional

Plan Operativo Estratégico – POE

Comprende los proyectos o actividades que desarrolla una dependencia para el logro de los objetivos y resultados estratégicos incluidos en el plan estratégico.

[Descargar Consolidado actividades POE 2015](#)

Planes de acción anual

Comprende las actividades que cada dependencia lleva a cabo anualmente en desarrollo de las funciones asignadas legal y reglamentariamente.

Consolidado PAA nivel central 2015

[Ver informe](#)

Consolidado PAA regionales 2015

[Ver informe](#)

Dentro de este elemento, la Oficina de Control Interno a través de las auditorias ha verificado que los líderes junto con su grupo de trabajo verifiquen mensualmente el avance junto con las acciones correctivas (Resolución 1692 de 2013).

La Oficina de Planeación ha dado a conocer los porcentajes de avance de las actividades programadas, mediante el informe de seguimiento al **Plan Operativo Estratégico**, el informe de agosto se publicará en el mes de septiembre de 2015, considerando que la fecha de cierre del sistema fue el 09 del mismo mes.

La anterior información se encuentra publicada en:
<http://www.defensoria.gov.co/es/public/Gestionycontrolinstitucional/1143/Gesti%C3%B3n-estrat%C3%A9gica.htm>

Plan de Acción Anual - PAA: Se realizó el seguimiento a los avances de los planes de acción, durante los meses de mayo, junio y julio. La anterior información puede se encuentra publicada en:
<http://www.defensoria.gov.co/es/public/Gestionycontrolinstitucional/1143/Gesti%C3%B3n-estrat%C3%A9gica.htm>, el avance al mes de agosto se publicará en el mes de septiembre, en consideración a la fecha de cierre del sistema Strategos que fue el día 9 del mismo mes.

Desde la perspectiva de proyectos de inversión², la Oficina de Planeación por el cuatrimestre en mención desarrolló acciones tendientes a contribuir con la formulación, ejecución y seguimiento a 14 proyectos de inversión, con una apropiación total de \$34.900 millones y una ejecución reflejada en compromisos de \$12.879 millones, cifra que representa una ejecución de 37%.

En desarrollo del Plan Estratégico de la Defensoría del Pueblo, el 64% de los proyectos de inversión correspondieron a esfuerzos para mejorar las capacidades institucionales y brindar mejores servicios en la promoción de derechos a la ciudadanía, prevención de riesgos de violaciones de los DH en la población civil, atención especializada a víctimas del conflicto armado, como son los desplazados, los grupos étnicos y la población rural y por supuesto, en el fortalecimiento de las capacidades de los profesionales representantes de víctimas, población priorizada que requiere de especial atención, a fin de garantizar la defensa y protección de sus derechos fundamentales.

La divulgación, comprensión y entendimiento de los derechos humanos es un proceso fundamental para la reivindicación individual y colectiva de derechos en la sociedad, sobre esta premisa, la Defensoría del Pueblo formuló el proyecto DIVULGACIÓN Y PROMOCIÓN DE LOS DERECHOS HUMANOS EN LAS DEFENSORÍAS, mediante el cual se desarrollan programas de capacitación en derechos, orientados a diferentes actores de la sociedad.

Para facilitar la expresión de necesidades de la sociedad se desarrollan actividades tendientes a impulsar la participación de las víctimas en las mesas de víctimas locales, departamentales y nacionales, con ello se logra mayor legitimación del Estado y desarrollo de las personas, porque son ellas la razón de ser de las instituciones públicas y a las cuales se tiene el deber de asegurar la protección de sus derechos.

Al proyecto le fueron asignados \$1.700 millones, de los cuales se han ejecutado \$1.395 millones, es decir presenta ejecución del 82% de sus recursos.

Para hacer frente a situaciones de violaciones de los derechos humanos, se formuló el proyecto de CONSOLIDACIÓN DEL SISTEMA DE ALERTAS TEMPRANAS PARA LA PREVENCIÓN DE VIOLACIONES DE DDHH Y DIH, con el cual la Defensoría del Pueblo renovó el compromiso con la ciudadanía de impulsar acciones colectivas de socialización y conocimiento de los derechos humanos,

² Mensaje electrónico del 15/09/2015, se anexo informe cuatrimestral de la Oficina de Planeación

conjuntamente con el cumplimiento de las responsabilidades del Estado frente a la amenaza de violación de los derechos humanos grave y a gran escala. La alerta temprana es determinante en los esfuerzos que realizan las autoridades para tomar medidas preventivas y evitar los conflictos.

El proyecto elabora informes de riesgo de violaciones, sustentados en misiones humanitarias realizadas en cada localidad, reuniones con comunidades y autoridades y presenta informes, con las recomendaciones pertinentes, a las cuales se les realiza el seguimiento correspondiente. La apropiación del proyecto fue de \$2.200 millones y presenta una ejecución del 89.65%.

Con el proyecto ASESORIA ORIENTACIÓN Y ACOMPAÑAMIENTO A LAS VÍCTIMAS DEL CONFLICTO ARMADO INTERNO la Defensoría del Pueblo, a través de equipos interdisciplinarios, brinda a las víctimas asesoría psico-jurídica individual en el proceso administrativo, ofrece asesoría psico-jurídica grupal y realiza talleres psico-jurídicos a las comunidades.

Para lograr una mayor cobertura de atención, la Defensoría desarrolló la estrategia de atención tanto en las sedes regionales, como a través de jornadas de atención en los municipios mediante las oficinas móviles.

El proyecto recibió recursos por \$3.950 millones y a la fecha han comprometido recursos por \$3.557 millones, cifra que da cuenta de una ejecución del 90%. El respeto de los derechos a la vida y a la seguridad de la tenencia de la tierra y los recursos naturales de los grupos indígenas, comprometió a la Defensoría del Pueblo desde la formulación del Plan Estratégico, señalando actividades relacionadas con la oferta de atención especializada, por ello la formulación del proyecto IMPLEMENTACION DEL PROGRAMA DE ACOMPAÑAMIENTO, ASESORIA A LAS VICTIMAS DE GRUPOS ETNICOS Y SEGUIMIENTO EN EL MARCO DE LOS DECRETOS ESPECIALES CON FUERZA DE LEY.

De forma puntual la Defensoría realiza talleres interculturales de capacitación a los grupos étnicos sobre los derechos y los decretos específicos aplicables a las víctimas étnicas, orienta a los grupos étnicos en el proceso de solicitudes de protección y/o registro de sus territorios colectivos, acompaña a los grupos étnicos en el proceso de formulación concertación y seguimiento a los Planes de Reparación Colectiva, brinda acompañamiento jurídico a sujetos colectivos relacionados con el proceso administrativo y judicial de restitución de territorios despojados por la violencia de grupos armados, propicia acciones de articulación interinstitucional y realiza el seguimiento al cumplimiento de las normas. Al proyecto le fueron asignados recursos por valor de \$800 millones y reporta una ejecución según compromisos de \$425 millones, es decir que ha ejecutado el 53% de sus recursos.

En el Plan Estratégico de la entidad se señalaron compromisos de la Defensoría del Pueblo con los derechos de las comunidades campesinas y en virtud de ello se formuló el proyecto IMPLEMENTACIÓN DE LA ESTRATEGIA DE ATENCIÓN DEFENSORIAL DESCENTRALIZADA A LA POBLACIÓN RURAL EN COLOMBIA.

El proyecto comprende actividades que se relacionan con la divulgación de los derechos agrarios a la población campesina, establecimiento de relaciones Estado - Campesinos, a través de la realización de foros de derechos y obligaciones, y la elaboración y presentación de informes sobre el seguimiento a procesos de restitución de tierras, seguridad jurídica y uso eficiente del suelo. El proyecto para el desarrollo de sus actividades cuenta con \$600 millones, de los cuales ha ejecutado \$455 millones.

El restablecimiento de los derechos a las víctimas en gran parte se fundamenta en el ejercicio de la representación de las víctimas del conflicto armado interno, esto implica fortalecer las competencias y calidades del representante en el conocimiento de los derechos de las víctimas y a ello responde el proyecto FORTALECIMIENTO DE LA CAPACIDAD TÉCNICA DE DEFENSA DE LOS OPERADORES. Las actividades del proyecto se centran en actualizar a los representantes judiciales de víctimas y peritos en temas que les permitan asumir mejor las labores que les corresponden, según las especificaciones que imponen los nuevos requisitos y contextos, promocionar lineamientos internos para la representación judicial de víctimas, capacitar a los operadores del Sistema Nacional de Defensoría Pública atendiendo las necesidades del servicio, diseñar, publicar y distribuir entre los interesados documentos de litigio estratégico institucional y desarrollar procesos formativos sobre estrategias de litigio dirigidos a los defensores públicos.

El proyecto cuenta con recursos de \$900 millones, de los cuales se han ejecutado \$529.7 millones, equivalentes al 58,86%.

En respuesta a los complejos y permanentes impactos de violencia política y armada que sufre la población desplazada la Defensoría del Pueblo desarrolló el proyecto de FORTALECIMIENTO DE LA GESTION DE LA DEFENSORIA DEL PUEBLO PARA LA PREVENCION Y ATENCION DEL DESPLAZAMIENTO FORZADO, con el objeto de impulsar acciones para restablecimiento de los derechos de los desplazados.

En virtud de ello, el proyecto no solo ha presentado los informes a la Corte Constitucional sobre la situación de derechos humanos de la población desplazada, sino que, participa en los sistemas de inscripción y de información de la población desplazada, tramita las solicitudes de ayuda humanitaria para los desplazados ante las instituciones competentes, realiza talleres de sensibilización a las autoridades y comunidades sobre los derechos a la vida y a la protección de los derechos fundamentales de la población desplazada, utiliza los mecanismos legales para protección de derechos, impulsa acciones de política pública para el restablecimiento de los derechos de los desplazados, realiza seguimiento y acompañamiento a la situación de los líderes y lideresas de organizaciones de víctimas de desplazamiento forzado, organizaciones sociales y comunitarias en riesgo de serlo. Este proyecto cuenta con una apropiación de \$3.950 millones y ha ejecutado \$2.187, lo cual representa el 55.38% de ejecución de recursos sobre compromisos.

Con el propósito de garantizar atención con enfoque diferencial, la Defensoría del Pueblo formuló el proyecto de FORTALECIMIENTO PARA LA PROMOCIÓN Y SEGUIMIENTO AL CUMPLIMIENTO DE LOS DERECHOS DE LAS MUJERES. Con este proyecto se desarrollan actividades de capacitación a funcionarios de la Defensoría para incorporar el enfoque de género en la atención a usuarios, se reciben y tramitan casos de mujeres víctimas, se valoran y se acompañan casos de graves violaciones de derechos que requieren intervención urgente para garantizar el cumplimiento de derechos, se realizan capacitaciones de formación en derechos a través de diplomados y se presenta informe sobre la implementación de la Ley 1257 de 2008. El proyecto cuenta con \$244 millones y reporta una ejecución de \$132 millones.

Con el propósito de garantizar aspectos básicos de la dignidad humana, se formuló el proyecto FORTALECIMIENTO DEL RESPETO, PROTECCIÓN Y GARANTÍA DE LOS DESC PARA GRUPOS Y SUJETOS DE ESPECIAL PROTECCIÓN. Las principales actividades que este proyecto ha desarrollado son: capacitación sobre Derechos Económicos, sociales y culturales a servidores públicos de las diferentes entidades del orden nacional y territorial, capacitaciones y formación en DESC a sujetos y grupos de especial protección constitucional, diseño de una estrategia metodológica para identificar problemáticas que impiden la garantía de los Derechos

Económicos, Sociales y Culturales-DESC y formular y elaborar investigaciones relacionadas con los Derechos Económicos, Sociales y Culturales -DESC. El proyecto cuenta con una asignación presupuestal de \$428 millones y se han comprometido \$328 millones.

Del total de proyectos 14, el 36% se orientó a: fortalecimiento de la capacidad del talento humano, la infraestructura física, tecnológica y de gestión documental.

A través del proyecto de CUALIFICACIÓN INTEGRAL DEL TALENTO HUMANO se buscó concretar y hacer efectivo el Decreto de la reestructuración de la Defensoría del Pueblo, de tal manera que fueron adquiridas 2.500 pruebas psicotécnicas, para ser aplicadas a los candidatos y las cuales permitirán determinar su capacidad profesional y evaluar sus aptitudes para adelantar una selección más transparente, acertada y técnica. Adicionalmente con los recursos del proyecto, se fortalecieron las competencias de los servidores que atienden víctimas del conflicto armado interno mediante el diplomado sobre Justicia transicional y con el propósito de intervenir con acciones oportunas, se adelantó un estudio especializado sobre los factores de riesgo psicosocial que afectan a los servidores de la entidad.

Frente a la conveniencia y necesidad de brindar mejores servicios a los usuarios de la Defensoría del Pueblo en su sede del nivel central y de mantener la identidad institucional, se hizo inminente la decisión de demoler la sede actual y adelantar en el mismo lote, la construcción de una sede moderna con el lleno de los requisitos de sismo-resistencia. De esta manera, está prevista la desocupación del edificio para el mes de noviembre de 2015, y el traslado de los servicios a la sede del edificio de la Cámara de Comercio, inmueble adquirido en el 2014.

Bajo el mismo criterio de mejorar los servicios a los ciudadanos en las regionales, fue adquirida la sede regional de Guajira.

Para complementar el fortalecimiento de mejora de servicios al ciudadano se implementó el sistema de gestión documental, así que con el módulo laser fiche, se facilita el reparto de la correspondencia a las diferentes dependencias en tiempo real, proceso que permite mayor rapidez, eficiencia y seguridad de la respuesta a los usuarios en la Defensoría del Pueblo.

Finalmente, siguiendo la directriz de mejora continua de servicio al ciudadano, siete regionales quedarán interconectadas de modo seguro, de conformidad con los protocolos de comunicación para voz, datos y video, resultados que se obtienen a través del proyecto AMPLIACIÓN MODERNIZACIÓN DE LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN PLATAFORMA COMPUTACIONAL TELECOMUNICACIONES Y SEGURIDAD INFORMÁTICA.

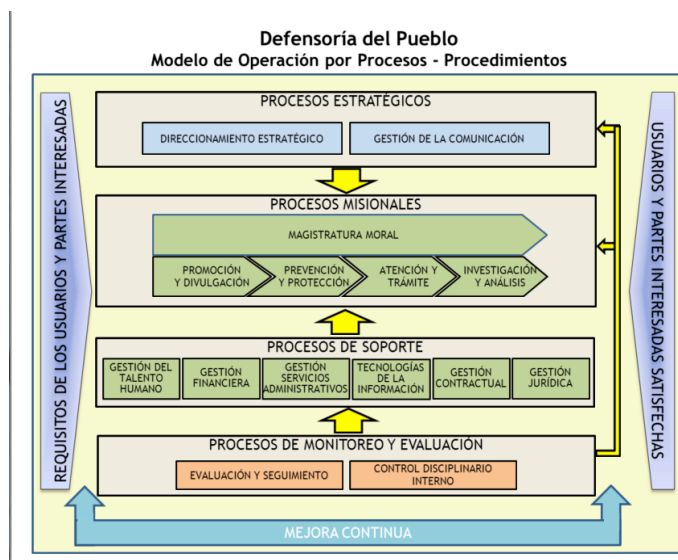
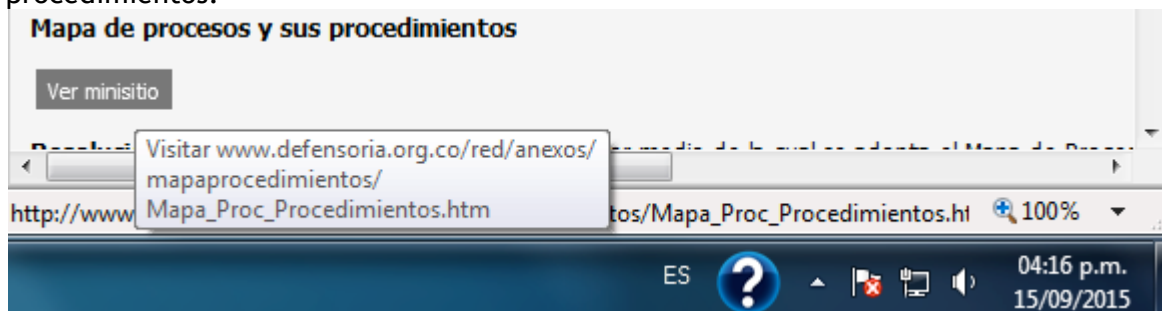
La Oficina de Planeación como representante de la Alta Dirección, ha presentado los informes que dan cuenta del seguimiento a la ejecución presupuestal y al registro de la información en el aplicativo “Seguimiento a Proyectos de Inversión”.

Modelo de Operación por procesos: para la ejecución de los proyectos, logro de metas y cumplimiento de su misión, la entidad cuenta con una estructura organizacional <http://www.defensoria.gov.co/es/public/institucional/115/Organigrama.htm> . Así mismo, con el ánimo de ofrecer el mejor y la mejor respuesta a las necesidades de los usuarios, se cuenta con un mapa de procesos que recoge la interrelación de todos los procesos que realiza la Defensoría del Pueblo.

Mapa de procesos: la Resolución 1822 del 31 de diciembre de 2013 adoptó el mapa, sin embargo la Oficina Jurídica mediante comunicado número 1050-20-2014 de fecha 09 de octubre de 2014 expresó que el mapa de procesos había quedado sin validez alguna por la Resolución 1009 del 11 de julio de 2014 que derogó la resolución 1202 del 06 de octubre de 2008 y por ende la resolución 1822 del 31/12/2013 que dependía necesaria y directamente de la resolución que le sirvió de fundamento. No obstante, se encuentra en proyecto una resolución que adopta la “Estructura de operación por procesos de la Defensoría del Pueblo y se establece el Manual de Calidad”, aprobada por el Comité de Coordinación en sesión del 21/07/15.

Ahora bien, el Comité de Coordinación de Control Interno ha estado comprometido en la mejora continua y por ello en las sesiones que realizó en este segundo cuatrimestre vigencia 2015 tuvo en cuenta el tema MECI - CALIDAD, así:

- El 21/07/15 definió que el mapa de procesos debe conservar su diseño original, adicionando el proceso de Evaluación de satisfacción a Grupos de interés y que este se debe actualizar en la página web con el fin de que el mismo mapa se pueda hacer ingreso a cada proceso y procedimientos.



- Con el acta 005/15 -09/07/15, el Comité de Coordinación de Control Interno sometió a aprobación la caracterización del proceso de atención y trámite, así como el cambio del nombre del sub -proceso “Atención y trámite de peticiones” a “Atención y trámite de Quejas, solicitudes Asesorías”. En la citada reunión se presentó la caracterización del Proceso de Evaluación de Satisfacción de Grupos de Interés con sus procedimientos.
- Con el acta 006/15, se presentó la caracterización del proceso de magistratura moral, su objetivo como proceso y descripción.

Política de calidad: con la Resolución 1009 del 11 de julio de 2014 se adoptó la Política y los objetivos de calidad.

Resolución 1010 del 11 de julio de 2014 adoptó, seis (6) **procedimientos obligatorios** de acuerdo a la norma NTCGP 1000:2009 (elaboración y control de documentos, control de registros, control de producto y/o servicio no conforme, acciones preventivas, acciones correctivas y auditorías de calidad).

Con la Resolución 1934 de fecha 15 de diciembre de 2015, se **adoptaron los procesos Estratégicos, de Soporte y de Monitoreo y Evaluación,**

Actividades Gobierno en línea: el comité sesionó el 28 de abril de 2015 para presentar el cronograma de rendición de cuentas, avances al cumplimiento del Plan de Acción -Gobierno en línea y avance en las recomendaciones hechas por la Oficina de Control Interno.

Ferias de servicio al ciudadano: la Defensoría del Pueblo ha buscado un acercamiento con la ciudadanía y ha fortalecido su política de visibilización, participando activamente en las Ferias a los ciudadanos:

- 1- Pitalito - Huila, 30 de mayo de 2015
- 2- Buenaventura - Valle, 11 de julio de 2015
- 3- La Virginia - Risaralda, 1 de agosto de 2015

Evaluación de la satisfacción del usuario: En cumplimiento del Decreto 025/14, se implementó el área de servicio al ciudadano, Peticiones, Quejas, Reclamos Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones -PQRSDF-, en la Secretaría General, estableciéndose un canal de comunicación entre la Defensoría del Pueblo y sus usuarios, que provee información útil para la revisión y análisis de los procesos y para la formulación de acciones correctivas, tendientes a eliminar las causas de las quejas y mejorar las Funciones de la Entidad. Para ello la entidad cuenta con diferentes canales (canal presencial a nivel central y regional), ventanilla de correspondencia (a nivel central y regional), página Web (buzon.pqrsdf@defensoria.gov.co), Línea Telefónica (a nivel central y regional), Buzones (nivel central y regional) para que los usuarios comuniquen y presenten sus peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones.

Con la información recibida a través de los canales descritos, la Oficina encargada (Secretaría General) ha venido expidiendo los informes y publicándolos en la página web de la entidad: <http://www.defensoria.gov.co/es/public/atencionciudadanoa/1961/C%C3%B3mo-presentar-peticiones-sugerencias-quejas-reclamos-y-denuncias.htm>

Por el cuatrimestre en mención, se expidieron los siguientes informes:

Informe PQRS - consolidado de mayo a junio de 2015

Informe PQRS - consolidado de marzo a abril de 2015

Por decisión en Comité de Coordinación de Control Interno del 27 de agosto de 2015, se decidió que los informes de PQRSDF se presentarán de manera trimestral, articulándolos con la norma.

En ese sentido los informes de los meses de julio, agosto y septiembre, saldrá en el mes de octubre de 2015.

DEPENDENCIAS	FECHA	NÚMERO DE ASISTENTES
INDUCCION BASICA INSTITUCIONAL	21 DE MAYO 2015	74
INGENIEROS DE SISTEMAS	25 DE MAYO DE 2015	36
REGIONAL TOLIMA	26 DE MAYO DE 2015	37
RED DE FORMADORES	27 DE MAYO DE 2015	36
REGIONAL HUILA	28 DE MAYO DE 2015	33
REGIONAL PUTUMAYO	1 DE JUNIO DE 2015	26
REGIONAL CAQUETA	3 DE JUNIO DE 2015	26
REGIONAL CAUCA	8 DE JULIO DE 2015	120
REGIONAL VALLE DEL CAUCA	9 DE JULIO DE 2015	35
REGIONAL NORTE DE SANTANDER	5 DE AGOSTO DE 2015	118
REGIONAL SANTANDER	6 DE AGOSTO DE 2015	135
REGIONAL RISARALDA	21 DE AGOSTO DE 2015	20
REGIONAL BOYACA		139
Fuente: correo electrónico del 19/09/2015		

Estructura organizacional: la entidad cuenta con una estructura organizacional que facilita la gestión conforme a lo definido en el Decreto 025 de 2014; sin embargo, dentro de las auditorías que desarrolla la OCI se verifica que al interior de las dependencias se cuente a la par con una estructura que configure de manera integral y articuladamente los cargos, sus relaciones, los niveles de responsabilidad y autoridad -tema regional Antioquia que cuenta con más de 75 funcionarios y carece de ella. A la fecha de corte del presente informe la Subdirección de Talento Humano, informó que *“se justifica la no viabilidad por el recorte de presupuesto definido por el Ministerio de Hacienda, para la implementación de la fase II y III del proceso de reestructuración, donde no puede seguir con la incorporación de perfiles requeridos por cada una de las regionales. De igual forma se debe recordar que en el artículo 25 del Decreto 025 de 2014 se define como función y competencia del Despacho del Señor Defensor, la creación, organización y conformación mediante resolución interna y con carácter permanente o transitorio grupos internos de trabajo y comités internos para atender las necesidades del servicio y el cumplimiento oportuno, eficiente y eficaz de los objetivos, políticas y programas de la Entidad, indicando las actividades que deban cumplir y los responsables de las mismas. Situación que a la fecha el Despacho del Señor Defensor no ha considerado”*.

Mediante Resolución No. 789 de 3 de junio de 2014 se actualizó el **Manual específico de Funciones por Competencias laborales**, requisitos y equivalencias de empleos de la planta de personal de la Defensoría del Pueblo adoptado mediante Resolución 065 de 2014, en lo corrido del presente del cuatrimestre (enero al mes de abril) no se surtió ninguna modificación.

Indicadores de gestión: Con el memorando 1060-187 del 22/09/2014 la Oficina de Planeación dio inicio al ajuste de los indicadores, capacitó al equipo MECI - CALIDAD en formulación de indicadores. Ahora bien, mediante memorando número 1060-033 del 18 de febrero de 2015 la

Oficina de Planeación remitió la nueva ficha de indicadores diseñada para el control de los procesos, con el propósito de obtener propuestas de indicadores de eficiencia, eficacia y efectividad para cada uno de los procesos de acuerdo a los parámetros expuestos en la capacitación adelantada con la Universidad Católica de Colombia en la vigencia anterior. Producto de esta solicitud las dependencias remitieron la información, quedando pendiente los procesos de gestión contractual y gestión de la comunicación³

1.3 Componente Administración del riesgo

Con la Resolución 523 de 2015 se adoptó la política de administración de riesgos de la entidad en el marco del Plan Estratégico 2013 - 2016, su publicación se realizó el día 7 de abril de 2015.

La Oficina de Planeación junto con el Equipo Operativo MECI - CALIDAD ajustó y socializó la nueva metodología (instructivo) de levantamiento mapa de riesgos de corrupción por procesos e institucional.

2. Módulo de Evaluación y Seguimiento

2.1 Componente Autoevaluación Institucional

Con el fin de fortalecer el enfoque por procesos de acuerdo con la NTCGP 1000:2009 y su compatibilidad con el MECI 2014, se dio inicio (25/03/2015) al curso virtual “enfoque por procesos”, siendo partícipes el equipo operativo MECI - CALIDAD y copartícipes funcionarios voluntarios del nivel central y regional; escenario que contribuye a que los participantes directos a su vez socialicen las lecciones del curso virtual a todos sus compañeros de su oficina, siendo esta actividad clave para el empoderamiento del SGC - MECI, este curso se finalizó con éxito en el segundo cuatrimestre (134 funcionarios).

Comité de Coordinación de Control Interno: se hizo necesario armonizarlo (Resolución 1084 del 30 de julio de 2014) a las nuevas necesidades y requerimientos que demandó la Defensoría del Pueblo con ocasión de la modificación de su estructura (Decreto 25 de fecha 10 de enero de 2014). Dada la importancia e incidencia del Comité, este se reunió para el segundo cuatrimestre en tres (3) oportunidades:

- 1- Acta número 04 del 06/05/2015: presentación de proyecto de resolución procesos misionales.
- 2- Acta número 05 del 09/07/2015: Seguimiento a lo planeado en el POE y PAA y autorización modificación y exclusión de actividades.
- 3- Acta número 6 del 21/07/2015, análisis caracterización procesos y aprobación propuesta de resolución estructura operación por procesos.
- 4- Acta número 7 del 27/08/2015, presentación informe final auditorías Sistema de Gestión de Calidad.

2.2 Componente de Auditoría Interna

³ Memorando 1060-099 del 26 de mayo de 2015 -Oficina de Planeación

La Oficina de Control Interno presentó al Comité el Plan de actividades para la vigencia 2015, siendo aprobado por el Comité de Coordinación de Control Interno con el Acta No. 009 del 11 de diciembre de 2014, respecto al avance por el segundo cuatrimestre 2015 se citan las actividades hechas:

1. ACOMPAÑAMIENTO Y ASESORÍA	
Acompañamiento y Asesoría a Regionales no auditadas	jul-30
2.1 EVALUACIONES, SEGUIMIENTOS Y AUDITORÍAS DE GESTIÓN	
Seguimiento a la Gestión contractual de la Defensoría en la página del SECOB	28-agosto
Evaluación y seguimiento a la Gestión Presupuestal y a los proyectos de inversión	19-mayo
Seguimiento al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, Seguimiento a la estrategia antitrámites y gobierno en línea	28-agosto
Informe semestral de seguimiento a las PQRS	31-julio
Informe que compila los informes de seguimiento a los planes de mejoramiento de las auditorías OCI	29-mayo
Informe de seguimiento al Plan de mejoramiento archivístico	30-junio
Seguimiento al Plan de Mejoramiento presentado a la CGR	31-julio
Auditoría Regional Cauca	31-jul
Auditoría Regional Caldas	31-ago
Auditoría Regional Guainía	31-ago
Auditoría Regional Cesar	31-jul
Auditoría a Convenios de Cooperación Internacional	31-ago

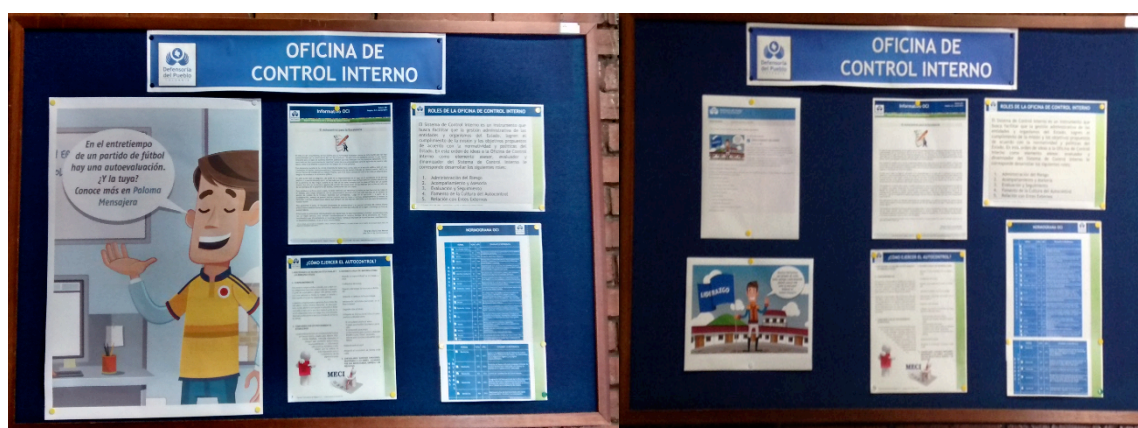
2.2 AUDITORÍAS DE CALIDAD	
Auditoría a la Dirección Nacional de Promoción y Divulgación	10 y 11 de junio
Auditoría al Proceso de Gestión Jurídica	18 y 19 de junio
Auditoría a la Defensoría Regional Norte de Santander	25 y 26 de junio
Auditoría a la Defensoría Regional Guaviare	2 y 3 de julio
Auditoría a la Delegada de Minorías étnicas	Julio 7 y 8
Auditoría a la Delegada de Desplazados	Julio 22 y 23
Auditoría al Proceso de Investigación y Análisis	10 y 11 de junio
Auditoría al Proceso de Gestión de Servicios Administrativos	18 y 19 de junio
Auditoría a la Defensoría Regional Guajira	25 y 26 de junio
Auditoría al Proceso de Evaluación de atención a los grupos de interés	10 y 11 de junio
Auditoría al proceso de Control Interno Disciplinario	18 y 19 de junio
Auditoría a la Defensoría Regional Amazonas	25 y 26 de junio

3. RELACIÓN CON ENTES EXTERNOS	
Informe Estado de Control Interno, Art 9 Ley 1474 de 2011	29-mayo
Informe de austeridad a la Contraloría General de la República	31-jul
Seguimiento del Registro oportuno al Sistema LITIGOB	10-jul
Ejercer la Secretaría Técnica Comité de Coordinación de Control Interno	actas de reuniones

4. FOMENTO DE LA CULTURA DEL CONTROL	
Elaboración y ejecución del Plan Institucional de Autocontrol	30-julio
Revisión y Actualización de los Procedimientos de la OCI	31-julio
Monitoreo mapa de riesgos OCI	Mayo y agosto
Hacer seguimiento al plan de acción de la OCI	mensual

La Oficina de Control Interno en las campañas de autocontrol que viene realizando busca fomentar la Cultura del Autocontrol; creando en los servidores de la Defensoría del Pueblo, conciencia de que pueden controlar su trabajo, identificar desviaciones y tomar los correctivos a que haya lugar. Afianzando que los procesos y actividades desarrolladas dentro del Sistema de Control Interno, se ejecutan aplicando los principios que gobiernan la administración pública.

En el mes de julio de 2015, se actualizó la cartelera de la OCI, publicando artículos sobre la gestión, normatividad y roles de la Oficina de Control Interno, métodos, trucos y tips para ejercer el autocontrol, así como las notas publicadas en Paloma mensajera sobre autocontrol. De igual forma, a partir del lanzamiento de Constatino Constante, la cartelera se actualiza con los mensajes de este personaje todos los meses. Estas actualizaciones se pueden evidenciar en las siguientes imágenes:



1. Realización de actividades para el día del autocontrol

Con el fin de sensibilizar a todo el personal del nivel central sobre la importancia del autocontrol en el trabajo, los días 25 y 26 de mayo, se llevó a cabo un trabajo lúdico llamado “Estrellas del autocontrol”, el cual se realizó con el apoyo de la Subdirección de Gestión de Talento Humano y la ARL Helm. Esta actividad consistió en un performance de 5 minutos realizado por actores profesionales en cada una de las dependencias que conforman el nivel central de la entidad, igualmente se les entregó a cada uno de los funcionarios una estrella anti estrés con el mensaje “el autocontrol es parte de tu vida”, se cita con evidencia fotográfica la actividad:

Campaña de expectativa realizada el día 22 de mayo:



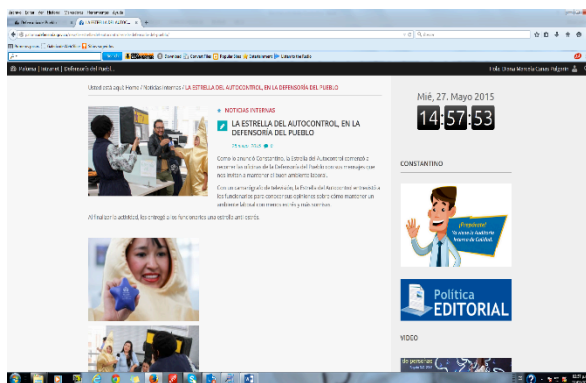
Estrella anti estrés entregada a todos los funcionarios del nivel central:



Performance en las Oficinas



2. Nota publicada en la Paloma Mensajera:



3. Realización y divulgación de Tips para el autocontrol y autoevaluación en el marco de las capacitaciones virtuales que realiza la Oficina de Planeación de forma mensual.

La Oficina de Planeación lideró la realización del curso virtual enfoque por procesos el cual se realizó por videoconferencia los meses de marzo a julio de 2015 y contó con la participación de las Defensorías Regionales y las dependencias del nivel central.

Inicialmente, se había planeado la participación mensual de la Oficina de Control Interno en las videoconferencias del curso virtual enfoque por procesos, no obstante, atendiendo a la programación de la Oficina de Planeación, esta participación se realizó de forma semanal, todos los días miércoles durante los meses de marzo a julio de 2015⁴, en 4 sesiones (9:00 a. m, 10:00 a. m, 11:00 a. m y 4:00 p. m).

En estos espacios se trataron temas, como:

- a. El autocontrol, definición según el MECI e importancia.
- a. Bases del autocontrol -aptitudes emocionales del autocontrol (autodominio).
- b. Bases del autocontrol -aptitudes emocionales del autocontrol (confiabilidad, esmero).
- c. Bases del autocontrol -aptitudes emocionales del autocontrol (adaptabilidad, innovación, asertividad). Presentación del test individual de autocontrol.
- d. Presentación de Constantino Constante.
- e. Herramientas del autocontrol -conocimiento de procesos y procedimientos.
- f. Herramientas del autocontrol -planes, programas, cronogramas.
- g. Herramientas del autocontrol -Sistemas de información, indicadores, evaluación y seguimiento.

⁴ Estas jornadas de capacitación, fueron objeto de aplazamientos debido a fallas tecnológicas del sistema de videoconferencias.

- h. Herramientas del autocontrol -Archivos adecuados y capacitación.
 - i. Presentación del Proceso de Evaluación y Seguimiento.
 - j. Presentación de los tips mensuales de Constantino Constante: disciplina, autoevaluación.
4. Realización y publicación de boletines y tips para el autocontrol y autoevaluación en la Paloma mensajera y en las carteleras de la entidad.

La Oficina de Control Interno público en los meses de junio, julio y agosto los informativos titulados “*Mi autoevaluación*”, “*9 trucos para ser disciplinados*” “*Todos podemos ser líderes*” y el “*Control en nuestro trabajo*”. Estos, se han publicado en Paloma Mensajera, en las carteleras de la entidad con la imagen de Constantino Constante, así como en los fondos de pantalla de los computadores y al inicio de los correos electrónicos.

Diseños publicados en el mes de junio



Diseño publicado en el mes de julio



Diseño publicado en el mes de agosto



5. Realización y publicación de un video sobre autocontrol

La Oficina de Control Interno con la colaboración de la Oficina de Prensa y Comunicaciones, publicó en el mes de mayo un video sobre autocontrol basándose en Constantino Constante. Este se puede consultar en la ruta: Institucional/Gestión y Control Institucional/Sistema Integrado de Gestión/ Modelo Estándar de Control Interno.



6. Realización de informes de gestión sobre las actividades de autocontrol realizadas

En el mes de julio de 2015, la Oficina de Control Interno realizó un informe de gestión en el que detalló la ejecución y avance semestral del Plan para el fomento de la cultura del control formulado para la presente vigencia. Esto, con el fin de determinar los principales aprendizajes, aciertos, problemas y dificultades que se presentaron durante la ejecución de las actividades para el fomento de la cultura de control.

2.3 Componente Planes de Mejoramiento

Con ocasión del rol que desarrolla la Oficina de Control Interno auditorías de gestión de la OCI se efectúa con periodicidad seguimiento a los planes de mejoramiento, tanto a los suscritos con la Contraloría General de la República como a los formulados para subsanar hallazgos de otras fuentes (auditorías internas de Control Interno).

En cuadro adjunto se observa en síntesis el estado de avance de los planes de mejoramiento a fecha de corte 31 de agosto de 2015.

1- Defensorías regionales auditadas:

RESULTADO DEL SEGUIMIENTO A PLANES DE MEJORAMIENTO						
DE LAS DEFENSORÍAS REGIONALES AUDITADAS						
N.O.	DEFENSORÍA REGIONAL	FECHA VISITA DEF. REGIONAL	FECHA DE CIERRE AUDITORÍA	FECHA DE ENTREGA PLAN DE MEJORAMIENTO	No. DE HALLAZGOS	EFICACIA = % avance)
1	Bogotá	02/11/2013	13/11/2013	19/03/2014	10	91%
2	Valle	06/12/2013	23/01/2014	12/06/2014	10	76%
3	Sucre	21/02/2014	28/03/2014	14/05/2014	11	88%
4	Risaralda	07/03/2014	20/05/2014	17/06/2014	18	100%
5	Magdalena Medio	20/03/2014	08/05/2014	26/05/2014	53	87%
6	Urabá	04/04/2014	21/07/2014	20/11/2014	18	74%
7	Santander	11/04/2014	25/06/2014	11/08/2014	20	70%
8	Amazonas	20/06/2014	16/02/2015	06/05/2015	22	38%
9	Cundinamarca	10/07/2014	31/07/2014	09/10/2014	31	80%
10	Antioquia	18/07/2014	15/08/2014	04/09/2014	30	97%
11	Bolívar	17/10/2014	20/11/2014	16/12/2014	52	90%
12	Arauca	06/03/2015	21/07/2015	27/08/2015	35	40%
13	Nariño	13/03/2015	12/05/2015	09/06/2015	39	50%
14	Atlántico	19/03/2015	05/06/2015	03/08/2015	26	62%
15	Huila	27/03/2015	25/06/2015	31/08/2015	38	20%

Fuente: Información entregada por las defensorías regionales y evaluada por la OCI

2- Defensorías regionales, no auditadas

1	Boyacá	6	Guajira	11	Quindío	16	Ocaña
2	Caquetá	7	Guaviare	12	Putumayo	17	San Andrés
3	Casanare	8	Magdalena	13	Tolima		
4	Chocó	9	Meta	14	Vaupés		
5	Córdoba	10	Norte de Santander	15	Vichada		

Estas regionales elaboraron un plan de mejoramiento tomando como base el informe “consolidado de hallazgos de las auditorías realizadas a las Defensorías Regionales 2013 -2014”

3- Defensorías regionales en proceso de auditoria:

1	Caldas
2	Cauca
3	Cesar
4	Guainía

Ahora bien, en lo que respecta a la Contraloría General de la República como se evidenció en el último informe del cuatrimestre 2014 la entidad cumplió con el 100% del plan mejoramiento por la auditoría regular de la vigencia 2012.

Funciones de advertencia (CGR y OCI) para el cuatrimestre en mención, la Oficina de Control Interno realizó seguimiento a lo advertido por la Contraloría General de la República en su informe de la vigencia 2012 a través de los informes de auditoría: sistemas de información Visión Web y Strategos.

3. Información y comunicación

Resolución 398 de mayo de 2007 “por medio de la cual se organiza y se estructura la información pública de la Defensoría del Pueblo en internet”, resolución que surgió como necesidad de organizar los procesos y procedimientos para preparar y publicar la información de la entidad, así como las noticias sobre las actividades del Defensor del Pueblo en la página web de la entidad.

Resolución 2003 de 31/12/2010 por medio de la cual se “adopta la política de comunicaciones de la Defensoría del Pueblo”, se adoptó para garantizar la organización y coherencia de las comunicaciones de la entidad con miras a alcanzar una adecuada articulación.

Resoluciones que requieren ser actualizadas a los cambios que ha tenido la entidad, en especial por la reestructuración (Decreto 025 y 025 de 2014).

Con el propósito de organizar la información de la entidad, en la vigencia 2010 se adoptó la Resolución 1993 “...requerimientos mínimos de seguridad y calidad de la información en intranet y en sistemas de información. Por ser un tema trascendental, se retomó el tema en la vigencia

2014 contratándose una consultoría (contrato número 293 del 21 de agosto de 2014) cuyo objeto fue diagnosticar el entorno de las tecnologías de la información y comunicaciones y elaboración del Plan Estratégico de las mismas.

La entidad dispone de la página <http://www.defensoria.gov.co/>; medio de comunicación que le permite a la entidad visibilizar las actividades que viene desarrollando en cumplimiento de su misión, garantizando una mejor comunicación e interacción con la ciudadanía, la página se encuentra disponible en tres idiomas (español, inglés y francés). Del mismo modo, se dispone de espacios de información dirigida a los niños sobre la entidad y sus actividades de manera didáctica en la ruta: <http://paloma.defensoria.gov.co/ninosninas/>. El comité Anti trámites y de Gobierno en línea en reunión del 28 de abril de 2015 solicitó hacer más visible este enlace en la página web y su actualización.

Inventario de información: se verificó la publicación del inventario de información en el sitio web de la entidad, sección denominada “Atención al ciudadano”⁵, la Oficina de Comunicaciones e imagen institucional informó que se encuentra en etapa de elaboración⁶.

La entidad utilizó distintos medios para dar a conocer la posición de la entidad frente a los diversos temas del acontecer nacional, brindar asesoría y atención oportuna, mostrar al Defensor del Pueblo como un agente neutral entre el Gobierno y la Sociedad y exponer la gestión alcanzada por la entidad:

Comunicación Externa		
Mayo	Página web Correo Electrónico	21 Comunicados
	Videos	34
	Evento	Primera Cumbre Iberoamericana de Ombudsmen; Mediación de la Defensoría en pro de educadores en el país
	Visitas	Se realizó acompañamiento al Defensor del Pueblo Nacional al municipio de Salgar, Antioquia, quien verificó situación de derechos tras avalancha, a un equipo de la Defensoría a Arauca durante la verificación de la situación de derechos en ese departamento, a los establecimientos penitenciarios de Medellín en Antioquia.
	Recursos de transporte defensorial	Se solicitaron recursos para el desplazamiento hasta Salgar, Medellín y al departamento del Arauca
Junio	Página web Correo Electrónico	16 Comunicados
	Videos	11
	Evento	La Oficina de Comunicaciones colaboró en la organización del evento de intalación de la Mesa Nacional de Participación de Víctimas en Boyacá,
	Visitas	Acompañamiento al Defensor del Pueblo Nacional al evento de instalación de la Mesa Nacional de participación de víctimas en Paipa, Boyacá, a la Delegada de Política Criminal y Penitenciaria a la cárcel la "Tramacúa" en Valledupar, además se realizó un desplazamiento hasta el municipio La Calera para tomar unas fotografías, se acompañó al SAT a Tumaco en donde se verificó la situación de derechos humanos tras algunos ataques a oleoductos del departamento de Nariño
	Recursos de transporte defensorial	Se solicitaron recursos para realizar viajes a Paipa, Valledupar, la Calera y Tumaco

⁵ Actividad: publicación datos abiertos “Estrategia Gobierno en línea 2012 -2015” página 46

⁶ Mensaje electrónico del 28/05/2015

Julio	Página web Correo Electrónico	25 Comunicados
	Videos	2
	Evento	La oficina de Comunicaciones organizó el Lanzamiento libro 'Violaciones a los derechos humanos de adolescentes privados de la libertad: Recomendaciones para enfrentar la crisis del Sistema de responsabilidad penal para adolescentes' de la Delegada para la Niñez, la Juventud y el Adulto Mayor.
	Visitas	Con el fin de comprobar las irregulares denunciadas relacionadas con la alimentación dada a los niños de los colegios públicos en los departamentos de Caldas, La Guajira y Atlántico, la Delegada para los derechos de la Niñez, la Juventud y el Adulto Mayor fue acompañada por la oficina de comunicaciones en estas visitas. Así mismo se realizó acompañamiento a la Delegada de derechos Colectivos y de Medio Ambiente a las minas del Bajo Cauca Antioqueño, las minas ubicadas en Caldas
	Recursos de transporte defensorial	Se realizó la solicitud de recursos para viajar a Caldas, La Guajira, Atlántico y Nariño

Agosto	Página web Correo Electrónico	15 Comunicados
	Videos	3 videos
	Evento	La oficina de Comunicaciones organizó el lanzamiento del libro de tutelas en el hotel Tequendama, así mismo, se realizó la organización de un evento de la Delegada de Salud sobre enfermedades renales
	Visitas	Se realizó acompañamiento: a la Delegada de Colectivos en la verificación de los problemas ambientales en Antioquia, en evento del Defensor Nacional del Pueblo al municipio de Chocontá, igualmente, se realizó visita a Cartagena para hacer presencia en un taller de derechos económicos, sociales y culturales, a su vez en la misma ciudad se acompañó al Defensor Nacional del Pueblo en el encuentro de justicia ordinaria y tras la crisis en la frontera con Venezuela el equipo de comunicaciones viajó en dos oportunidades a Cúcuta, Norte Santander.
	Recursos de transporte defensorial	Se solicitaron recursos para acompañamientos a Antioquia, Chocontá, Norte de Santander, y Bolívar

Fuente: Oficina de Comunicaciones e imagen institucional

Comunicación Interna		
MES	MEDIO	ACTIVIDAD
Mayo	Boletín Interno Virtual Paloma Mensajera	81 notas publicadas sobre diversos temas internos de la entidad
	Red de Carteleras	113 recortes periodísticos colgados en las carteleras de la entidad
	Monitoreo de Medios	22 envíos a todos los funcionarios de la entidad sobre noticias específicas sobre el defensor o la Defensoría y sobre temas relacionados con derechos humanos.
	Campañas Institucionales	Se realizaron 2 campañas, una campaña sobre constantino (la estrella del autocontrol), otra sobre las auditorias de calidad en en donde la oficina de Comunicaciones realizó registro audiovisual y publicación de las piezas de expectativa en Paloma Mensajera.

Junio	Boletín Interno Virtual Paloma Mensajera	80 notas publicadas sobre diversos temas internos de la entidad
	Red de Carteleras	61 recortes periodísticos colgados en las carteleras de la entidad
	Monitoreo de Medios	21 envíos a todos los funcionarios de la entidad sobre noticias específicas sobre el defensor o la Defensoría y sobre temas relacionados con derechos humanos.
	Campañas Institucionales	Se realizó una campaña sobre el comité de convivencia, en donde se invito a participar por correo electrónico y se realizó publicación del as personas que fueron seleccionadas.

Julio	Boletín Interno Virtual Paloma Mensajera	105 notas publicadas sobre diversos temas internos de la entidad
	Red de Carteleras	61 recortes periodísticos colgados en las carteleras de la entidad
	Monitoreo de Medios	11 envíos a todos los funcionarios de la entidad sobre noticias específicas sobre el defensor o la Defensoría y sobre temas relacionados con derechos humanos.
	Campañas Institucionales	Se realizaron 2 campañas, la primera se realizó sobre el tema de concertación de objetivos en donde se publicó la información de formatos y presentación paso a paso del nuevo sistema de evaluación, también en este mes se realizó la campaña de rendición de cuentas en donde se invito a los funcionarios a participar en la jornada de sensibilización.

Agosto	Boletín Interno Virtual Paloma Mensajera	94 notas publicadas sobre diversos temas internos de la entidad
	Red de Carteleras	64 recortes periodísticos colgados en las carteleras de la entidad
	Monitoreo de Medios	23 envíos a todos los funcionarios de la entidad sobre noticias específicas sobre el defensor o la Defensoría y sobre temas relacionados con derechos humanos.
	Campañas Institucionales	se realizaron 4 campañas, la primera fue sobre control en el trabajo de Constantino, en la cual se envió a todos los funcionarios las piezas realizadas por el diseñador y se publicó en Paloma Mensajera, la segunda fue la invitación a nivel central a la actividad desarrollada por la nueva ARL POSITIVA, la tercera campaña se dio en las brigadas de emergencia y la última el mensaje que se envió para participar en la Jornada de Donación de Sangre que se desarrollo el 20 de agosto del presente año.

Fuente: Oficina de Comunicaciones e imagen institucional

Plan Anticorrupción y de atención al ciudadano

[Descargar | Plan de acción de riesgos de corrupción 2015](#)

[Descargar | Plan de acción antitrámites 2015](#)

[Plan de acción rendición de cuentas 2015](#)

[Descargar | Plan de acción atención al ciudadano 2015](#)

Rendición de Cuentas 2015

[Descargar plan de acción 2015](#)

Actos de corrupción: Por el período comprendido entre los mayo, junio, julio y agosto de 2015, la Oficina de Control Interno Disciplinario⁷ informó que dentro de los registros se presentó una queja relacionada con este tipo de hechos por la presunta irregularidad por la elección de los operadores logísticos de un convenio suscrito por la entidad, si bien la acción puede ser presentada por un anónimo, es necesario aportar medios probatorios que permitan dar credibilidad a la queja. En este caso y a pesar de la carencia de los mismos, por tratarse de actos de corrupción se adelanta la acción disciplinaria respectiva para corroborar la existencia de los hechos y los servidores públicos que podrían estar implicados.

ASPECTOS SOBRE LOS CUALES SE RECOMIENDA REVISIONES Y FORTALECIMIENTO

- 1- Finiquitar con la actualización de documento que contenga los principios y valores de la entidad junto con su socialización, Divulgación y adopción a través de acto administrativo (acta y/o resolución). Lidera Subdirección de Talento Humano.
- 2- Culminar las actividades para concertar los acuerdos de gestión con los Directivos, así como la definición de los compromisos laborales para los funcionarios en provisionalidad. - Subdirección de Talento Humano.
- 3- Evaluación de la satisfacción del usuario, se hace necesario afianzar sobre los siguientes ítem: Existencia en sitio web de encuestas de opinión; publicación en sitio web de foros de discusión o salas de chat; existencia en sitio web de seguimiento a PQRS (los usuarios ingresen por la página a realizar seguimiento a sus peticiones) y existencia en sitio web de satisfacción a PQRS.

⁷ Memorando del 29/09/2015

- 4- Concluir con la ficha técnica de los indicadores (eficiencia, eficacia y efectividad) de acuerdo a los criterios definidos en el Sistema de Información -STRATEGOS- y mejorar la cultura de seguimiento a los mismos, contrastando la contribución de los procesos al cumplimiento de las metas. -Oficina de Planeación
- 5- Normograma: Fijar criterios para la actualización permanente (responsables, la periodicidad, canales de consulta y divulgación). - Oficina Jurídica.
- 6- Actualizar la política de comunicaciones en armonía con la actual estructura organizacional, junto con la matriz de comunicaciones y las guías de apoyo para las tareas informativas.
- 7- Implementación del Plan Estratégico de tecnologías de la información y las comunicaciones.
- 8- Actualizar el portal web para niños, niñas y adolescentes constantemente, el enlace al buzón de contacto, peticiones, quejas reclamos y denuncias con la habilitación de sus respectivos formularios y las ayudas correspondientes para su diligenciamiento, dispuesto un lugar visible; además de publicarles información en la sección de *noticias* en asuntos que se relacionen con su interés superior, su bienestar personal y su protección especial
- 9- La Oficina de Control Interno en su rol de evaluación y seguimiento ha hecho recomendaciones, así como también en su rol de auditor se han evidenciado hallazgos, situaciones que se convierten en oportunidades de mejora para las dependencias. Por lo tanto, es fundamental recordar la existencia de la Resolución 602 del 25 de abril de 2013 *“Por medio de la cual se ajusta la reglamentación del sistema de control interno en la Defensoría del Pueblo, de conformidad con la legislación vigente y se asignan responsabilidades”* concernientes al artículo quinto, literal B, específicamente numeral 6) *“Adoptar las recomendaciones generadas y la puesta en marcha de los planes de mejoramiento”*; planes que se han de convertir en la mejora continua al interior de la entidad. - todas las dependencias de la entidad.

Proyectó: Doris Ramirez Medina

Informe Pormenorizado del Control Interno - Artículo 9 Ley 1474 de 2011
Oficina de Control Interno - Defensoría del Pueblo

Jefe de Control Interno	Ricardo Arturo Arias Beltrán	Período Evaluado	Primer cuatrimestre de 2015
		Fecha de Elaboración	mayo de 2015

Presentación

Dadas las disposiciones contenidas en la Ley 1474/11 artículo 9 parágrafo 3, la Oficina de Control Interno de la Defensoría del Pueblo, presenta el informe pormenorizado del estado de control interno de la entidad correspondiente al cuatrimestre comprendido entre el 01 de enero al 30 de abril de 2015.

Este informe se desarrolló tomando como referencia la metodología definida por el DAFP (Decreto 943 del 21 de mayo de 2014) para cada uno de los módulos que lo comprenden, así como su eje transversal *“Información y Comunicación”*. El informe puesto a consideración fue construido con los insumos aportados por las diferentes dependencias a quienes se les solicitó información y la aportaron (Secretaría General, Oficina de Control Interno Disciplinario, Subdirección de Talento Humano, Subdirección Administrativa y Oficina de Planeación, entre otros), adjunto con las recomendaciones generadas del informe cuatrimestral anterior y los informes emitidos por la Oficina de Control Interno (Auditoría, Evaluación y Seguimiento, entre otros).

1. Módulo de Control de Planeación y Gestión

1.1 Componente Talento Humano

Acuerdos, compromisos y protocolos éticos se encuentran publicados los principios éticos de la Defensoría del Pueblo de la vigencia 2002 en la página web; código que se halla en proceso de actualización cuya actividad comenzó con la conformación del equipo de agentes de cambio con representantes de las dependencias del nivel central, regional, comisión de personal y comité de convivencia laboral. El 08 de abril de 2015 la Subdirección de Talento Humano presentó el borrador del documento final que contiene el proyecto del Código de Ética para los comentarios y observaciones al interior de la entidad.

Como acción de mejora, la Oficina de Control Interno está verificando en el seguimiento a planes de mejoramiento que cada dependencia afiance el componente de ambiente de control a través de la sensibilización, divulgación, interiorización y aplicación del código de ética. Así mismo, en el proceso auditor se verifica que exista conocimiento del código y su aplicación a las actividades que se desarrollan.

Normograma¹: El Decreto 025 de 2014 designó a la Oficina Jurídica la función de compilar y actualizar las normas y a Secretaría General la de coordinar el control y registro de los actos

¹ El **normograma** es una herramienta que permite a las entidades públicas y privadas delimitar las normas que regulan sus actuaciones en desarrollo con su objeto misional. El normograma contiene las normas externas como leyes, decretos, acuerdos, circulares, resoluciones que afectan la gestión de la entidad y las normas internas como reglamentos, estatutos, manuales y, en

administrativos que emita la entidad. Actualmente la Oficina Jurídica viene trabajando en la modificación de la estructura del documento electrónico que contiene el normograma institucional.

Incorporación servidores a la planta de personal

En lo referente a la selección para la vinculación de personal de la entidad, se realizó alianza estratégica con el SENA, a través de la Agencia Pública de Empleo, se efectuó una convocatoria a través de la cual se busca crear espacios democráticos y participativos para que accedan todos los ciudadanos, adelantando procesos abiertos tendientes a proveer cargos de carrera con nombramientos provisionales mientras es posible realizarlos en términos de la Ley 201 de 1995, se inició la recepción de hojas de vida para proveer 84 empleos misionales de las diferentes regionales. La recepción de hojas de vida se inició el 14 de abril y finaliza el 15 de mayo; al 30 de abril de 2015 han aplicado 660 ciudadanos.

Se gestionó ante Ministerio de Hacienda una solicitud para que se incluya en el anteproyecto del Presupuesto General de la Nación para la vigencia fiscal 2016, las partidas necesarias para iniciar el proceso de concurso de méritos para 500 empleos en términos de la Ley 201 de 1995.

En la reestructuración se proyectó la provisión de empleos de manera gradual en cada una de las vigencias 2014, 2015 y 2016, lográndose progresar significativamente en esta actividad mediante la incorporación de 113 nuevos servidores públicos en el cuatrimestre.

NOVEDADES DE PLANTA	Enero	Febrero	Marzo	Abril	TOTAL
INGRESOS NUEVOS	50	32	21	10	113
RETIRO	8	9	4	11	32
ENCARGOS		3	4	3	10
PROVISIONALES CAMBIO DE CARGO	2	2	4	1	9
INCORPORACIONES	15	2	2		19

Fuente: Subdirección de Gestión del Talento Humano

En la actualidad la planta asignada a la Defensoría del Pueblo es de 1.971 cargos, estando ocupada en 1.635 cargos y 336 en vacancia.

NIVEL CENTRAL						
	DIRECTIVO	ASESOR	PROFESIONAL	TECNICO	ADMINISTRATIVO	TOTAL
ASIGNADA	31	20	392	58	185	686
OCUPADA	29	11	304	56	158	558
VACANTE	2	9	88	2	27	128
NIVEL REGIONAL						
	DIRECTIVO	ASESOR	PROFESIONAL	TECNICO	ADMINISTRATIVO	TOTAL
ASIGNADA	36	0	879	104	266	1285
OCUPADA	33	0	699	98	247	1077
VACANTE	3	0	180	6	19	208

Fuente: Subdirección de Gestión del Talento Humano

general, todos los actos administrativos de interés para la entidad que permiten identificar las competencias, responsabilidades y funciones de las dependencias de la organización. <http://es.wikipedia.org/wiki/Normograma>

En la ubicación de los empleos se presenta una asignación del 65% de los cargos en el nivel regional, frente al 35% en el nivel central, lo que demuestra que el proceso de fortalecimiento de personal que se ha venido desarrollando se ha enfocado principalmente en las Defensorías Regionales, las cuales son llamadas a garantizar la cobertura y prestación de los servicios de la entidad.

	DIRECTIVO	ASESOR	PROFESIONAL	TECNICO	ADMINISTRATIVO	TOTAL
CENTRAL	31	20	392	58	185	686
REGIONAL	36	0	879	104	266	1285
TOTAL	67	20	1271	162	451	1971

Fuente: Subdirección de Gestión del Talento Humano

Implementación nuevo sistema de evaluación

Se culminó con la primera etapa de estructuración del proyecto de Evaluación del Desempeño y la formulación del nuevo proyecto de Estatuto de Carrera Administrativa, seguido con la entrega al Despacho del Señor Defensor el proyecto del acto administrativo que regulará el nuevo sistema de evaluación, siendo integrada una comisión de cuatro (4) funcionarios y un contratista para revisar el proyecto presentado por la Subdirección de Talento Humano.

Plan de Bienestar Social Laboral e incentivos

Se realizó la estructuración y aprobación del programa anual de bienestar social laboral e incentivos 2015, acción que culminó en el mes de febrero de 2015, donde la comisión de personal avaló dicho plan, presentándose un avance en el cuatrimestre en mención del 15%:

- Entrega de tarjetas y detalles de cumpleaños
- Feria de servicios con la caja de compensación COMPENSAR (salud y vivienda)
- Encuesta nacional de intereses deportivos
- Dos talleres de ensaladas
- Un taller de cocina gourmet
- Día de la secretaria -24 de abril de 2015

Actividades de Bienestar Social Laboral realizadas a nivel nacional y central

N°	Actividad	Fecha	Horas	Participantes
1	Entrega de tarjeta y detalle de cumpleaños (pases dobles de cine o galletas)	enero a abril	n/a	427
2	Encuesta de intereses deportivos (programación de torneos)	20 al 31 de marzo	n/a	711
3	Entrega de detalle Día de la Secretaria	abril	n/a	79
				1217

Nivel Central (Incluye Regionales Bogotá y Cundinamarca)

N°	Actividad	Fecha	Horas	Participantes
1	Feria de Servicios Compensar (Salud y Vivienda)	23-feb.	3	25
2	Taller cocina gourmet	18-mar.	3	14
3	Taller 1 ensaladas	24-mar.	2	14
4	Taller 2 ensaladas	25-mar.	2	17
5	Integración día de la secretaria	24-abr.	5	36
				106

Fuente: Subdirección de Gestión del Talento Humano.

Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo

Se gestionó solicitudes de cotizaciones para el proceso de contratación de intervenciones de los sistemas de vigilancia epidemiológica. Así mismo, se realizaron talleres de intervención psicosocial en la regionales: Norte de Santander, Meta, Risaralda, Córdoba y riesgos biomecánico en capacitación en levantamiento de cargas, inspecciones puestos de trabajo (indígenas, GRAN, Recursos y Acciones Judiciales, Regional Bogotá) y el desarrollo de la campaña de hábitos saludables en oficinas del nivel centro (Grupo de contratación y ATQ).

Aplicación de encuestas de sintomatología e inspecciones de puestos de trabajo.

Regional/Nivel Central	Ciudad	Encuestas de Sintomatología	Inspecciones puestos de trabajo
		Servidores Públicos	Servidores Públicos
Guajira	Riohacha	14	14
Bogotá, Cundinamarca y Nivel Central (Defensoría Delegada para los Indígenas y las Minorías Étnicas, Dirección Nacional de Recursos y Acciones Judiciales, Regional Bogotá, Oficina de Asuntos Internacionales, Defensoría Delegada para los Asuntos Agrarios y Tierras, Defensoría Delegada para la Política Criminal y Penitenciaria, Defensoría Delegada para la Prevención de Riesgos de Violaciones de DDHH y DIH)	Bogotá	30	30
TOTAL		44	44

Fuente: Subdirección de Gestión del Talento Humano.

Capacitación institucional

Con el fin de fortalecer las competencias de los servidores públicos, se realizaron las siguientes actividades:

- Capacitación de Seguridad en Terreno, se desarrolló en Bogotá, 23 de Febrero de 2015. Para un total de 43 servidores.
- Desarrollo del taller de Autocuidado en la ciudad de Bogotá para la regionales Cundinamarca, meta, Boyacá y nivel Central. (3y4 de marzo - 4 personas) (25y26 de marzo -12 personas).
- Desarrollo del taller de Autocuidado en la ciudad de Cali para las regionales Caldas, Cauca, Risaralda y Valle. (10 y 11 de marzo -8 personas) (12 y 13 de marzo- 8 personas).
- Desarrollo del taller de Autocuidado en la ciudad de Cúcuta para la regionales Norte de Santander, Ocaña y Santander (17y18 de marzo -9 personas).
- Talleres de Autocuidado: 21 y 22 de abril - 8 asistentes (4 Nariño y 4 putumayo), 14 y 15 de abril - 8 asistentes (4 Caquetá y 4 Huila)
- Taller modelo pedagógico: 17 abril - 25 asistentes del nivel central.
- Diplomado de ética y valores: 23, 27 y 30 abril - 3 asistentes del nivel central.
- Ley de transparencia, servicio al ciudadano y derecho de acceso: 30 ABRIL - 29 asistentes del nivel central.
- Enfoque por procesos - virtual - 20 horas - 66 asistentes del nivel nacional.
- Office virtual SENA - 24 horas - 77 asistentes del nivel nacional.

Situaciones administrativas

Durante el primer cuatrimestre se realizó el trámite de diferentes situaciones administrativas entre las que se hallan: permisos, vacaciones, certificaciones laborales, entre otros.

CLASES DE PERMISO					
Tipo de Solicitud	Enero	Febrero	Marzo	Abril	TOTAL
Solicitud de Permisos remunerados	98	95	80	68	341
Solicitud de Permisos académicos	53	65	28	13	159
Remisión certificación académica	3	29	6	3	41
Permisos compensatorios por elecciones	0	0	0	2	2
Permisos compensatorios por semana santa	0	0	5	72	77
Permisos por laborar sábados y domingos	17	13	20	15	65
Permisos por cumpleaños	41	38	34	32	145
Permisos regional	3	0	1	1	5
Permisos por licencia de luto	10	5	3	9	27
Justificación licencia por luto	2	1	0	3	6
Justificación ausentismo	2	2	2	2	8
Permisos por licencia no remunerada	4	5	2	4	15
Permiso sindical ASDEP	5	4	3	2	14
Permiso sindical ASENEP	0	4	3	3	10
Turnos fin de año circular 004	0	0	0	0	0
Turnos fin de año de 2014	0	0	0	0	0
TOTAL					915

MODALIDAD VACACIONES					
	Enero	Febrero	Marzo	Abril	TOTAL
Solicitud vacaciones	27	17	26	18	62
Disfrute de vacaciones	178	65	28	79	350
Solicitud modificación	6	12	17	20	55
Modificaciones aplicadas	6	4	5	3	18
Solicitud interrupción	12	8	4	4	28
Interrupciones aplicadas	16	8	1	7	32
TOTAL					545

CERTIFICACIONES LABORALES					
	Enero	Febrero	Marzo	Abril	TOTAL
Solicitud Certificación laboral	247	217	204	230	898
Solicitud Certificación laboral con funciones	80	249	32	9	370
TOTAL					1268

SEGURIDAD SOCIAL					
	Enero	Febrero	Marzo	Abril	TOTAL
Recepción de incapacidades	164	136	155	135	590
Incapacidades aplicadas en nómina	57	58	65	65	245
Solicitud traslado cesantías y pensión	4	3	8	4	19
Traslado cesantías y pensión Aplicadas en Nomina	0	34	10	12	56
Solicitud traslado EPS	3	5	8	5	21
Aprobación de traslado de EPS	0	17	14	4	35
Negación de traslado de EPS	2	1	3	9	15
Solicitud certificación FNA Aplicado	5	10	10	5	30
Solicitud certificación pensional	10	4	5	9	28
Solicitud retiro parcial de cesantías	116	139	74	52	381
Retiro parcial de cesantías aplicadas	137	132	71	22	413
Solicitud licencia por maternidad	3	3	0	1	7
Solicitud licencia por paternidad	3	2	1	2	8
Informe de embarazo	0	3	3	1	7
TOTAL					1855

NOMINA					
	Enero	Febrero	Marzo	Abril	TOTAL
Solicitud afiliación Asdep y Asemdep	44	39	21	7	111
Afiliación Asdep y Asemdep aplicadas	34	63	25	7	129
Solicitud Desafiliación Asdep y Asemdep	11	6	4	5	26
Desafiliación Asdep y Asemdep aplicadas	2	11	5	4	22
Novedades para nómina	483	329	369	399	1580
Renovación código de descuento	0	3	2	2	7
Horas extras aplicadas	0	35	36	34	105
Libranza aplicadas	153	127	153	119	552
Solicitud Descuento RTF	0	6	15	57	78
Formato de condición declarante Recibidas	13	34	32	575	654
Formato dependencia económica recibidas	6	1	6	51	91
Paz y salvos bancarios recibidos	9	6	13	7	109
Solicitud Retiro fondos de empleados e ministerio	0	3	0	0	3
Modificación cuentas nómina aplicadas	3	3	10	9	25
Solicitud de embargo	0	3	6	5	14
Remisión factura (Emermedica, Sanitas, Caja de Compensación, Etc).	2	2	3	3	10
TOTAL					3516

PLANTA					
	Enero	Febrero	Marzo	Abril	TOTAL
Actualización hoja de vida	12	18	22	39	91
Solicitud asignación de funciones	19	33	64	36	152
Entrega de cargo	4	16	3	5	28
Remisión hoja de vida	41	41	20	30	132
Solicitud de ascenso	11	12	17	16	56
Solicitud certificación para contratación	68	38	39	4	149
Solicitud traslado	0	3	5	3	11
Aceptación nombramiento documentos para posesión	29	19	15	15	78
Entrega Declaración juramentada de bienes y rentas 2014	0	0	404	664	1068
Solicitud prorroga de documentos	2	0	2	5	9
TOTAL					1774

OTROS DOCUMENTOS					
	Enero	Febrero	Marzo	Abril	TOTAL
Solicitud control interno disciplinario	9	5	16	15	45
Respuesta a Solicitud control interno disciplinario	15	13	24	3	55
Remisión reuniones	2	3	9	6	20
Derecho de petición	3	9	10	23	45
Tutelas	0	1	1	0	2
TOTAL					

Frente al tema pensional, la Subdirección de Talento Humano identificó un total de 41 mujeres y 16 hombres que cumplen requisitos de edad, gestionándose ante los fondos de pensiones la verificación del cumplimiento de requisitos de tiempo. De igual forma se realiza identificación de los funcionarios que cumplen la edad de retiro forzoso para la gestión de acciones antes los fondos.

En lo corrido del primer cuatrimestre se radicaron 132 incapacidades ante las EPS para proceso de cobro, 105 en trámite de transcripción y 38 devueltas a los funcionarios por no cumplir con los requisitos mínimos.

Mes	Total Recibidas	Menores a 3 días	Mayores a 3 días	EG	AT	EP	LM	LP
Enero	107	50	57	48	2	1	3	3
Febrero	116	58	58	48	4	1	3	2
Marzo	115	50	65	61	2	1	0	1
Abril	114	49	65	58	3	1	1	2
TOTAL	452	207	245	215	11	4	7	8

* EG: Enfermedad General * AT: Accidente de Trabajo * EP: Enfermedad Profesional
* LM: Licencia de Maternidad * LP: Licencia de Paternidad

Mes	Cobro	Transcripción	Objetadas	Cantidad
Enero	20	10	27	57
Febrero	23	30	5	58
Marzo	32	30	3	65
Abril	27	35	3	65
TOTAL	132	105	38	245

Historias laborales: En el cuatrimestre anterior dentro de los aspectos a mejorar se incluyó “generar y ejecutar un plan de contingencia para finiquitar con la organización de las hojas de vida (digitalización y archivo de documentos en la carpeta física) con el fin de proteger las historias laborales y dar cumplimiento a lo estipulado por el Archivo General de la Nación y el DAFP”, como acción se estableció un plan de trabajo en el mes de abril con el fin de iniciar a partir del mes de mayo y con finalización enero de 2016 la digitalización de las hojas de vida.

CRONOGRAMA												
Descripción	Responsable		mayo	junio	julio	agosto	septiembre	octubre	noviembre	diciembre	enero	TOTAL
Depuración hojas de vida pendientes por digitalizar	Martha Villabon											
Digitalización historias laborales correspondientes a ingresos de los años 2012-2013. Total HL: 516	Martha Villabon	Pactado	20	20	20	20	20	20	20	20	50	210
		Ejecutado										0

En el cuadro anexo se presenta el estado de digitalización de las hojas de vida primer cuatrimestre:

DETALLE	CANTIDAD	2012	2013	2014	2015	DESCRIPCIÓN	CAUSA	OBSERVACION
Historias laborales Activas	1625			X	X	Historias laborales bajo custodia de la Subdirección de Gestión del Talento Humano	Para el año 2015 se han ido creando los expedientes con el respectivo proceso. Proceso que se encuentra al día hasta el mes de abril.	
Historias Laborales inventariadas	1257			X		Corresponde a HL organizadas alfabéticamente dentro del archivo de la	El pendiente de HL sin inventariar no se ha realizado por falta de espacio	
Historias Laborales sin inventariar	368			Julio, Agosto, septiembre, octubre, noviembre y	Enero, febrero, marzo, abril	Corresponde a HL sin incluir en el inventario alfabético, las cuales se encuentran incluidas en cajas fuera del espacio asignado para su custodia.		
Documentación sin archivar	5 m			X	X	Se encuentran en la Subdirección de Talento Humano en los puestos de trabajo para inserción dentro de cada HL, teniendo en cuenta hacerle el respectivo proceso archivístico.		
Expedientes sin crear 2012 – 2013	303	X	X			Corresponde a las historias laborales de 2012 y 2013 que no han sido creadas en el Sistema de Gestión Documental (ORFEO) y así mismo no tienen ningún proceso archivístico.		
Historias laborales inactivas	415	X	X	X		Se encuentran en el archivo de la Subdirección. Estas HL cuentan con el inventario actualizado, organización de la documentación que se ha incluido.		

Fuente: Subdirección de Gestión del Talento Humano.

1.2 Componente Direccionamiento Estratégico:

La Defensoría del Pueblo cuenta con un **Plan Estratégico 2013 - 2016** adoptado mediante la Resolución 1014 de la vigencia 2013; plan que articula y orienta las acciones de la Entidad para el logro de los objetivos en cumplimiento de su misión.

Planes, Programas y Proyectos: Para la vigencia 2015 se definió el Plan Operativo Estratégico (POE) y el Plan de Acción Anual (PAA), publicados en página Web de la Entidad: institucional / Gestión y Control Institucional / Plan Estratégico Institucional

Plan Operativo Estratégico – POE

Comprende los proyectos o actividades que desarrolla una dependencia para el logro de los objetivos y resultados estratégicos incluidos en el plan estratégico.

[Descargar Consolidado actividades POE 2015](#)

Planes de acción anual

Comprende las actividades que cada dependencia lleva a cabo anualmente en desarrollo de las funciones asignadas legal y reglamentariamente.

Consolidado PAA nivel central 2015

[Ver informe](#)

Consolidado PAA regionales 2015

[Ver informe](#)

Dentro de este elemento, la Oficina de Control Interno está realizando seguimiento a los planes de mejoramiento presentados por aquellas Dependencias a quienes se les ha auditado, así como punto de control en la verificación realizada en el presente cuatrimestre con ocasión de las auditorías realizadas “reuniones de seguimiento mensual a la gestión -(Resolución 1692 de 2013).

La Resolución 1692 de 2013 estableció que a más tardar el 15 de noviembre de cada vigencia los Jefes de las Dependencias deben enviar a la Oficina de Planeación el POE y el PAA para su consolidación y parametrización, frente a este compromiso no todas las dependencias cumplieron. Del mismo modo, en la revisión efectuada de coherencia y pertinencia por la Oficina de Planeación identificaron actividades que consideraron no estratégicas, siendo por ello necesario la solicitud de ajustes necesarios. Como el proceso venía en un atraso considerable, la Oficina de Planeación informó a las dependencias que el registro de información de ejecución de los planes correspondiente a los meses de enero y febrero se podía realizar de manera simultánea en el mes de marzo. Por las circunstancias expuestas, no se realizaron los informes que consolidan el estado de avance en lo planeado (Resolución 1692 de 2013) y por ende la no publicación en la página web del avance del Plan de Acción por los meses de enero, febrero, marzo y abril, así como el informe bimensual del avance del Plan Estratégico 2015 (enero - febrero; marzo y abril).

Modelo de Operación por procesos: la entidad divulgó el manual versión 2015, en la página web <http://www.defensoria.gov.co/es/public/Gestionycontrolinstitucional/1260/Calidad-y-Modelo-Est%C3%A1ndar-de-Control-Interno---MECI.htm>; sistema basado en procesos conforme a la NTCGP 1000:2009 que permite mejorar la satisfacción de los usuarios y el desempeño institucional.

Mapa de procesos: la Resolución 1822 del 31 de 2013 adoptó el mapa, sin embargo la Oficina Jurídica mediante comunicado número 1050-20-2014 de fecha 09 de octubre de 2014 expresó que el mapa de procesos había quedado sin validez alguna. El representante de la Alta Dirección (Oficina de Planeación) presentara al Comité de Coordinación de Control Interno en el mes de mayo de 2015, la nueva diagramación del mapa de procesos y el proyecto de resolución por medio del cual se adoptará la estructura de operación por procesos de la Defensoría del Pueblo e institución del Manual de Calidad.

Política de calidad: con la Resolución 1009 del 11 de julio de 2014 se adoptó la Política y los objetivos de calidad.

Con la Resolución 1010 del 11 de julio de 2014 se adoptaron seis (6) **procedimientos obligatorios** de acuerdo a la norma NTCGP 1000:2009 (elaboración y control de documentos, control de registros, control de producto y/o servicio no conforme, acciones preventivas, acciones correctivas y auditorías de calidad).

Con la Resolución 1934 de fecha 15 de diciembre de 2015, se adoptaron los procesos Estratégicos, de Soporte y de Monitoreo y Evaluación, el ejercicio continuó con el trámite de socialización y aplicabilidad de los mismos a través del memorando 1060-234 de diciembre 17 de 2014. Se incorporaron en el listado maestro de documentos para darlos a conocer a través de la página web

<http://www.defensoria.gov.co/public/manualdeprocesosyprocedimientos/listadomaestro.htm> se hipervincularon los productos de los procesos (caracterizaciones, manuales, procedimientos, formatos, instructivos, guías y demás). En lo que respecta a los procedimientos misionales fueron allegados a la Oficina de Planeación previa socialización realizada por los respectivos líderes conforme a los soportes entregados para cada uno de ellos. En relación con la adopción formal de los procesos misionales, la Oficina de Planeación remitió mediante memorando número 1060-030 de febrero 13 de 2015, la propuesta de acto administrativo para la adopción de aquellos que fueron aprobados mediante actas número 4 y 6 de 2014. Dentro de la mejora continua con el memorando número 1060-082 del 27 de abril de 2015 se solicitó a los líderes de los procesos revisar, actualizar y realizar revisión de los procedimientos.

Evaluación de la satisfacción del usuario: En cumplimiento del Decreto 025/14, se implementó el área de servicio al ciudadano, Peticiones, Quejas, Reclamos Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones -PQRSDF-, en la Secretaría General, estableciéndose un canal de comunicación entre la Defensoría del Pueblo y sus usuarios, que provee información útil para la revisión y análisis de los procesos y para la formulación de acciones correctivas, tendientes a eliminar las causas de las quejas y mejorar las Funciones de la Entidad. Para ello la entidad cuenta con diferentes canales (canal presencial a nivel central y regional), ventanilla de correspondencia (a nivel central y regional), página Web (buzon.pqrsdf@defensoria.gov.co), Línea Telefónica (a nivel central y regional), Buzones (nivel central y regional) para que los usuarios comuniquen y presenten sus peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones.

Con la información recibida a través de los canales descritos, la Oficina encargada (Secretaría General) ha venido expidiendo los informes y publicándolos en la página web de la entidad: <http://www.defensoria.gov.co/es/public/atencionciudadanoa/1961/C%C3%B3mo-presentar-peticiones-sugerencias-quejas-reclamos-y-denuncias.htm>

Por el cuatrimestre en mención, se expidieron los siguientes informes:

Informe PQRS - consolidado de enero a febrero de 2015

Informe PQRS - consolidado de abril a diciembre de 2014

Informe PQRS - noviembre a diciembre de 2014

Se ha liderado el programa de capacitación en todo el país, en lo corrido del año 2015 se han capacitado a 644 personas. Temas abordados: 1. Gestión de Servicio al Ciudadano, 2. Cultura y Servicio al Ciudadano. 3. Herramientas en Servicio al Ciudadano y 4. Sistema Integrado de Gestión de Información y Seguimiento PQRSDF, 5. Procedimiento establecido para el manejo de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes, Denuncias y Felicitaciones, PQRSDF, con el Sistema Integrado de seguimiento y control y mejoramiento de los niveles de satisfacción. Así mismo, se ha liderado el ejercicio de sensibilización y divulgación del buen trato, respeto y buen servicio, incluyendo dentro de sus prioridades herramientas como: Protocolo del buen servicio y la Carta del buen servicio; documentos éstos que son socializados y puestos en práctica en el diario vivir laboral y dentro del proceso de capacitación por parte de los Servidores Públicos y Contratistas de la Defensoría del Pueblo.

Frente a la protección del denunciante, la Oficina de Control Interno Disciplinario en el mes de mayo de 2015 actualizará la descripción de sus funciones y agregará el siguiente texto: “Por excepción, la queja puede ser anónima para protección del denunciante, caso en el cual el quejoso deberá aportar los medios probatorios suficientes que permitan entrever la comisión de un delito o una infracción disciplinaria, de conformidad con lo establecido en el artículo 69 de la Ley 734 de 2002 y el artículo 38 de la Ley 190 de 1995”.

Ferias Nacionales de Servicio al Ciudadano: Durante el año 2015 se ha llevado a cabo una Feria en la ciudad de Turbo Antioquia, el día 25 de abril de 2015 con la participación de la Defensoría del Pueblo. Es la primera del año y la quinta en que participa la Entidad. Próxima Feria: Pitalito - Huila 30 de mayo 2015.

REGIONAL O DEPENDENCIA	FECHAS	ASISTENTES
REGIONAL BOGOTA U-10 U-11	12/02/2015	29
REGIONAL BOGOTA U-8 U-9	13/02/2015	29
REGIONAL BOGOTA U-6 U-7	19/02/2015	34
REGIONAL BOGOTA U-4 U-5	24/02/2015	25
REGIONAL BOGOTA U-2 U-3	27/02/2015	56
REGIONAL BOGOTA LEY 600 PM POSTULAD	04/03/2015	46
REGIONAL ARAUCA	05/03/2015	28
REGIONAL BOGOTA JUSTICIA Y PAZ	06/03/2015	40
REGIONAL BOGOTA VICTIMAS MENORES	19/03/2015	7
REGIONAL BOGOTA ADOLECENTES	24/03/2015	19
REGIONAL BOGOTA U-12 U-13	06/04/2015	27
REGIONAL BOGOTA AREA NO PENAL	13/04/2015	105
REGIONAL URABA	23/04/2015	32
REGIONAL SUCRE	27/04/2015	57
Fuente: Secretaria General -mensaje electrónico 25/05/15.		

Estructura organizacional: la entidad cuenta con una estructura organizacional que facilita la gestión conforme a lo definido en el Decreto 025 de 2014; sin embargo, dentro de las auditorías que desarrolla la OCI se verifica que al interior de las dependencias se cuente a la par con una estructura que configure de manera integral y articuladamente los cargos, sus relaciones, los niveles de responsabilidad y autoridad. A la fecha de corte del presente informe dentro de las acciones de mejora, se encuentra la definición de una estructura para la regional Antioquia.

Mediante Resolución No. 789 de 3 de junio de 2014 se actualizó el **Manual específico de Funciones por Competencias laborales**, requisitos y equivalencias de empleos de la planta de personal de la Defensoría del Pueblo adoptado mediante Resolución 065 de 2014, en lo corrido del presente del cuatrimestre (enero al mes de abril) no se surtió ninguna modificación.

Indicadores de gestión: Con el memorando 1060-187 del 22/09/2014 la Oficina de Planeación dio inicio al ajuste de los indicadores, capacitó al equipo MECI - CALIDAD en formulación de indicadores. Ahora bien, mediante memorando número 1060-033 del 18 de febrero de 2015 la Oficina de Planeación remitió la nueva ficha de indicadores diseñada para el control de los procesos, con el propósito de obtener propuestas de indicadores de eficiencia, eficacia y efectividad para cada uno de los procesos de acuerdo a los parámetros expuestos en la capacitación adelantada con la Universidad Católica de Colombia en la vigencia anterior. Producto de esta solicitud las dependencias remitieron la información, quedando pendiente los procesos de gestión contractual y gestión de la comunicación²

1.3 Componente Administración del riesgo

Con la Resolución 523 de 2015 se adoptó la política de administración de riesgos de la entidad en el marco del Plan Estratégico 2013 - 2016, su publicación se realizó el día 7 de abril de 2015. La socialización se realizará junto con la nueva metodología para la administración del riesgo, de acuerdo con el cronograma definido para el Plan Anticorrupción.

2. Módulo de Evaluación y Seguimiento

2.1 Componente Autoevaluación Institucional

En el período febrero - abril de 2015 se visitaron las 36 regionales, desarrollándose las siguientes actividades: encuestas introductorias en forma aleatoria; socialización de los temas inherentes a la implementación del MECI 2014 y el Sistema de Gestión de Calidad en la entidad con los servidores públicos de cada regional, en coordinación con los delegados del equipo operativo MECI; elaboración del plan de mejoramiento correspondiente a partir de las encuestas aplicadas y el proceso de socialización y suscripción del plan de mejora. Aprovechando las visitas a las regionales por parte de los funcionarios de la Oficina de Planeación se explicó a todos los funcionarios la importancia del Sistema de Gestión de la Calidad y su compatibilidad con el MECI.

Con el fin de fortalecer el enfoque por procesos de acuerdo con la NTCGP 1000:2009 y su compatibilidad con el MECI 2014, se dio inicio (25/03/2015) al curso virtual “enfoque por procesos”, siendo participes el equipo operativo MECI - CALIDAD y copartícipes funcionarios voluntarios del nivel central y regional; escenario que contribuye a que los participantes directos a su vez socialicen las lecciones del curso virtual a todos sus compañeros de su oficina, siendo esta actividad clave para el empoderamiento del SGC - MECI.

² Memorando 1060-099 del 26 de mayo de 2015 -Oficina de Planeación

La Oficina de Control Interno dio cumplimiento a la presentación del informe ejecutivo anual de control interno y seguimiento al sistema de gestión de la calidad NTCGP1000 ante al DAFP.

Los resultados obtenidos para la vigencia 2014 fueron comparables con los resultados de la vigencia 2013, por responder a la nueva metodología y niveles de valoración utilizadas por el DAFP - Departamento Administrativo de la Función Pública.

Para esta ocasión, los resultados expuestos a continuación responden al análisis de madurez del Sistema de Control Interno:

FACTOR	2014		2013	
	PUNTAJE	NIVEL	PUNTAJE	NIVEL
ENTORNO DE CONTROL	4,85	AVANZADO	3,21	INTERMEDIO
INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN	4,25	SATISFACTORIO	2,6	INTERMEDIO
DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	3,2	INTERMEDIO	2,73	INTERMEDIO
ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS	3,45	INTERMEDIO	3,37	INTERMEDIO
SEGUIMIENTO	4,16	SATISFACTORIO	3,22	INTERMEDIO
INDICADOR DE MADUREZ MECI	74,55%	SATISFACTORIO	50,65%	INTERMEDIO

Fuente de información: www.dafp.gov.co

Con el resultado obtenido del 74.55%, el indicador de madurez del MECI permite identificar los esfuerzos que realizó la entidad para avanzar en el desarrollo y fortalecimiento de los componentes del Modelo Estándar de Control Interno MECI. Sin embargo, la entidad seguirá orientando sus esfuerzos hacia aquellos aspectos que requieren mayor atención o acciones para su mejora.

Comité de Coordinación de Control Interno: se hizo necesario armonizarlo (Resolución 1084 del 30 de julio de 2014) a las nuevas necesidades y requerimientos que demandó la Defensoría del Pueblo con ocasión de la modificación de su estructura (Decreto 25 de fecha 10 de enero de 2014). Dada la importancia e incidencia del Comité, este se reunió para el primer cuatrimestre en tres (3) oportunidades:

- 1- 26 de febrero: análisis de la propuesta de exclusión de la magistratura moral del mapa de procesos de la entidad, análisis del proyecto de resolución por la cual se adoptan los procesos misionales y presentación del procedimiento para la atención de PQRSDF.
- 2- 26 de marzo: presentación de los resultados obtenidos por la vigencia 2014: Plan de Acción Anual (PAA) y Plan Operativo Estratégico (POE).
- 3- 30 de abril: por ser temas neurálgicos para la entidad la ley de transparencia y Servicio al Ciudadano, se invitaron a representantes de la Secretaria de Transparencia del Departamento Administrativo de la Presidencia de la República y Departamento Nacional de Planeación para exponer la importancia a los integrantes del Comité y Directivos invitados.

2.2 Componente de Auditoría Interna

La Oficina de Control Interno presentó al Comité el Plan de actividades para la vigencia 2015, siendo aprobado por el Comité de Coordinación de Control Interno con el Acta No. 009 del 11 de

diciembre de 2014, respecto al avance por el primer cuatrimestre 2015 se citan las actividades hechas:

ACTIVIDAD	FECHA
Seguimiento a la Gestión contractual de la Defensoría en la página del SECOB	30-enero 30-abril
Seguimiento al Plan de Mejoramiento de la Delegada de Orientación a Víctimas del Conflicto Armado	30-enero
Seguimiento al Plan de Mejoramiento a la auditoría a la Dirección Nacional de- Atención y Trámite de Quejas-ATQ	30-enero
Seguimiento al Plan de Mejoramiento a la Auditoría a Gestión de la Tecnología y las Comunicaciones	30-enero
Seguimiento al Plan de Mejoramiento de la auditoría al Fondo de Derechos e Intereses Colectivos de la Dirección Nacional de Recursos y Acciones Judiciales	16-abril
Seguimiento al Plan de Mejoramiento de la auditoría a la Contratación	16-abril

Seguimiento al Plan de Mejoramiento de la auditoría a la Regional Antioquia	16-abril
Seguimiento al Plan de Mejoramiento de la auditoría Regional Santander	16-abril
Seguimiento al Plan de Mejoramiento de la auditoría Regional Cundinamarca	16-abril
Seguimiento al Plan de Mejoramiento de la auditoría Regional Sucre	16-abril
Seguimiento al Plan de Mejoramiento de la auditoría Regional Urabá	16-abril
Seguimiento al Plan de Mejoramiento de la auditoría Regional Amazonas	16-abril

Seguimiento al Plan de Mejoramiento de la auditoría Regional Magdalena Medio	16-abril
Seguimiento al Plan de Mejoramiento de la auditoría Regional Risaralda	16-abril
Seguimiento al Plan de Mejoramiento de la auditoría Regional Bolívar	16-abril
Seguimiento al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, Seguimiento a la estrategia antitrámites y gobierno en línea	30-abril

Informe semestral de seguimiento a las PQRS	30-enero
Seguimiento al Plan de Mejoramiento presentado a la CGR	30-enero
Auditoría a la Subdirección de Gestión de Talento Humano	27- febrero
Auditoría Regional Atlántico	14-mar
Auditoría Regional Nariño	30-mar
Auditoría Regional Ocaña	30-abr
Auditoría Regional Arauca	30-mar
Auditoría Regional Huila	30-abr

Actividades de Fomento a la cultura del control

- 1- Actualización de la Cartelera de la Oficina de Control Interno con documentos y artículos novedosos.

- 2- Creación del personaje “Constantino Constante” y su diseño con el apoyo de la Oficina de Comunicaciones e imagen institucional, esto con el fin de impactar en el tema de autocontrol, junto con el diseño de estrategias (un tropezón con la leyenda “quien será el nuevo); imagen que a su vez se publicó en la página web, revista virtual “paloma mensajera”, en los fondos de pantalla de los computadores conectados al dominio, entre otros.



Seguido por la revelación del personaje misterioso a través del tropezón y su divulgación en los diferentes medios de información de la entidad (revista virtual “paloma mensajera” y computadores conectados al dominio e inicio del usuario (correo electrónico) en la página web, así:



Agotada esta etapa, se realizó el lanzamiento formal de Constantino Constante. La imagen e infografía de Constantino Constante se publicó en todas las carteleras y oficinas de la entidad, enviándose por correo, fondo de pantalla y en los correos electrónicos.



- 3- Publicación video autocontrol en la página web: Se publicó un video animado sobre el autocontrol y su importancia en la página web de la entidad, ruta Institucional/Gestión y Control Institucional/ Sistema integrado de gestión.
- 4- Realización de charlas sobre autocontrol: Se han realizado charlas de autocontrol en el marco de curso virtual de enfoque por procesos realizado por la Oficina de Planeación todos los días miércoles en sesiones de las 9 10 y 11 a. m así como a las 4 p. m.
- 5- Boletín informativo: Se publicó el informativo OCI No. 1 titulado “El autocontrol para la excelencia”.

2.3 Componente Planes de Mejoramiento

Con ocasión del rol que desarrolla la Oficina de Control Interno auditorías de gestión de la OCI se efectúa con periodicidad seguimiento a los planes de mejoramiento, tanto a los suscritos con la Contraloría General de la República como a los formulados para subsanar hallazgos de otras fuentes (auditorías internas de Control Interno).

En cuadro adjunto se observa en síntesis el estado de avance de los planes de mejoramiento a fecha de corte 30 de abril de 2015.

N.O.	INFORMES	FECHA DE CIERRE AUDITORÍA	FECHA DE ENTREGA PLAN DE MEJORAMIENTO	No. DE HALLAZGOS	No. DE ACCIONES DE MEJORAMIENTO PLANTEADAS	No. DE ACCIONES DE MEJORAMIENTO REALIZADAS A LA 30/04/2015	EFICACIA = % avance)	OBSERVACIONES
ASESORÍAS Y ACOMPAÑAMIENTO								
1	Delegada para la Orientación y Asesoría a la Víctimas del Conflicto Armado Interno	08/07/2013	18/10/2013	Se formularon 11 conclusiones	7	6	98%	Seis de siete acciones de mejoramiento se realizaron en un 100%
AUDITORÍAS								
2	Defensoría Regional Amazonas	16/02/2015	06/05/2015	22	22	0	0%	Pendiente de verificación de las acciones planteadas, en virtud a que solo en el mes de mayo de 2015, se puso en firme su ejecución.
3	Contratación	09/09/2014	21/11/2014	8	14	0	0%	Se ofició a Secretaría General recordando la importancia en el cumplimiento de las acciones de mejora
4	Defensoría Regional Magdalena Medio	08/05/2014	26/05/2014	48	54	4	7%	El plan se remitió en junio de 2014, pero los ajustes se surtieron en el mes de julio de 2014.
5	Defensoría Defensoría Regional Valle	23/01/2014	12/06/2014	10	15	15	12%	
6	Defensoría Regional Santander	25/06/2014	11/08/2014	20	45	9	20%	Este seguimiento arrojó los siguientes resultados: -De las 45 acciones de mejoramiento formuladas, 35 (78%), no se realizaron o no se aportó evidencia de su cumplimiento, por lo tanto su porcentaje de cumplimiento fue del 0%. -Nueve (9) acciones de mejoramiento tuvieron un cumplimiento del 100%. - Una (1) acción de mejoramiento se cumplió parcialmente. -La defensoría regional no aportó evidencias que soportan la adopción de algunas de las recomendaciones realizadas por la Oficina de Control Interno en su informe de auditoría y gestionó las acciones a lugar. Como consecuencia de los preocupantes resultados en el cumplimiento del plan de mejoramiento de la defensoría regional, el cual la mayor parte de las acciones estaban proyectadas para realizar en la vigencia 2014, la OCI solicitó analizar las causas de los incumplimientos, replantear responsabilidades y llevar cabo los correctivos a lugar, dentro de las metas que no se han logrado.
7	Defensoría Regional Bolívar	20/11/2014	16/12/2014	57	169	102	23%	La defensoría regional presentó un informe de avance de plan de mejoramiento donde se denota el bajo estado de avance de las acciones de mejoramiento, tendientes a minimizar las causas de los hallazgos, mas aun cuando las fechas de corte y de finalización de las metas tenían vigencia 2014.
8	Defensoría Regional Sucre	28/03/2014	14/05/2014	11	11	9	27%	
9	Defensoría Regional Cundinamarca	31/07/2014	09/10/2014	31	31	27	50%	Se observó cumplimiento y mejoramiento en la conectividad, cambio en equipos de computo. En infraestructura se tomaron acciones de mejora en cuanto a: luminosidad, distribución de puestos de trabajo, adecuación de oficinas, seguridad. Se redistribuyeron cargas de trabajo, hubo nombramiento de personal de apoyo en áreas en donde las actividades estaban concentradas en un solo funcionario.
10	Defensoría Regional Antioquia	15/08/2014	04/09/2014	38	47	47	66%	
11	Proceso de gestión de las TIC	23/10/2013	27/11/2013	22	22	19	69%	El Grupo de Sistemas llevó a cabo acciones en un 91% de las actividades de mejoramiento planteadas tendientes al cumplimiento de las metas propuestas para dar curso al plan de mejoramiento dentro de los términos pactados, con un porcentaje de cumplimiento de 100 % en 10 de las 22 acciones de mejoramiento planteadas; sin embargo no es posible determinar el nivel de eficiencia y efectividad de las mismas, debido a que en el plan presentado por el grupo de sistemas no se cuenta con indicadores para la medición de los niveles de uso de los recursos, de manera que solo cuenta como elemento de medida el cumplimiento de la meta consignada, se evidencia que las mismas fueron efectivas para corregir algunas de las debilidades en la medida que están documentalmente soportadas, sin embargo, algunas de las acciones no son correctivos permanentes y tendrían que generarse estas, con una periodicidad definida.

12	Defensoría Regional Risaralda	20/05/2014	17/06/2014	18	30	19	70%	Este seguimiento arrojó los siguientes resultados: -De las 30 acciones de mejoramiento formuladas, 19 (63%) lograron cumplir en un su totalidad. -De 7 acciones de mejoramiento la Regional no aportó evidencia de su realización, por lo tanto su porcentaje de cumplimiento fue del 0%. Es así como 4 de las acciones que no se cumplieron corresponden a oficinas que se tenía previsto enviar al nivel central, 2 acciones atañen al tema atención al ciudadano y 1 a la gestión documental. - 4 acciones de mejoramiento se cumplieron parcialmente (2 en un 50%, 1 en un 67% y otra en el 33%). -La regional llevó a cabo otras acciones de mejoramiento que no estaban planteadas en el plan pero que impactaron en los hallazgos identificados en la auditoría. Se sugirió en una próxima auditoría informar los cambios de acciones de mejoramiento a la Oficina de Control Interno, para que estas se reflejen en el cumplimiento general del plan. -La Regional acogió el 100% de las recomendaciones realizadas por la Oficina de Control Interno en su informe de auditoría y gestionó las acciones a lugar. Teniendo en cuenta los resultados anteriores y a pesar de que su plan de mejoramiento ya fue finalizado puesto que su ejecución corresponde a la vigencia 2014, la OCI solicitó analizar las recomendaciones que se le plantean en el informe y llevar a cabo las acciones del caso, dentro de las metas que no se lograron.
13	Defensoría Defensoría Regional Bogotá	13/11/2013	19/03/2014	10	10	5	70%	Se remitió mensaje electrónico a la regional solicitando agendar una cita para verificar los cumplimiento faltantes
14	Convenio de Cooperación Internacional con la Embajada del Reino de los Países Bajos	14/01/2015	06/05/2015	7	7	7	85%	Presentaron evidencia del cierre del proyecto de parte de la Embajada del Reino de los Países Bajos, de forma satisfactoria. Pendiente acta de cierre Fiduociente y Subdirección Financiera de la Defensoría del Pueblo.

15	Defensoría Regional Urabá	21/07/2014	20/10/2014	18	18	18	91%	La defensoría regional llevó a cabo acciones en un 100% de las actividades de mejoramiento planteadas tendientes al cumplimiento de las metas propuestas para dar curso al plan de mejoramiento dentro de los términos pactados, con un porcentaje de cumplimiento de 100 % en 15 de las 18 acciones de mejoramiento formuladas; sin embargo no es posible determinar el nivel de eficiencia y efectividad de las mismas, debido a que en el plan presentado por la regional no se cuenta con indicadores para la medición de los niveles de impacto y del uso de los recursos.
16	Dirección Nal. de Atención y Trámite de Quejas	27/12/2013	25/02/2014	9 hallazgos	15	15	100%	
17	Fondo de Derechos e Intereses Colectivos de la Dirección Nal. de Recursos y Acciones Judiciales	31/10/2014	06/05/2015	4	4	4	100%	Pendiente por realizar pruebas de conectividad, consulta de accesibilidad link "Relleno Doña Juana" y firma en acta 2 del 12 de junio del 2013 de la exfuncionaria Claudia Juliana Parra Mendoza - quien para la época fungía como Defensora Delegada para los Derechos colectivos y del Ambiente".

Fuente: Informes de seguimiento a planes de mejoramiento y estado de avance presentado por los profesionales al Jefe de la Oficina de Control Interno

Ahora bien, en lo que respecta a la Contraloría General de la República como se evidenció en el último informe del cuatrimestre 2014 la entidad cumplió con el 100% del plan mejoramiento por la auditoría regular de la vigencia 2012.

Funciones de advertencia (CGR y OCI) para el cuatrimestre en mención, la Oficina de Control Interno realizó seguimiento a lo advertido por la Contraloría General de la República y del mismo modo informó sobre situaciones que pueden desencadenar en eventos negativos para la entidad:

3. Información y comunicación

La Defensoría del Pueblo adoptó la política de comunicaciones con la Resolución 2003 del 31 de diciembre de 2010, sin embargo dada la actual estructura organizacional se realizarán los ajustes con miras a proyectar un ajuste a la política de comunicaciones³

Con el propósito de organizar la información de la entidad, en la vigencia 2010 se adoptó la Resolución 1993 "...requerimientos mínimos de seguridad y calidad de la información en intranet y en sistemas de información. Por ser un tema trascendental, se retomó el tema en la vigencia 2014 contratándose una consultoría (contrato número 293 del 21 de agosto de 2014) cuyo objeto fue diagnosticar el entorno de las tecnologías de la información y comunicaciones y elaboración del Plan Estratégico de las mismas.

³ Mensaje electrónico del 28/01/14 Oficina de Prensa

La entidad dispone de la página <http://www.defensoria.gov.co/>; medio de comunicación que le permite a la entidad visibilizar las actividades que viene desarrollando en cumplimiento de su misión, garantizando una mejor comunicación e interacción con la ciudadanía, la página se encuentra disponible en tres idiomas (español, inglés y francés). Del mismo modo, se dispone de espacios de información dirigida a los niños sobre la entidad y sus actividades de manera didáctica en la ruta: <http://paloma.defensoria.gov.co/ninosninas/>. El comité Anti trámites y de Gobierno en línea en reunión del 28 de abril de 2015 solicitó hacer más visible este enlace en la página web y su actualización.

Inventario de información: se verificó la publicación del inventario de información en el sitio web de la entidad, sección denominada “Atención al ciudadano”⁴, la Oficina de Comunicaciones e imagen institucional informó que se encuentra en etapa de elaboración⁵.

La entidad utilizó distintos medios para dar a conocer la posición de la entidad frente a los diversos temas del acontecer nacional, brindar asesoría y atención oportuna, mostrar al Defensor del Pueblo como un agente neutral entre el Gobierno y la Sociedad y exponer la gestión alcanzada por la entidad:

Comunicación Externa		
Enero	Página web Correo Electrónico	19 Comunicados de prensa
	Videos	Los chocoanos luchan contra el sistema de salud Trabajo de la Defensoría con las comunidades indígenas pone freno a la ablación en Colombia
	Evento	Encuentro con ICBF, Procuraduría, Fiscalía Policía, Medicina Legal para tomar decisiones frente situación de derechos humanos de la niñez; Reunión con Brasil y Puerto Rico para definir encuentro de trata de personas;
	Visitas	Visita de verificación al norte del Cauca, para constatar los estragos que la minería ilegal causa en el departamento
	Recursos de transporte defensorial	Pasajes y viáticos para el norte del Cauca
Febrero	Página web Correo Electrónico	24 Comunicados de prensa
	Videos	Grupo élite para proteger a las niñas y a los niños de Colombia, Defensoría acompaña personas con enfermedades huérfanas, Intervención del Vicedefensor del Pueblo en foro Construyendo Paz
	Evento	No se realizó ningún evento organizado por la Oficina de Comunicaciones
	Visitas	Acompañamiento en visita del Defensor a Cartagena y viaje a Riosucio Chocó para verificar temas de salud
	Recursos de transporte defensorial	Pasajes y viáticos para Cartagena y Riosucio Chocó.
Marzo	Página web Correo Electrónico	22 Comunicados de prensa
	Videos	Crisis sanitaria en Riosucio, Chocó, Defensoría del Pueblo continúa defendiendo los derechos de las mujeres en Colombia, En el Día de la Mujer, antes de todo, les queremos dar las gracias Una Defensoría del Pueblo más cerca de los colombianos, Intervención del Vicedefensor del Pueblo durante audiencia pública sobre la crisis de salud en Chocó, S.O.S. por la salud del Chocó
	Evento	No se realizó ningún evento organizado por la Oficina de Comunicaciones
	Visitas	Visita humanitaria a Montería para lanzamiento de libro de mujer rural, acompañamiento al Defensor en visita a Santander de Quilichao, Verificación de desnutrición en Riosucio, Chocó
	Recursos de transporte defensorial	Pasajes y viáticos para los viajes realizados a Montería, Santander de Quilichao, y Riosucio Chocó

⁴ Actividad: publicación datos abiertos “Estrategia Gobierno en línea 2012 -2015” página 46

⁵ Mensaje electrónico del 28/05/2015

Abril	Página web Correo Electrónico	26 Comunicados de prensa
	Videos	La incansable labor de la Defensoría del Pueblo por el derecho a la salud de los colombianos ,Las víctimas siguen contando incondicionalmente con la Defensoría del Pueblo, Defensoría garantizó Derechos Humanos en el Día de las Víctimas, Los colombianos siguen acudiendo a la tutela para hacer valer el derecho a la salud, La esclavitud infantil es una práctica abominable a la que le está haciendo frente la Defensoría, Concurso Universitario de Derechos Humanos
	Evento	No se realizó ningún evento organizado por la Oficina de Comunicaciones
	Visitas	Acompañamiento al Defensor a Cartagena para evento de CIDH, Visita a Ibagué, Tolima para verificar situación de reclutamiento ilegal en la comuna 13, Visita a Guaviare para verificar reclutamiento por parte de Bacrim
	Recursos de transporte defensorial	Pasajes y viáticos para Cartagena, Ibagué, y San José del Guaviare

Fuente: Oficina de Comunicaciones e imagen institucional

Comunicación Interna		
MES	MEDIO	ACTIVIDAD
Enero	Boletín Interno Virtual Paloma Mensajera	43 notas publicadas sobre diversos temas internos de la entidad
	Red de Carteleras	78 recortes periodísticos colgados en las carteleras de la entidad
	Monitoreo de Medios	13 envíos a todos los funcionarios de la entidad sobre noticias específicas sobre el defensor o la Defensoría y sobre temas relacionados con derechos humanos.
	Campañas Institucionales	No se realizó ninguna campaña en este mes
Febrero	Boletín Interno Virtual Paloma Mensajera	35 notas publicadas sobre diversos temas internos de la entidad
	Red de Carteleras	183 recortes periodísticos colgados en las carteleras de la entidad
	Monitoreo de Medios	12 envíos a todos los funcionarios de la entidad sobre noticias específicas sobre el defensor o la Defensoría y sobre temas relacionados con derechos humanos.
	Campañas Institucionales	Se realizaron 4 campañas, una campaña de diseño y divulgación sobre teletón 2015, se lideró la marcha conjunta con la policía por la No Violencia de los Niños, otra sobre el no uso de Software Ilegal y la Separación de Residuos.
Marzo	Boletín Interno Virtual Paloma Mensajera	99 notas publicadas sobre diversos temas internos de la entidad
	Red de Carteleras	145 recortes periodísticos colgados en las carteleras de la entidad
	Monitoreo de Medios	25 envíos a todos los funcionarios de la entidad sobre noticias específicas sobre el defensor o la Defensoría y sobre temas relacionados con derechos humanos.
	Campañas Institucionales	Se realizaron 5 campañas, la primera se realizó en conmemoración del día internacional de la Mujer , que consistía en la realización de Acrósticos; la segunda campaña de Cero Papel, la tercera sobre gestión de calidad apoyando el proyecto de la Oficina de Planeación, otra de las campañas fue el tema de seguridad y recomendaciones para la semana santa y por último la importancia en la realización de back up para la información alojada en los equipos de cómputo.
Abril	Boletín Interno Virtual Paloma Mensajera	85 notas publicadas sobre diversos temas internos de la entidad
	Red de Carteleras	124 recortes periodísticos colgados en las carteleras de la entidad
	Monitoreo de Medios	20 envíos a todos los funcionarios de la entidad sobre noticias específicas sobre el defensor o la Defensoría y sobre temas relacionados con derechos humanos.
	Campañas Institucionales	se realizaron tres campañas, la primera fue sobre la semana de la Seguridad Social, la segunda jornada de reciclación, el diseño y lanzamiento del personaje de control interno denominado Constantino.

Fuente: Oficina de Comunicaciones e imagen institucional

La Oficina de Control Interno en desarrollo de su función de evaluación independiente respecto de la **Rendición de Cuentas 2013-2014** de la Entidad; recomendó en su primer informe de mayo⁶/14 la importancia que la Defensoría del Pueblo informará y explicará sus acciones a otros(as) que tienen el derecho de exigirla. Ahora bien, para la vigencia 2015 el Comité Anti trámites y de Gobierno en línea el 27 de enero de 2015 se reunió para aprobar el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2015 por componentes, presentado por la Oficina de Planeación y publicado en la página web:

⁶ Informe de Evaluación y seguimiento al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano con corte a 31 de marzo de 2014

<http://www.defensoria.gov.co/es/public/Defensor/1142/Audiencia-P%C3%ABblica-de-Rendici%C3%B3n-de-Cuentas-2010-2011.htm>

Plan Anticorrupción y de atención al ciudadano

Descargar | Plan de acción de riesgos de corrupción 2015

Descargar | Plan de acción antitrámites 2015

Plan de acción rendición de cuentas 2015

Descargar | Plan de acción atención al ciudadano 2015

Rendición de Cuentas 2015

Descargar plan de acción 2015

En reunión celebrada el día 28 de abril de 2015, la Oficina de Planeación presentó el cronograma de actividades para el proceso de rendición de cuentas; instrumento que se socializará y publicará en el mes de mayo de 2015 en la página web institucional.

Por el período comprendido entre los meses de enero, febrero, marzo y abril de 2015, la Oficina de Control Interno Disciplinario informó que se presentó una queja relacionada con este tipo de hechos; queja que hacía referencia al presunto cobro de dineros por parte de una Defensora Pública adscrita a la Defensoría Regional Bogotá. Como no existe vinculación laboral con los Defensores Públicos con la Defensoría del Pueblo y por ende no son sujetos disciplinables bajo el régimen previsto en la Ley 734 de 2002, mediante auto del 25/02/2015 se ordenó remitir la queja a la Defensoría Regional Bogotá, para lo de su competencia, de conformidad con lo establecido en la Ley 1474 de 2011 y la Resolución 037 de 2013, previo concepto del interventor o supervisor del contrato.

ASPECTOS A VALORAR EN EL PRÓXIMO CUATRIMESTRE

- 1- Finiquitar con la actualización de documento que contenga los principios y valores de la entidad junto con su socialización, Divulgación y adopción a través de acto administrativo (acta y/o resolución). Lidera Subdirección de Talento Humano.
- 2- Culminar las actividades para concertar los acuerdos de gestión con los Directivos, así como la definición de los compromisos laborales para los funcionarios en provisionalidad. - Subdirección de Talento Humano.
- 3- Dar cumplimiento a lo establecido en la Resolución 1692, (entrega de información a la Oficina de Planeación en los tiempos definidos, parametrización de la información en el Sistema de Información -Strategos, obtención del informe de seguimiento a lo planeado, socialización y su divulgación en la página web de la entidad).
- 4- Evaluación de la satisfacción del usuario, se hace necesario afianzar sobre los siguientes ítem: Existencia en sitio web de encuestas de opinión; publicación en sitio web de foros de discusión o salas de chat; existencia en sitio web de seguimiento a PQRSD (los usuarios ingresen por la página a realizar seguimiento a sus peticiones) y existencia en sitio web de satisfacción a PQRSD.

- 5- Definir una estructura organizacional, que configure de manera integral y articuladamente los cargos, sus relaciones, los niveles de responsabilidad y autoridad en las regionales clasificadas como tipo A. -lidera Subdirección de Talento Humano.
- 6- Dar cumplimiento a lo establecido en el cronograma actualización de hojas de vida (digitalización y archivos de documentos en carpeta física).
- 7- Continuar con lo definido en el plan de contingencia para saldar aquellos saldos por incapacidades que vienen de vigencias anteriores, así como su gestión regular en la medida en que van llegando.
- 8- Concluir con la ficha técnica de los indicadores (eficiencia, eficacia y efectividad) de acuerdo a los criterios definidos en el Sistema de Información -STRATEGOS- y mejorar la cultura de seguimiento a los mismos, contrastando la contribución de los procesos al cumplimiento de las metas.
- 9- Normograma: Fijar criterios para la actualización permanente (responsables, la periodicidad, canales de consulta y divulgación). - Oficina Jurídica.
- 10- Actualizar la política de comunicaciones en armonía con la actual estructura organizacional, junto con la matriz de comunicaciones y las guías de apoyo para las tareas informativas.
- 11- Estado de avance en la implementación del Plan Estratégico de tecnologías de la información y las comunicaciones.
- 12- La Oficina de Control Interno en su rol de evaluación y seguimiento ha hecho recomendaciones, así como también en su rol de auditor se han evidenciado hallazgos, situaciones que se convierten en oportunidades de mejora para las dependencias. Por lo tanto, es fundamental recordar la existencia de la Resolución 602 del 25 de abril de 2013 *“Por medio de la cual se ajusta la reglamentación del sistema de control interno en la Defensoría del Pueblo, de conformidad con la legislación vigente y se asignan responsabilidades”* concernientes al artículo quinto, literal B, específicamente numeral 6) *“Adoptar las recomendaciones generadas y la puesta en marcha de los planes de mejoramiento”*; planes que se han de convertir en la mejora continua al interior de la entidad. - todas las dependencias de la entidad.

Proyectó: Doris Ramirez Medina.