

MEMORANDO

Bogotá D.C., 13 de febrero de 2019

PARA: DOCTOR AVELINO ORLANDO DÍAZ RENDÓN - JEFE OFICINA DE PLANEACIÓN.

DE: JULIO CESAR MORENO BERNAL - JEFE OFICINA DE CONTROL INTERNO.

REFERENCIA: Informe de Evaluación y Seguimiento - Plan de Mejoramiento PM, corte 31 de diciembre de 2018

Respetado doctor Díaz:

Con el fin de dar cierre al seguimiento a planes de mejora de la vigencia 2018, la Oficina de Control Interno, fundamentado en su rol evaluador independiente de las actividades propias de la gestión de la Entidad, presenta el informe de evaluación y seguimiento al Plan de Mejora, cuarto seguimiento - corte 31 diciembre 2018.

Junto a este informe se presentan anexos, como el consolidado del estado de los veintiséis (26) planes de mejora activos, que iniciaron y se formularon durante esta vigencia 2018, su estado de avance y cumplimiento.

Las nueve (9) matrices de cada plan de mejora que se realizó verificación, se enviaran, al correo meci-calidad@defensoria.gov.co, para su actualización y publicación con fecha de corte: 31 diciembre 2018, en el espacio de la intranet dentro del mapa de procesos, en la pestaña correspondiente al “Plan de Mejora”; en el siguiente enlace:

<https://defensoriadelpueblo.sharepoint.com/SitePages/Listado%20Maestro%20PM1.aspx>


Se solicitará publicación de este informe y sus anexos de seguimiento que se adjuntan, a la Oficina de comunicaciones, y dejarlo publicado en el enlace:

<http://www.defensoria.gov.co/es/public/despachodeldefensor/6267/Informes-de-Control-Interno.htm>

Tema: Plan de Mejoramiento. - \*XX corte 31 de diciembre 2018.

En este informe y en el cuadro consolidado, anexo No. 4, se presentan recomendaciones, que permiten a los líderes de procesos, dependencias y regionales, asegurar las debilidades identificadas, conocer el estado y avance de estos planes de mejora y fortalecer el compromiso de “mejora continua”, con el Sistema Integrado de Gestión de la Defensoría del Pueblo.

Cordialmente,




**JULIO CESAR MORENO BERNAL.**  
JEFE OFICINA DE CONTROL INTERNO.

Copia: Dr. Carlos Alfonso Negret Mosquera - Defensor del Pueblo.  
Dr. Jorge Enrique Calero Chacón - Vicedefensor.  
Dr. Juan Manuel Quiñones - Secretario General.  
Líderes de procesos, se envía por correo  
Defensores Regionales con plan de mejora activo, se envía por correo.

Anexo: Nueve (9) folios - Informe de Evaluación y Seguimiento Plan de Mejora - Vigencia 2018. - Cuarto Seguimiento - Corte 31 diciembre 2018; Anexo 3: Resumen consolidado del estado y avance de Planes de Mejora-Vigencia 2018 - Corte 31 diciembre 2018 - cuatro (4) hojas; Anexo 4. Herramienta consolidada seguimiento al Plan de Mejora con corte 31 de diciembre 2018. (Registro en el formato SQ-F05 Versión 3). Archivo digital - cien (100) hojas.

Proyectó: María Helena Pedraza Medina.  
Revisó: Julio Cesar Moreno Bernal.  
Archivado en: 1030.29.12 Informes de Evaluación y Seguimiento Plan de mejoramiento ACPM.  
Consecutivo Dependencia: OCI-1030-019.

	Nombre del Proceso: EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO	Código: ES-P03-F10
		Versión:02
	INFORME DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO	Vigencia desde: 01/02/2016

## Evaluación y Seguimiento Plan de Mejora - Vigencia 2018

### Cuarto seguimiento - Corte 31 de diciembre 2018

#### 1. Introducción y alcance

Considerando el rol de “Evaluación y seguimiento”, presentado en el decreto 648 del 2017, el decreto 1499 del 2017, relacionado con el Sistema de Gestión, manual operativo del Sistema de gestión MIPG - Modelo Integrado de Planeación y Gestión, en la dimensión de Control Interno desarrollada, a través, del MECI y considerando la última línea de defensa asignada a la Oficina de Control Interno, se presenta la verificación al seguimiento de los planes de mejora activos, con fecha de corte 31 de diciembre de 2018 (cuarto trimestre). El seguimiento fue presentado, por cada uno de responsables de los planes de mejora activos y que ésta oficina consolidó, donde se presentan observaciones y recomendaciones para la consideración por parte de los líderes de procesos y los líderes responsables, de estos planes de mejora.

#### 2. Objetivo

Verificar al seguimiento de los planes de mejora activos con corte a 31 de diciembre del 2018, asegurando coherencia de la gestión en las acciones planteadas, frente a los hallazgos identificados y presentado por cada uno de los líderes responsables de los seguimientos de cada matriz de plan de mejora, considerando el procedimiento que se encontrara activo al momento de la formulación, así:


Planes de mejora formulados antes del 31 de mayo del 2018, lo definido en el procedimiento:

“Acciones Correctivas, Preventivas y de Mejora-ACPM” código: SQ-P04, versión: 5 y vigente desde: 29/08/2016 y su formato: “Acciones correctivas, preventivas y de mejora (ACPM) - plan de mejoramiento y seguimiento”; código: SQ-F05, versión: 3 y vigente desde 29/08/2016, en la columna correspondiente a “Cuarto Bimestre”.

Planes de mejora formulados después del 30 de mayo, lo definido en el procedimiento: “Plan de Mejora” código ES-P05 y el formato “Plan de mejora” código ES-P05-F22, ambos en versión 1 y vigentes desde el 31 de mayo del 2018.

El registro consolidado se adelanta en el formato SQ-F-05<sup>1</sup>, ya que se presenta mayor cantidad de planes de mejora iniciados con este formato.

<sup>1</sup> Se presenta el seguimiento en la herramienta del código SQ- F05, versión 3, vigente desde el 29/08/2016, considerando que la mayoría de los planes de mejora activos, iniciaron su registro con esta versión.

	Nombre del Proceso: EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO	Código: ES-P03-F10
		Versión:02
	INFORME DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO	Vigencia desde: 01/02/2016

### 3. Desarrollo

En este informe se presenta el estado final de los planes de mejora y la matriz consolidada con seguimiento, realizado por todos los líderes responsables durante la vigencia 2018, y presentado de forma parcial en cada uno de los cortes verificados por parte de la Oficina de Control Interno:

- 1- Primer corte, 30 de marzo de 2018.
- 2- Segundo corte, 30 de junio de 2018.
- 3- Tercer corte, 30 septiembre de 2018.
- 4- Cuarto corte, 31 diciembre de 2018.

Cada uno de los planes de mejora formulados, se presentaron en el formato que les aplicara al momento de su formulación, o bien la versión vigente antes del 31 de mayo 2018, correspondiente al formato SQ- F05 versión 3, o, al formato “Plan de Mejora” ES-P05-F22 versión 1<sup>2</sup>.

Durante la vigencia 2018, se realizó seguimiento y verificación a un total de veintiséis (26) planes de mejora y quedan activos seis (6). El estado final de estos planes, se presenta en el Anexo No. 1, donde se incluyen: los planes de mejora pendientes de la vigencia 2017 y los nuevos generados en esta vigencia 2018, correspondientes entre otros a planes de mejora formulados como resultado de ejercicios auditores de gestión, los provenientes a la auditoria de calidad de la vigencia 2017, uno obedece a la revisión por la dirección vigencia 2017 y algunos de autoevaluación.


Del último ejercicio auditor de “Calidad” para la vigencia 2018, realizado en el mes de agosto, se presentan en el listado maestro<sup>3</sup> treinta (30) planes de mejora generados, sin embargo, se va a registrar un resumen consolidado del estado avance, en una sola herramienta y su informe final, liderado por la Oficina de Planeación. Para este informe se incluye solamente, el seguimiento al plan de mejora del subproceso de Defensoría Pública PM No. 59, ya que fue un manejo integrado con la auditoria de gestión, que esta oficina adelantó, a este proceso desde el mes de julio del 2018 (PM No. 83).

Durante esta vigencia 2018, se canceló con fecha de corte 30-sep-2018, el plan de mejora No 41 correspondiente a la auditoría realizada a la Regional Norte de Santander de la vigencia 2017, pese a diversas solicitudes realizadas por la Oficina de Control Interno al Defensor Regional, sin obtener respuesta. El 8 de octubre del 2018, ésta oficina comunica con número OCI-1030-123 a la Oficina de Control Interno Disciplinario, el incumplimiento de

<sup>2</sup> Se registra en el formato SQ- F05 V3 del 29/08/2016 el campo correspondiente o el formato ES-P05- F22 V1, que solo aplica para los planes de mejora formulados después del 31 de mayo del 2018, correspondientes a nueve (9) planes de mejora de los veintiséis (26) planes de mejora.

<sup>3</sup> Publicados en la Intranet:

Ruta: <https://defensoriadelpueblo.sharepoint.com/SitePages/Listado%20Maestro%20PM1.aspx>, consultado el 7 feb 2019.

	Nombre del Proceso: <b>EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO</b>	Código: ES-P03-F10
		Versión:02
	<b>INFORME DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO</b>	Vigencia desde: 01/02/2016

formulación del Plan de mejora, amparándose en la política de operación No. 3 del procedimiento vigente ES-P05 versión 1 - Plan de Mejora.

Se trasladaron hallazgos a los líderes de los procesos de tres (3) ejercicios auditores, presentados en los planes de mejora No. 26, 44 y 46, registrado en el seguimiento con corte 30 de septiembre que se cerraron con observaciones, con las comunicaciones enviadas el 2 de octubre, sin recibir respuesta, que aseguren la efectividad de la mejora:


Id	Proceso	Comunicación	Hallazgos trasladados
1	Gestión de Servicios Administrativos	OCI-1030-118 Fecha: 1-oct-2018	Total nueve (9) hallazgos trasladados. 3 de la Regional Guaviare- PM 26. 1 de la Regional Tolima - PM 44. 5 de la Regional Risaralda - PM 46.
2	Promoción y Divulgación	OCI-1030-119 Fecha: 2-oct-2018	Un (1) hallazgo de la Regional Tolima PM 44.
3	Atención y Trámite	OCI-1030-120 Fecha: 2-oct-2018	Un (1) hallazgo de la Regional Risaralda PM 46.

Con corte 31 de diciembre 2018, se presentó seguimiento a siete (7) planes de mejora, (El PM<sup>4</sup> de la Dirección Nacional de Defensoría Pública, incluye la auditoria de calidad), quedando en este estado:

- 1- PM 35 Auditoria Interna SIG - Of Planeación, vigencia 2017. Cerrado con observaciones
- 2- PM 36 Revisión por la Dirección de la vigencia 2017. Cerrado con observaciones
- 3- PM 40 Regional Antioquia, formulado el 2 de mayo 2018. Cerrado con observaciones.
- 4- PM 45 Regional Vaupés. Formulado 12 de junio 2018. Cerrado con observaciones.
- 5- PM 49 Gestión Financiera - Tema Presupuestal, formulado 11-sep-2018. En seguimiento.
- 6- PM 59 y 83 Dirección Nacional Defensoria Pública, formulado el 18-sep y 16-oct-2018, respectivamente. En seguimiento.
- 7- PM 84 Grupo de Contratación, formulado 9-nov-2018. Cerrado.

Para los seguimientos realizados a los planes de mejora durante la vigencia 2018, los profesionales de la Oficina de Control Interno asignados para esta verificación, enviaron correos electrónicos a los líderes responsables, junto con las matrices en el formato que les aplicara, para recibir los seguimientos y las evidencias que registran en las respectivas columnas. Esta oficina, verifica la información allí presentada y registra observaciones, avance y estado final de la acción, divulgando este seguimiento en el listado maestro de Planes de Mejora del mapa de procesos. Adicional se consolida esta información en una sola

<sup>4</sup> PM: Plan de mejora

	Nombre del Proceso: <b>EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO</b>	Código: ES-P03-F10
		Versión:02
	<b>INFORME DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO</b>	Vigencia desde: 01/02/2016

herramienta, en la estructura del formato SQ- F05, versión 3, por tener la mayoría de los planes de mejora en este formato.


Para este corte, solo se realiza seguimiento a los planes de mejora, con fecha de cierre antes del 31 dic 2018 (no se solicitó seguimiento a los Planes de mejora: No. 47, Autoevaluación Gestión Talento Humano, ni PM 50 Auditoria Sistema Alertas Tempranas); El estado de hallazgos por procesos - Corte 31 diciembre 2018, se presenta en el cuadro consolidado del anexo No. 1, del total de los planes de mejora activos y con seguimiento durante esta vigencia: Total veintiséis (26) planes de mejora, que incluye un (1) plan de mejora que a esta fecha de corte, no habían adelantado la formulación y uno que se reportó a Control Interno Disciplinario.

ID.	Unidad Organizacional	Fecha apertura auditoria	Fecha cierre auditoria	Fecha form PM	Cantidad Hallazgos	Observación
43	Gestión de Servicios Administrativos- Tema Viáticos	9-ago-17	11-dic-17	Pendiente formular	9	Se ha adelantado gestión por parte del proceso, con asesoría de la Oficina de Planeación

A esta fecha de corte, 31-dic-2018, estaban pendientes por incluir en este listado maestro, los siguientes planes de mejora de auditorías que se dio cierre en los meses de noviembre y diciembre:

ID PM.	Unidad Organizacional	Fecha apertura auditoria	Fecha cierre auditoria	Fecha form PM	Cantidad Hallazgos	Observación
86	Delegada Derechos de la Población Desplazada	17-jun-18	1-nov-18	Pendiente formular y formalizar	11	
87	Gestión de Servicios Administrativos.	9-ago-17	11-dic-17		9 y 1 OM	
88	Visión WEB - Dirección Nacional de ATQ	1-nov-2018	5-dic-2018		8	
89	Delegada Infancia, Juventud y Adulto Mayor	19-nov-2018	11-dic-2018		6	
90	Regional Cundinamarca	26-nov-2018	9-ene-2018		10	Auditoria pendiente de cerrar en diciembre 2018, cerrada 9 enero 2019

En este listado maestro, se encuentra publicado el Plan de mejora No. 68, correspondiente a la auditoría de gestión proceso de Control Interno Disciplinario, en la que se presentan

	Nombre del Proceso: EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO	Código: ES-P03-F10
		Versión:02
	INFORME DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO	Vigencia desde: 01/02/2016

observaciones identificadas como oportunidades de mejora. Se recomienda definir con el líder del proceso y la Oficina de Planeación, si aplica la formulación del plan de mejora.

Los cinco (5) planes de mejora anteriores (86 al 90), pendientes por formular y formalizar, es importante que consideren la política o lineamientos de operación del procedimiento ES-P05 versión 1, No. 3 y No. 10, de tal forma que para la siguiente verificación por parte de esta oficina, se deben presentar seguimiento para cierre, exceptuando aquellos acciones que requieran de mayores tiempos, presentando consideraciones justificadas y formalizadas, ante la Oficina de Planeación con copia a la Oficina de Control Interno.

Para la vigencia 2019, pasan de la vigencia 2018 y anterior, seis (6) planes de mejora (uno pendiente de formulación y cinco con seguimiento) y seis (6) nuevos planes de mejora, cinco (5) pendientes de formular y formalizar, como resultado de auditorías de gestión y cerradas durante los meses de noviembre, diciembre 2018 y un cierre de auditoría, formalizado el 9 de enero 2019.

De los planes de mejora verificados durante la vigencia 2018, un total de veintiséis (26), su estado final se presenta, así:





Nombre del Proceso:  
EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO

Código: ES-P03-F10

Versión:02

INFORME DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO

Vigencia desde: 01/02/2016

No.	Estado	Corte	Cant.	Observaciones a Planes de Mejora - P.M. <sup>5</sup>
1	Cerrado Total 5	31-mar-2018	2	- PM 16 Regional Cordoba. - PM 25 Regional Casanare.
		30-jun-2018	2	- PM 33 Contratación Periodo 2016. - PM 39 Delegada para la Orientación a las víctimas del conflicto armado interno
		31-dic-2018	1	- PM 84 Grupo de Contratación
2	Cerrado con Observaciones <sup>6</sup> Total	31-mar-2018	1	- PM 32 Regional Caqueta - Auditoria Especial.
		30-jun-2018	5	- PM 26 Regional Guaviare. Se traslada un hallazgo, dos acciones. - PM 34 Sistemas de Información - Gestión Documental - LASERFICHEy POST@L. - PM 37 Regional Chocó. - PM 44 Regional Tolima. Se traslada dos hallazgos, dos acciones. - PM 46 Regional Risaralda. Se traslada seis hallazgos, seis acciones. Los hallazgos trasladados corresponden a los procesos de: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Gestión de Servicios Administrativos.</li> <li>• Promoción y Divulgación.</li> <li>• Subproceso de Defensoría Pública- Subproceso de Recursos y Acciones Judiciales.</li> </ul>
		30-sep-2018	3	- PM 27 Grupo de Bienes - Bajas de Inventarios - Nivel Central. No se atendió un hallazgo. - PM 29 Of Planeación Autoevaluación. 7 acciones con cierre Ineficaz. - PM 42 Regional Meta. Acciones sin evidencia, ni seguimiento y con fecha cumplida.

<sup>5</sup> P.M.: Plan de mejora

<sup>6</sup> Planes de mejora, que alguno de sus hallazgos se verificó y se dio "cierre ineficaz", por las siguientes razones: fecha ya cumplida y la ejecución de la acción ya no aplica; acciones que no es posible cumplirlas o se reporta seguimiento y este no atiende al hallazgo o a la acción





Nombre del Proceso:  
EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO

Código: ES-P03-F10

Versión:02

INFORME DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO

Vigencia desde: 01/02/2016

No.	Estado	Corte	Cant.	Observaciones a Planes de Mejora - P.M. <sup>5</sup>
		31-dic-2018	5	<ul style="list-style-type: none"> <li>- PM 35 Auditoría Interna SIG Of Planeación vigencia 2017. 4 acciones con cierre ineficaz</li> <li>- PM 36 Revisión por la Dirección. Vigencia 2017. 7 acciones con cierre ineficaz</li> <li>- PM 40 Regional Antioquia. 17 acciones con cierre ineficaz</li> <li>- PM 45 Regional Vaupés. 6 acciones con cierre ineficaz</li> <li>- PM 48 Direccionamiento Estratégico - Autoevaluación. 8 acciones con cierre ineficaz.</li> </ul>
2	Con Seguimiento	31-dic-2018	4	<ul style="list-style-type: none"> <li>- PM 47 Nivel Central - Gestión del Talento Humano - Autoevaluación.</li> <li>- PM 49 Gestión Financiera- Tema Presupuestal.</li> <li>- PM 59 Dirección Nacional Defensoría Pública - Calidad</li> <li>- PM 83 Dirección Nacional Defensoría Pública - Gestión</li> </ul>
4	Formulado	31-dic-2018	1	- PM 50 Sistema de Alertas Tempranas, se realizará seguimiento y cierre con corte 30 de abril 2019.
6	Sin Formulación	31-dic-2018	1	- PM 43 Gestión de Servicios Administrativos- Tema Viaticos - 11-dic 2017.
7	Cancelado	30-sep-2018	1	- PM 41 Regional Norte de Santander - 05-dic 2017. Se trasladó a la Oficina de Control Interno Disciplinario, por incumplimiento.
<b>Total</b>			<b>26</b>	

	Nombre del Proceso: EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO	Código: ES-P03-F10
		Versión:02
	INFORME DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO	Vigencia desde: 01/02/2016

En el consolidado presentado, tanto en el anexo No. 3: “Resumen consolidado del estado y avance de Planes de Mejora- Vigencia 2018 - Corte 31 diciembre 2018.”, como en la herramienta del anexo No. 4: “Herramienta consolidada seguimiento al Plan de Mejora con corte 31 diciembre 2018”, se presenta el avance y seguimiento a cada plan de mejora.

En la vigencia 2019, se adelantara seguimiento por parte de cada líder responsable del plan de mejora, con corte a 30 de abril. Todos los planes activos ya presentan su seguimiento en la herramienta del formato ES-P05-F22 “Plan de Mejora”.

La herramienta consolidada en el anexo No. 4, se presenta en el formato SQ-F05, versión 3, considerando el seguimiento a todos los planes de esta vigencia y que iniciaron su registro en este formato.


#### 4. Conclusiones

1. Se adelantó seguimiento, por los líderes responsables de estos planes de mejora, registrando la casilla correspondiente al “Cuarto bimestre” de la vigencia 2018, excepto los planes de mejora que ya fueron formulados con la nueva herramienta.
2. Con corte a 31 de diciembre, se adelantó seguimiento y verificación a diez (10) planes de mejora, que registraron como fecha de cumplimiento dentro del plan antes del 31 de diciembre 2018. Dos planes de mejora activos se presentará su seguimiento y cierre con corte 30 de abril del 2019, correspondiente al PM No. 47 y No. 50.
3. No se dio respuesta a los once (11) hallazgos trasladados, con doce (12) acciones, a los líderes de procesos nivel central: Gestión de Servicios Administrativos (Nueve (9) hallazgos, Promoción y Divulgación (Uno) y Subproceso de Defensoría Pública- Subproceso de Recursos y Acciones Judiciales y presentados desde el informe, con corte 30 de septiembre del 2018.
4. En el anexo No. 3, se presenta el “Resumen consolidado del estado y avance de Planes de Mejora- Vigencia 2018 - Corte 31 diciembre 2018”.
5. Este informe de seguimiento se publica en la WEB para consulta, por parte de los líderes y equipos de trabajo, en la siguiente ruta:  
La Defensoría\Organos de Control\Informes de Control Interno de Gestión, título: Plan de mejoramiento - Informe de seguimiento Plan de Mejora vigencia 2018:
  - Informe Seguimiento Plan de Mejora con corte a 31 diciembre 2018.
  - Cuadro consolidado Plan de Mejora con corte a 31 diciembre 2018.
  - Herramienta consolidada seguimiento al Plan de mejora con corte a 31 diciembre 2018.

Enlace:

<http://www.defensoria.gov.co/es/public/despachodeldefensor/6267/Informes-de-Control-Interno.htm>

6. En la intranet, dentro del enlace “Defensores de calidad - La calidad es mi actitud”, se accede al “Mapa de Procesos”, ubicándose en los botones derechos del mapa, “Plan de mejora”, se ingresa a “Fuentes internas” donde se registra el “Listado Maestro de Planes de

	Nombre del Proceso: EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO	Código: ES-P03-F10
	INFORME DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO	Versión:02
		Vigencia desde: 01/02/2016

mejoramiento”, que han sido objeto de seguimiento y o cierre por parte de esta oficina. El link de acceso a este listado corresponde:

<https://defensoriadelpueblo.sharepoint.com/SitePages/Listado%20Maestro%20PM1.aspx>

En este listado maestro de planes de mejora - Fuentes internas, se presenta el No. del plan de mejora y se accede a las matrices en la columna de “Seguimiento” indicando su estado con la fecha de cierre si aplica. Para cada uno de estos planes, en este listado, se presenta el % de avance.

7. El estado de cumplimiento de los veintiséis (26) planes de mejora verificados por esta oficina durante esta vigencia 2018 y con fecha de corte - 31 de diciembre de 2018:

Estado de los hallazgos					Total Hallazgos formulados en PM	Estado de las acciones					
Cant.	Sin Formula r PM	Cerrado	Cerrado Ineficaz	Abierto		Cantidad	Abierto	En Ejecución	Cerrado Eficaz	Cerrado y Traslada do	Cerrado Ineficaz
351	19	248	60	24	332	437	26	4	321	12	74
	5,4%	70,7%	17,1%	6,8%			5,9%	0,9%	73,5%	2,7%	16,9%

Fuente: Tabla propia, resumen consolidado Planes de Mejora con corte a 31 de diciembre 2018

**Se considera para las acciones:**

**Abierta:** No se ha reportado ningún seguimiento a la acción

**Cerrada:** cuando se cumple con la acción propuesta.

**Cerrada y Traslada:** Acciones enmarcados en actividades, que se gestionaron frente al nivel central pero no se cumplieron en su totalidad o no se dio respuesta.

**Cerrado Ineficaz:** No se cumple con la acción formulada, o en el tiempo definido no se logró el cumplimiento, o la acción presentada no atiende el hallazgo

**Se considera para los hallazgos:**

**Cerrado:** Se ha dado cumplimiento a la totalidad de las acciones formuladas y cerradas.


**Cerrado Ineficaz:** Alguna acción que atiende el hallazgo se cerró de manera ineficaz.

**Abierto:** Se formuló la acción y /o se adelanta seguimiento y no ha cumplido.

8. En este informe no se presenta verificación a los planes de mejora, formulados como resultado de las auditorías de calidad, solo el plan de mejora No. 59. Esta actividad se definió la realizará la Oficina de planeación, mediante un informe que consolida, todas estas auditorías.

## 5. Recomendaciones

1. Se debe mantener la política, de formular las acciones, cuando estas sean producidas por auditorías internas, en el término establecido dentro del procedimiento ES-P01, Versión 1, correspondientes a 15 días hábiles después de formalizar el informe o lo que quede planteado en el acta de cierre de la auditoría. Se tienen seis (6) planes de mejora pendientes por formalizar

	Nombre del Proceso: <b>EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO</b>	Código: ES-P03-F10
		Versión:02
	<b>INFORME DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO</b>	Vigencia desde: 01/02/2016

2. Se considera fecha de formalización del plan de mejora, la fecha en que es publicado en el listado maestro de planes de mejora y comunicado por parte de la Oficina de Planeación, al líder responsable de este plan y a la oficina de control Interno.
3. Cada uno de los responsables de liderar los planes de mejora, debe adelantar su seguimiento y enviar a la oficina de control Interno, para su verificación y cierre, considerando que máximo son 90 días, para el cumplimiento de las acciones.
4. Se recomienda revisar las acciones, cerradas de manera ineficaz, asegurando el cumplimiento de las acciones y/o definiendo puntos de control, que mitiguen la presencia de estos riesgos al evidenciar estas debilidades.
5. Se debe revisar los hallazgos identificados, con cierta regularidad, dentro de la matriz consolidada, por parte de cada uno de los líderes de procesos y las acciones planteadas, de tal manera que permita asegurar, la mejora dentro de cada proceso definiendo nuevos puntos de control y que se formalicen, dentro de los documentos establecidos en cada proceso
6. La oficina de control interno presenta el siguiente seguimiento en el mes de mayo, con corte 30 de abril del 2019. Cada responsable del plan de mejora, recibirá del profesional de la Oficina de Control Interno, la matriz para realizar su registro de seguimiento. Esta matriz diligenciada se le debe adjuntar los soportes que evidencian, el cumplimiento de la acción y enviarla al profesional responsable de la Oficina de Control Interno, antes del 7 de mayo del 2019), se debe asegurar la mayor gestión y cumplimiento, considerando las fechas de cierre de los planes de mejora y correspondientes a auditorias del mes de noviembre y diciembre del 2018.




**Julio Cesar Moreno Bernal**  
Jefe Oficina de Control Interno.

Proyectó: María Helena Pedraza Medina  
Revisó: Julio Cesar Moreno Bernal  
Fecha de elaboración: 12 de febrero de 2019

**Anexos:**

- 1- Anexo No. 1: Resumen consolidado del estado de avance comparativo por periodos de planes de mejora - Cuarto trimestre vigencia 2018 - Corte 31 diciembre 2018.
- 2- Anexo No. 2: Estado de hallazgos por procesos- Corte 31 diciembre 2018. - Planes de mejora vigencia 2017 y 2018
- 3- Anexo No. 3: Resumen consolidado del estado y avance de Planes de Mejora- Vigencia 2018 - Corte 31 diciembre 2018. Archivo digital- cuatro (4) hojas.
- 4- Anexo No. 4: Herramienta consolidada seguimiento al Plan de Mejora con corte 31 de diciembre 2018. (Registro en el formato SQ-F05 Versión 3). Archivo digital - Cien (100) hojas.


	Nombre del Proceso: EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO	Código: ES-P03-F10
		Versión:02
	INFORME DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO	Vigencia desde: 01/02/2016

**Anexo No. 1: Resumen consolidado del estado de avance comparativo por periodos de planes de mejora - Cuarto trimestre vigencia 2018 - Corte 31 de diciembre 2018**

Resumen del estado de avance de planes de mejora - vigencia 2018									
No.	Id <sup>7</sup>	Unidad Organizacional/ Tema/ proceso.	Cant. Hallaz	31 dic 2017	Cumplimiento acciones <sup>8</sup>				Estado del Plan de Mejora
					31 mar	30 jun	30 sep	31 dic	
1.	16	Regional Córdoba	30	83,3%	100%				Cerrado con cumplimiento total, 31 mar 2018
2.	25	Regional Casanare	39	79,5%	99,4%				Cerrado con cumplimiento total, 31 mar 2018
3.	26	Regional Guaviare	24	25,0%	93,1%	<b>94,8%</b>			Cerrado con Observaciones, 30-jun-2018
4.	27	Grupo de Bienes - Bajas de Inventarios - Nivel Central	14	Formul ado con observa ciones	36,1%	36,1%	<b>94.4%</b>		Cerrado con Observaciones, 30-sep-2018 Dado que no se formuló acción para el primer hallazgo de los catorce identificados, no se da cumplimiento total.
5.	29	Of Planeación - Autoevaluación	3	0,0%	54,1%	61,4%	<b>61,8%</b>		Cerrado con Observaciones, 30-sep-2018 No se da cumplimiento a todas las actividades. Algunas de ellas se reformularon en el Plan de mejora No. 48.
6.	32	Regional Caqueta - Auditoria Especial	5	20%	76,6%				Cerrado con observaciones, 31 mar 2018. Acciones con cierre ineficaz. Revisar observaciones de la OCI y Mejorar si es pertinente reformular acciones.
7.	33	Contratación, periodo 2016 vigencia 2017	12	0,0%	58,3%	<b>100,0%</b>			Cerrado con cumplimiento total, 30 jun 2018
8.	34	Sistemas de Información Gestión Documental - LASERFICHEy POST@L	5	60,0%	83,3%	<b>83,3%</b>			Cerrado con Observaciones, 30-jun-2018.
9.	35	Auditoria del SGC Of Planeación	12	0,0%	0,0%	59,2%	77,6%	<b>84,5%</b>	Cerrado con Observaciones, 31-dic-2018 Se da cierre ineficaz a 4 acciones.
10.	36	Revisión por la Dirección vigencia 2017	9	0,0%	35,4%	54,6%	70,8%	<b>77,4%</b>	Cerrado con Observaciones, 31-dic-2018 Se da cierre ineficaz a 7 acciones.


<sup>7</sup> Id: Identificación del plan de mejora en el listado maestro de Planes de Mejora

<sup>8</sup> Cumplimientos dados en porcentaje, para el avance de las acciones considerados como cumplidos a esa fecha de corte.

	Nombre del Proceso: EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO		Código: ES-P03-F10
	INFORME DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO		Versión:02
			Vigencia desde: 01/02/2016

**Anexo No. 1: Resumen consolidado del estado de avance comparativo por periodos de planes de mejora - Cuarto trimestre vigencia 2018 - Corte 31 de diciembre 2018**


Resumen del estado de avance de planes de mejora - vigencia 2018									
No.	Id <sup>7</sup>	Unidad Organizacional/ Tema/ proceso.	Cant. Hallaz	31 dic 2017	Cumplimiento acciones <sup>8</sup>				Estado del Plan de Mejora
					31 mar	30 jun	30 sep	31 dic	
11.	37	Regional Chocó	33	0,0%	11,4%	<b>82,9%</b>			Cerrado con Observaciones, 30-jun-2018.
12.	39	Delegada para la Orientación a las víctimas del conflicto armado interno	7	0,0%	87,5%	<b>100%</b>			Cerrado con cumplimiento total, 30 jun 2018
13.	40	Regional Antioquia	46	Sin Formular	0,0%	18,5%	43,5%	<b>77,2%</b>	Cerrado con Observaciones, 31-dic-2018 Se da cierre ineficaz a 17 acciones. Se recomienda gestionar las acciones sin cumplimiento.
14.	41	Regional Norte de Santander	10	Sin Formular	Sin Formular	Sin Formular	Cancelado su seguimiento		Cancelado Plan de Mejora. Corte 30-sep-2018 No se formuló plan de mejora, pese a varias solicitudes telefónicas, correo y comunicaciones como la OCI 1030-033 y 1030-062 del pasado 31 de mayo 2018, por parte de la Oficina de Control Interno. Considerando que esta auditoría se realizó en la vigencia del 2017, se envía comunicación a la Oficina de Control Interno Disciplinario. Se cancela Plan de Mejora.
15.	42	Regional Meta	18	Sin Formular	0,0%	33,7%	<b>63,3%</b>		Cerrado con Observaciones, 30-sep-2018
16.	43	Gestión de Servicios Administrativos- Tema Viaticos	9	Sin Formular	Sin Formular	Sin Formular	Sin Formular	Pendiente su formulación	Sin Formulación a 31 dic 2018 Se ha adelantado gestión por parte del Líder de este proceso y su equipo en asegurar su formulación. La Oficina de Planeación y Control Interno, han prestado asesoría para adelantar su formulación, se espera realizar verificación y cierre con corte a 30 de abril del 2019.

	Nombre del Proceso: EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO	Código: ES-P03-F10
		Versión:02
	INFORME DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO	Vigencia desde: 01/02/2016

**Anexo No. 1: Resumen consolidado del estado de avance comparativo por periodos de planes de mejora - Cuarto trimestre vigencia 2018 - Corte 31 de diciembre 2018**

Resumen del estado de avance de planes de mejora - vigencia 2018									
No.	Id <sup>7</sup>	Unidad Organizacional/ Tema/ proceso.	Cant. Hallaz	31 dic 2017	Cumplimiento acciones <sup>8</sup>				Estado del Plan de Mejora
					31 mar	30 jun	30 sep	31 dic	
17.	44	Regional Tolima	4	Sin Formul ar	17,5%	100,0%			Cerrado con Observaciones, 30-jun-2018. Se trasladó hallazgos al Nivel central
18.	45	Regional Vaupes	13	Sin Formul ar	0,0%	76,9%	Sin seguimi ento	100,0 %	Cerrado con observaciones, 31-dic-2018 Se da cierre ineficaz a algunas acciones. Se espera continúen adelantando su gestión para asegurar el control de estos hallazgos.
19.	46	Regional Risaralda	16	Sin Formul ar	64,6%	96,7%			Cerrado con Observaciones, 30-jun-2018. Se trasladaron hallazgos
20.	47	Nivel Central - Gestión del Talento Humano - Autoevaluación.	1				6,6%		Con seguimiento, 30-sep-2018. La acción propuesta finaliza el 31 marzo 2019, no se solicitó seguimiento. La mejora propuesta está enmarcado en el proceso de Gestión Documental, no en el proceso de Gestión de Talento Humano.
21.	48	Direccionamiento Estratégico - Autoevaluación.	3				54,2%	47,0%	Cerrado con observaciones, 31-dic-2018. Se cierran acciones con observaciones.
22.	49	Gestión Financiera- Tema Presupuestal	13				0,0%	23,1%	Con seguimiento, 31-dic-2018. Se presenta seguimiento a 3 acciones, dando por cumplido lo propuesto. Se invita para que se revise las acciones propuestas para que se definan controles que aseguren atención a los hallazgos. Se espera dar cierre con corte 30 abril 2019.
23.	50	Sistema de Alertas Tempranas	10				0,0%	No se solicitó seguimie nto	Formulado, el 1 de octubre del 2018. Plan de mejora con fecha de cierre 30-mar-2019. Se presentara seguimiento y cierre con corte 30 abril 2019.



	Nombre del Proceso: EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO	Código: ES-P03-F10
		Versión:02
	INFORME DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO	Vigencia desde: 01/02/2016


**Anexo No. 1: Resumen consolidado del estado de avance comparativo por periodos de planes de mejora - Cuarto trimestre vigencia 2018 - Corte 31 de diciembre 2018**

Resumen del estado de avance de planes de mejora - vigencia 2018									
No.	Id <sup>7</sup>	Unidad Organizacional/ Tema/ proceso.	Cant. Hallaz	31 dic 2017	Cumplimiento acciones <sup>8</sup>				Estado del Plan de Mejora
					31 mar	30 jun	30 sep	31 dic	
24.	59	Dirección Nacional Defensoría Pública	3					66,7%	Con seguimiento, corte 31 dic 2018. Se dará cierre a las acciones en el siguiente seguimiento
25.	83	Dirección Nacional Defensoría Pública	5					76,0%	Con seguimiento, corte 31 dic 2018. Se dará cierre a las acciones en el siguiente seguimiento
26.	84	Grupo de Contratación	7					100,0%	Cerrado 31 dic 2018
<b>Total, de Hallazgos*</b>			<b>351</b>						

**Convenciones:**


- **Cerrado:** Planes de mejora que dieron cumplimiento a sus acciones y hallazgos en este consolidados a esta fecha de corte
- **Cerrado con observaciones:** Atendieron el seguimiento, sin embargo, sus acciones no atienden el hallazgo o causa raíz del problema identificado o sus hallazgos fueron trasladados al proceso nivel central.
- **Con Seguimiento:** Se adelanta seguimiento por parte de los responsables del mismo, con acciones pendientes de cumplimiento total.
- **Sin formulación:** Planes de mejora que a esta fecha de corte 31 diciembre 2018, tenían pendiente la formalización del plan. Se deben formalizar para atender la Mejora como directriz del MECI-2014, componente “Planes de Mejoramiento”.

**Nota:** \* Hallazgos formulados y sin formular, por tal razón no coincide la cantidad con los presentados en el anexo No. 2, correspondiente a 289 formulados e identificados en los procesos: Planes de mejora sin formular: Regional Norte de Santander y Gestión de Servicios Administrativos- Tema Viaticos.

	Nombre del Proceso: EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO	Código: ES-P03-F10
		Versión:02
	INFORME DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO	Vigencia desde: 01/02/2016

**Anexo No. 2: Estado de hallazgos por procesos- Corte 31 diciembre 2018 -  
Planes de mejora vigencia 2017 y 2018**

No.	Proceso Formalizado según mapa de procesos vigente	Cantidad Hallazgos formulados	Cerrado	Cerrado Ineficaz	Abierto	% Eficacia
1	Direccionamiento Estratégico	32	19	11	2	93,8%
	Evaluación de la Satisfacción de Grupos de Interés	2	2	0	0	100,0%
	Gestión del Servicio	2	2	0	0	100,0%
2	Gestión de las Comunicaciones	5	5	0	0	100,0%
3	Tecnologías de la Información	2	2	0	0	100,0%
	Gestión de TICS	2	1	1	0	100,0%
4	Gestión para la Magistratura Moral	0	0	0	0	NA
5	Promoción y Divulgación	16	14	2	0	100,0%
6	Prevención y Protección	7	1	0	6	14,3%
7	Atención y Trámite	4	2	2	0	100,0%
7.1	Subproceso de Atención y Trámite de Quejas, Solicitudes y Asesoría	35	22	13	0	100,0%
7.2	Subproceso de Recursos y Acciones Judiciales	9	7	2	0	100,0%
7.3	Subproceso de Defensoría Pública	29	22	4	3	89,7%
8	Investigación y Análisis	0	0	0	0	NA
9	Gestión Financiera	13	3	2	8	38,5%
10	Gestión Documental	11	5	4	2	81,8%

	Nombre del Proceso: EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO	Código: ES-P03-F10
		Versión:02
	INFORME DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO	Vigencia desde: 01/02/2016

**Anexo No. 2: Estado de hallazgos por procesos- Corte 31 diciembre 2018 -  
Planes de mejora vigencia 2017 y 2018**

No.	Proceso Formalizado según mapa de procesos vigente	Cantidad Hallazgos formulados	Cerrado	Cerrado Ineficaz	Abierto	% Eficacia
11	Gestión Contractual	23	23	0	0	100,0%
12	Gestión del Talento Humano	55	43	9	3	94,5%
13	Gestión de Servicios Administrativos	80	71	9	0	100,0%
14	Gestión Jurídica	0	0	0	0	NA
15	Evaluación y Seguimiento	1	0	1	0	100,0%
16	Control Disciplinario Interno	0	0	0	0	NA
	Procesos Misionales	3	3	0	0	100,0%
	<b>Total</b>	<b>331</b>	<b>247</b>	<b>60</b>	<b>24</b>	<b>92,7%</b>

**Nota:**

- ✓ Hallazgos identificados, formulados y asignados a estos procesos en cada Plan de Mejora identificados en la vigencia 2017 y la vigencia 2018.
- ✓ El total de hallazgos presentados en este anexo No. 2, no coincide con el valor de hallazgos del anexo No. 1, porque en este anexo se registran los hallazgos pendientes de formular.
- ✓ Se presentan los procesos identificados en el mapa de procesos, publicado y vigente a la fecha de corte de este informe 31 de diciembre del 2018. Allí se agrupan los hallazgos con el nombre que se formularon junto a la asesoría de la Oficina de Planeación; es por esto que se registran procesos que cambiaron de nombre como: Sistemas de Información a “Gestión de TICS” y Evaluación de grupos de interés a “Gestión del servicio” y posterior unificación con el proceso de Direccionamiento Estratégico. Se presentan la cantidad identificada inicialmente a cada uno de los nombres vigentes a la fecha de la formulación del plan.




Procesos con el hallazgo: “Abierto”



Procesos con hallazgos: “Cerrado Ineficaz”.



Procesos con hallazgos: “Cerrado”


	Nombre del Proceso: EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO	Código: ES-P03-F10
		Versión:02
	INFORME DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO	Vigencia desde: 01/02/2016

**Anexo No. 3:** Resumen consolidado del estado y avance de Planes de Mejora- Vigencia 2018  
- Corte 31 diciembre 2018.

Cuatro (4) hojas, archivo digital enviado por correo y publicado en la WEB.

Enlace: <http://www.Defensoría.gov.co/es/public/despachodeldefensor/6267/Informes-de-Control-Interno.htm>

Tema: Plan de Mejoramiento “Cuadro consolidado Plan de Mejora vigencia 2018 - corte 31 diciembre 2018

	Nombre del Proceso: EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO	Código: ES-P03-F10
		Versión:02
	INFORME DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO	Vigencia desde: 01/02/2016

**Anexo No. 4:** Herramienta consolidada seguimiento al Plan de Mejora con corte 31 de diciembre 2018.  
(Registro en el formato SQ-F05 Versión 3).

Archivo digital enviado por correo y publicado en la WEB  
4-2018 PM\_Herramienta\_CuartoSeguimiento\_corte 31dic2018\_12feb2018

**Nota:** Se actualiza y publica solo los planes de mejora en que se adelantó seguimiento y cierre, correspondiente a Planes de Mejora No. 35, 36, 40, 43, 45, 48, 49, 59, 83, 84  
Se presenta en este consolidado todos los veintiséis (26) planes de mejora que se adelantó seguimiento durante esta vigencia

Plan de Mejora, digital, publicado en la WEB junto a este informe con corte: 31 de diciembre de 2018 - Plan de mejora  
Total: Cincuenta folios (50) folios - cien (100) hojas

Enlace: <http://www.Defensoría.gov.co/es/public/despachodeldefensor/6267/Informes-de-Control-Interno.htm>

Tema: Plan de Mejoramiento  
Informe de seguimiento Plan de Mejora vigencia 2018

“Herramienta consolidada seguimiento Plan de Mejora con corte 31 diciembre 2018”