



RADICADO NO.: 202400103000139823

## MEMORANDO

BOGOTÁ, 12 septiembre 2024.

PARA: IRIS MARIN ORTIZ  
DEFENSORA DEL PUEBLO

DE: NESTOR RAUL CAICEDO MELENDEZ

REFERENCIA: SEGUNDO INFORME DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO Y MATRIZ PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO - PAAC VIGENCIA 2024 VERSIÓN 1, CORTE 31 AGOSTO 2024.

REPETADOS DOCTORES, CORDIAL SALUDO:

La Oficina de Control Interno, como tercera línea de defensa y en el rol de "Evaluación y Seguimiento" establecido en la Ley 87 de 1993, el decreto 648 del 2017 y atendiendo lo presentado en el decreto 124 de 2016, las guías: "Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano – Versión 2 2015" y la "Guía para la administración del riesgo y el diseño de controles en entidades públicas – versión 6 – noviembre del 2022, presenta el segundo informe de "Evaluación y seguimiento al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano - PAAC vigencia 2024 - versión 1" y la matriz de seguimiento y verificación, con corte a 31ago2024.

Muy respetuosamente se solicita a la Oficina de Comunicaciones, a quienes se les adjunta copia, publicar este segundo informe y la matriz, en la Página Web institucional de la entidad, en la siguiente ruta:

Atención y servicios a las ciudadanías \ Plan Anticorrupción y de atención al ciudadano

Enlace: <https://www.defensoria.gov.co/plan-anticorrupcion-y-de-atencion-al-ciudadano>

**Título: "Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano vigencia 2024".**

Crear subtítulo; "Informe de Evaluación y Seguimiento al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano – PAAC vigencia 2024", e incluir en este subtítulo a esta fecha de corte, estos documentos, así:

- Segundo Informe Evaluación y Seguimiento Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano. Corte 31 agosto 2024.

- Segundo seguimiento - Matriz Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano. Corte 31 agosto 2024.

Estos dos (2) documentos se adjuntan a este comunicado y se publican en formato PDF, informe y matriz.

Atender de manera especial las “recomendaciones” y “observaciones”, en este informe y la matriz adjunta, de tal manera que se permita cumplir y mejorar las directrices generales presentadas en la guía de “Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano”, versión 2 del 2015 y la gestión de la entidad.

Cordialmente,



NESTOR RAUL CAICEDO MELENDEZ  
JEFE OFICINA DE CONTROL INTERNO  
CONTROL INTERNO

Aprobado el: 12/septiembre/2024 10:56:31 p. m.

Hash: CI-91a59c7ab5158bb3e530308ea78f39b3ac933829

Copia: RAMON JOSE MENDOZA ESPINOSA-SUBDIRECTOR DE TALENTO HUMANO.. ALEXANDER MONROY SALIVE-RESPONSABLE GRUPO GESTIÓN TICS.. DIANA KARIME VELEZ GONZALEZ-JEFE OFICINA CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO.. JUAN CAMILO POLANIA BOBADILLA-SUBDIRECTOR FINANCIERO. JERALDINE RODRIGUEZ CAMPOS-DELEGADA ASUNTOS CONSTITUCIONALES Y LEGALES.. ANA MARIA SANCHEZ GUEVARA-SECRETARIA PRIVADA DESPACHO DEL DEFENSOR.. WILSON ROBLES. BRICEYDA RETAVISCA PERALTA. VALENTINA URIBE. LUIS RODRIGUEZ. ALEXANDER MONROY SALIVE-RESPONSABLE GRUPO GESTIÓN DOCUMENTAL.. ALVARO GARCIA-JEFE OFICINA DE COMUNICACIONES.. CRISTIAN BUITRAGO. EDGAR FLOREZ. SEBASTIAN RAMIREZ MORENO. DIANA CARREAZO. GLORIA BEJARANO. JORGE MARIO GALOFRE RUGELES-DIRECTOR NACIONAL PROMOCIÓN Y DIVULGACIÓN. .


Anexo:

	Nombre del funcionario	Documento Firmado Digitalmente
Proyectó y elaboró	Maria Pedraza	mapedraza [12/septiembre/2024 10:52:14 p. m.]
Aprobó	Nestor Raul Caicedo Melendez	ncaicedo [12/septiembre/2024 10:56:31 p. m.]

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

Señor ciudadano, para la Defensoría del Pueblo es  
Muy importante conocer su percepción frente a los  
Servicios prestados.  
Evaluar los servicios que presta la Defensoría del  
Pueblo es muy fácil, accediendo a nuestra “Encuesta  
De Satisfacción al Usuario” escaneando el siguiente  
Código QR.



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

## Evaluación y Seguimiento Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano Vigencia 2024.

### Segundo seguimiento - corte 31 de agosto 2024.

#### 1. Introducción y alcance

En el rol de “Evaluación y Seguimiento” en responsabilidad de la oficina de Control Interno, de seguimiento independiente, según funciones dadas en la ley 87 de 1993, decreto 648 del 2017, se presenta el informe de Evaluación y Seguimiento al “Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano” formulado para la vigencia 2024, verificando su estado con corte a 31 de agosto del 2024, dando así cumplimiento al decreto 124 de 2016 y las guías presentadas por el DAFP: “Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano Versión 2. 2015” y la “Guía para la administración del riesgo fiscal y el diseño de controles en entidades públicas versión 6 - noviembre 2022”.

La Defensoría del Pueblo formuló el “Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano y publicó en el espacio de la página web institucional la primera versión, el 30 de enero del 2024.

#### 2. Objetivo

Verificar el segundo seguimiento a las acciones presentadas en el “Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano - PAAC para la vigencia 2024” disponible en versión 1, que se formularon para fortalecer la gestión de la Entidad y alertar sobre los posibles eventos de corrupción para la Entidad.

#### 3. Desarrollo

En la página web institucional, el plan anticorrupción y de atención al ciudadano, está publicado la formulación y primer seguimiento de la vigencia 2024 y se puede llegar a su banner de consulta, a través de dos (2) accesos:


<https://www.defensoria.gov.co/>

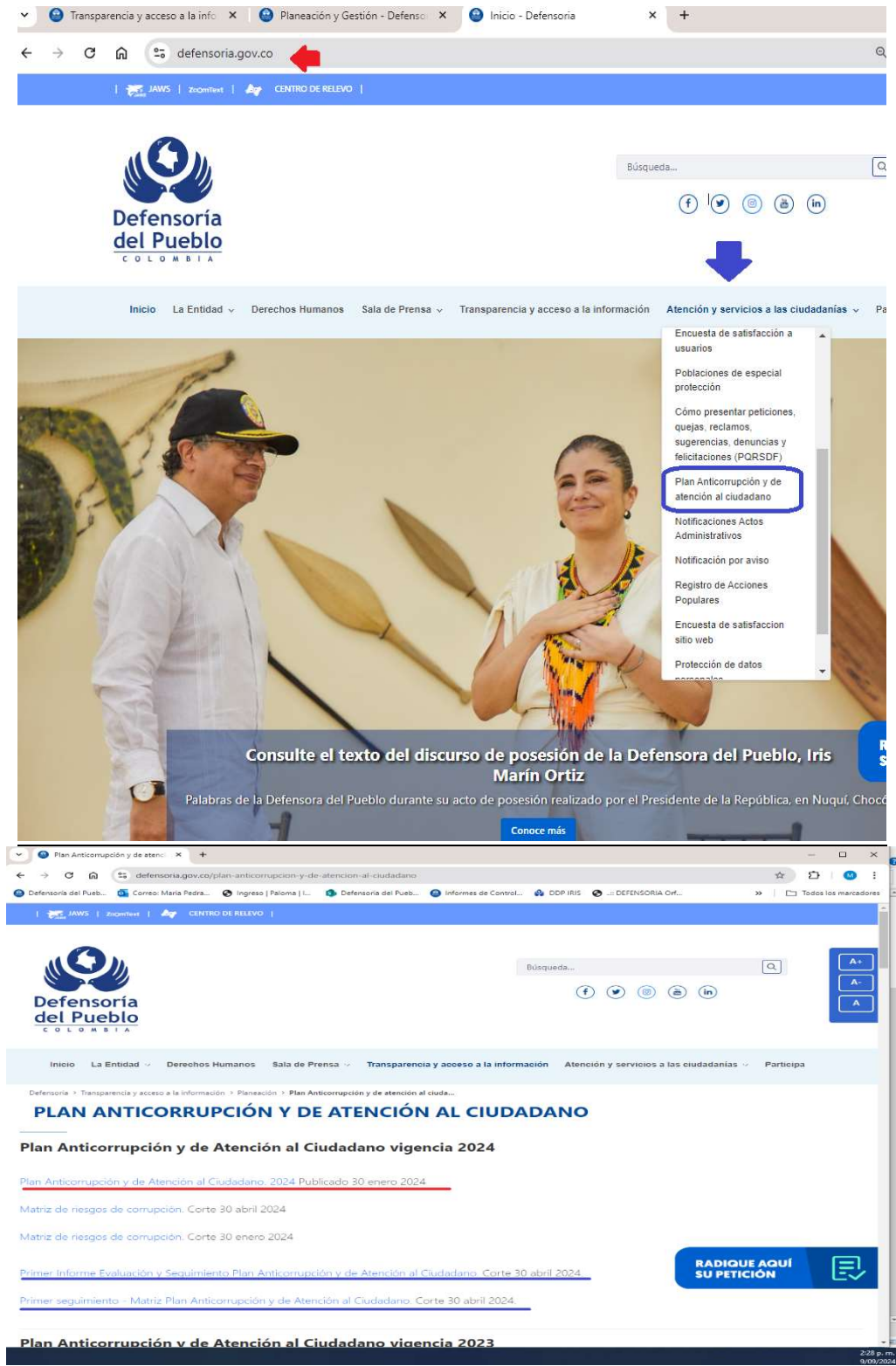
1- Menú (pestaña) <sup>1</sup>: “Atención y Servicios a las ciudadanías”, se desliza en este espacio hasta el décimo nivel:

“Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano” y allí se dispone el título:

\ Plan Anticorrupción y de atención al ciudadano \ “**Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano vigencia 2024**”. Se encuentra el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano formulado.


<sup>1</sup> Enlace de la Web: formulación y seguimiento de cada vigencia:  
<https://www.defensoria.gov.co/plan-anticorrupcion-y-de-atencion-al-ciudadano>

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



The screenshot shows the website of the Defensoría del Pueblo Colombia. The top navigation bar includes links for 'Inicio', 'La Entidad', 'Derechos Humanos', 'Sala de Prensa', 'Transparencia y acceso a la información', and 'Atención y servicios a las ciudadanías'. A dropdown menu is open under 'Atención y servicios a las ciudadanías', highlighting 'Plan Anticorrupción y de atención al ciudadano'. Below the menu, there is a banner for the 'Consulta el texto del discurso de posesión de la Defensora del Pueblo, Iris Marín Ortiz'. The main content area displays the 'PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO' for the year 2024, including links to the 'Matriz de riesgos de corrupción' and the 'Primer Informe Evaluación y Seguimiento Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano'.

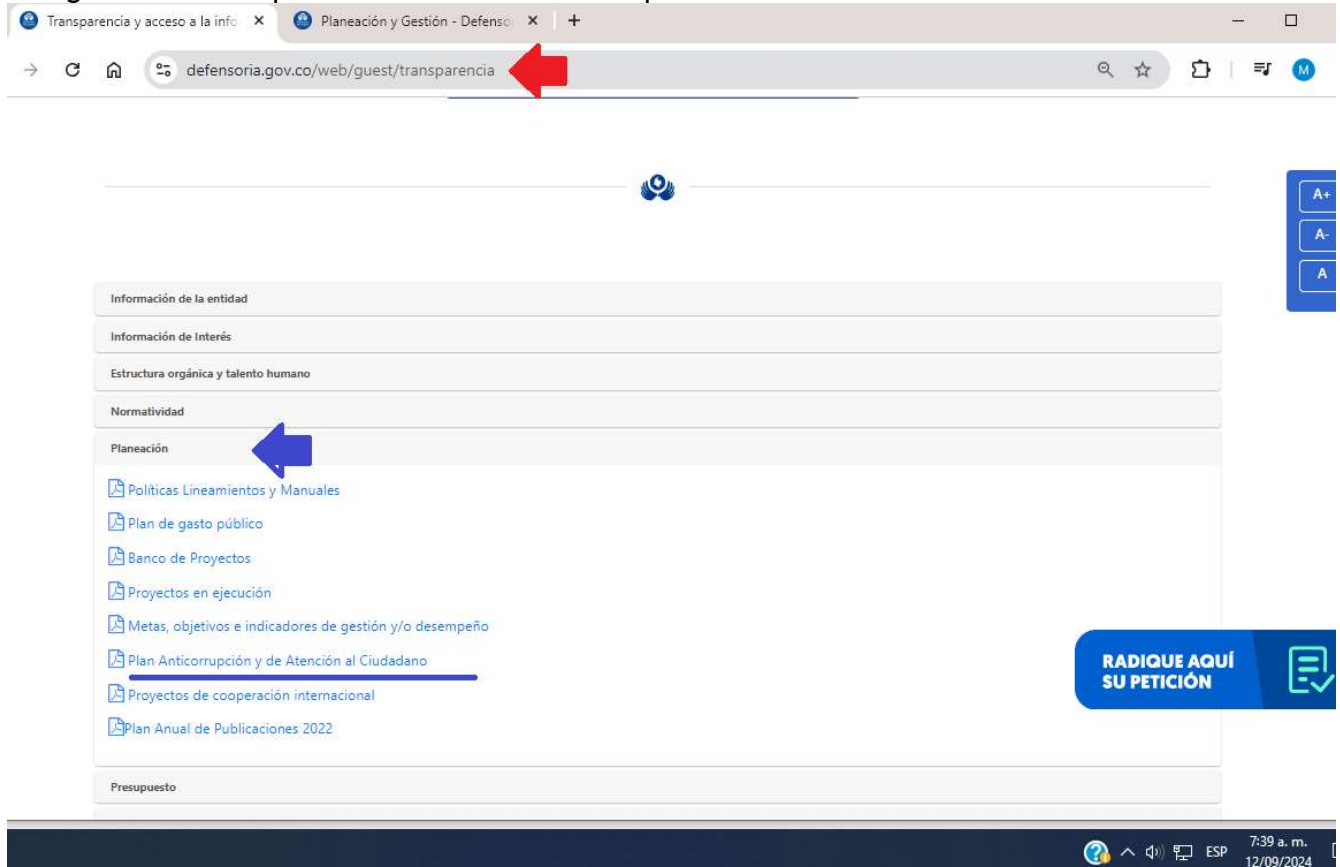
Fuente: Consulta página web institucional, 9sep2024.

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

2- Botón de “Transparencia y acceso a la información”:

enlace: <https://www.defensoria.gov.co/transparencia>

Al ingresar a este espacio se debe buscar el componente con el título de “Planeación”.



The screenshot shows a web browser with two tabs: 'Transparencia y acceso a la info' and 'Planeación y Gestión - Defensoría'. The address bar shows the URL [defensoria.gov.co/web/guest/transparencia](https://www.defensoria.gov.co/web/guest/transparencia). The website content includes a sidebar with menu items: 'Información de la entidad', 'Información de Interés', 'Estructura orgánica y talento humano', 'Normatividad', 'Planeación', and 'Presupuesto'. The 'Planeación' menu is highlighted with a blue arrow. A blue button labeled 'RADIQUE AQUÍ SU PETICIÓN' is visible on the right side of the page.

Fuente: Consulta página web institucional, botón de transparencia y acceso a la información 12sep2024.


Por cualquiera de estas dos rutas de acceso, se direcciona a este enlace:

<https://www.defensoria.gov.co/plan-anticorruptcion-y-de-atencion-al-ciudadano>

Allí se encuentra publicado:

- Formulación, presentada en versión 1, el 30ene2024, enlace:  
<https://www.defensoria.gov.co/documents/20123/2706698/PAAC+2024.pdf/4831466f-d4b0-4d5a-6bc6-ee851db796ec?t=1706674077097>
- Matriz de riesgos de corrupción editable, 30ene2024, enlace:  
<https://www.defensoria.gov.co/documents/20123/2706698/SIGI-F21+Enero+2024+RIESGOS+DE+CORRUPCIO%CC%81N.xls/87871196-b1d3-1675-f819-576b7495a090?t=1706674746878>

Y está disponible en esta consulta, una matriz de seguimiento de riesgos de corrupción, con corte a 30abr2024, enlace:

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

<https://www.defensoria.gov.co/documents/20123/2706698/SIGI-mayo-2024-RIESGOS-CORRUPCION.xls/43deff84-b0ae-103e-f224-48372812214f?t=1717011614918>

Para adelantar esta verificación a este seguimiento, la oficina de Control Interno, revisa en la plataforma del equipo Teams creado para el primer corte “PAAC vigencia 2024”, los nombres de los integrantes como líderes de los componentes, así como los líderes de actividades, en esta herramienta, enlace:


[PAAC vigencia 2024 | General | Microsoft Teams](#)

[https://teams.microsoft.com/l/channel/19%3AUFzAM-OcrpGd48s6E8wHtakH3\\_aOrA1pc7TPZQ6QyP41%40thread.tacv2/General?groupId=424d7905-9876-4962-bd6a-0a12d9aa04d0&tenantId=d1355907-e07f-4918-90d2-7384a7c1c1ea](https://teams.microsoft.com/l/channel/19%3AUFzAM-OcrpGd48s6E8wHtakH3_aOrA1pc7TPZQ6QyP41%40thread.tacv2/General?groupId=424d7905-9876-4962-bd6a-0a12d9aa04d0&tenantId=d1355907-e07f-4918-90d2-7384a7c1c1ea)

Se envió radicado 202400103000091913 el 9ago2024, a los líderes de actividades, que a esta fecha ejercían este rol, con el fin de informar o confirmar el “líder operativo”, responsable de adelantar el seguimiento a esta fecha de corte, 31ago2024. Al revisar estos nombres se actualizó el nombre de estos líderes de componentes (total tres (3)) y líderes de actividades (total diez (10)) considerando entre otros los cambios por nuevos nombramientos de directivos, al iniciar la nueva administración, periodo 2024 - 2028 a partir del 1 de septiembre del 2024. El consolidado de las comunicaciones recibidas en el que se informa el nombre del delegado operativo, corresponden a:

Id	SIGLA	Cargo	Responsables <sup>2</sup>	Radicado de repuesta Delegado Operativo
1	VICE	Vicedefensoria	Robinson de Jesús Chaverra Tipton. (Luis Andrés Fajardo Arturo, primer seguimiento).	202400002000098143 del 15ago2024 Valentina Uribe González Sara Maria Bastidas Paredes.
2	SEC	Secretaría General	Margarita Barraquer Sourdis. Oscar Julián Valencia Loaiza (anterior).	202400005000098173 del 15ago2024 Sebastián Ramírez Moreno.
3	PLAN	Oficina de Planeación	Karen Liseth Lobo Pedraza Javier Darío Sastoque (anterior). (Karen Liseth Lobo Pedraza, primer seguimiento)	202400106000095963 del 14ago2024 Gloria Cristina Bejarano Marín.
4	PyD	Dirección Nacional de Promoción y Divulgación	Jorge Mario Galofre Rugeles. Karen Liseth Lobo Pedraza (anterior). (Gissela Arias Vanesa Arias González primer seguimiento)	Sin respuesta
5	TH	Subdirección de Talento Humano	Ramon José Mendoza Espinosa.	202400501000113503 del 27ago2024 Wilson Ferney Robles Roa.
6	FIN	Subdirección Financiera	Juan Camilo Polania. (Claudia Rebeca Pacheco Rúgeles, primer seguimiento)	202400503000117893del 29ago2024 Luis Alfredo Rodríguez Paloma Irma Liliana Galindo Gómez.

<sup>2</sup> Se registran los líderes responsables, que atendieron el primer seguimiento al PAAC 2024, corte 30abr2024 y se incluye, si aplica, los lideres a los que se les dirigió la comunicación el 9ago2024 y los activos a la fecha de este informe 12sep2024

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

Id	SIGLA	Cargo	Responsables <sup>2</sup>	Radicado de repuesta Delegado Operativo
7	DOC	Responsable Grupo Gestión Documental	Alexander Monroy Salive.	202400500500111983 del 27ago2024 Edgar Flórez Sánchez. Jhoneyver Ernesto Mesa.
8	TICs	Responsable Grupo Gestión TICS	Alexander Monroy Salive.	202400500600112623 del 27ago2024 Ciser José Codina Bequis. Diana Paola Carreazo Triviño.
9	DACL	Delegada Asuntos Constitucionales y Legales	Jeraldine Rodríguez Campos (Cesar Augusto Abreo Méndez, primer seguimiento)	202400407000116103 del 29ago2024 Briceyda Retavisca Peralta.
10	OCI	Oficina de Control Interno	Néstor Raúl Caicedo Meléndez.	202400103000098633 del 15ago2024 Cristian Camilo Buitrago Acosta.
	COM	Oficina de Comunicaciones	Álvaro García Hoyos.	202400102000095913 del 14ago2024 Diego Camilo Rojas.

No se recibió respuesta por parte de la Dirección Nacional de Promoción y Divulgación, para este corte.

Los delegados operativos confirmados y un nuevo vinculado definido por la Delegada de Asuntos Constitucionales y Legales, adelantaron el registro del segundo seguimiento, corte 31ago2024, en esta matriz dispuesta en línea, en el equipo Teams “PAAC vigencia 2024” y se adjuntaron para algunos casos las evidencias, que permitieron verificar el estado de avance y cumplimiento de estas actividades.


En el anexo<sup>3</sup>, que se presenta la matriz del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano vigencia 2024, (impresa en formato .pdf), con lo reportado en este corte 31 agosto 2024, en la columna del título: “Seguimiento Actividades” a esta fecha de corte; dos (2) columnas de avance: “% cumplimiento actividad, periodo 2seg.”; y el “% de cumplimiento acumulado 2 seg.”. En la columna siguiente “Observaciones - Seguimiento Oficina de Control Interno”, se presentan las observaciones y recomendaciones dadas por esta oficina, sobre lo verificado con esta fecha de corte.

Este informe y la matriz anexa, se solicitará publicación en la página web institucional, al web máster, perteneciente a la Oficina de Comunicaciones, atendiendo el decreto 124 del 26 de enero del 2016, enlace:

<https://www.defensoria.gov.co/plan-anticorrupcion-y-de-atencion-al-ciudadano>

Se dispone del título: “**Informes de Evaluación y Seguimiento - Vigencia 2024**”.

<sup>3</sup> Anexo: Seguimiento consolidado Matriz - Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano. Vigencia 2024 - Versión 1. Corte 31 de agosto 2024.


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

Para este corte, se adelantó seguimiento a treinta y tres (33) productos, del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, vigencia 2024 en V1, de los cuarenta y cuatro (44) productos formulados, en los cinco (5) componentes.

Esta oficina como tercera línea de defensa, verifica el cumplimiento de la actividad, producto, indicador, revisa la información registrada en la columna “Seguimiento a Actividades”, las evidencias dispuestas por parte de cada uno de los delegados operativos en las carpetas del equipo Teams y adicional consulta los documentos publicados en la página web e intranet institucionales, presentando a continuación lo adelantado:

Avance Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano vigencia 2024, versión 1. Total, treinta y siete (37) actividades, cuarenta y cuatro (44) productos.		
Avance a fecha de corte	% Avance periodo	% de cumplimiento acumulado
<b>Corte 31ago2024:</b> Se presenta seguimiento y verificación a veintinueve (29) actividades con avance y cuatro (4) actividades, se presenta seguimiento, pero no se indica avance.(total treinta y tres (33))	<b>70%</b>	<b>67%</b>
<b>Corte 30abr2024:</b> Se verifica las actividades y productos formuladas en el PAAC V1, vigencia 2024, con cumplimiento y reportadas al primer corte. Total veintinueve (29) productos, de los cuales doce (12) actividades, presenta seguimiento o avance y no se cumplen en este corte.	<b>74%</b>	<b>56%</b>

Porcentaje promedio de las veintinueve actividades (29) actividades, registradas en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano vigencia 2024, que se presentó seguimiento y verificación: **67%**

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

Se presenta un avance promedio por componente, agrupando estas actividades, formuladas en la V1, indicando su estado final de: cumplimiento, con avance y sin cumplir:

Componente	Responsable Componente	Cantidad Actividades/ por componente	Productos programados o con avance a		Seguimiento actividades Corte 30abr2024				% Cumpl. Periodo	% Avance Prom PAAC.
			30abr2024	31ago2024	Cumplido <sup>4</sup>	Con avance	Sin cumplir <sup>5</sup>	NA		
I.- Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción-	Oficina de Planeación	5	5	4	2	1	1	NA	71%	71%
II.- Racionalización de trámites	Secretaria General	1	1	1	NA	1	NA	NA	50%	50%
III.- Rendición de Cuentas	Vice-Defensoría	16	11	14	8	4	NA	2	91%	83%
IV.- Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano	Secretari a General	8	7	7	3	2	1	1	77%	53%
V.- Transparencia y acceso a la información	Secretari a General	7	5	7	NA	1	5	1	26%	26%
<b>Total</b>		<b>37</b>	<b>29</b>	<b>33</b>	<b>13</b>	<b>9</b>	<b>7</b>	<b>4</b>	<b>63%</b>	<b>57%</b>

Fuente: Tabla construcción, propia considerando la matriz: Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano - Vigencia 2024 Versión 1. Corte 31ago2024.

Porcentaje promedio, considerando el resultado de los cinco (5) componentes al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano: **57%**

Componente No. I, se programó una actividad, con tres (3) seguimientos, corte cuatrimestral.

Actividades que se presentan de manera: mensual, bimestral, trimestral, cuatrimestral. Total, ocho (8) actividades:

Componente III: Cuatro (4) actividades: una (1) mensual, una (1) bimestral, una (1) trimestral, una (1) cuatrimestral.

Componente IV: tres actividades, dos (2) actividad cuatrimestral y una (1) mensual.

Componente V: una (1) actividad cuatrimestral.


**Nota:** Los colores presentados en este cuadro están identificados en la Guía de estrategias para la construcción del plan anticorrupción y atención al ciudadano<sup>6</sup>:

**0 - 59% Rojo; 60 al 79% Amarillo y del 80% al 100% Verde**

<sup>4</sup> Cumplido: Actividades con avance mayores o iguales a 90%.

<sup>5</sup> Sin cumplir: Actividades con avance o menor o igual a 50%.

<sup>6</sup>Guía del DAFP, “Guía de Estrategias para la construcción del plan anticorrupción y de atención al ciudadano Versión 2 - 2015”, página 47 - “Nivel de cumplimiento”.

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

## I.- GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN - MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN.

Avance de cumplimiento de este componente, **71%**.


Dentro de los documentos generales del Sistema Integrado de Gestión Institucional (SIGI), publicados en el mapa de procesos, la Entidad ha definido directrices sobre la gestión de riesgos para su identificación, análisis, valoración y monitoreo de acuerdo con el Manual de Riesgos y Oportunidades SIGI-M2 versión 6 (incluye la Política de Riesgos) , incorporándose la metodología para abordar los distintos tipos de riesgos en la Entidad, conforme a la Planeación Estratégica 2021- 2024 “Nos unen tus derechos” y la “Guía para la administración del riesgo y el diseño de controles en entidades públicas” versión 6 de noviembre del 2022 de Función Pública (incluye un capítulo específico sobre riesgo fiscal).

El Manual de Riesgos y Oportunidades SIGI-M2, ha sido actualizado en seis (6) oportunidades desde la creación del documento, como se presenta a continuación:

CONTROL DE CAMBIOS			
N°	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	FECHA DEL CAMBIO	VERSIÓN
1	Creación documento	3/5/2018	1
2	Se actualiza conforme a la Planeación Estratégica 2021 - 2024 y la guía para la administración de riesgos V5 de 2020 de Función Pública y se Incorpora Capítulos de Riesgos de Gestión Ambiental y Seguridad y Salud en el Trabajo	30/6/2021	2
3	Se actualiza: *Numeral 1.1 Alcance en relación al mapa de procesos *Capítulo 4, numeral 4.2.5. Incorporo actividad informe. *Capítulo 5 Metodología de Riesgos de Seguridad y Salud en el Trabajo	16/9/2022	3
4	Se ajusta la información relacionada con los riesgos de Seguridad y Salud en el trabajo y Gestión ambiental, de acuerdo a las nos ISO 45001 y 14001 respectivamente y a los procedimientos y matrices de cada subsistema.	27/04/2023	4
5	Se realiza modificación del capítulo 6. del manual SIGI-M2, en el cual se describe cuáles son las fuentes de identificación de oportunidades y la metodología de evaluación para los subsistemas de gestión ambiental y seguridad y salud en el trabajo y se crea de la matriz SIGI-F34.	14/09/2023	5
6	Se actualiza conforme a la guía para la administración de riesgos V6 de 2022 de Función Pública y se Incorpora Capítulos de Riesgos Fiscales.	30/05/2024	6

**Fuente:** Manual de Riesgos y Oportunidades SIGI-M2, Versión 6, vigente desde el 30/05/2024, pág. 1.

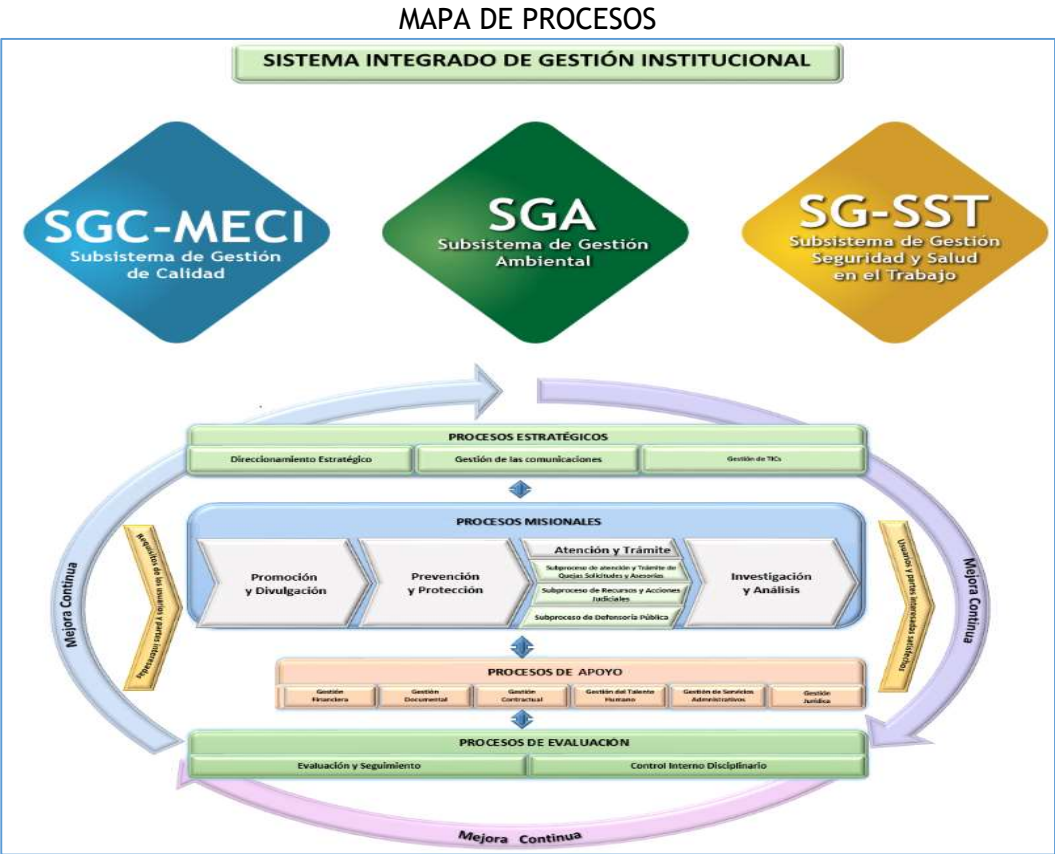
En el último cambio realizado al Manual de Riesgos y Oportunidades SIGI-M2 en versión 6, se incluyó un capítulo relacionado con los Riesgos Fiscales, en atención a la última actualización de la “Guía para la administración del riesgo y el diseño de controles en entidades públicas”, versión 6 de noviembre del 2022 de Función Pública, que incluye un capítulo específico sobre prevención del riesgo fiscal, con el fin de identificar, clasificar, valorar y controlar los riesgos fiscales en la Entidad, fundamental para el resultado de la gestión y para la seguridad y prevención de responsabilidades de los gestores públicos. No obstante, a la fecha no se han identificado riesgos de este tipo de acuerdo con la metodología establecida, se recomienda realizar la identificación de los Riesgos Fiscales de conformidad con lo determinado por el Departamento Administrativo de Función Pública.

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


De manera adicional, se establecieron ocho (8) formularios para la gestión del riesgo y oportunidades en la Entidad:

Sistema Integrado de Gestión Institucional (SIGI) - Riesgos y Oportunidades			
SIGI-M2 V4 Manual de Riesgos y Oportunidades	SIGI-F20 Mapa de Riesgos de Gestión.	V6	30/06/2021
	SIGI-F21 Mapa de Riesgos de Corrupción.	V6	30/06/2021
	SIGI-F23 Monitoreo de Riesgos (Cuatrimestral).	V3	30/06/2021
	SIGI-F24 Matriz de Oportunidades.	V3	30/06/2021
	SIGI-F27 Matriz Control de Cambios Riesgos.	V1	30/06/2021
	SIGI-F28 Matriz de Riesgos de Gestión Ambiental.	V1	30/06/2021
	SIGI-F29 Matriz de Riesgos de SST.	V1	01/09/2022
	SIGI-F34 Matriz de Oportunidades Subsistemas.	V1	26/07/2023
Resolución 1121-2021: Por el cual se adopta el Manual de Riesgos y Oportunidades - Política de Riesgos			09/08/2021
Fuente: Mapa de Procesos - Sistema Integrado de Gestión Institucional / 10sep2024.			

En cuanto a la metodología de riesgos adoptada por la Entidad (Res. No. 1121 del 9ago2021), se aplicó en el segundo cuatrimestre de 2024, periodo 1 de mayo al 31 de agosto de 2024 y fue objeto para esta revisión, tomándose como fuente la matriz publicada en la intranet, en el mapa de procesos vigente, consultada el 11 de septiembre de 2024, verificando los riesgos de corrupción que los procesos definieron:



Fuente: Intranet - La Paloma Mensajera, mapa de procesos, consultado el 11sep2024.

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

En el botón **“Riesgos y Oportunidades”** ubicado en el mapa de procesos, enlace: <https://defensoriadelpueblo.sharepoint.com/SitePages/RIESGOS%20SIGI.aspx>, se consultan las matrices de riesgos de corrupción en el Subsistema de Gestión de Calidad, identificadas para cada proceso y el consolidado que aplica para el segundo cuatrimestre de 2024.

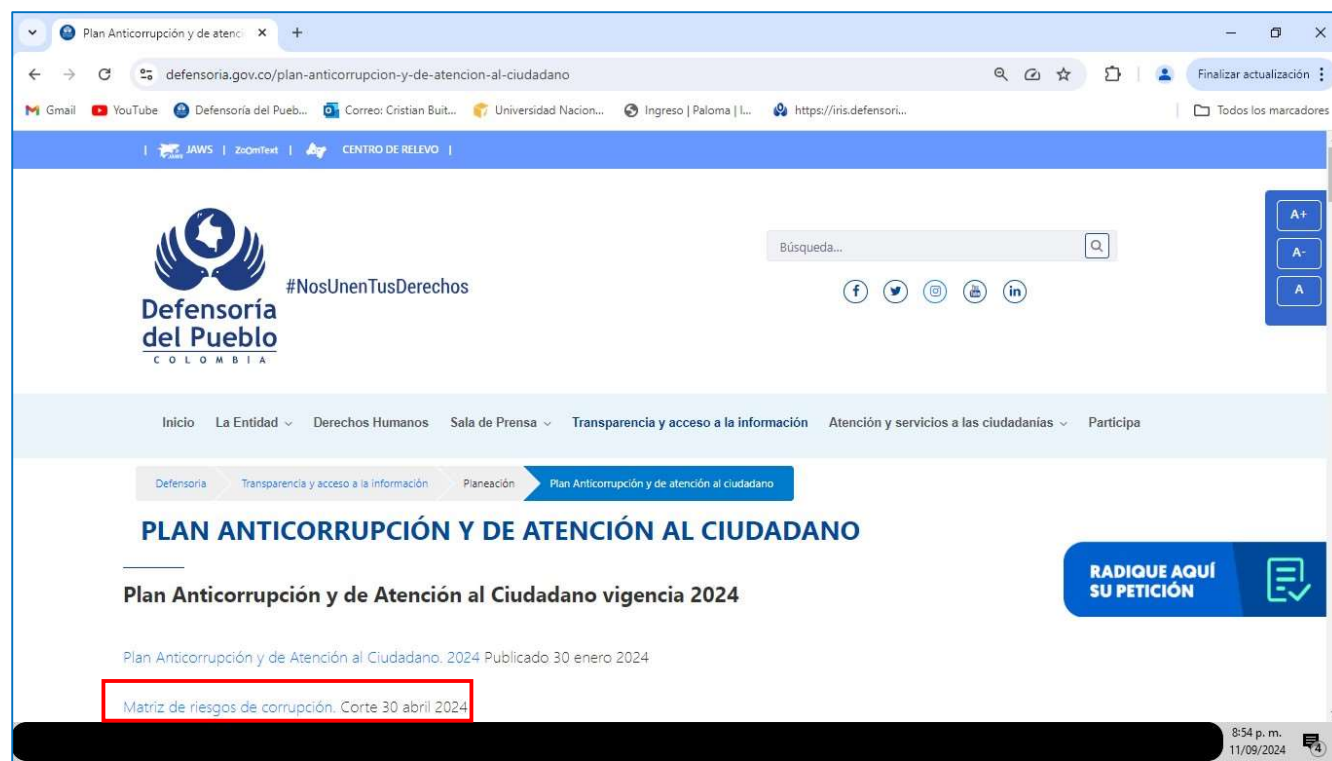
Al descargar la matriz SIGI-F21 en versión 6 en el mapa de procesos, se identifican treinta dos (32) riesgos de corrupción, archivo con fecha de elaboración de 30 de abril de 2024, enlace:

<https://defensoriadelpueblo.sharepoint.com/SGC/RIESGOS/Reporte%20primer%20cuatrimestre%202024/SIGI-F21%20mayo%202024%20%20RIESGOS%20DE%20CORRUPCI%C3%93N.xls>

Al realizar la consulta de la matriz de riesgos de corrupción en la página web institucional, en el espacio del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, en la ruta:

**Atención y Servicios a las Ciudadanías / Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano** (ver imagen); enlace:


<https://www.defensoria.gov.co/plan-anticorrupcion-y-de-atencion-al-ciudadano>



Fuente: Página Web Institucional - Defensoría del Pueblo. Consultado el 11sep2024.

**Enlace de Publicación de Matriz de riesgos de corrupción - Página Web, 30abr2024:**

<https://www.defensoria.gov.co/documents/20123/2706698/SIGI-mayo-2024-RIESGOS-CORRUPCION.xls/43deff84-b0ae-103e-f224-48372812214f?t=1717011614918>

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

Se evidenció una publicación con el título: “Matriz de riesgos de corrupción. Corte 30 abril 2024”, al dar clic y descargar la matriz, se evidencia que es coherente en el contenido con la publicada en el mapa de procesos de la intranet institucional, donde se identifican treinta dos (32) riesgos de corrupción y la fecha de elaboración es del 30 de abril de 2024.

De otra parte, se logró establecer que la Oficina de Planeación realizó la publicación en el mapa de procesos, del seguimiento al Monitoreo de Riesgos - Matriz e Informe, del primer cuatrimestre de la vigencia 2024, periodo 1 de enero a 31 de abril de 2024, enlace:

<https://defensoriadelpueblo.sharepoint.com/SitePages/RIESGOS%20Y%20OPORTUNIDADES.aspx?csf=1&web=1&e=Rqe61H&CID=31e1f336-c3ba-4f85-9395-f313057d4471>

**RIESGOS**

**INFORMES MONITOREO RIESGOS**

**AÑO 2024**

**REPORTE 1 ENERO A 30 ABRIL 2024**

- SIGI-F23 - MONITOREO DE RIESGOS
- INFORME 1 ENERO - 30 ABRIL 2024


**Fuente:** Mapa de Procesos / Botón Riesgos y Oportunidades / SGC - MECI Subsistema de Gestión de Calidad 11sep2024.

Informe publicado en el Mapa de Procesos, en el enlace:

<https://defensoriadelpueblo.sharepoint.com/SGC/RIESGOS/Reporte%20primer%20cuatrimestre%202024/INFORME%20DE%20MONITOREO%20DE%20RIESGOS%20DE%20GESTIO%CC%81N%20Y%20CORRUPCIO%CC%81N%20primer%20cuatrimestre%202024.pdf>

Se consulta el informe con corte a 30 de abril de 2024, primer reporte de monitoreo de riesgos de corrupción<sup>7</sup> dispuesto en el enlace anterior, donde se verificó la información registrada frente al comportamiento y recomendaciones sobre el seguimiento del monitoreo realizado a los riesgos de corrupción. Sin embargo, no se presenta un análisis de los reportes presentados tanto por los líderes de procesos, como por las otras dependencias de la entidad, en el cual se considere la aplicación de los controles definidos para esta tipología de corrupción. **Se recomienda** realizar un análisis un poco más profundo de las directrices establecidas en el manual de riesgos.

<sup>7</sup> Actividad I-4-1 del Componente: I. Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción, Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano - Vigencia 2024.

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

El informe de riesgos del primer cuatrimestre se encuentra publicado en dos espacios, en la intranet y página web institucional<sup>8</sup> con corte 30 de abril de 2024. Para consultar en la página WEB institucional, se ingresa a la web, como usuario oculto. En la ruta: La Entidad / título: “Sistema Integrado de Gestión Institucional”, se publica la imagen del mapa de procesos institucional, pero no es posible ingresar sobre la imagen del mapa al botón de “Riesgos y Oportunidades”, porque se requiere usuario. Sin embargo, sobre la parte superior de la imagen, se encuentran tres (3) pestañas, al dar clic sobre el título de “Mapa de Riesgos”, despliega información relacionada con los *Informes de Monitoreo de Riesgos de Gestión y Corrupción*, incluido el del corte 1 de enero a 30 de abril de 2024.



Fuente: Página web institucional, La Entidad / título: “Sistema Integrado de Gestión” / Mapa de Riesgos, 11sep2024.


**Se recomienda** 1- Registrar en este informe la fecha de elaboración del documento. 2. Disponer junto al informe en la página web, la matriz “SIGI-F23 - MONITOREO DE RIESGOS” situada en la Intranet.

Adicionalmente, en la matriz “SIGI-F23 - MONITOREO DE RIESGOS” del primer cuatrimestre de la vigencia 2024, periodo 1 de enero al 30 de abril de 2024, publicada en el enlace:

[https://defensoriadelpueblo.sharepoint.com/SGC/RIESGOS/Reporte%20primer%20cuatrimestre%202024/SIGI-%20F23%20MONITORE%20RIESGOS%202024%20CONSOLIDADO%20\(10\).xls](https://defensoriadelpueblo.sharepoint.com/SGC/RIESGOS/Reporte%20primer%20cuatrimestre%202024/SIGI-%20F23%20MONITORE%20RIESGOS%202024%20CONSOLIDADO%20(10).xls), así como en el contenido del respectivo informe, se constataron treinta dos (32) riesgos de corrupción de acuerdo con los identificados en la matriz de riesgos de corrupción (SIGI-F21) con corte a 30 abril 2024, de la página web y la publicada en el mapa de procesos.

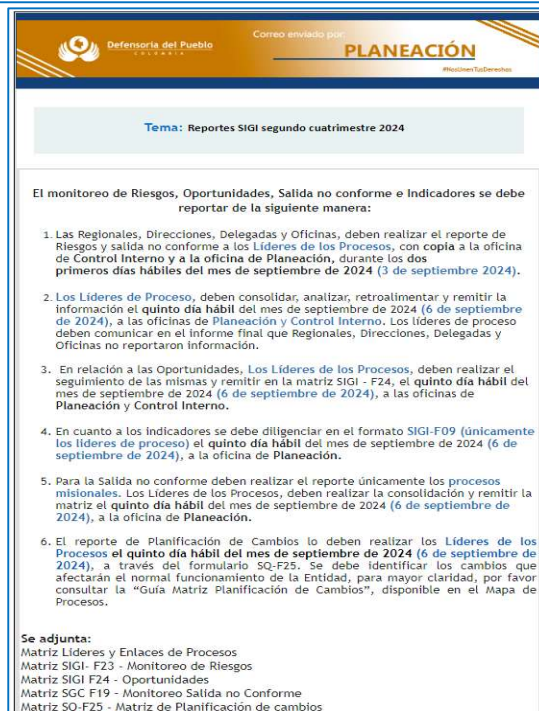
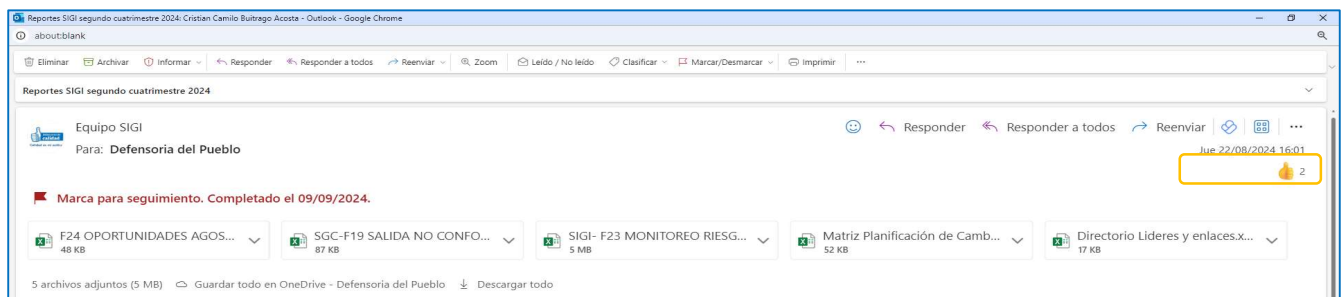
En el presente ejercicio, se tomó como referente la guía del Departamento de la Administración Pública DAFP; “Guía para la administración del riesgo y el diseño de controles en entidades públicas” versión 6 de noviembre del 2022, lo establecido en el “Manual de Riesgos” código: SIGI-M2, versión

<sup>8</sup> Ibid.

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

6, vigente desde el 30/05/2024, así como la matriz SIGI-F23 Monitoreo de Riesgos aplicable a este seguimiento.


Para este seguimiento a los riesgos de corrupción, actividad establecida en la formulación del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano (PAAC) de la vigencia 2024, en versión 1<sup>9</sup> y la metodología de administración de riesgo de la Entidad, se debe reportar el monitoreo de los riesgos, por parte de las regionales, las delegadas y dependencias a cada líder de proceso del Nivel Central, durante los dos (2) primeros días hábiles del mes de septiembre de 2024 (3sep2024). Por su parte, cada líder de proceso debía analizar y consolidar la información recibida, para posteriormente, presentar el monitoreo a la Oficina de Planeación y de Control Interno a más tardar el quinto día hábil del mes de septiembre de 2024 (6sep2024).



Fuente: Correo institucional - Defensoría del Pueblo. Mensaje electrónico del 22ago2024.

<sup>9</sup> Publicado en la página web, ruta: Atención y Servicios a la Ciudadanía / Plan Anticorrupción y de atención al ciudadano. Enlace:

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

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

La Oficina de Planeación a través del correo “Equipo SIGI”, envió mensaje electrónico el 22 de agosto de 2024 (ver imagen), solicitando el reporte de *riesgos, oportunidades, salida no conforme e indicadores*, correspondiente al segundo cuatrimestre SIGI 2024. En el mensaje electrónico también se dan orientaciones en cuanto a términos, formatos y responsables para dar cumplimiento al requisito de monitoreo.

Para efectuar el presente monitoreo, la Oficina de Planeación adjuntó en este mensaje, cinco (5) archivos, entre estos la matriz de valoración cuatrimestral de riesgos (incluye los riesgos de gestión y corrupción), en el formato SIGI-F23 versión 3, con el fin de que las dependencias y regionales evaluarán los riesgos identificados y sean consolidados por los líderes de procesos, realizando el respectivo registro según el caso.


Otro de los archivos remitidos por parte de la Oficina de Planeación, en el mismo mensaje del 22ago2024, corresponde al directorio de los Líderes de Procesos y Enlaces SIGI. Al realizar la verificación de la información, se concluyó que la misma no se encuentra actualizada, debido a que aparecen relacionados como enlaces SIGI funcionarios que ya no laboran en la Entidad o no realizan esa función, como ejemplo, se resalta al doctor Juan Sebastián Calderón quien ya no hace parte de la Entidad y aparece como enlace SIGI del proceso de Control Interno Disciplinario. **Se recomienda** realizar la actualización de los datos registrados en este importante directorio.

#### En el monitoreo realizado se verificó lo siguiente:

Las oficinas de Planeación y Control Interno, en reunión realizada el 10 de septiembre de 2024, verificaron la relación de los seguimientos recibidos de manera oportuna con esta fecha de corte, encontrándose la entrega de doce (12) procesos y tres (3) subprocesos, y de forma extemporánea; tres (3) procesos. Además, se recibieron los seguimientos de veintiún (21) Regionales y nueve (9) Delegadas, es decir que, veintiún (21) regionales y nueve (9) delegadas no reportaron información ante las oficinas de Planeación y Control Interno, presentándose el caso de envío sólo a los líderes de procesos misionales y/o de apoyo. En todo caso, la Oficina de Planeación procederá en lo pertinente a instar al cumplimiento de la actividad.

La Oficina de Control Interno, verificó los monitoreos de los riesgos de corrupción reportados por los líderes de procesos y subprocesos definidos en la Entidad (ver tabla):

<b>Mapa de Riesgos de Corrupción</b> Cuadro resumen: Segundo seguimiento (Corte 31 agosto 2024) Presentado por parte de los líderes de procesos - Defensoría del Pueblo					
No. *	Proceso	Seguimiento Agosto 2024	Seguimiento Abril 2024	Seguimiento Diciembre 2023	Seguimiento Agosto 2023
1	Direccionamiento Estratégico	06-sep-2024	10-may-2024	11-ene-2024	11-sep-2023
2	Gestión de Comunicaciones	10-sep-2024 Extemporáneo	No presentó	No presentó	12-sep-2023
3	Gestión de TICs	09-sep-2024 Extemporáneo	07-may-2024 Parcialmente	No presentó	No presentó
4	Promoción y Divulgación	06-sep-2024	08-may-2024	09-ene-2024	7-sep-2023
5	Prevención y Protección	06-sep-2024	08-may-2024	09-ene-2024	7-sep-2023

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

<b>Mapa de Riesgos de Corrupción</b> Cuadro resumen: Segundo seguimiento (Corte 31 agosto 2024) Presentado por parte de los líderes de procesos - Defensoría del Pueblo					
No. *	Proceso	Seguimiento Agosto 2024	Seguimiento Abril 2024	Seguimiento Diciembre 2023	Seguimiento Agosto 2023
6	Atención y Trámite	06-sep-2024	08-may-2024	No presentó	7-sep-2023
6.1	Subproceso de Atención y Trámite de Quejas, Solicitudes y Asesorías	06-sep-2024	08-may-2024	No presentó	7-sep-2023
6.2	Subproceso de Recursos y Acciones Judiciales	06-sep-2024	08-may-2024	06-ene-2024 y 09-ene-2024	11-sep-2023
6.3	Subproceso de Defensoría Pública	06-sep-2024	09-may-2024	10-ene-2024	7-sep-2023
7	Investigación y Análisis	05-sep-2024	08-may-2024	10-ene-2024	6-sep-2023
8	Gestión Financiera	09-sep-2024 <b>Extemporáneo</b>	08-may-2024	26-dic-2023	7-sep-2023
9	Gestión Documental	06-sep-2024	03-may-2024	03-ene-2024	4-sep-2023
10	Gestión Contractual	05-sep-2024	08-may-2024	No presentó	7-sep-2023
11	Gestión del Talento Humano	06-sep-2024	08-may-2024	No presentó	No presentó
12	Gestión de Servicios Administrativos	06-sep-2024	08-may-2024	No presentó	7-sep-2023
13	Gestión Jurídica	02-sep-2024	<b>08-may-2024 Parcialmente</b>	26-dic-2023	7-sep-2023
14	Evaluación y Seguimiento	06-sep-2024	08-may-2024	05-ene-2024	7-sep-2023
15	Control Interno Disciplinario	02-sep-2024	08-may-2024	02-ene-2024	11-sep-2023


Fuente: Elaboración Oficina de Control Interno 10sep2024.

### Cumplimiento al seguimiento y verificación a la posible materialización de riesgos de corrupción:

Del seguimiento realizado a las matrices de riesgos de corrupción remitidas mediante el Sistema de Gestión de Documental Orfeo y/o mensaje electrónico, por parte de los líderes de procesos de la Entidad, para el periodo: 1 de mayo al 31 de agosto de 2024, se determinó lo siguiente:

- **Procesos y subprocesos:** Doce (12) procesos y tres (3) subprocesos presentaron el seguimiento de manera oportuna (hasta 6sep2024). Tres (3) procesos presentaron el reporte de forma extemporánea.

Con el fin de conocer cuáles regionales, direcciones, delegadas y oficinas presentaron o no el seguimiento en el término establecido, se verificó lo reportado por los líderes de procesos en la matriz SIGI-F23 V3, incluido lo registrado en la columna: “QUIENES NO REPORTARON MONITOREO DE RIESGOS”, teniendo en cuenta la responsabilidad de las dependencias en la aplicación de los controles de cada proceso. Igualmente, se tuvieron en cuenta las observaciones registradas en las memorias de reunión, encontrándose:


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

PROCESO	NO REPORTARON MONITOREO DE RIESGOS
PROMOCIÓN Y DIVULGACIÓN	<b>REGIONALES:</b> Amazonas, Caldas, Guaviare, Norte de Santander, Pacífico, Urabá. <b>EXTEMPORANEOS:</b> Guajira <b>DELEGADAS:</b> Para la prevención y transformación de la conflictividad social. Para la justicia transicional y la defensa del derecho a la paz <b>EXTEMPORANEO:</b> Para Asuntos Constitucionales y Para la asesoría a las víctimas del conflicto armado.
PREVENCIÓN Y PROTECCIÓN	<b>REGIONALES:</b> Antioquia, Arauca, Atlántico, Bolívar, Cauca, Cesar, Cundinamarca, Guaviare, Huila, Magdalena Medio, Meta, Nariño, Norte de Santander, Ocaña, Pacífico, Putumayo, Risaralda, San Andrés/Providencia y Santa Catalina, Santander, Soacha, Sur de Bolívar, Urabá Darién y Tumaco. <b>DELEGADAS Y DIRECCIONES NACIONALES:</b> Dirección Nacional de Atención y Trámite de Quejas, Defensoría Delegada para los Asuntos Constitucionales y Legales, Defensoría Delegada para los Derechos de la Población en Movilidad Humana, Defensoría Delegada para el Derecho a la Salud y la Seguridad Social, Defensoría Delegada para los Grupos Étnicos, Defensoría Delegada para los Asuntos Agrarios y Tierras, Defensoría Delegada para la Prevención y Transformación de la Conflictividad Social, Defensoría Delegada para la Protección de Derechos de Ambientes Digitales y Libertad de Expresión, Defensoría Delegada para la Protección del Derecho al Deporte, Defensoría Delegada para la Justicia Transicional y la Defensa del Derecho a la Paz.
SUBPROCESO DE ATENCIÓN Y TRÁMITE DE QUEJAS, SOLICITUDES Y ASESORÍAS	<b>REGIONALES:</b> Guaviare; Magdalena Medio; Meta; Pacífico; Risaralda; San Andrés; y Urabá Darién. <b>DELEGADAS:</b> Para los Asuntos Constitucionales y Legales; Para la Política Criminal y Penitenciaria; Para el Derecho a la Salud y la Seguridad Social; Para los Grupos Étnicos; Para los Asuntos Agrarios y de Tierras; Para la Prevención y Transformación de la Conflictividad Social; y Para la Protección de Derechos en Ambientes Digitales y Libertad de Expresión.
SUBPROCESO DE RECURSOS Y ACCIONES JUDICIALES	<b>REGIONALES:</b> San Andrés y Providencia, Guainía, Nariño, Bajo Cauca, Antioqueño y Antioquia.
SUBPROCESO DE DEFENSORÍA PÚBLICA	<b>REGIONALES:</b> Caldas, Cesar, Guaviare, Huila, Magdalena Medio, Meta, Pacífico, Santander, Urabá Darién.
GESTIÓN CONTRACTUAL	<b>REGIONALES:</b> Magdalena, Vaupés, Bogotá, Vichada, Casanare, Tolima, Córdoba, Vichada, Bajo Cauca Antioqueño. <b>DELEGADAS:</b> Para la Política Criminal, para los Derechos Económicos, Sociales y Culturales, Para los Derechos de las Mujeres y Asuntos de Género, Delegada para la Prevención de Riesgos de Violaciones de DDHH y DIH n- SAT, Grupo de Gestión Documental, Defensoría Delegada Para la Prevención y Atención de Desastres, Dirección Nacional de Defensoría Pública, Dirección Nacional de Defensoría Pública, Recursos y acciones judiciales.

**Fuente:** Elaboración Oficina de Control Interno 11sep2024. Información tomada de las memorias de reunión y reportes de monitoreo remitidos por los líderes de procesos en la matriz SIGI-F23 V3.

Después de la verificación realizada, con relación a las dependencias que reportaron información a los líderes de los procesos relacionados anteriormente, y considerando las cuarenta y dos (42) regionales existentes, así como las dieciocho (18) delegadas y la Oficina de Asuntos Internacionales, que aplican estas herramientas, se evidenció que aún se presentan incumplimientos por parte de algunas dependencias frente a esta actividad. Además, se constató que algunas regionales y delegadas que remitieron el seguimiento, no realizan el monitoreo a varios de los riesgos de corrupción de acuerdo con la responsabilidad en la aplicación de los controles.

Con respecto al monitoreo realizado por la Dirección Nacional de Defensoría Pública, se reportó un riesgo de corrupción materializado en la Regional Arauca, en el Subproceso de Defensoría Pública, tipificado en el riesgo (R11): “Posibilidad de cobro de la prestación del servicio, en el desarrollo de

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

las actividades propias del defensor público”, siendo definida la materialización del riesgo de la siguiente manera:

*“la Defensoría Regional Arauca, reporta la materialización del riesgo en atención a queja presentada, en el buzón de sugerencias, en donde la usuaria manifiesta solicitud de dinero por parte del Defensor Público, esta queja se encuentra en trámite, de acuerdo a lo reportado por la Regional.*

Para mitigar el riesgo se propuso como **Control Correctivo**: *“Capacitar a los defensores públicos, reiterando la gratuidad del servicio de defensoría pública y el procedimiento sancionatorio por incumplimiento contractual”.*

De la misma manera, la Subdirección Administrativa reportó un riesgo de corrupción materializado en la Regional Urabá, en el proceso de Gestión de Servicios Administrativos, tipificado en el riesgo (R24): *“Posibilidad de indebido uso y custodia de los recursos físicos de la entidad (bienes)”*, siendo definida la materialización del riesgo de la siguiente manera:

*“El 8 de junio de 2023, se suscribió la memoria de reunión de la visita realizada por el Grupo de Bienes a la Regional Urabá del 5 al 8 de junio; dentro de las actividades de georreferenciación de bienes realizada en la sede la Regional, se evidenció que había un faltante de 49 bienes, al informar al Defensor Regional, indico que él había colocado el denuncia ante la fiscalía por la pérdida de 52 bienes que al omento de recibir su cargo como Regional, no le fueron entregados, y entregó una copia de la caratula denuncia, el Grupo de Bienes le explicó que debía remitir formalmente con un memorando el documento del denuncia completo y anexando todos los documentos que se requieren para el caso de pérdida o hurto y que los podía consultar en el manual de bienes.*

*El 3 de septiembre de 2023, mediante memorando 20235020020250043 la coordinación del Grupo de Bienes, se solicita el envío de las evidencias de los compromisos pactados en la memoria de reunión del 8 de junio y se le solicita el envío de la documentación de los bienes reportados en denuncia interpuesto en la Fiscalía.”*


Según lo establecido en el Manual de Riesgos y Oportunidades (SIGI-M2 V5), se deben realizar las siguientes acciones en caso de materialización de riesgos de corrupción en la entidad:

- Si se materializa un Riesgo de Corrupción, la primera línea de defensa (líderes de los procesos), deberá reportarlo, a la Alta Dirección y a su vez a la Oficina de Control Interno Disciplinario o a la Entidad de Control correspondiente de realizar las actuaciones disciplinarias a las que haya lugar.

Fuente: Manual de Riesgos y Oportunidades (SIGI-M2 V5), página 17.

No obstante, para el riesgo materializado en el Subproceso de Defensoría Pública en varias oportunidades (R11), caso de los Defensores Públicos, se debe revisar esta directriz, para que se remita ante la(s) instancia(s) pertinente(s) y competente(s).

Además, **se recomienda** definir y articular los diferentes canales y lineamientos dispuestos por la Entidad para la atención y actuación frente a posibles actos de corrupción incluidos aquellos por materialización de riesgos.

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

De los treinta y dos (32) riesgos de corrupción identificados en la Entidad para los quince (15) procesos y tres (3) subprocesos, se constató con la información enviada por doce (12) procesos y tres (3) subprocesos que reportaron el monitoreo en términos, más la información reportada de forma extemporánea por tres (3) procesos que, se materializó nuevamente el riesgo tipificado como R11, en la Regional Arauca, en el Subproceso de Defensoría Pública. Además, se materializó el riesgo de corrupción tipificado como R24 en la Regional Urabá Darién, en el Proceso de Gestión de Servicios Administrativos, indicando la debilidad en la definición y/o aplicación de los controles establecidos.


Adicional a las observaciones mencionadas anteriormente, a continuación, se resaltan algunas situaciones comunes:

1. No todos los líderes de procesos, regionales, delegadas y oficinas presentan las memorias de reunión, o listado de asistencia de la actividad de monitoreo (ej.: Dirección Nacional de Atención y Trámite de Quejas, Oficina Jurídica).
2. Las memorias de reunión de algunas dependencias y procesos no indican sobre el seguimiento realizado a los riesgos de corrupción y tampoco detallan el ejercicio adelantado para validar la aplicación de los controles.
3. Las pocas regionales y delegadas que presentan este reporte, no se lo envían a todos los líderes de procesos o no monitorean los riesgos que les corresponden.
4. Las matrices que reportan algunas regionales y procesos, no registran información relacionada con la materialización o no de riesgos de corrupción, envían la matriz sin datos en la respectiva columna.
5. Algunas dependencias y procesos no registran en la matriz de monitoreo de riesgos de corrupción (SIGI-F23) la fecha correspondiente al periodo del segundo cuatrimestre. Además, no registran en la matriz SIGI-F23 el nombre de la dependencia que reporta.

Es importante que los líderes de procesos, delegadas y regionales tengan en cuenta lo siguiente:

- Teniendo en cuenta el cambio de administración, se debe continuar con la sensibilización y capacitación a nivel de delegadas y regionales sobre metodología, directrices para el monitoreo y gestión de riesgos, su identificación, análisis y valoración.
- El seguimiento a los riesgos de corrupción busca disminuir el impacto que se pueda generar y la afectación que conlleve al incumplimiento de la misionalidad de la entidad, por ende, se debe garantizar la aplicación de los controles por parte de los funcionarios responsables, con el fin de que minimicen al máximo la posibilidad de ocurrencia, dejando la respectiva trazabilidad y evidencias.
- Es importante que todas las dependencias y líderes de procesos de la entidad, realicen un ejercicio de monitoreo más detallado sobre los controles, que no consista solamente en constatar si se materializó o no el riesgo, sino que se verifique la aplicación de los controles establecidos para mitigar los riesgos identificados, a partir de la revisión de evidencias y registros, dejando en la memoria de reunión constancia de los casos comprobados.
- Realizar el ajuste al mapa de riesgos de corrupción sobre los riesgos materializados, con el fin de fortalecer los controles y evitar nuevamente las mismas situaciones, por ejemplo, la relacionada con el riesgo R11 identificado en el Subproceso de Defensoría Pública que se ha presentado en varias regionales y en varios cuatrimestres.

Finalmente, se insta a la Oficina de Planeación a:

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

- Realizar la actualización de las herramientas (matrices) establecidas en la entidad para la administración de riesgos, con base en la última actualización del Manual de Riesgos y Oportunidades SIGI-M2 en versión 6, así como la “Guía para la administración del riesgo y el diseño de controles en entidades públicas”, versión 6 de noviembre del 2022 de Función Pública, que incluye un capítulo específico sobre riesgo fiscal, con el fin de identificar, clasificar, valorar y controlar los riesgos fiscales en la Entidad, fundamental para el resultado de la gestión y para la seguridad y prevención de responsabilidades de los gestores públicos.
- Realizar una mesa de trabajo con la Oficina de Control Interno y el Web Master de la entidad, con el fin de asegurar los documentos que deben ser publicados, según competencia, en la página web institucional.

## II.- RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES.

Avance de cumplimiento de este componente: **50%.**

Componente liderado por la Secretaría General. La actividad formulada, se programó su cumplimiento para el 2jul2024, en responsabilidad del Grupo de Gestión de Tecnologías de la Información - TIC's, referente a monitorear y hacer seguimiento a los nuevos desarrollos de herramientas que buscan facilitar los servicios que se prestan al usuario, sin embargo, no es posible conocer las mejoras realizadas en estas herramientas (Visión web, SGDEA Sistema de Gestión Documental Electrónico de Archivos, hoy plataforma IRIS y ARANDA), no se evidencia estadísticas, sobre el resultado de aplicación de estas mejoras, como incremento: en la productividad de registros o en la oportunidad de tiempos (reducción) o la interacción de las dos (2) plataformas operativas en las que interactúa el servidor para la atención de los usuarios (plataforma misional y la administrativa). Consultada varias regionales, se tiene la dificultad que, al realizar la asignación de peticiones ingresadas por el RUP, no se encuentra el documento IRIS con el que se recibió. Esta actividad se identificó y ajustó en el PAAC de la vigencia 2023 (enmarcada en ajuste del formulario RUP). Se requiere un informe a este grupo, sobre el estado de implementación y mejoras en estas herramientas que indudablemente mejoran la prestación del servicio de atención a nuestros usuarios, facilitando la consulta en línea de las peticiones registradas en la plataforma de la entidad.


## III.- RENDICIÓN DE CUENTAS.

Avance de cumplimiento de este componente: **83%.**

Componente liderado por Vicedefensoría, en el que se verificaron para este seguimiento catorce (14) actividades, presentando dos (2) actividades, no programadas para este corte, pero que se adelantó seguimiento. La oficina de control interno no les presenta un “avance porcentual”, de tal manera que no afecte la calificación y avance de las otras actividades, ya cumplidas o con avance según la frecuencia y fecha de cumplimiento.

Se presenta seguimiento en cada uno de estos subcomponentes:

- 1- Información de calidad y en lenguaje comprensible
- 2- Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones
- 3- Incentivos para motivar la cultura de Rendición y Petición
- 4- Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional

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

Actividades en responsabilidad de siete (7) dependencias: Vicedefensoría; Dirección Nacional de Promoción y Divulgación; Secretaria General - Grupo de Transparencia y Servicio al Ciudadano; Subdirección Financiera; Subdirección de Talento Humano; Oficina de Planeación; Oficina de Control Interno.

Para ingresar a este espacio de Rendición de cuentas, se puede ingresar por tres (3) rutas en la página web institucional, así:

- La Entidad /Planeación y Gestión, títulos panel izquierdo. Rendición de Cuentas
- La Entidad / Rendición de Cuentas (último título de los cuarenta y seis (46) títulos).
- Botón de Transparencia / Botón de Control /Rendición de Cuentas, va el acceso de Planeación y Gestión, título panel izquierdo. “Rendición de Cuentas”


Enlace:

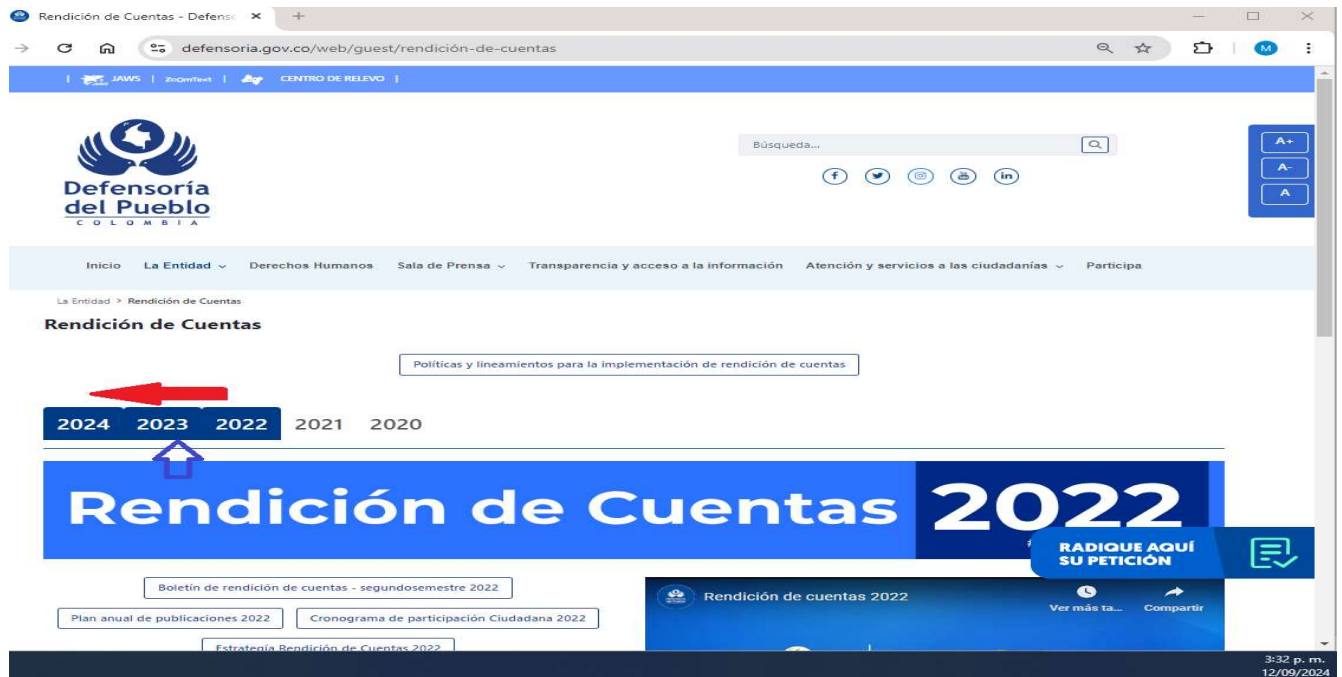
<https://www.defensoria.gov.co/web/guest/rendici%C3%B3n-de-cuentas>

La Dirección Nacional de Promoción y Divulgación, no se indica el nombre del “delegado operativo” responsable de realizar el seguimiento de esta actividad: “**Publicar el Plan Anual de Publicaciones 2024**”, en la página web institucional. Se verificó por parte de esta oficina, este documento disponible en el espacio de “Rendición de Cuentas”, botón: vigencia 2024. Se deja la misma observación, dado que no se ajustó el documento publicado “Producto” información sin calidad (se presentan hojas en blanco (a partir de la hoja 18, no se puede determinar la fecha de elaboración, responsable de aprobar este plan. Se recomienda como buena práctica, presentar un informe sobre el estado de avance, con diferentes fechas y reportando el líder de este componente, la Vicedefensoría.

No se ha corregido la observación presentada en el informe con corte a 30abr2024, sobre la navegación en este espacio al consultar cada una de las vigencias, ya que al ingresar a este espacio, se inicia con el puntero desde la vigencia 2024 y se puede saltar hacia la derecha, pero no es posible devolverse a una vigencia ya consultada, hasta nuevamente cargar este espacio.

**Recomendación:** ajustar la navegación en estos botones, para realizar consultas en repetidas ocasiones de botones de vigencias ya consultadas.


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

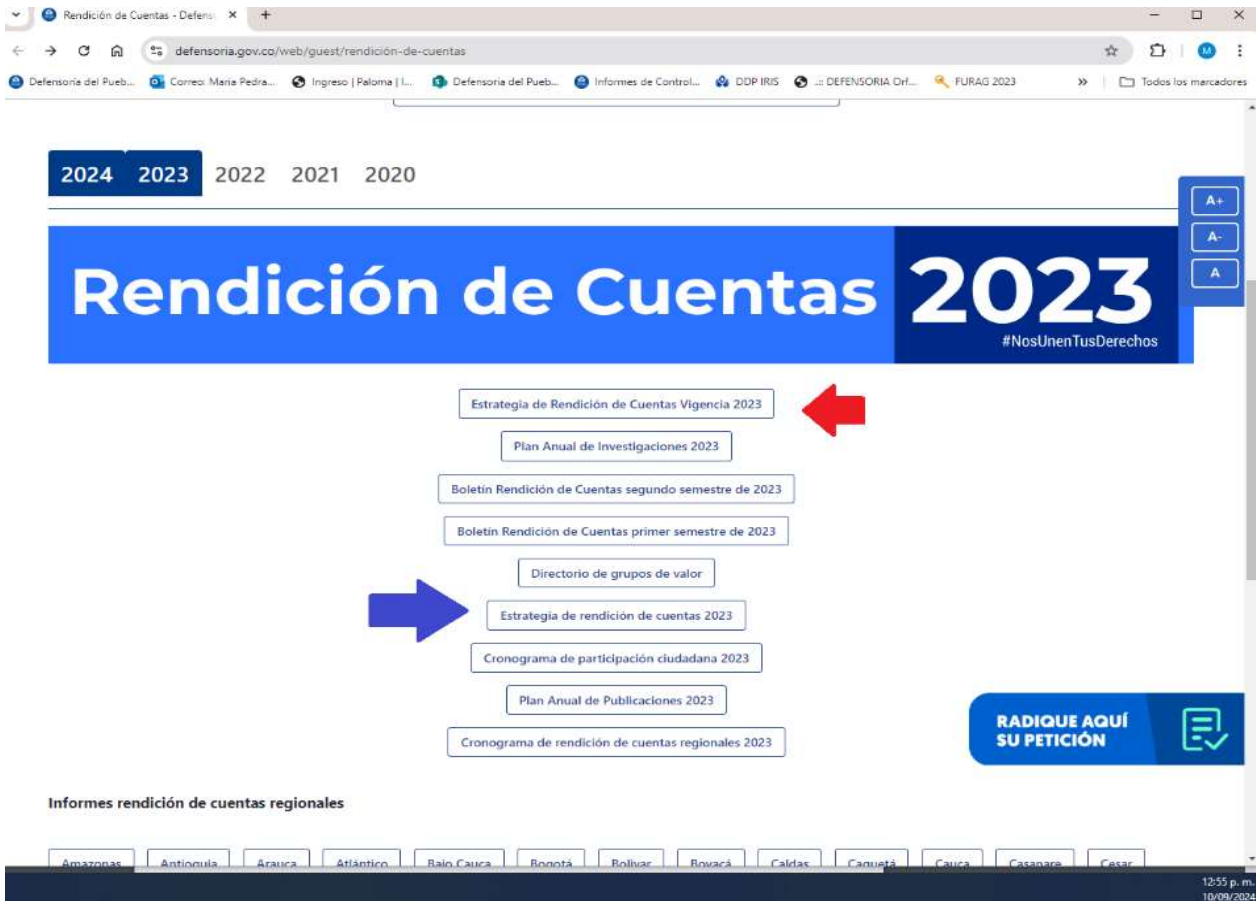


Fuente: Consulta página web institucional, 12sep2024.

A la fecha, se encuentran los informes de la gestión adelantada pro cada una de las regionales: “Formato de preparación de información para la rendición de cuentas”, periodo 1enero al 31 de diciembre de la vigencia en el botón de la “vigencia 2023”, pero el calendario de estas audiencias se encuentra en el botón de la “vigencia 2024”.

Se mantiene la observación, presentada en el primer seguimiento, corte 30abr2024, de los títulos dispuestos en la vigencia 2023, ver la imagen:

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



2024 2023 2022 2021 2020

# Rendición de Cuentas 2023

#NosUnenTusDerechos

- Estrategia de Rendición de Cuentas Vigencia 2023
- Plan Anual de Investigaciones 2023
- Boletín Rendición de Cuentas segundo semestre de 2023
- Boletín Rendición de Cuentas primer semestre de 2023
- Directorio de grupos de valor
- Estrategia de rendición de cuentas 2023
- Cronograma de participación ciudadana 2023
- Plan Anual de Publicaciones 2023
- Cronograma de rendición de cuentas regionales 2023

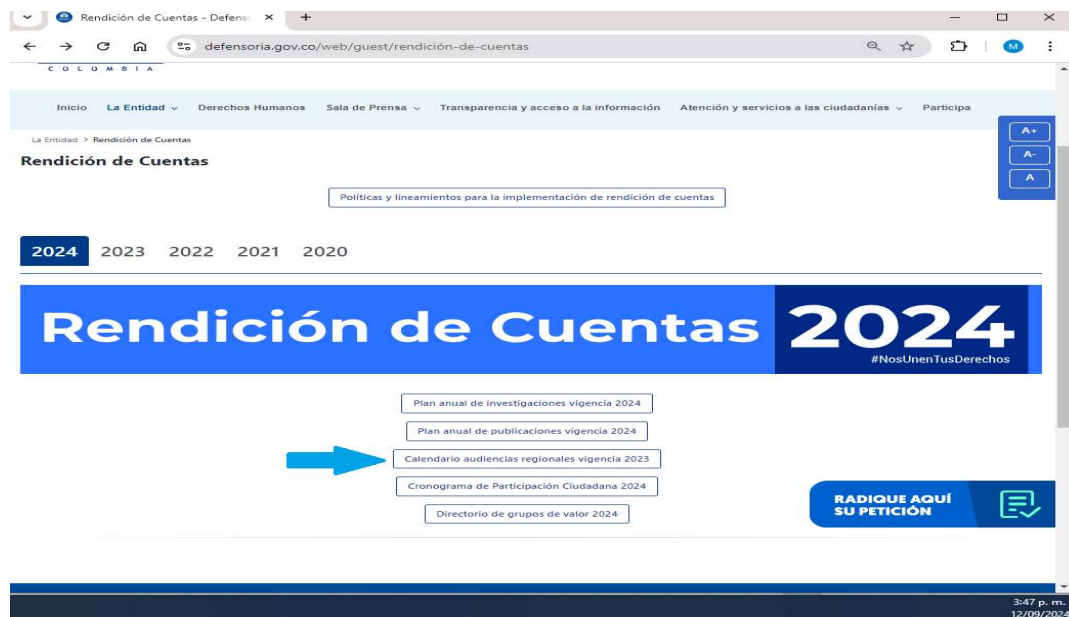
**RADIQUE AQUÍ SU PETICIÓN**

Informes rendición de cuentas regionales

Amazonas Antioquia Arauca Atlántico Bajo Cauca Bogotá Bolívar Boyacá Caldas Cauca Cesar

12:55 p. m. 10/09/2024

Fuente: Consulta página web institucional, 10sep2024.



2024 2023 2022 2021 2020

# Rendición de Cuentas 2024

#NosUnenTusDerechos

- Plan anual de investigaciones vigencia 2024
- Plan anual de publicaciones vigencia 2024
- Calendario audiencias regionales vigencia 2023
- Cronograma de Participación Ciudadana 2024
- Directorio de grupos de valor 2024


**RADIQUE AQUÍ SU PETICIÓN**

Informes rendición de cuentas regionales

Amazonas Antioquia Arauca Atlántico Bajo Cauca Bogotá Bolívar Boyacá Caldas Cauca Cesar

3:47 p. m. 12/09/2024

Fuente: Consulta página web institucional, 12sep2024.

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


Se encuentran dos (2) títulos, que no permiten claridad de la información allí disponible:

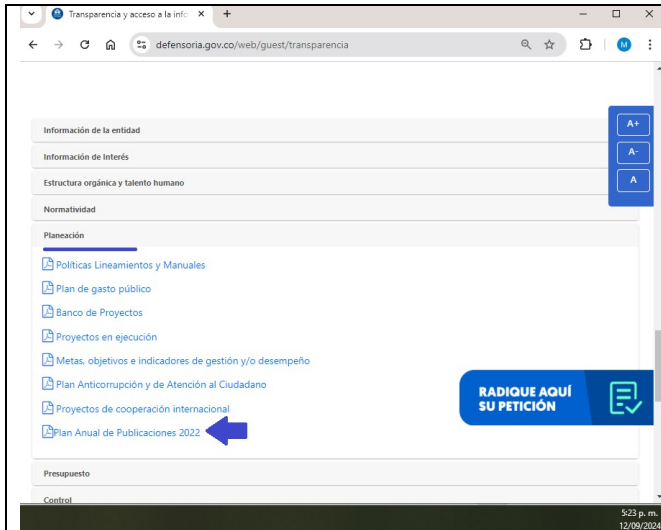
- 1- Calendario de las audiencias, que refiere a la agenda en la vigencia 2024, de la fecha del desarrollo de la audiencia a realizar por parte de las regionales, sobre la gestión de la vigencia 2023.
- 2- Estrategia de Rendición de Cuentas de la vigencia 2023. Existen dos documentos (flecha roja y flecha azul). Ambos documentos reportan la estrategia, para desarrollar en la vigencia en la que se va adelantar la audiencia o la que se planea para la vigencia siguiente. (revisar los documentos, uno de plan de acción de cumplimiento de la actividad y otra la proyección del desarrollo de actividades de tal manera que permitan planear y construir de manera efectiva, el desarrollo de la gestión y el reporte final en la audiencia de rendición de cuentas a realizarse en la vigencia siguiente.

#### Recomendación:

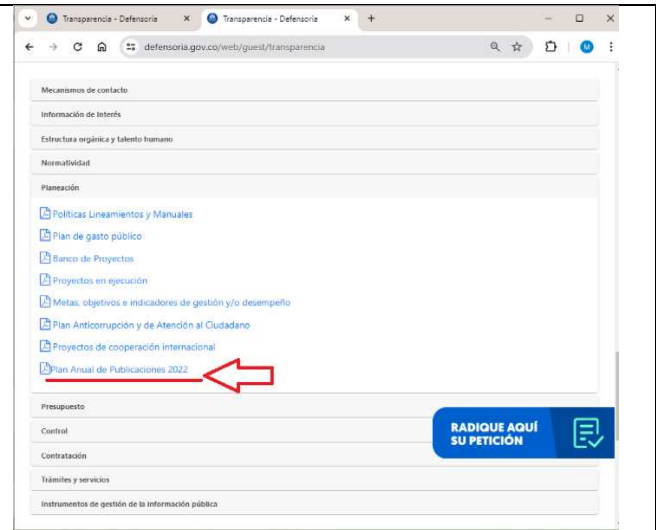
- 1- Asegurar mediante una guía y acorde al MURC<sup>10</sup>, la directriz y disponer estos documentos donde pueda tener claridad de su disposición, si en una planeación para la gestión vigencia anterior o para la “gestión” de esta vigencia y se organice con planeación este informe de rendición de cuentas en la vigencia siguiente, este documento debe estar definido en el primer mes de cada vigencia.
- 2- Definir directriz de los títulos y el esquema de publicación de este botón de rendición de cuentas, liderados por Vicedefensoría y las áreas que apoyan las diversas actividades junto con la Oficina de Comunicaciones. (Organizar la información dispuesta en estos espacios y establecer la transparencia sobre los temas publicados).
- 3- Para el documento de “Plan Anual de Publicaciones vigencia 2024”, está en formato “pdf” y es un archivo de 33 hojas, donde se registran 161 títulos de publicación hasta la hoja 17. Se recomienda ajustar este documento en “calidad” de la información, dejando publicable hasta la hoja 17 y no registros de hojas en blanco. Es importante verificar la fecha de su elaboración y aplicación para esta vigencia, considerando que hay títulos con fecha “2023”, espacio 16 al 18 y sin registros completos en la información de los campos, filas 29 a la 44, etc.
- 4- Revisar lo presentado en el acceso del botón de transparencia, 12sep2024 y 13may2024.

<sup>10</sup> MURC, Manual Único de Rendición de Cuentas, Guía del Departamento Administrativo de la Función Pública – DAFP.

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



**Fuente:** Consulta página web institucional, botón de transparencia, 12sep2024.

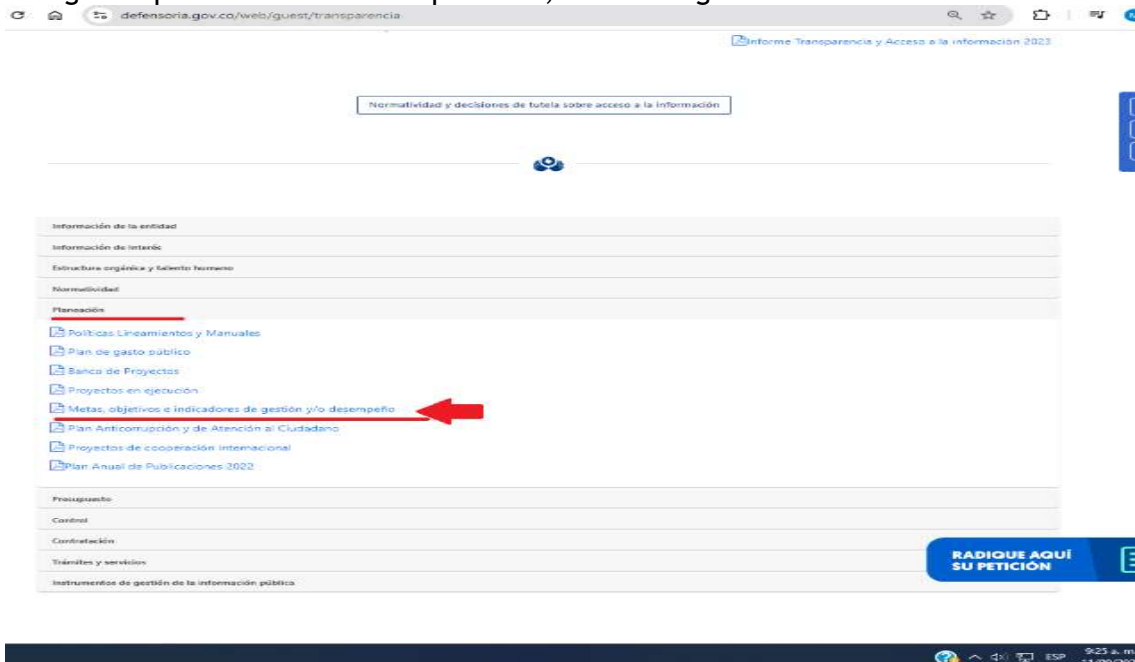



**Fuente:** Consulta página web institucional, botón de transparencia, 13may2024.

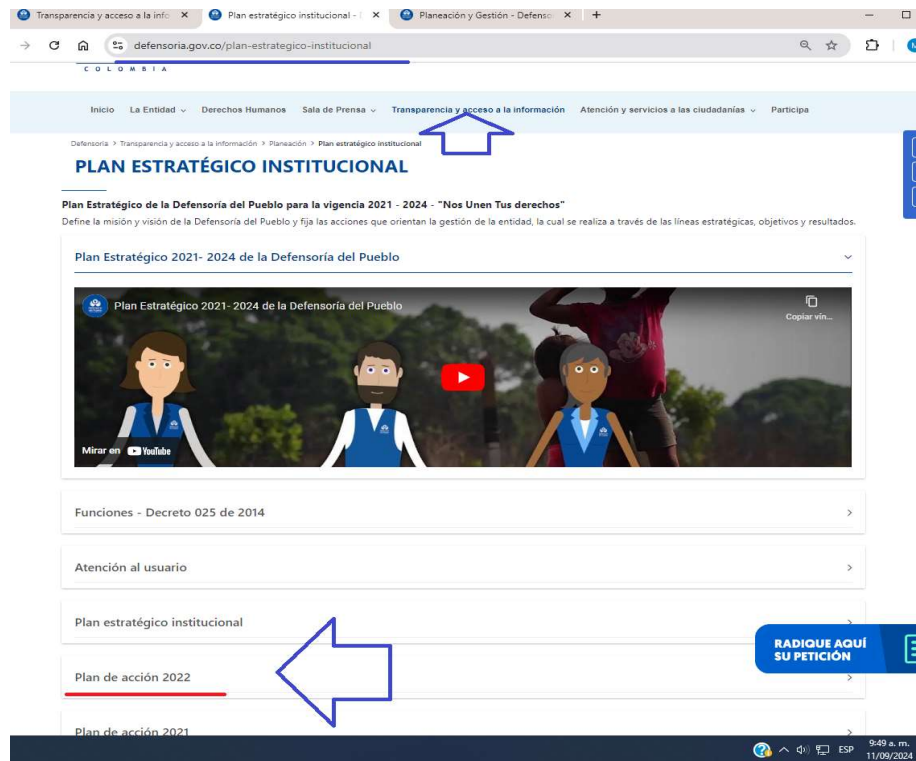
Se ha evidenciado desde el ultimo seguimiento de informes de evaluación y seguimiento al PAAC, desde la vigencia 2023.

- 5- Asegurar los enlaces, dispuestos en diferentes rutas sobre la disposición de información sobre la planeación sea la misma fuente.

Al ingresar por el botón de transparencia, ver la imagen:

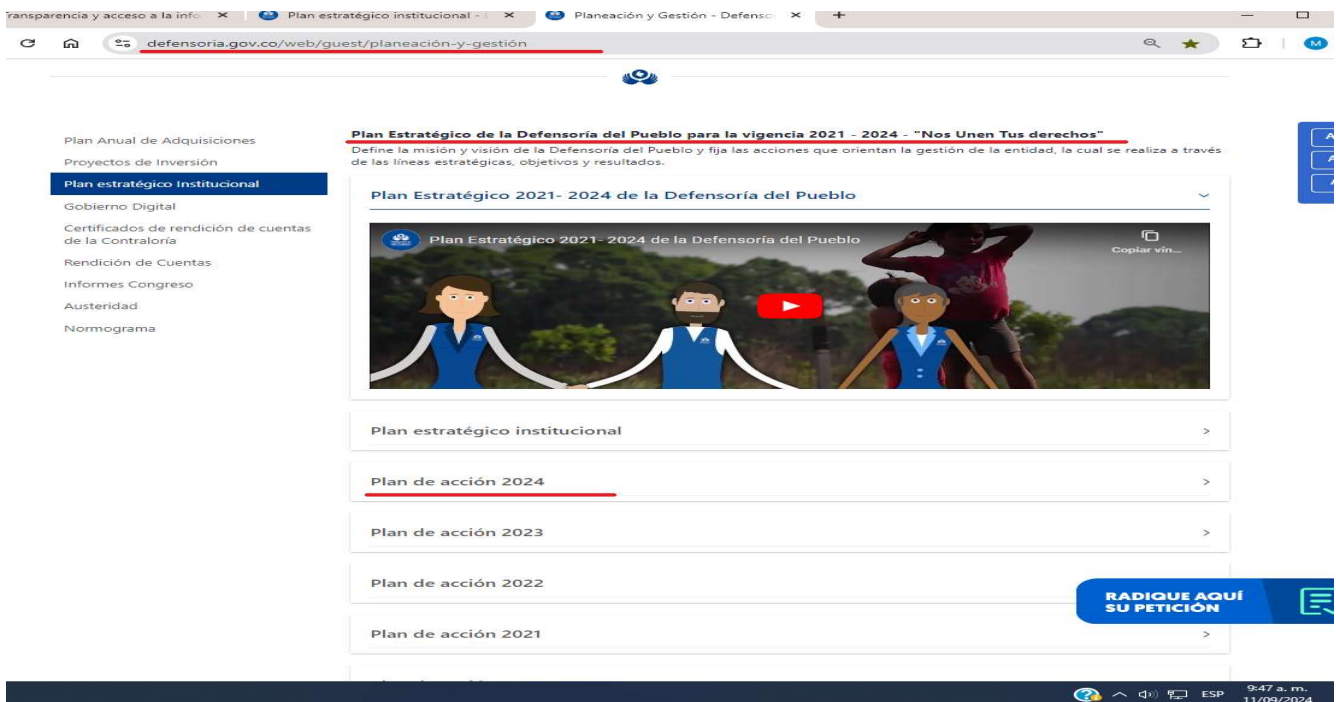


	Nombre del Proceso: EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO	Código: ES-P03-F10
		Versión:02
	INFORME DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO	Vigencia desde: 01/02/2016




Fuente: Consulta página web institucional, botón de transparencia, 11sep2024

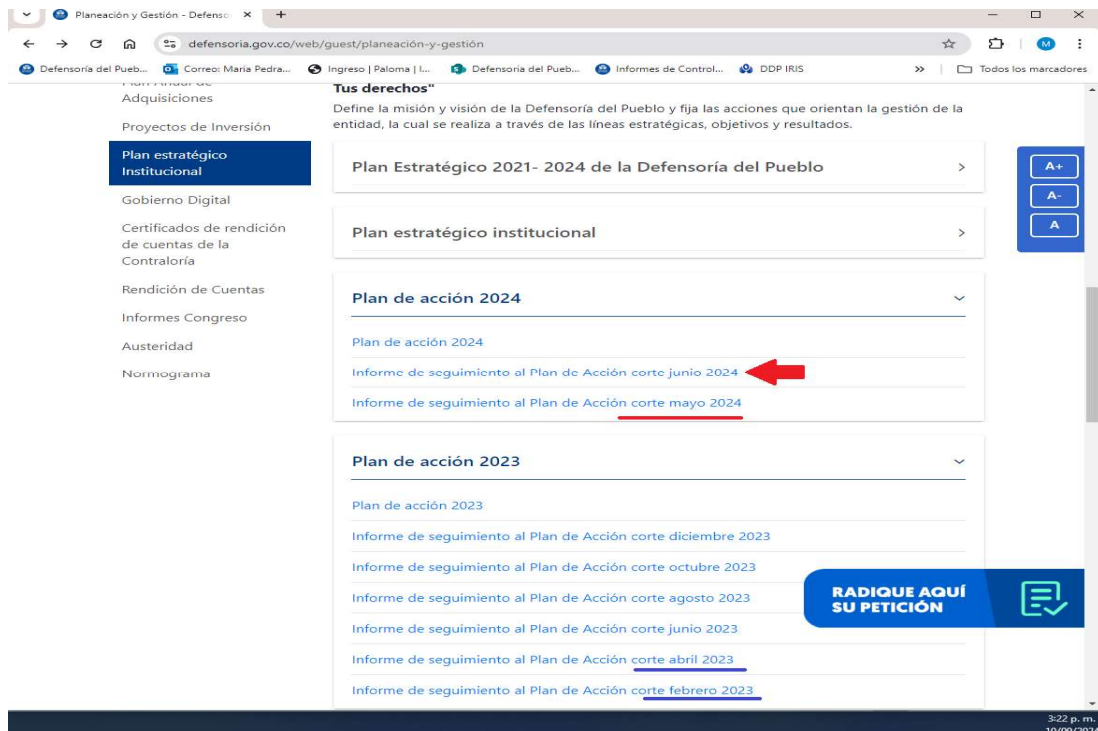
Ruta: <https://www.defensoria.gov.co/plan-estrategico-institucional>



Fuente: Consulta página web institucional, menú de “Planeación y Gestión”, 11sep2024

Ruta: <https://www.defensoria.gov.co/web/guest/planeaci%C3%B3n-y-gesti%C3%B3n>

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



Fuente: Consulta página web institucional, menú de “Planeación y Gestión”, 10sep2024

- 6- Atender recomendaciones de guía del MINTIC<sup>11</sup>, de un acceso directo a este espacio a un solo click, en la página web institucional, atendiendo guía<sup>12</sup> para facilitar la consulta de accesos por parte de los usuarios, sobre los ejercicios de rendición de cuentas como un proceso permanente y una relación de doble vía entre la entidad y los ciudadanos y los actores interesados en los resultados y en la gestión de la entidad.

Se atendieron correcciones por parte de la Vicedefensoría, frente a observaciones presentas por parte de la Oficina de Control Interno con corte 30abr2024, a actividades como: III-2.3 Publicar y socializar la estrategia de rendición de cuentas en la pestaña de Rendición de Cuentas vigencia 2023, pero se debe determinar en qué botón de vigencia es más adecuado disponerlo y III-2.4 Publicar cronograma de rendición de cuentas 2023 de las Defensorías Regionales, ajustando estas publicaciones según observaciones presentadas por esta Oficina de Control Interno.


#### IV.- MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

Avance de cumplimiento de este componente: **53%**

Componente liderado por la Secretaria General. Se realiza verificación a siete (7) actividades, una actividad con frecuencia mensual y dos (2) actividades con frecuencia cuatrimestral, de estas siete actividades, solo una se presenta seguimiento, sin asignar un porcentaje de avance. Participan cuatro (4) dependencias, todas adscritas o en responsabilidad de la Secretaria General (Grupo de TIC's,

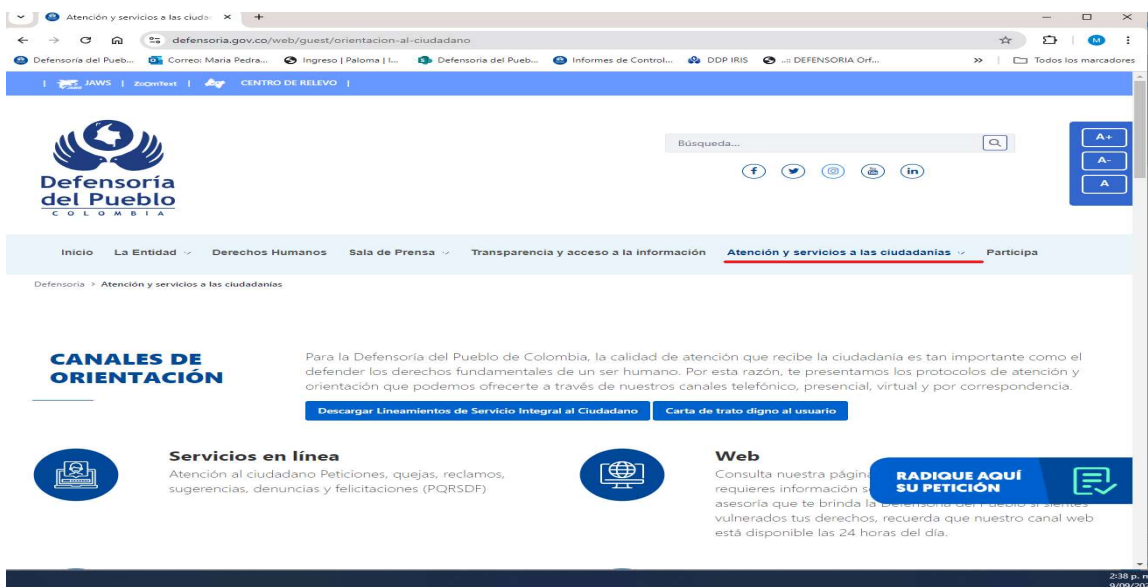
<sup>11</sup> Resolución 1519 del 24ago2020, Anexo 2 "Estándares de publicación y divulgación información", de la

<sup>12</sup> Guía del DAFP: Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano

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

Grupo de Gestión Documental; Subdirección de Talento Humano y la Secretaria General, con el grupo de Transparencia y Servicio al Ciudadano).

Para este componente, se modifica el menú de acceso, cambiando título del acceso en la página web institucional, llamándose: “Atención y servicios a las ciudadanías”.




Fuente: Consulta página web institucional, botón de transparencia, 9sep2024

1. La actividad IV-2.2 “Monitoreo y seguimiento del formulario en línea RUP, que permita mayor usabilidad y que se constituya como una herramienta de ampliación en la cobertura de la atención institucional...”, es importante adjuntar evidencias sobre las estadísticas de mejora, al realizar esta actualización, considerando que el último informe trimestral unificado de abril a junio del 2024, publicado en la web institucional indica, que el 21,07% se recibió de manera virtual.



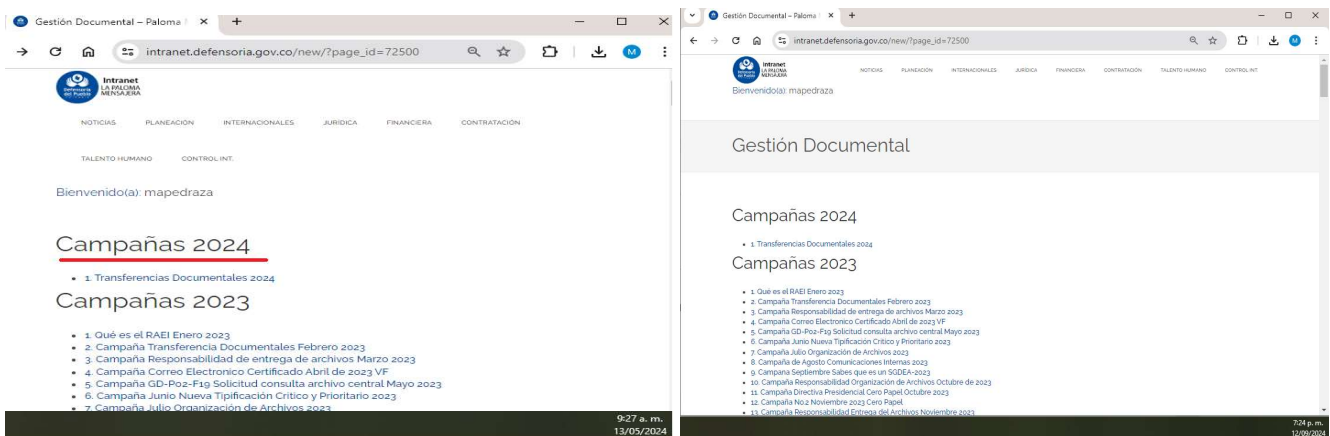
Fuente: imagen del informe trimestral PQRSDF - “Seguimiento Derechos Petición abril a junio de 2024”, 11sep2024

2. Se formuló la actividad indicada en la vigencia 2023 definida como: “Actualización o desarrollo de la nueva versión del formulario en línea RUP, que permita mayor usabilidad y que se constituya como una herramienta de ampliación en la cobertura de la atención institucional, mejorando el

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

registro de la información de forma amigable con el usuario y reduciendo los tiempos de gestión de las solicitudes”. No se presenta evidencia que permita verificar el avance como desarrollo de este formulario. Se solicitará en el siguiente mes por parte de esta oficina un reporte en que se incluye, las estadísticas que aseguren la mejora de lo realizado, revisando que para el usuario es más importante su “amigabilidad”, que no es visible para la mejora en la atención de este formulario.


- 3- Mantener las campañas disponibles en el botón de la Intranet institucional, ya disponible para las publicaciones del grupo de Gestión Documental, que facilita a los servidores y formadores en mejorar la atención de actividades específicas para este proceso, a través de las campañas realizadas en cada vigencia y permite ser un material que es apropiado como inducción o reinducción.



Fuente: Consulta página web institucional, 13sep y 13may2024

- 4- Unificar la información que se puede obtener por diferentes rutas de consulta, sobre los “puntos de atención, horarios, teléfonos con indicativo correcto”, entre otros. (pendiente disposición de correos electrónicos).

Al consultar el menú “Atención y servicios a las ciudadanías”, se puede acceder al SUIT, para la consulta de servicios que presta la entidad:

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

## PORTAFOLIO DE TRÁMITES Y SERVICIOS

Descargar Portafolio de Servicios

El presente Protocolo de atención al usuario pretende fortalecer la calidad de la atención ofrecida por el personal vinculado a la Entidad a través de los canales telefónico, presencial, virtual y por correspondencia, y con el fin de propiciar una mejor interacción entre los usuarios de los trámites y servicios y quienes tienen su cargo la atención directa al ciudadano, garantizando un trato digno y solidario al usuario que tiene la expectativa de recibir ayuda.





Fuente: Consulta página web institucional, botón “Atención y servicios a las ciudadanías”, 9sep2024

Ruta: <https://www.defensoria.gov.co/orientacion-al-ciudadano#protocolo>

Se envía a una página del Departamento Administrativo de la Función Pública y se consulta la ubicación de varias regionales que no esta actualizado, ver ejemplo:

enlace: <https://visorsuit.funcionpublica.gov.co/auth/visor?fi=33676>

Información suministrada por

DEFENSORÍA DEL PUEBLO


Defensoría pública

¿Cuándo se puede realizar? Cualquier fecha

¿Ademora? Ver puntos de atención

¿Requiere pago? No, es gratis

¿Está totalmente en línea? No



Punto	Departamento/Municipio	Dirección	Horario	Teléfono
DEFENSORÍA DEL PUEBLO	BOGOTÁ, DISTRITO CAPITAL / BOGOTÁ DC	Calle 55 10-32	-	(06) 3147300
AMAZONAS REGIONALES	LETICIA / AMAZONAS	CL 13 # 11-01	De lunes a viernes de 8:00 am a 12:00pm y de 2:00 pm a 6:00pm	(8) 5028142
ANTIOQUIA REGIONAL	MEDELLÍN / ANTIOQUIA	CR 48 N° 49-24	Lunes a Viernes: 8:00am - 12pm / 2:00pm - 5:00pm	(4) 514381
REGION ARAUCA	ARAUCA / ARAUCA	CL 23 # 17-30	Lunes a Viernes: 8:00am - 12pm / 2:00pm - 5:00pm	(7) 885877
ATLÁNTICO REGIONAL	BARRANQUILLA / ATLÁNTICO	CL 66 # 50-97	Lunes a Viernes: 8:00am - 12m / 2:00pm - 5:00pm	(5) 3606357

Mostrando 1 a 5 de 38 puntos << 1 2 3 4 5 >> 5


Punto	Departamento/Municipio	Dirección	Horario	Teléfono
BOGOTÁ REGIONAL	BOGOTÁ, DISTRITO CAPITAL / BOGOTÁ DC	CL 55 n° 10-40	Lunes a Viernes: 8:00am - 12m / 2:00pm - 5:00pm	(1) 3147300
BOLIVAR REGIONAL	CARTAGENA / BOLIVAR	CL Callejón Santa Clara # 24-28	Lunes a Viernes: 8:00am - 12m / 2:00pm - 5:00pm	(5) 6604003
BOYACA REGIONAL	TUNJA / BOYACA	CL 21 N° 10-70	Lunes a Viernes: 8:00am - 12m / 2:00pm - 5:00pm	(8) 7443333
REGION CALDAS	MANIZALES / CALDAS	CR 21 N° 20-58	Lunes a Viernes: 8:00am - 12m / 2:00pm - 5:00pm	(8) 8848183
CASANARE REGIONAL	YOPAL / CASANARE	CR 23 N° 14-29	Lunes a Viernes: 8:00am - 12m / 2:00pm - 5:00pm	(8) 6359638


Mostrando 1 a 5 de 38 puntos << 1 2 3 4 5 >> 5


Al consultar la regionales Bogotá y Cundinamarca, no coincide con la realidad hoy, ni están las regionales de Soacha, Pacífico y Tumaco, creadas en la vigencia 2017 y las más recientes

Adicional se encuentra diferencias con lo presentado en el directorio dispuesto y en el enlace de los “puntos de atención y orientación al ciudadano:

Enlace: <https://www.defensoria.gov.co/web/guest/puntos-de-atenci%C3%B3n-y-orientaci%C3%B3n-al-ciudadano>

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






Diferencia con lo consultado en el directorio dispuesto en la página web institucional \ La entidad \ Directorio de Dependencias

Enlace: <https://www.defensoria.gov.co/web/guest/directorio-de-dependencias>

Dependencia	Nombre	Teléfono y ext
REGIONAL AMAZONAS Calle 10 No. 5 - 56 Barrio Once de Noviembre Leticia Amazonas	JOSE DAVID ELIZALDE ROSERO	(60) 310 853 92 59
Secretaría	Eva L. Castro Mori	(608) 592 6142 Ext. 10136
REGIONAL ANTIOQUIA Carrera 49 No. 49 - 24 Edificio Bancomercio Pisos 3/4/5 y 6 Medellín Antioquia	YUCELLY RINCÓN TORRADO	(60) 310 853 94 29
Secretaría		PBX: (601 ) 314 40 00 - (601 ) 314 73 00 Exts. 10139 / 80901 / 40001 / 40002 01-8000-914-814 Atención a la Ciudadanía 40003.
REGIONAL ARAUCA Calle 23 No. 17-30 - Arauca	ANA NATALIA PUERTA AGUIRRE	(607) 8856730. Ext. 40005 (607) 8856730 (607) 8851177
REGIONAL ATLANTICO Calle 68 B No. 50 - 119 Barranquilla- Atlántico	MIGUEL RAMÓN LINERO DE CAMBIL ALVAREZ	(60) 310 853 93 38
Secretaría	Natalie Morales De La Hoz	PBX: (601 ) 314 40 00 - (601 ) 314 73 00 Exts. 50001 01-8000-914-814 Atención a la Ciudadanía 70003
REGIONAL BOGOTÁ Cra. 9 No 16- 21 pisos 2 - 3 - 4 - 5 y 8 Bogotá - Cundinamarca	XIOMARA PATRICIA RAMOS VÁSQUEZ	(60) 313 888 58 94
Secretaría	Laura Yiseth Rodriguez Bermudez	Líneas PBX: (601 ) 314 40 00 - (601 ) 314 73 00 / (601) 314 7300 Secretaría de Despacho Regional: Ext. 11018 - 11016 Oficina 104 Penal: Ext. 11014 Centro de Atención al Ciudadano: Ext. 11017 Equipo de Orientación y Atención a Víctimas del Conflicto Armado: Ext. 11053 Unidad de Justicia y Paz / Grupo 2: Ext. 11020 Justicia y Paz / Grupo 1: Ext. 11007 Curso pedagógico de la niñez / amonestados: Ext. 11019 Valoración de Apoyos: Ext. 11070 Centro de Conciliación y Mediación: Ext. 10138
REGIONAL BAJO CAUCA ANTIOQUEÑO	ONALDO ALBERTO CÓRDOBA CORONADO	
REGIONAL BOLIVAR Callejón Santa Clara No. 24 - 28 Barrio Manga Cartagena/ Bolívar	JOSÉ HILARIO BOSSIO PÉREZ	(60) 310 853 93 92
Secretaría	María Concepción Jiménez Alandete	PBX: (601 ) 314 40 00 - (601 ) 314 73 00 Ext. 50009

Fuente: Consulta página web institucional, 11sep2024.

y

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

- 5- Atender las recomendaciones presentadas en cada una de las actividades para este componente para el plan anticorrupción, ajustar lo indicado y lo registrado en informes de evaluación al PAAC<sup>13</sup>, vigencia 2024 de corte anterior.

## V.- TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN

Avance de cumplimiento de este componente: **26%**.

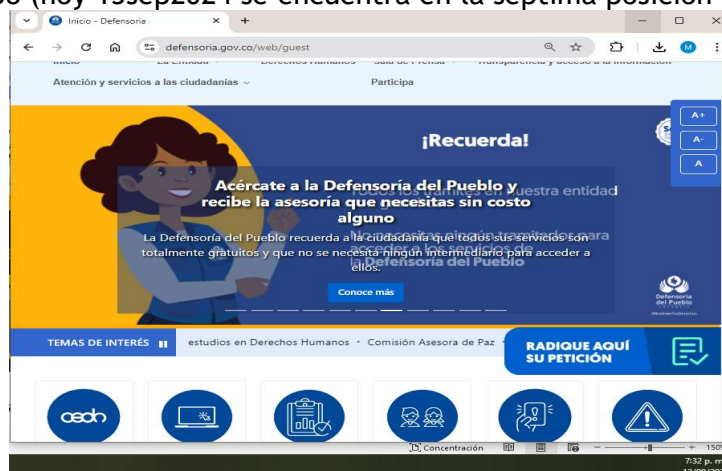
Componente lo lidera la Secretaria General. Se realiza verificación a siete (7) actividades, una actividad con frecuencia cuatrimestral y solo en una se presenta seguimiento, sin asignar un porcentaje de avance. Participa en este componente cuatro (4) dependencias (tres (3) dependencias de la Secretaria General - Grupo de Transparencia y Servicio al Ciudadano; Grupo de TICs, Grupo de Gestión Documental y la Delegada de Asuntos Constitucionales y Legales).

Se ajusto el título del menú en la página web institucional, identificándose como:  
**“Transparencia y acceso a la información”**



Fuente: imagen de consulta página web Institucional, 9sep2024  
Ruta: <https://www.defensoria.gov.co/web/guest/transparencia>


Se inicio desde el mes de abril esta publicación en la página web Institucional, pero no es visible en de manera permanente en la página, sino es una noticia que esta sobre las noticias iniciales, que va corriendo con el tiempo (hoy 13sep2024 se encuentra en la séptima posición de este banner):



Fuente: Consulta página Web Institucional, 12sep2024.

Se mantiene observación sobre el seguimiento de las actividades identificadas desde la vigencia 2023.

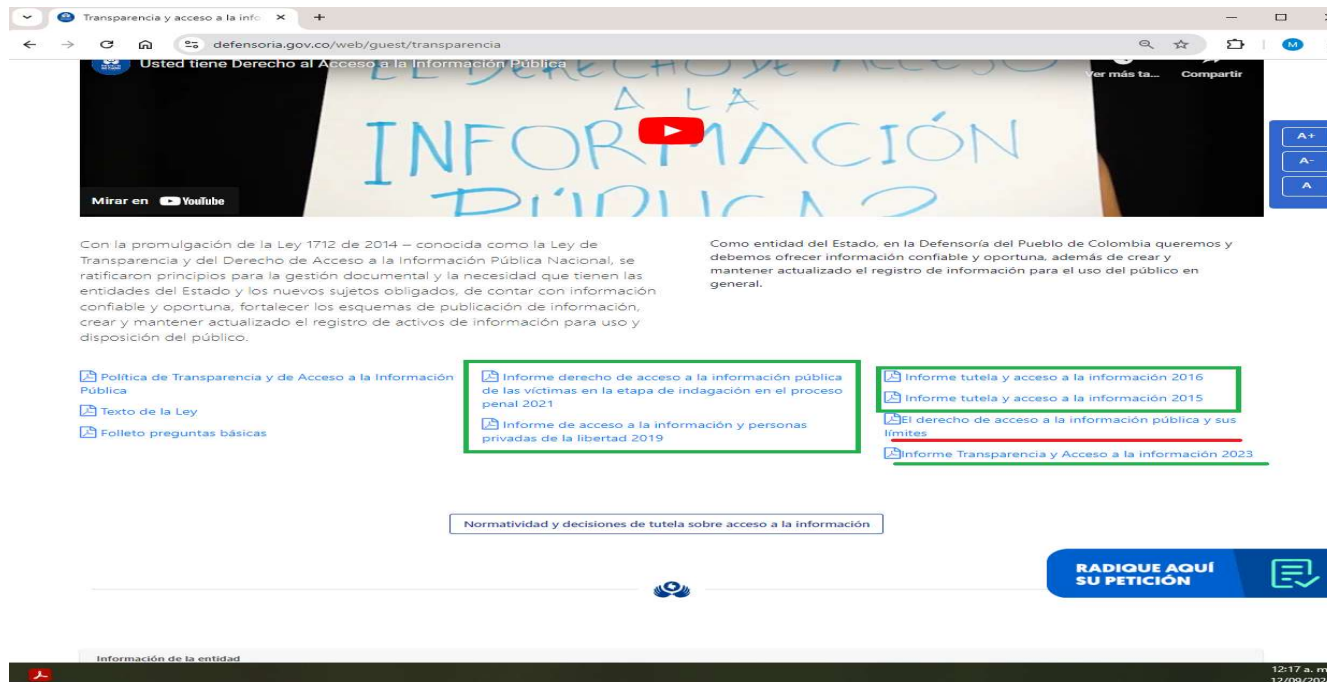
<sup>13</sup> PAAC: Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.

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

### Recomendación:


- 1- Actividad V- 3.4 Publicación de datos “misionales”, actualizada, en el portal de datos abiertos, “datos.gov.co”. Es una actividad que se emprendió desde la vigencia 2021, a la fecha no se ha reportado ningún dato, ni se deja ninguna evidencia que permita verificar un avance en esta actividad sobre la determinación del tipo y los datos a publicar, liderada por la Vicedefensoría. Se recomienda que después de dispuestos estos datos misionales se asegure que esta información esté disponible y actualizada en cada semestre para cada vigencia, considerando que estos datos, son de alto impacto dentro de esta plataforma, porque está enmarcada en la función de la entidad.
- 2- Actividad V-4 Publicaciones en el botón de transparencia, sobre las decisiones de tutela de acceso a la información Pública. No se presenta ninguna evidencia sobre la gestión de estas publicaciones, ni se ha realizado ningún ajuste a los publicado en este espacio, atendiendo las observaciones presentadas en informes emitidos por esta oficina. Se recomienda presentar un reporte dirigido a esta oficina, sobre lo gestionado en este tema y para esta actividad, de la actualización de este espacio disponible en la Web Institucional. actividad de corte cuatrimestral. Revisar observaciones del informe de Evaluación y Seguimiento al PAAC, corte 30dic2023, disponible en la página web institucional espacio del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.
- 3- Atender las debilidades, sobre los accesos disponibles en este botón de transparencia, que cumple con lo establecido en la ley 1712 del 2014, asegurando se acceda a la información correcta de lo dispuesto en cada uno de los diez (10) bloques establecidos en los títulos de este espacio.

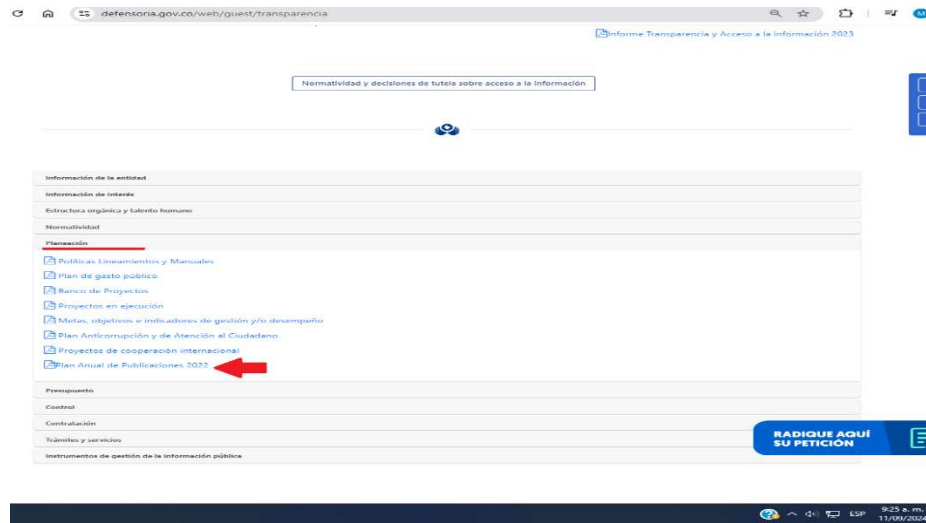
Se presentan casos como:



Fuente: imagen de consulta botón de transparencia 12sep2024

Plan anual de publicaciones, está indicado como “Plan Anual de Publicaciones 2022”

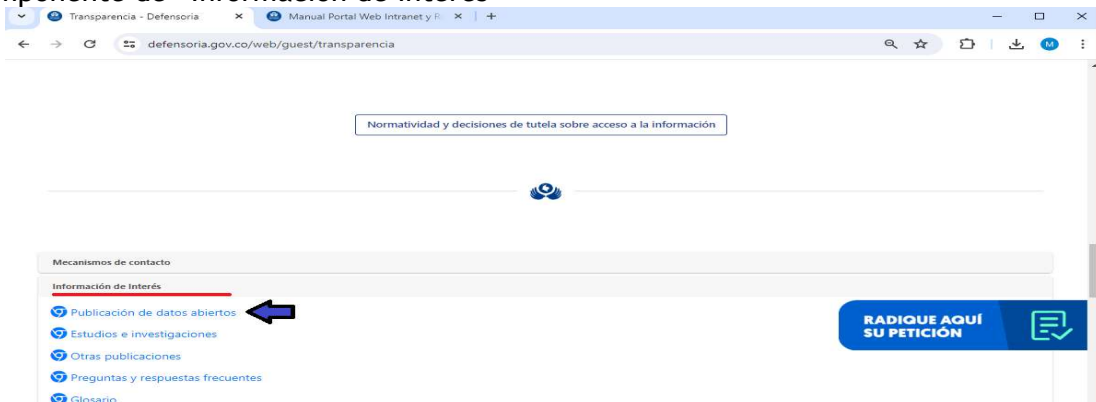
	Nombre del Proceso: EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO	Código: ES-P03-F10
		Versión:02
	INFORME DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO	Vigencia desde: 01/02/2016



Fuente: imagen de consulta botón de transparencia 11sep2024

Se mantiene las mismas observaciones presentadas en el informe con corte 30abr2024, entre otros se ha actualizado la publicación de datos abiertos administrativos, sin embargo el enlace no está actualizado, en este espacio

En el componente de “Información de Interés”




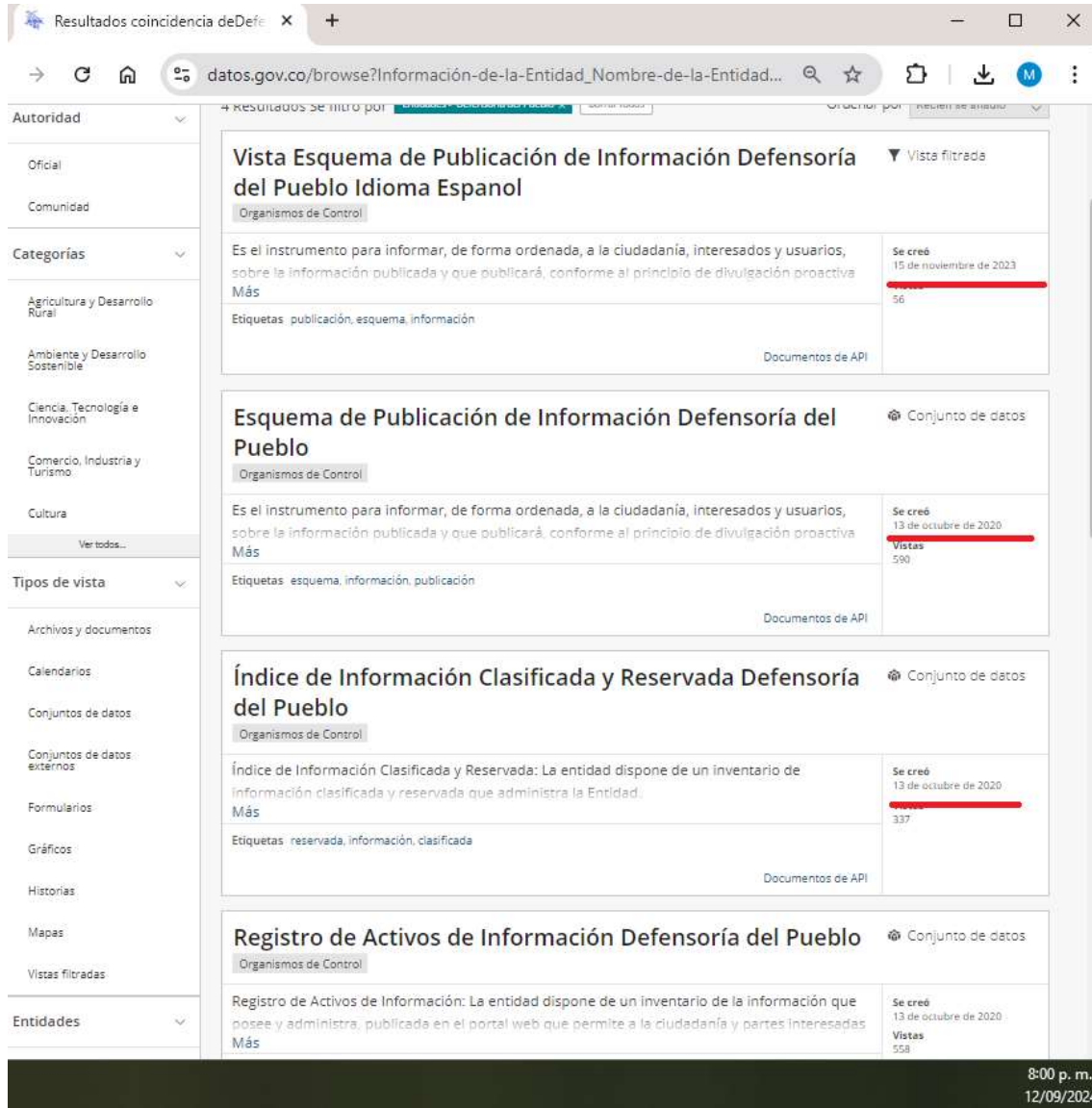
Fuente: Consulta página web institucional - Botón de Transparencia, 9sep2024.

Al ingresar la enlace de datos.abiertos.gov.co, envía a una consulta, que no corresponde directamente a lo consultado en la página web de “datos.gov.co”

Enlace:

[https://datos.gov.co/browse?Informaci%C3%B3n-de-la-Entidad\\_Nombre-de-la-Entidad=Defensor%C3%ADa+del+Pueblo&sortBy=newest&utf8=%E2%9C%93](https://datos.gov.co/browse?Informaci%C3%B3n-de-la-Entidad_Nombre-de-la-Entidad=Defensor%C3%ADa+del+Pueblo&sortBy=newest&utf8=%E2%9C%93)

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




The screenshot shows a web browser window with the address bar displaying 'datos.gov.co/browse?Información-de-la-Entidad\_Nombre-de-la-Entidad...'. The page features a sidebar on the left with navigation options like 'Autoridad', 'Categorías', 'Tipos de vista', and 'Entidades'. The main content area displays four search results for 'Defensoría del Pueblo':

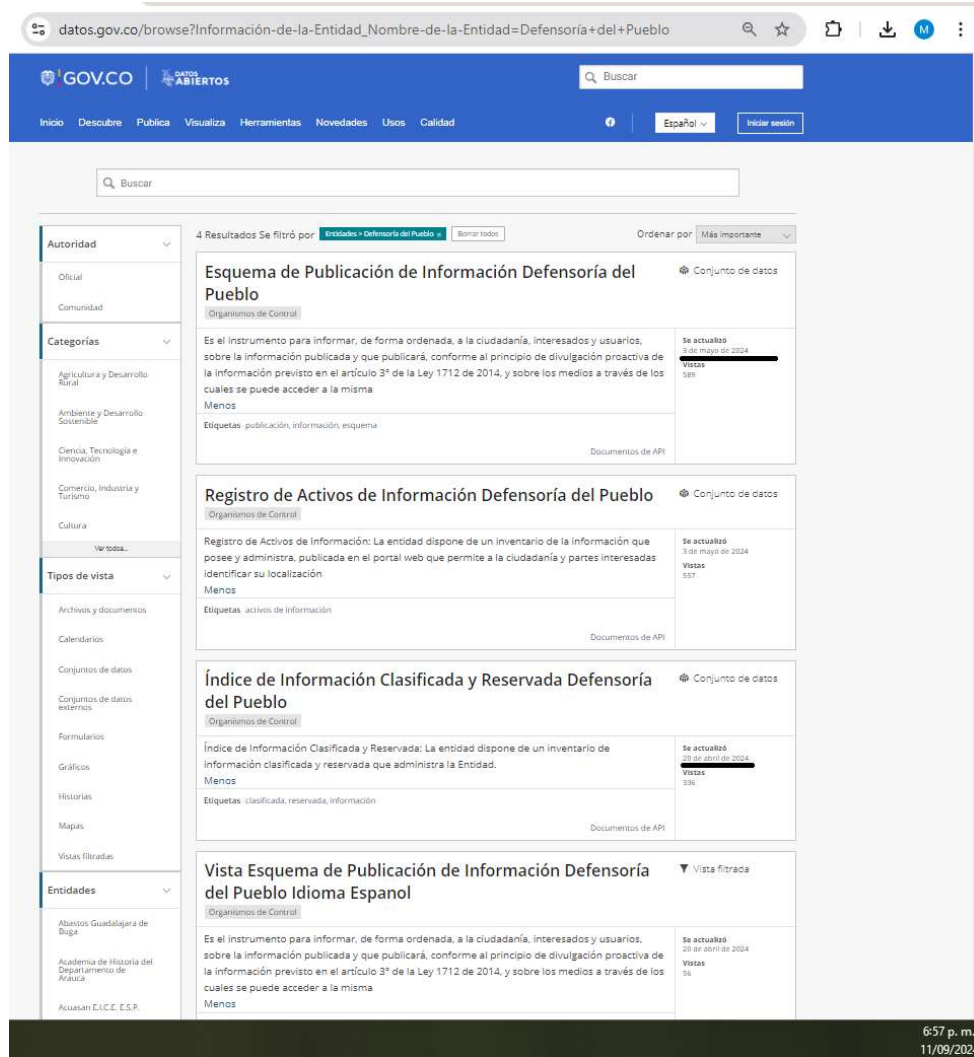
- Vista Esquema de Publicación de Información Defensoría del Pueblo Idioma Español**: Created 15 de noviembre de 2023, 56 views.
- Esquema de Publicación de Información Defensoría del Pueblo**: Created 13 de octubre de 2020, 590 views.
- Índice de Información Clasificada y Reservada Defensoría del Pueblo**: Created 13 de octubre de 2020, 337 views.
- Registro de Activos de Información Defensoría del Pueblo**: Created 13 de octubre de 2020, 558 views.

At the bottom right of the screenshot, a timestamp reads '8:00 p. m. 12/09/2024'.

Fuente: Consulta página web institucional, botón de transparencia, 12sep2024.

Al consultar por la página de “datos.gov.co”, enlace:  
[https://www.datos.gov.co/browse?Información-de-la-Entidad\\_Nombre-de-la-Entidad=Defensor%C3%ADa+del+Pueblo](https://www.datos.gov.co/browse?Información-de-la-Entidad_Nombre-de-la-Entidad=Defensor%C3%ADa+del+Pueblo)  
se dispone esta información con una nueva fecha de actualización:


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



Fuente: Consulta página web institucional, botón de transparencia, 11sep2024.

- 6- Definir y organizar el espacio de publicación de los documentos que tiene que ver con el ente de control, como: certificado emitido por el SIRECI de información cargada por la Oficina de planeación, plan de mejora de la CGR<sup>14</sup>, informe de Evaluación y Seguimiento al plan de mejora presentado por la Oficina de Control Interno y los informes de auditorías regulares y especiales presentados por este ente de control. Revisar imágenes de los informes anteriores, segundo y tercer cuatrimestre de la vigencia 2023 y primer corte vigencia 2024.
- 7- Disponer mensajes de alertas, en la página web institucional, dirigido a los usuarios de la página web institucional, por la interrupción de servicios al realizar las “Ventanas de mantenimiento - Conectividad”, que si es informado por correo masivo a los servidores públicos de la entidad.

<sup>14</sup> CGR, Contraloría General de la Republica

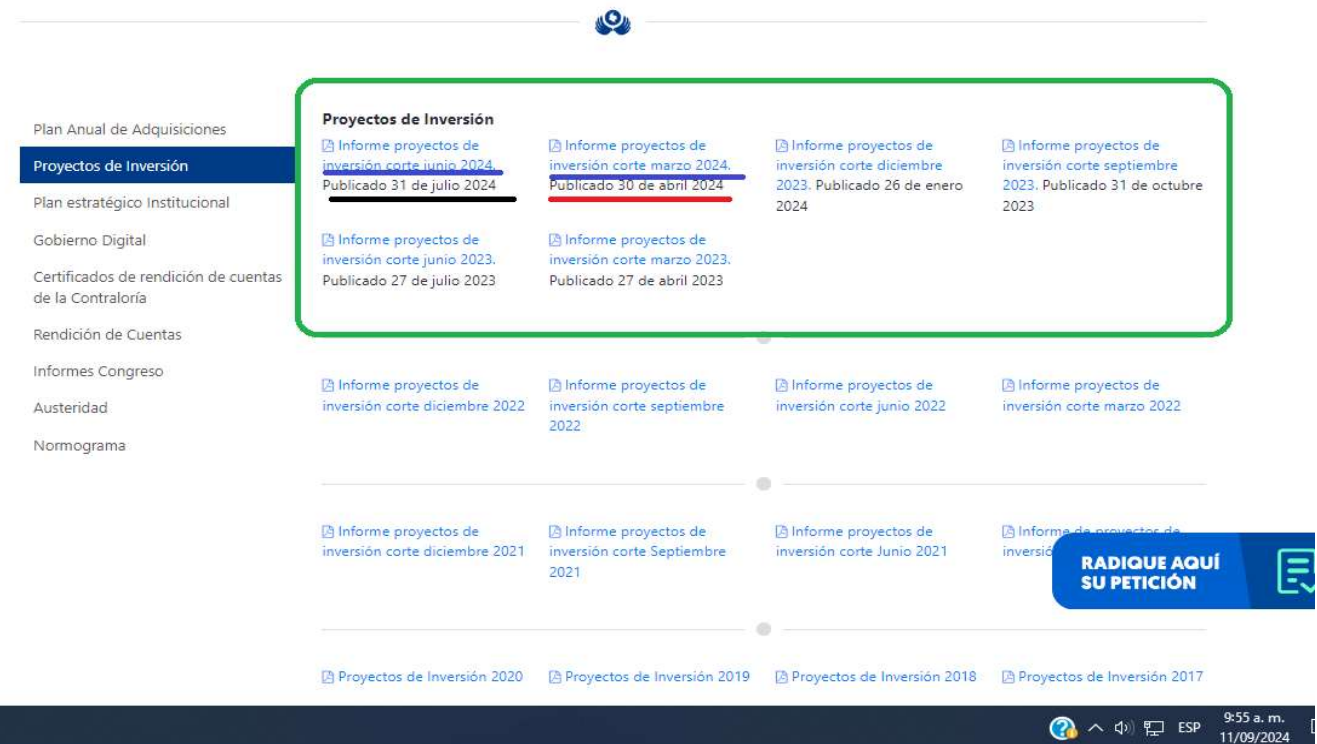
	Nombre del Proceso: EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO	Código: ES-P03-F10
		Versión:02
	INFORME DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO	Vigencia desde: 01/02/2016

Se adjunta una consulta de lo publicado en la página web institucional, en el menú de “Planeación y Gestión”

### PLANEACIÓN Y GESTIÓN

La Oficina de Planeación es la dependencia encargada de planificar, monitorear y demostrar los resultados e impactos que genera la Defensoría del Pueblo de Colombia en los habitantes del territorio nacional y los colombianos en el exterior de forma coherente, integrada e iterativa.

Estas actividades se desarrollan a través de los grupos internos de trabajo para la Planeación Estratégica, el seguimiento y administración del SIGI y monitoreo, así como el de reporte y seguimiento a la ejecución de los proyectos de inversión.



Lo anterior cumple con los requisitos de claridad sobre las fechas de reporte del informe y la fecha de publicación.


### DENUNCIAS Y ACTOS DE CORRUPCIÓN

La Oficina de Control Interno, consulta a la Oficina de Control Interno Disciplinario - OCID, con radicado 202400103000098393 del 20ago2024, se informe, si en corrido del segundo cuatrimestre correspondiente a los meses de: mayo, junio, julio y agosto del 2024, se presentaron denuncias o investigaciones enmarcadas en posibles actos de corrupción. La Oficina de Control Interno Disciplinario con radicado 202400104000127663 del 4sep2024, informa, que se presenta dos denuncias:

Exp. 053/2023, Presuntamente por recibir dinero para un trámite en la defensoría

Exp. 192/2024 Presuntas irregularidades en una licitación Pública.

### 4. Conclusiones

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

La Oficina de Control Interno, como tercera línea de defensa verificó el seguimiento de las actividades presentadas en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano vigencia 2024, V1 y adjunta la matriz con el seguimiento registrado por los líderes operativos de las diferentes dependencias y la verificación por parte de la Oficina de Control Interno, presentando su estado de avance y cumplimiento hasta el 31ago2024 y observaciones y recomendaciones de lo evidenciado. No se recibió repuesta por parte de la Dirección Nacional de Promoción y Divulgación solicitado con 202400103000091913 del 9ago2024.

Se presentó seguimiento por parte de cada uno de los “líderes operativos” asignados por parte de los líderes de actividades, disponiendo las evidencias para cada actividad, en el equipo Teams para este segundo corte. Se retira esta matriz, para adelantar la verificación por parte de esta oficina el pasado 6 de septiembre del 2024, revisando lo registrado Vs las evidencias dispuesta en el equipo Teams, “PAAC vigencia 2024” y consultas realizadas en la página web institucional y la intranet.

Al realizar la verificación de las actividades formuladas y que presentaron avance a esta fecha de corte 31ago2024, se logra un cumplimiento de:

**70%** para este corte cuatrimestral.

**67%** de todas las actividades del PAAC vigencia 2024

#### Riesgos.

Se logra un cumplimiento del **71%** de todo el componente 1: “Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción”.

De los treinta y dos (32) riesgos de corrupción identificados en la Entidad para los quince (15) procesos y tres (3) subprocesos, se constató con la información enviada por doce (12) procesos y tres (3) subprocesos que reportaron el monitoreo en términos, más la información reportada de forma extemporánea por tres (3) procesos que, se materializó nuevamente el riesgo tipificado como R11, en la Regional Arauca, en el Subproceso de Defensoría Pública. Además, se materializó el riesgo de corrupción tipificado como R24 en la Regional Urabá Darién, en el Proceso de Gestión de Servicios Administrativos, indicando la debilidad en la definición y/o aplicación de los controles establecidos.

## 5. Recomendaciones


#### Se recomienda:

- Para las actividades que no se atendió o no fue posible evidenciar la trazabilidad de la actividad, producto o indicador, de cada una de las actividades programadas en el PAAC<sup>15</sup> vigencia 2024, con esta fecha de corte 31 de agosto 2024, se requiere se permita por parte de esta oficina verificar su estado atendiendo lo indicado en este informe como en la matriz adjunta de seguimiento al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano - PAAC 2024, corte 31ago2024.

Se mantienen recomendaciones del primer informe de esta vigencia

- Revisar los productos que se han definido en este plan, considerando que los productos, que son “informes” deben ser emitidos y entregados a algún líder responsable como el defensor del pueblo

<sup>15</sup> PAAC: Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.

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

o el responsable del componente y la frecuencia de estos documentos y puedan consultarse en algún lugar disponible de la Web o intranet.

- Asegurar mantener un esquema de información en la publicación para los documentos dispuestos en la página de la web institucional, como la fecha de elaboración, fecha de seguimiento o actualización y si es posible la fecha de publicación, enlaces con información correcta, nombres o títulos acordes con el contenido.
- Botón de Transparencia: Mejorar los vínculos de cada uno de los nueve (9) componentes presentados en este enlace:

<https://www.defensoria.gov.co/web/guest/transparencia>

y de acuerdo con lo presentado en este informe, en el Componente V.- transparencia y Acceso a la Información.

### **I. Componente de Riesgos.**

Se logra un cumplimiento del 71% de todo el componente 1: “Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción”.

De los treinta y dos (32) riesgos de corrupción identificados en la Entidad para los quince (15) procesos y tres (3) subprocesos, se constató con la información enviada por doce (12) procesos y tres (3) subprocesos que reportaron el monitoreo en términos, más la información reportada de forma extemporánea por tres (3) procesos que, se materializó nuevamente el riesgo tipificado como R11, en la Regional Arauca, en el Subproceso de Defensoría Pública. Además, se materializó el riesgo de corrupción tipificado como R24 en la Regional Urabá Darién, en el Proceso de Gestión de Servicios Administrativos, indicando la debilidad en la definición y/o aplicación de los controles establecidos.

### **II. Racionalización de trámites.**

Presentar un informe sobre lo gestionado y dirigido a esta oficina, junto con las evidencias de los indicado en esta actividad de tal manera que se dé cumplimiento a este componente enmarcado en facilitar los trámites a los ciudadanos y revisar a través de estadística y datos la percepción del usuario.

### **III. Componente Rendición de Cuentas**


- Revisar y atender las recomendaciones dadas dentro del informe para este componente.

Se mantiene recomendaciones como:

- Es importante mantener los boletines de Rendición de Cuentas, que asegura con oportunidad y rapidez la atención de la misionalidad, en los espacios de participación de comunidades y grupo de valor en esta vigencia 2024 y que se desarrolló en la vigencia 2023.

### **IV. Componente Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano.**

- Revisar y atender las recomendaciones dadas dentro del informe para este componente.

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

- Asegurar el informe de las capacitaciones de manera cuatrimestral, entregado al líder de este componente el Vicedefensor y esta oficina, con el fin de dejar trazabilidad sobre el fortalecimiento en la dimensión del componente de Talento Humano y que se verifica en el “Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG” y revisado a través del formulario Único de Reporte y Avance a la Gestión FURAG, de tal manera que se permita revisar el impacto sobre los servidores de la entidad.

Se mantiene recomendaciones:

- Mantener las actividades de la fortalecer el servicio al ciudadano a todo nivel de las dependencias.
- Continuar con la socialización de la tipificación de las “PQRSDF” y si se van a realizar ajustes en el manejo de la plataforma del Peticiones tanto administrativas como misionales.

#### V. Componente de Transparencia y Acceso a la Información.


- Revisar y atender las recomendaciones dadas dentro del informe para este componente.

Se mantiene recomendaciones:

- Actualización de los datos abiertos en la plataforma del MinTIC. [datos.gov.co](https://datos.gov.co), tanto los ya definidos de RAEI, como la propuesta de los datos misionales, presentados como actividad desde el 2021 en este plan.
- Botón de “Transparencia y Acceso a la Información”, . hay que asegurar que los enlaces dispuestos estén disponibles, actualizados y con la información a la que corresponde.

  
 Néstor Raúl Caicedo Meléndez  
 Jefe Oficina de Control Interno.

Anexo: Matriz - Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano. Vigencia 2024 - Versión 1.- Corte 31 de agosto 2024.  
 Proyectó: María Helena Pedraza Medina, Cristian Camilo Buitrago Acosta - Oficina de Control Interno.  
 Revisó: Néstor Raúl Caicedo Meléndez - Jefe Oficina de Control Interno.  
 Fecha de elaboración: 12sep2024.

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

**Anexo: Segundo seguimiento Matriz - Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.  
Vigencia 2024 - Versión 1. Corte 31 agosto 2024.**

Se adjuntan matriz, seis (6) páginas. Archivo (\*.pdf)