



RADICADO NO.: 202500103000021243

MEMORANDO

BOGOTÁ, 16 enero 2025.

PARA: IRIS MARIN ORTIZ
DEFENSORA DEL PUEBLO

DE: NESTOR RAUL CAICEDO MELENDEZ

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

RESPETADA DRA IRIS, DOCTORAS Y DOCTOR, CORDIAL SALUDO.

Dentro del rol de Evaluación y seguimiento establecido en la Ley 87 de 1993, el decreto 648 del 2017, la Oficina de Control Interno, como tercera línea de defensa, presenta el tercer 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 31-dic-2024, 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.

Se sugiere atender 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 y sea insumo para la construcción del "Programa de Transparencia y Ética Pública- PTEP", establecido en ley 2195 de 18-ene-2022 e implementado con el decreto 1122 del 30-ago-2024.

Este tercer informe y la matriz se dispondrán 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" - "Informe de Evaluación y Seguimiento al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano - PAAC vigencia 2024":

- Tercer Informe Evaluación y Seguimiento Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano. Corte 31 diciembre 2024.

- Tercer seguimiento - Matriz Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano. Corte 31 diciembre 2024.

Estos dos (2) documentos se publican, en formato PDF y se adjunta a este comunicado la matriz en archivo editable.

Cordialmente,

NESTOR RAUL CAICEDO MELENDEZ
JEFE OFICINA DE CONTROL INTERNO
CONTROL INTERNO

Aprobado el: 16/enero/2025 10:21:19 p. m.

Hash: CI-02a4b9cfc71728d4c8b78046aa68926ee3a0926d



Copia: SEBASTIAN RAMIREZ MORENO-PROFESIONAL GRUPO DE TRANSPARENCIA Y SERVICIO AL CIUDADANO;. WALTER CALDERON-PROFESIONAL OP. PAOLA TORRES-OFCINA DE COMUNICACIONES. WILSON ROBLES-PROFESIONAL TH. JORGE MARIO GALOFRE RUGELES-JEFE OFICINA CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO.. DIANA PAOLA CARREAZO TRIVINO-PROFESIONAL TICS;. CONSTANZA CLAVIJO VELASCO-SECRETARIA PRIVADA DESPACHO DE LA DEFENSORA.. CRISTIAN BUITRAGO-PROFESIONAL OCI. IRMA GALINDO-SUBDIRECCIÓN FINANCIERA. SUGEY RODRIGUEZ-VICEDEFENSORIA. BRICEYDA RETAVISCA PERALTA-PROFESIONAL DACL. EDGAR FLOREZ-PROFESIONAL G DOCUMENTAL.

Anexo: TERCER “INFORME DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO” Y MATRIZ DEL PAAC 2024, CORTE 31DIC2024 - PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO.


	Nombre del funcionario	Documento Firmado Digitalmente
Proyectó y elaboró	Maria Helena Pedraza Medina	mapedraza [16/enero/2025 09:58:27 p. m.]
Aprobó	Nestor Raul Caicedo Melendez	ncaicedo [16/enero/2025 10:21:19 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.

Tercer seguimiento - corte 31 de diciembre 2024.

1. Introducción y alcance

La Oficina de Control Interno, dentro del rol de “Evaluación y Seguimiento”, de seguimiento independiente, según funciones dadas en la ley 87 de 1993, decreto 648 del 2017, se presenta el último 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 diciembre 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 tercer y último 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

Se adelantó por parte de esta oficina, la verificación del cumplimiento de las acciones formuladas y en seguimiento del plan anticorrupción y de atención al ciudadano, cuya formulación e informes de evaluación y seguimiento se encuentran disponibles en la página web institucional

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

por la siguiente ruta de acceso:

Menú (pestaña) ¹: “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**”.


Dentro de este enlace, en la página web institucional:

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

Se organizó este espacio en dos temas (planeado y verificado), así :

¹ 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

1- Formulación (oficina de Planeación). Se encuentra disponible el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano formulado el 30ene2024 y dos publicaciones de matrices de riesgos (corte 30 enero 2024 y corte 30 abril 2024), formulada para el 2024 y de primer seguimiento. Se encuentra publicado en este espacio, la siguiente información:

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+CORRUPCION%CC%81N.xls/87871196-b1d3-1675-f819-576b7495a090?t=1706692746878>

Matriz de seguimiento de riesgos de corrupción, con corte a 30abr2024, enlace:

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

2- Verificación presentada en los informes de evaluación y seguimiento (oficina de Control Interno).

se encuentra publicado en este espacio, la siguiente información:

Primer informe de Evaluación y Seguimiento, corte 30abr2024

https://www.defensoria.gov.co/documents/20123/2706698/Matriz+PAAC+V1_Iseg30abr2024.pdf/5b77bf60-47dc-61bc-1e9d-bde3ea4f6d3a?t=1715745395027

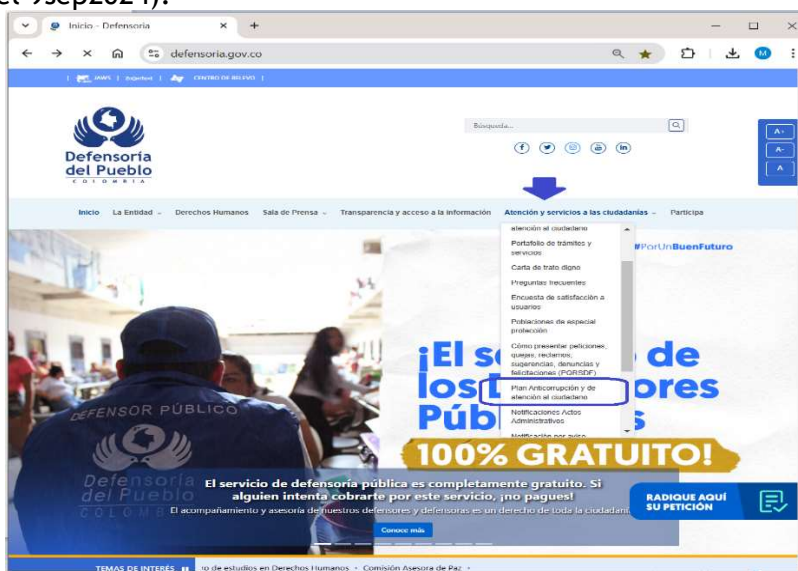
Segundo informe de Evaluación y Seguimiento, corte 31ago2024

https://www.defensoria.gov.co/documents/20123/2706698/Informe_PAAC_Seg31ago2024.pdf/0159b3d6-d8a5-3b0f-fc1b-9bd5bef56da7?t=1726503246627


En el acceso del botón de “Transparencia y acceso a la información”, en el enlace:

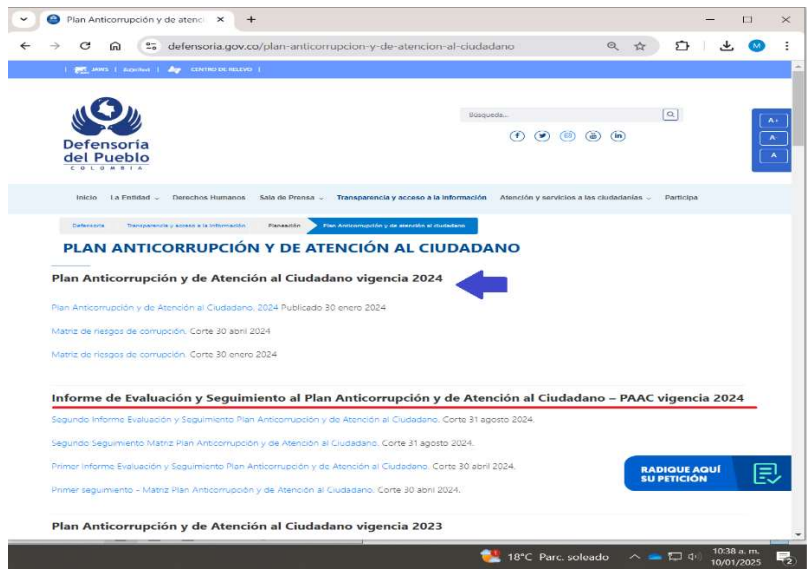
<https://www.defensoria.gov.co/transparencia>.

Con la nueva estructura definida, no está disponible en la sección de “Planeación”, el enlace al espacio del “Plan anticorrupción y de atención al ciudadano”, que se presentó, hasta el segundo informe (realizado el 9sep2024).



Fuente: Consulta página web institucional, 10/01/2025.

	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, 10/01/2025.

La oficina de Control Interno creó y actualizó dentro de la herramienta de la herramienta de Teams, un equipo identificado como:

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

Enlace:


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

Con el inicio de esta nueva administración, periodo 2024 - 2028 a partir del 1 de septiembre del 2024, liderada por la Dra. Iris Marín Ortiz, se ajustaron nombre de líderes de componentes y de actividades. Para esta última verificación se solicitó con radicado 20240010300310803 del 11-dic-2024, a estos líderes de actividades, se informe o confirme el “líder operativo”, responsable de adelantar este último seguimiento a fecha de corte 31-dic-2024.

El consolidado de las comunicaciones recibidas en el que se informó el nombre del delegado operativo, corresponden a:

Id	SIGLA	Cargo	Responsables ²	Radicado de repuesta Delegado Operativo
1	VICE	Vicedefensoria	Roberto Molina Palacios Robinson de Jesús Chaverra Tipton (segundo seguimiento) (Luis Andrés Fajardo Arturo, primer seguimiento).	202400002000311543 de 11dic2024 Valentina Uribe González Sara Maria Bastidas Paredes.
2	SEC	Secretaría General	Margarita Barraquer Sourdis. Oscar Julián Valencia Loaiza (anterior).	202400500400314703 de 12dic2024 Sebastián Ramírez Moreno.


² Se registran los líderes responsables, que atendieron el primer y segundo seguimiento al PAAC 2024, corte 30abr2024 y corte 31ago2024 y el ultimo responsable para esta verificación, con corte 31-dic-2024 y activos para este informe 14sep2024

	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 ²	Radicado de repuesta Delegado Operativo
3	PLAN	Oficina de Planeación	Marilyn Jiménez Chaves (Karen Liseth Lobo Pedraza, segundo seguimiento). Javier Darío Sastoque (anterior). (Karen Liseth Lobo Pedraza, primer seguimiento)	202500106000000683 del Zene2025 Walter Arturo Calderón Ramírez
4	PyD	Dirección Nacional de Promoción y Divulgación	Carolina Vergel Tovar (Jorge Mario Galofre Rugeles, segundo seguimiento) (Karen Liseth Lobo Pedraza, anterior). (Gissela Arias Vanesa Arias González primer seguimiento)	Sin respuesta
5	TH	Subdirección de Talento Humano	María Constanza Romero Oñate (Ramon José Mendoza Espinosa, hasta el segundo seguimiento).	202400501000319363 de 16dic2024 Wilson Ferney Robles Roa.
6	FIN	Subdirección Financiera	Óscar David Garzón Alfaro (Juan Camilo Polanía, segundo seguimiento). (Claudia Rebeca Pacheco Rúgeles, primer seguimiento)	202400503000335303 de 26dic2024 Luis Alfredo Rodríguez Paloma Irma Liliana Galindo Gómez.
7	DOC	Responsable Grupo Gestión Documental	Alexander Monroy Salive.	202400500500318133 de 16dic2024 Edgar Flórez Sánchez. Jhoneyver Ernesto Mesa.
8	TICs	Responsable Grupo Gestión TICS	Alexander Monroy Salive.	202500500600001083 del Zene2025 Ciser José Codina Bequis. Diana Paola Carreazo Triviño.
9	DACL	Delegada Asuntos Constitucionales y Legales	Aquiles Ignacio Arrieta Gómez (Jeraldine Rodríguez Campos, segundo seguimiento). (Cesar Augusto Abreo Méndez, primer seguimiento)	202400407000322253 de 27dic2024 Briceyda Retavisca Peralta.
10	OCI	Oficina de Control Interno	Néstor Raúl Caicedo Meléndez.	202400103000316143 de 13dic2024 Cristian Camilo Buitrago Acosta.
	COM	Oficina de Comunicaciones	Álvaro García Hoyos, hasta ultimo corte - 31dic2024.	202400102000315823 del 13dic2023 Diego Camilo Rojas.

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

Los delegados operativos confirmados, adelantaron el registro del tercer seguimiento, corte 31-dic-2024, 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.

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

En el anexo³, 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 diciembre 2024, en la columna del título: “*Seguimiento Actividades*” a esta fecha de corte; se deja el estado de “% de cumplimiento”. En la columna siguiente “*Observaciones - Seguimiento Oficina de Control Interno*”, se presentan las observaciones y recomendaciones dadas por esta oficina, sobre lo verificado con diferentes fechas de verificación: 30-abr-2025, 31-ago-2024 y 31-dic-2024, para cada una de las actividades, según corresponda su avance o cumplimiento.

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>


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

Esta oficina como tercera línea de defensa, verificó el cumplimiento de actividades, productos, e indicador de acuerdo a lo formulado, revisando 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 el resultado:

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano vigencia 2024, versión 1. % de cumplimiento acumulado, de treinta y siete (37) actividades, con cuarenta y cuatro (44) productos.	
Corte 31dic2024: Se verificó la atención y cumplimiento de las actividades planeadas en el PAAC vigencia 2024. Se alcanza un cumplimiento del 86%. Se recomienda se atiendan las actividades dejadas con observaciones se recomienda sean incluidas dentro de un plan de acción, para la vigencia 2025 y se informe a esta oficina su cumplimiento o justificación de la “no atención”.	86%
Corte 31ago2024: 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))	67%
Corte 30abr2024: 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.	56%

Se presenta el avance promedio por componente, agrupando el resultado de cumplimiento de cada componente de las actividades formuladas en la V1, indicando la cantidad considerando los siguientes porcentajes, como: cumplimiento, con avance y sin cumplir:

³ 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

Componente	Responsable Componente	Cantidad Actividades/ por componente	Productos programados y verificados en cada corte			Seguimiento actividades Corte 31dic2024				% Avance Prom comp.
			30abr2024	31ago2024	31dic2024	Cumplido ⁴	Con avance	Sin cumplir ⁵	NA	
I.- Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción-	Oficina de Planeación	5 ⁶	5	4	9	4	4	0	1	71%
II.- Racionalización de trámites	Secretaria General	1	1	1	1	0	1	0	NA	80%
III.- Rendición de Cuentas	Vice-Defensoría	16	11	14	17	12	5	0	NA	95%
IV.- Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano	Secretaria General	8	7	7	9	6	3	0	NA	90%
V.- Transparencia y acceso a la información	Secretaria General	7	5	7	8	2	3	3	NA	59%
Total		37	29	33	44	24	16	3	1	81%

Fuente: Tabla construcción, propia considerando la matriz: Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano - Vigencia 2024 Versión 1. Corte 31dic2024.

- Porcentaje promedio de componentes, considerando el resultado de los cinco (5) componentes al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, vigencia 2024: **81%**
- Porcentaje promedio de actividades, cuarenta y cuatro (44), registradas dentro del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, vigencia 2024: **86%⁷**

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 ciudadano⁸:

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


⁴ Cumplido: Actividades con avance mayores o iguales a 90%.

⁵ Sin cumplir: Actividades con avance o menor o igual a 50%.

⁶ Componente No. I, se programó una actividad, con tres (3) seguimientos, corte cuatrimestral.

⁷ Revisar matriz de Excel, adjunto al informe

⁸ 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.

Cumplimiento de este componente, **89%**.

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 dentro del Manual de Riesgos y Oportunidades SIGI-M2 versión 6, 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.

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, consultado el 13/01/2025.

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

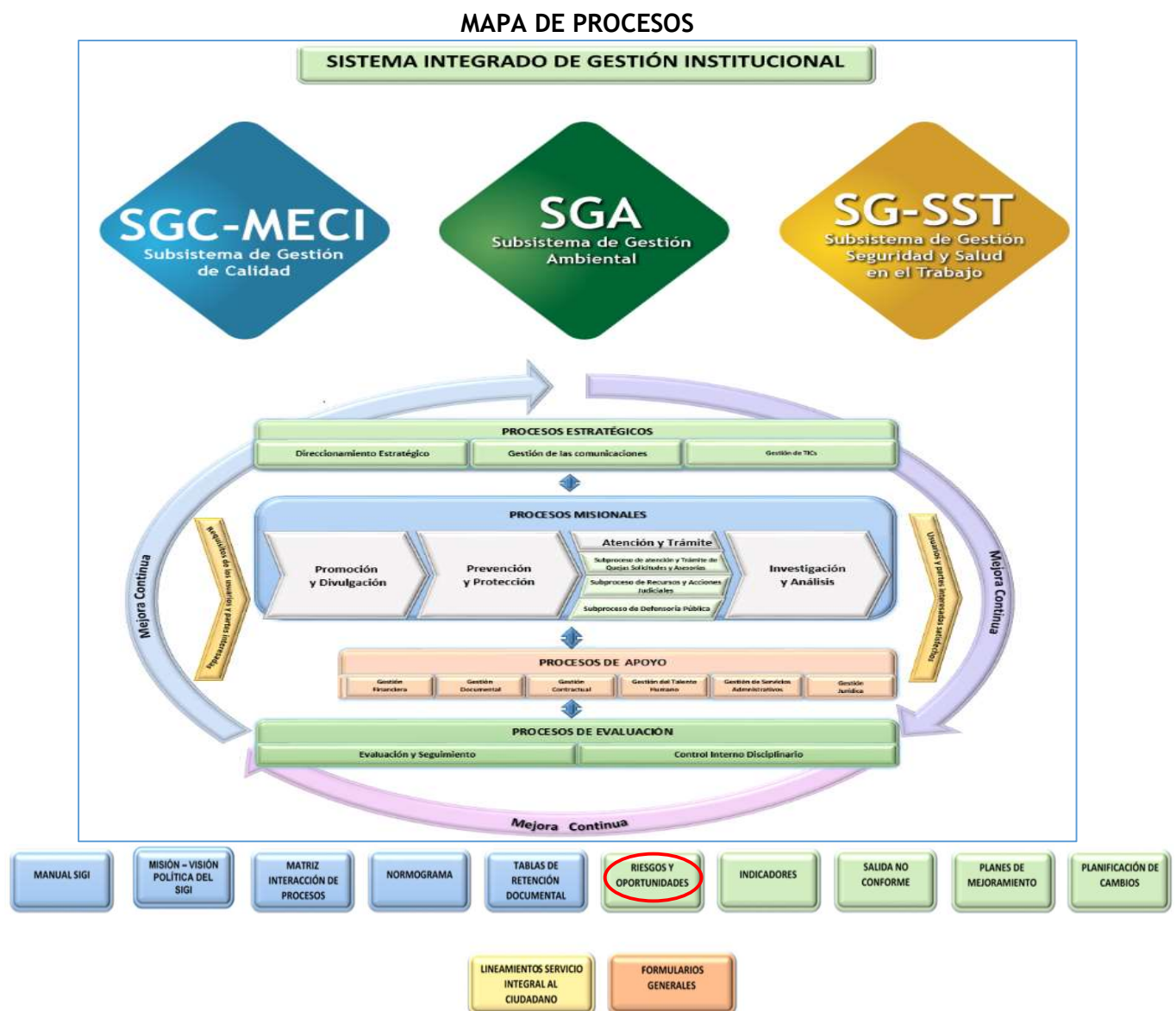
Sistema Integrado de Gestión Institucional (SIGI)			
SIGI-M2 V6 Manual de Riesgos y Oportunidades	SIGI-F20 Mapa de Riesgos de Gestión.	V6	30/06/2021
	SIGI-F21 Mapa de Riesgos de Corrupción.	V6	30/06/2021
	SIGI-F23 Monitoreo de Riesgos.	V3	30/06/2021
	SIGI-F24 Matriz de Oportunidades.	V3	30/06/2021
	SIGI-F27 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, en el marco del Plan Estratégico Institucional 2021-2024 “Nos Unen Tus Derechos”.			09/08/2021

Fuente: Intranet-La Paloma Mensajera/Mapa de procesos/Botón Sistema Integrado de Gestión Institucional, consultado el 13/01/2025.


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

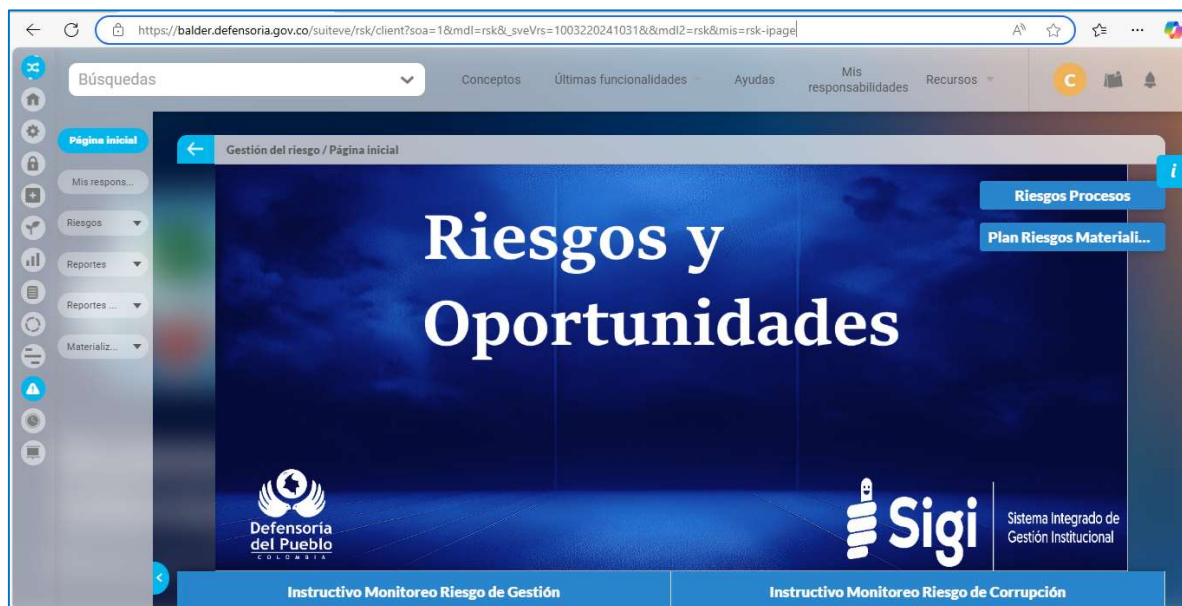
En cuanto a la metodología de riesgos adoptada por la Entidad (Res. No. 1121 del 09/08/2021), se aplicó en el tercer cuatrimestre de 2024, periodo 1 de septiembre al 31 de diciembre de 2024 y fue objeto para esta revisión, tomándose como fuente la matriz publicada en la intranet, en el mapa de procesos vigente, consultada el 10 de enero de 2025, verificando los riesgos de corrupción que los procesos definieron, información que también se encuentra cargada y disponible en el aplicativo del Sistema Integrado de Gestión Institucional - SIGI, en el módulo de Gestión del Riesgo, enlace:

[Gestión del riesgo - Suite Visión Empresarial](#)



Fuente: Intranet - La Paloma Mensajera, mapa de procesos, consultado el 13/01/2025.

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



Fuente: Sistema Integrado de Gestión Institucional - SIGI, módulo Gestión del Riesgo, consultado el 13/01/2025.

Recomendación: Es importante que para la vigencia 2025, tanto la Resolución 1121-2021: Por el cual se adopta el Manual de Riesgos y Oportunidades - Política de Riesgos, en el marco del Plan Estratégico Institucional 2021-2024 “Nos Unen Tus Derechos”, como el Manual de Riesgos y Oportunidades (SIGI-M2 V6), sean alineados con el nuevo plan Estratégico Institucional para el periodo 2025 y 2028, con el fin de que las directrices y herramientas para la gestión de riesgos en la entidad estén articulados a la nueva estrategia para la Defensoría del Pueblo.

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 tercer cuatrimestre de 2024.


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

<https://defensoriadelpueblo.sharepoint.com/SGC/RIESGOS/Reporte%20segundo%20cuatrimestre%202024/SIGI-F21%20%2030%20Sept%202024%20%20RIESGOS%20DE%20CORRUPCIO%CC%81N.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>

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



Fuente: Página Web Institucional - Defensoría del Pueblo. Consultado el 13 de enero de 2025.

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>


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*.

En la información registrada en la matriz de riesgos de corrupción que se encuentra cargada y disponible en el aplicativo del Sistema Integrado de Gestión Institucional - SIGI, en el módulo de Gestión del Riesgo, se identifican los mismos treinta y dos (32) riesgos de corrupción, enlace:

https://balder.defensoria.gov.co/suiteve/rsk/client?soa=1&mdl=rsk&_sveVrs=1003220241031&&mdl2=rsk&mis=rsk-ipage

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 segundo cuatrimestre de la vigencia 2024, periodo 1 de mayo a 31 de agosto de 2024, enlace:

<https://defensoriadelpueblo.sharepoint.com/SitePages/RIESGOS%20Y%20OPORTUNIDADES.aspx?csf=1&web=1&e=Rqe61H&CID=904518eb-4add-4db8-8989-7923e186f156>

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

RIESGOS

INFORMES MONITOREO RIESGOS

AÑO 2024

REPORTE 1 MAYO A 31 AGOSTO 2024

- INFORME 1 MAYO - 31 AGOSTO 2024
- SIGI-F23 - MONITOREO DE RIESGOS

Fuente: Mapa de Procesos / Botón Riesgos y Oportunidades / SGC - MECI Subsistema de Gestión de Calidad 13/01/2025.

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


[https://defensoriadelpueblo.sharepoint.com/SGC/RIESGOS/Reporte%20segundo%20cuatrimestre%202024/INFORME%20DE%20MONITOREO%20DE%20RIESGOS%20DE%20GESTIO%CC%81N%20Y%20CORRUPCI%CC%81N%20segundo%20cuatrimestre%202024%20\(1\).pdf](https://defensoriadelpueblo.sharepoint.com/SGC/RIESGOS/Reporte%20segundo%20cuatrimestre%202024/INFORME%20DE%20MONITOREO%20DE%20RIESGOS%20DE%20GESTIO%CC%81N%20Y%20CORRUPCI%CC%81N%20segundo%20cuatrimestre%202024%20(1).pdf)

Se consulta el informe con corte a 31 de agosto de 2024, segundo reporte de monitoreo de riesgos de corrupción⁹ 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.

El informe de riesgos del segundo cuatrimestre, con corte 31 de agosto de 2024, se encuentra publicado en tres (3) espacios, en el mapa de procesos de la intranet “La Paloma Mensajera”, en la página web institucional¹⁰ y en el mapa de procesos del aplicativo del Sistema Integrado de Gestión Institucional - SIGI. Para consultar en la página WEB institucional, se ingresa a la web, como usuario oculto. En la ruta: La Entidad / título: “Mapas y cartas descriptivas de los procesos”, 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 “Mapas de Riesgos”, despliega información relacionada con los *Informes de Monitoreo de Riesgos de Gestión y Corrupción*, incluido el del corte 1 de mayo a 31 de agosto de 2024, publicado el 26 de septiembre de 2024.

⁹ 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.

¹⁰ Ibid.

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



Fuente: Página web institucional, La Entidad / título: “Mapas y cartas descriptivas de los procesos” / Mapa de Riesgos, 13/01/2025.


Recomendación: Disponer junto al informe en la página web, la matriz “SIGI-F23 - MONITOREO DE RIESGOS” situada en la Intranet.

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 dentro del “Manual de Riesgos” código: SIGI-M2, versión 6, vigente desde el 30/05/2024, así como la información de riesgos de corrupción registrada en el aplicativo del Sistema Integrado de Gestión Institucional - SIGI, coherente con lo registrado en la matriz SIGI-F21 “*Mapa de Riesgos de Corrupción*” aplicable a este seguimiento.

A partir del tercer cuatrimestre de 2024, el monitoreo cuatrimestral a las herramientas SIGI, se realizarán a través del aplicativo del Sistema Integrado de Gestión Institucional - SIGI, módulo de Gestión del Riesgo. Esta actividad de monitoreo se estableció en la formulación del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano (PAAC) de la vigencia 2024, en versión 1¹¹ 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 enero de 2025 (03/01/2025). 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 enero de 2025 (09/01/2025).

¹¹ 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 18 de diciembre de 2024 (ver imagen), solicitando el reporte cuatrimestral de las herramientas del SIGI, entre estos el reporte de *riesgos*, correspondiente al tercer cuatrimestre SIGI 2024. En el mensaje electrónico se dan orientaciones en cuanto a términos, responsables para dar cumplimiento al requisito de monitoreo y forma de presentación del reporte.

REPORTES CUATRIMESTRALES SIGI- REPORTES CUATRIMESTRALES SIGI Reporte de Riesgos, Salida no conforme, Indicadores y Planificación de cambios Septiembre- Diciembre 2024: Cristian Camilo Buitrago Acosta - Outlook ~...

about:blank

Eliminar Archivar Informar Responder Responder a todos Reenviar Zoom Leído / No leído Clasificar Marcar/Desmarcar

REPORTES CUATRIMESTRALES SIGI- REPORTES CUATRIMESTRALES SIGI Reporte de Riesgos, Salida no conforme, Indicadores y Planificación de cambios Septiembre- Diciembre 2024


Equipo SIGI

Para: Defensoría del Pueblo

Mie 18/12/2024 15:01

2

Marcado



Correo enviado por:

PLANEACIÓN

Tema: REPORTES CUATRIMESTRALES SIGI

Reporte de Riesgos, Salida no conforme, Indicadores y Planificación de cambios Septiembre- Diciembre 2024

Las Regionales, Direcciones y Delegadas, deben realizar el reporte de salida no conforme a los **Líderes de los Procesos** durante los **dos primeros días hábiles del mes de enero de 2025 (3 de enero 2025)**, en la matriz SGC-F19 mediante correo electrónico.

REPORTES CUATRIMESTRALES SIGI- REPORTES CUATRIMESTRALES SIGI Reporte de Riesgos, Salida no conforme, Indicadores y Planificación de cambios Septiembre- Diciembre 2024: Cristian Camilo Buitrago Acosta - Outlook ~...

about:blank

Eliminar Archivar Informar Responder Responder a todos Reenviar Zoom Leído / No leído Clasificar Marcar/Desmarcar

REPORTES CUATRIMESTRALES SIGI- REPORTES CUATRIMESTRALES SIGI Reporte de Riesgos, Salida no conforme, Indicadores y Planificación de cambios Septiembre- Diciembre 2024

Los Líderes de Proceso, deben consolidar la salida no conforme, analizar, retroalimentar y remitir la información el **quinto día hábil** del mes de enero de 2025 (**9 de enero de 2025**), a las oficinas de **Planeación**. Los líderes de proceso deben comunicar en el reporte que Regionales, Direcciones y Delegadas no reportaron información.

Para la Salida no conforme deben realizar el reporte únicamente los **procesos misionales**. Los Líderes de los Procesos, deben realizar la consolidación y remitir la matriz el **quinto día hábil** del mes de enero de 2025 (**9 de enero de 2025**), a la oficina de **Planeación**.

En relación a las Oportunidades, **Los Líderes de los Procesos**, deben realizar el seguimiento de las mismas y remitir en la matriz SIGI - F24 mediante correo electrónico, el **quinto día hábil** del mes de enero de 2025 (**9 de enero de 2025**), a las oficinas de **Planeación** y **Control Interno**.

El reporte de Planificación de Cambios lo deben realizar los **Líderes de los Procesos** el **quinto día hábil del mes de enero de 2025 (9 de enero de 2024)**, a través del formulario SQ-F25. Se debe identificar los cambios que afectarán el normal funcionamiento de la Entidad.


En cuanto a los indicadores los **Líderes de los Proceso** deben reportar en la plataforma SIGI - Sistema integrado de gestión institucional el **quinto día hábil** del mes de enero de 2025 (**9 de enero de 2025**).

Las Regionales, Direcciones, delegadas y Oficinas, deben realizar el reporte en la plataforma SIGI Sistema integrado de gestión institucional (módulo de indicadores), el segundo día hábil del mes de enero del 2025 (**3 de enero 2025**).

En cuanto a los riesgos los **Líderes de los Proceso** deben reportar en la plataforma SIGI - Sistema integrado de gestión institucional (módulo de riesgos), el **quinto día hábil** del mes de enero de 2025 (**9 de enero de 2025**).

Fuente: Correo institucional - Defensoría del Pueblo. Mensaje electrónico Equipo SIGI del 18/12/2024.

Página 13 de 33

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

Para efectuar el presente monitoreo, la Oficina de Planeación informó en este mensaje: *“En cuanto a los riesgos los **Líderes de los Procesos** deben reportar en la plataforma SIGI - Sistema integrado de gestión institucional (módulo de riesgos), el **quinto día hábil del mes de enero de 2025 (9 de enero de 2025)**”,* con el fin de que se evaluarán los riesgos identificados, realizando el respectivo registro según el caso.

Para realizar el monitoreo y registro en el Sistema Integrado de Gestión Institucional - SIGI, módulo de Gestión del Riesgo, la Oficina de Planeación junto con la Consultoría Pensemos realizaron dos (2) capacitaciones virtuales, la primera el 30 de septiembre de 2024, dirigida a los líderes de procesos¹² y la segunda, el 23 de octubre de 2024, dirigida a las regionales y delegadas¹³.

En el monitoreo realizado se verificó lo siguiente:

Las oficinas de Planeación y Control Interno, en reunión realizada el 13 de enero de 2025, verificaron en el Sistema Integrado de Gestión Institucional - SIGI, módulo de Gestión del Riesgo¹⁴, la relación de los seguimientos recibidos de manera oportuna con fecha de corte del 9 de enero de 2025, encontrándose la entrega de diez (10) procesos y dos (2) subprocesos. Por el contrario, no registraron el monitoreo cinco (5) procesos y un (1) subproceso. En todo caso, la Oficina de Planeación procederá en lo pertinente a instar al cumplimiento de la actividad.


La Oficina de Control Interno, con base en la verificación realizada de la entrega de los monitoreos de los riesgos de corrupción reportados por los líderes de procesos y subprocesos definidos en la Entidad, presenta el resumen en la siguiente tabla:

Mapa de Riesgos de Corrupción Cuadro resumen: Tercer seguimiento (Corte 31 de diciembre de 2024) Presentado por parte de los líderes de procesos - Defensoría del Pueblo					
No. *	Proceso	Seguimiento Diciembre 2024	Seguimiento Agosto 2024	Seguimiento Abril 2024	Seguimiento Diciembre 2023
1	Direccionamiento Estratégico	09-ene-2025	06-sep-2024	10-may-2024	11-ene-2024
2	Gestión de Comunicaciones	No presentó	10-sep-2024 Extemporáneo	No presentó	No presentó
3	Gestión de TICs	No presentó	09-sep-2024 Extemporáneo	07-may-2024 Parcialmente	No presentó
4	Promoción y Divulgación	09-ene-2025	06-sep-2024	08-may-2024	09-ene-2024
5	Prevención y Protección	09-ene-2025	06-sep-2024	08-may-2024	09-ene-2024
6	Atención y Trámite	No presentó	06-sep-2024	08-may-2024	No presentó
6.1	Subproceso de Atención y Trámite de Quejas, Solicitudes y Asesorías	No presentó	06-sep-2024	08-may-2024	No presentó

¹² [Capacitación módulo riesgos en el Sistema de Información SIGI-20240930_211303-Meeting Recording.mp4](#)

¹³ [Capacitación para el monitoreo de riesgos en el sistema de información - SIGI - Regionales y Delegadas-20241023_095851-Grabación de la reunión.mp4](#)

¹⁴ <https://balder.defensoria.gov.co/suiteve/rsk/client?soa=1&mdl=rsk&sveVrs=1003220241031&mdl2=rsk&mis=rsk-ipage>

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

Mapa de Riesgos de Corrupción Cuadro resumen: Tercer seguimiento (Corte 31 de diciembre de 2024) Presentado por parte de los líderes de procesos - Defensoría del Pueblo					
No. *	Proceso	Seguimiento Diciembre 2024	Seguimiento Agosto 2024	Seguimiento Abril 2024	Seguimiento Diciembre 2023
6.2	Subproceso de Recursos y Acciones Judiciales	09-ene-2025	06-sep-2024	08-may-2024	06-ene-2024 y 09-ene-2024
6.3	Subproceso de Defensoría Pública	09-ene-2025	06-sep-2024	09-may-2024	10-ene-2024
7	Investigación y Análisis	31-dic-2024	05-sep-2024	08-may-2024	10-ene-2024
8	Gestión Financiera	No presentó	09-sep-2024 Extemporáneo	08-may-2024	26-dic-2023
9	Gestión Documental	09-ene-2025	06-sep-2024	03-may-2024	03-ene-2024
10	Gestión Contractual	09-ene-2025	05-sep-2024	08-may-2024	No presentó
11	Gestión del Talento Humano	09-ene-2025	06-sep-2024	08-may-2024	No presentó
12	Gestión de Servicios Administrativos	09-ene-2025	06-sep-2024	08-may-2024	No presentó
13	Gestión Jurídica	No presentó	02-sep-2024	08-may-2024 Parcialmente	26-dic-2023
14	Evaluación y Seguimiento	09-ene-2025	06-sep-2024	08-may-2024	05-ene-2024
15	Control Interno Disciplinario	03-ene-2025	02-sep-2024	08-may-2024	02-ene-2024


Fuente: Elaboración Oficina de Control Interno 14/01/2025.

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

Del seguimiento realizado a la información registrada en el Sistema Integrado de Gestión Institucional - SIGI, módulo de Gestión del Riesgo, relacionada con los riesgos de corrupción, por parte de los líderes de procesos de la Entidad, para el periodo: 1 de septiembre al 31 de diciembre de 2024, se evidenció lo siguiente:

De los treinta y dos (32) riesgos de corrupción, se ha identificado al menos uno para los (15) procesos y tres (3) subprocesos. Estos riesgos de corrupción en su mayoría están redactados considerando las actividades desarrolladas por cada proceso y a algunos de ellos se les agrega el texto: **“en beneficio propio (particular) o de terceros”**.

No.	Proceso con Riesgos de Corrupción Identificados	No. de Riesgos de Corrupción Identificados	No. de Controles
1	Direccionamiento Estratégico	2	2
2	Gestión de Comunicaciones	1	1
3	Gestión de TICs	2	5
4	Investigación y Análisis	1	1
5	Promoción y Divulgación	1	1
6	Prevención y Protección	1	1

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


No.	Proceso con Riesgos de Corrupción Identificados	No. de Riesgos de Corrupción Identificados	No. de Controles
7	Atención y Trámite	1	1
8	Atención y Trámite de Quejas, Solicitudes y Asesorías	1	1
9	Defensoría Pública	1	3
10	Recursos y Acciones Judiciales	2	3
11	Gestión Financiera	1	2
12	Gestión Documental	1	1
13	Gestión Contractual	4	6
14	Gestión del Talento Humano	4	6
15	Gestión de Servicios Administrativos	5	6
16	Gestión Jurídica	2	3
17	Control Interno Disciplinario	1	1
18	Evaluación y Seguimiento	1	1
Total=		32	45

Fuente: Matriz de riesgos de corrupción (SIGI-F21 V6). Elaboración Oficina de Control Interno.

- **Procesos y subprocesos:** Diez (10) procesos y dos (2) subprocesos presentaron el seguimiento de manera oportuna, hasta el 9 de enero de 2025. Por el contrario, no registraron el monitoreo cinco (5) procesos y un (1) subproceso.

Con el fin de conocer cuáles regionales, direcciones, delegadas y oficinas presentaron o no el seguimiento dentro del término establecido, se verificó lo reportado por los líderes de procesos con relación a los riesgos de corrupción, 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:

PROCESO	NO REPORTARON MONITOREO DE RIESGOS
PROMOCIÓN Y DIVULGACIÓN	REGIONALES: Sur de Córdoba, Huila, Meta, Pacífico, Guaviare, Guajira, Risaralda, Santander, Guainía, Tumaco, Urabá Darién. DELEGADAS: Delegada para la Protección de Derechos de Ambientes Digitales y Libertad de Expresión. Delegada para las Regiones y la Articulación Territorial. Delegada para la Infancia, la Juventud y la Vejez. Delegada para la Prevención y Transformación de la Conflictividad Social. Delegada para la Protección del Derecho a la Prevención y Atención De Desastres. Delegada para los Grupos Étnicos.
PREVENCIÓN Y PROTECCIÓN	REGIONALES: Sur de Córdoba, Huila, Meta, Pacífico, Guaviare, Guajira, Risaralda, Santander, Atlántico, Guainía, Tumaco, Urabá Darién. DELEGADAS: Delegada para la Protección de Derechos de Ambientes Digitales y Libertad de Expresión. Delegada para las Regiones y la Articulación Territorial. Delegada para la Protección del Derecho al Deporte. Delegada para la Infancia, la Juventud y la Vejez. Delegada para la Prevención y Transformación de la Conflictividad Social. Delegada para la Justicia Transicional y la Defensa del Derecho a La Paz. Delegada para la Protección del Derecho a la Prevención y Atención De Desastres.
SUBPROCESO DE RECURSOS Y ACCIONES JUDICIALES	REGIONALES: San Andrés y Providencia.

	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
SUBPROCESO DE DEFENSORÍA PÚBLICA	REGIONALES: Sur de Córdoba, Huila, Meta, Pacífico, Guaviare, Guajira, Risaralda, Santander, Guainía, Tumaco.
GESTIÓN DOCUMENTAL	REGIONALES: Cesar, Vichada, Pacífico, Guajira, Córdoba, Atlántico, Amazonas, Bogotá, Guainía, Magdalena, Tumaco, Urabá Darién.

Fuente: Elaboración Oficina de Control Interno 14/01/2025. Información tomada de las memorias de reunión y el registro del monitoreo realizado por los líderes de procesos en el módulo de “Gestión del Riesgo” en el aplicativo SIGI.

Después de la verificación realizada en el Sistema Integrado de Gestión Institucional - SIGI¹⁵, 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, que aplican estas herramientas, se evidenció que aún se presentan incumplimientos por parte de algunas dependencias frente a esta actividad. Así mismo, se identificó que algunas delegadas y regionales aún presentan el seguimiento a través de mensaje de correo electrónico, cuando la Oficina de Planeación capacitó y dio nuevas directrices para que el registro del presente monitoreo (septiembre a diciembre de 2024) se realizará a través del Sistema Integrado de Gestión Institucional - SIGI, en los relacionado con los riesgos de corrupción.

Con respecto al monitoreo realizado por la Subdirección Administrativa, se reportó la presunta materialización de riesgo de corrupción, dentro del proceso de Gestión de Servicios Administrativos, tipificado en el riesgo (R24)¹⁶ o RC01-AD¹⁷: “*Posibilidad de indebido uso y custodia de los recursos físicos de la entidad (bienes)*”, siendo definida de la siguiente manera:

“*Memorando con radicado No. 202400502000332353 (23 de Diciembre de 2024). Solicitud Investigación Disciplinaria. Informe de hechos ocurridos con novedades de inventario de bienes (966 elementos entre tóner, cartuchos y cintas).*”

La Subdirección Administrativa actuó según con lo establecido en el Manual de Riesgos y Oportunidades (SIGI-M2 V5), el cual indica que 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 V6), numeral 1.6. “Roles y responsabilidades”, página 17.

Además, es importante que se definan las acciones que se van a realizar como estrategia para combatir la presunta materialización del riesgo de corrupción y realizar la verificación periódica de su cumplimiento y efectividad.


¹⁵ https://balder.defensoria.gov.co/suiteve/rsk/client?soa=1&mdl=rsk&_sveVrs=1003220241031&mdl2=rsk&mis=rsk-ipage

¹⁶ Identificación Mapa de riesgos de corrupción (Código: SIGI-F21, versión 6) publicada en la intranet institucional, en la ruta: La Paloma Mensajera / SIGI / Riesgos y Oportunidades / SGC-MECI Subsistema de Gestión de Calidad / Riesgos de Corrupción, enlace:

<https://defensoriadelpueblo.sharepoint.com/SGC/RIESGOS/Reporte%20segundo%20cuatrimestre%202024/SIGI-F21%20%2030%20Sept%202024%20%20RIESGOS%20DE%20CORRUPCIO%CC%81N.xls>

¹⁷ Identificación Sistema Integrado de Gestión Institucional - SIGI, módulo de Gestión del Riesgo, Matriz de Identificación Riesgos de Corrupción Consolidado SIGI-F21, enlace:

https://balder.defensoria.gov.co/suiteve/rsk/client?soa=1&mdl=rsk&_sveVrs=1003220241031&mdl2=rsk&mis=rsk-ipage

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

Con relación a estas acciones en caso de materialización de los riesgos de corrupción en la Entidad, se deben tener en cuenta las señaladas por el Departamento Administrativo de la Función Pública a través de la Guía para la administración del riesgo y el diseño de controles en entidades públicas, versión 6 de noviembre del 2022 (página 94) y según la responsabilidad por líneas de defensa.

No obstante, para el riesgo presuntamente materializado en el proceso de Gestión de Servicios Administrativos, riesgo de corrupción (R24) o RC01-AD, en el segundo y tercer cuatrimestre de 2024, se deben revisar el mapa de riesgos de corrupción en cuanto a las causas, los riesgos y los controles existentes para determinar controles efectivos, que eviten nuevamente esta situación.

- **Seguimiento a presunta materialización de riesgos de corrupción, segundo cuatrimestre de 2024, periodo mayo a agosto.**

De acuerdo con el Manual de Riesgos y Oportunidades SIGI-M2 versión 6, la tercera línea de defensa deberá realizar la siguiente actividad, en caso de materialización de riesgos de corrupción:

✓ Si se materializa los Riesgos de Corrupción deben verificar si se tomaron las acciones y se actualizó el mapa de riesgos de corrupción.

Fuente: Manual Riesgos y Oportunidades (SIGI-M2 V6), numeral 3.2.5. “Monitoreo y revisión”, página 53.

Con respecto al segundo monitoreo realizado por la Dirección Nacional de Defensoría Pública, por el periodo de mayo a agosto de 2024, se reportó un riesgo de corrupción materializado en la Regional Arauca, dentro del Subproceso de Defensoría Pública, tipificado en el riesgo (R11): *“Posibilidad de cobro de la prestación del servicio, en el desarrollo de 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”*.


Con respecto a las actividades planteadas, la Oficina de Control Interno mediante memorando No. 202400103000325723 del 19 de diciembre de 2024, solicitó al Director Nacional de Defensoría Pública - Líder del Subproceso, informar las acciones ejercidas, así como frente al fortalecimiento y/o definición de nuevos controles, solicitud que fue atendida por la Dirección Nacional mediante radicado No. 202500304000004323 del 7 de enero de 2024, informando lo siguiente:

“...

1. Acciones de Sensibilización y Prevención

El 27 de diciembre de 2024, se realizó una campaña a través de la página web institucional con el objetivo de:

- *Recordar a los ciudadanos que no deben pagar por los servicios que presta la Entidad.*
- *Sensibilizar a los Defensores Públicos sobre la prohibición de cobrar a los usuarios por los servicios ofrecidos por la Entidad a través de ellos.*

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

Esta acción busca salvaguardar el derecho de los usuarios a recibir una defensa técnica gratuita, en cumplimiento de la ley, y proteger la imagen institucional frente a eventuales irregularidades.

2. Revisión y Actualización de la Minuta Contractual

El 13 de enero de 2025 se llevará a cabo una mesa técnica (ver memorando N. ° 202400304000312453), en la que se revisará la minuta actual de los contratos de los Defensores Públicos. Como resultado, se propondrá incluir una cláusula contractual específica que prohíba expresamente el cobro de dinero a los usuarios por los servicios de Defensoría Pública. Esta disposición será vinculante y su incumplimiento podrá derivar en sanciones administrativas y/o contractuales.

3. Marco Normativo Aplicable

*Las acciones adoptadas se fundamentan en las disposiciones de la **Ley 941 de 2005**, que regula el Sistema Nacional de Defensoría Pública, y el **Decreto 25 de 2014**, que establece las funciones de la Defensoría del Pueblo. De manera específica, se hace énfasis en el principio de gratuidad señalado en los artículos 6° y 43 de la Ley 941 de 2005, los cuales garantizan el acceso a la defensa técnica gratuita para las personas que se encuentren en imposibilidad económica de asumir su representación judicial.*


Con estas medidas, la DNDP reafirma su compromiso con la transparencia, el cumplimiento de la normatividad vigente y la protección de los derechos fundamentales de los ciudadanos.”.

Recomendación: No obstante, para el presunto riesgo materializado en el Subproceso de Defensoría Pública en varias oportunidades (R11), caso de los Defensores Públicos, se debe revisar el mapa de riesgos de corrupción en cuanto a las causas, los riesgos y los controles existentes para determinar controles efectivos, teniendo en cuenta la reiterada materialización del riesgo en varios cuatrimestres con el fin de evitar nuevamente esta situación.

De otra parte, la Subdirección Administrativa reportó en el segundo cuatrimestre de 2024, un riesgo de corrupción presuntamente materializado en la Regional Urabá, dentro del 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.”

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

Al respecto, la Oficina de Control Interno mediante memorando No. 202400103000325763 del 19 de diciembre de 2024, solicitó a la Líder del proceso de Gestión de Servicios Administrativos informar las acciones ejercidas, así como frente al fortalecimiento y/o definición de nuevos controles, solicitud que fue atendida por la Subdirección Administrativa, informando y allegando toda la trazabilidad que muestran las acciones tomadas por el Grupo de Bienes con respecto al Expediente 257 de 2024, generado por la Oficina de Control Interno Disciplinario relacionado con la presunta pérdida de bienes de la Regional Urabá, caso que aún se encuentra en investigación.

Recomendación: No obstante, para el presunto riesgo materializado en el proceso de Gestión de servicios administrativos (R24), se deben revisar el mapa de riesgos de corrupción en cuanto a las causas, los riesgos y los controles existentes para determinar controles efectivos, que eviten nuevamente esta situación.

En conclusión, 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 de diez (10) procesos y dos (2) subprocesos que reportaron el monitoreo en términos, a través del Sistema Integrado de Gestión Institucional - SIGI en el módulo de Gestión del Riesgo, la presunta materialización del riesgo tipificado como (R24)¹⁸ o RC01-AD¹⁹, en el proceso de Gestión de Servicios Administrativos, indicando debilidades 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 cargaron en el aplicativo SIGI las memorias de reunión, o listado de asistencia de la actividad de monitoreo.
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. Algunas dependencias remitieron el seguimiento a través de correo electrónico y no hicieron el registro en el módulo de Gestión del Riesgo del Sistema Integrado de Gestión Institucional - SIGI.

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 la 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

¹⁸ Identificación Mapa de riesgos de corrupción (Código: SIGI-F21, versión 6) publicada en la intranet institucional, en la ruta: La Paloma Mensajera / SIGI / Riesgos y Oportunidades / SGC-MECI Subsistema de Gestión de Calidad / Riesgos de Corrupción, enlace:

<https://defensoriadelpueblo.sharepoint.com/SGC/RIESGOS/Reporte%20segundo%20cuatrimestre%202024/SIGI-F21%20%2030%20Sept%202024%20%20RIESGOS%20DE%20CORRUPCIO%CC%81N.xls>

¹⁹ Identificación Sistema Integrado de Gestión Institucional - SIGI, módulo de Gestión del Riesgo, Matriz de Identificación Riesgos de Corrupción Consolidado SIGI-F21, enlace:

https://balder.defensoria.gov.co/suiteve/rsk/client?soa=1&mdl=rsk&_sveVrs=1003220241031&mdl2=rsk&mis=rsk-ipage

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

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:


- Revisar y ajustar en la vigencia 2025, tanto la Resolución 1121-2021: Por el cual se adopta el Manual de Riesgos y Oportunidades - Política de Riesgos, en el marco del Plan Estratégico Institucional 2021-2024 “Nos Unen Tus Derechos”, como el Manual de Riesgos y Oportunidades (SIGI-M2 V6), para que estén alineados con el nuevo plan Estratégico Institucional por el periodo 2025 y 2028, con el fin de que las directrices y herramientas para la gestión de riesgos en la entidad estén articuladas a la nueva estrategia para la Defensoría del Pueblo.
- Continuar con el proceso de sensibilización en la entidad, en cuanto al uso y registro del Sistema Integrado de Gestión Institucional - SIGI, para el seguimiento cuatrimestral en lo concerniente a los riesgos de corrupción.
- Revisar los enlaces de los riesgos de corrupción publicados por procesos, debido a que al ingresar a consultarlos aparece información relacionada con los riesgos de gestión (ej.: proceso de gestión de servicios administrativos).

II.- RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES.

Cumplimiento de este componente: 80%.

Componente liderado por la Secretaría General. Se verificó mediante consulta de las evidencias dispuestas por esta dependencia, sin embargo se indica que es importante tener indicadores sobre las mejoras alcanzadas con estos desarrollos en plataformas, en beneficio de la rapidez de la atención a nuestros usuarios, incremento en la productividad de registros; reducción y oportunidad de tiempos; e interacción de las dos plataformas de Gestión Documental y la Misional (RUP) (plataforma administrativa y misional) permitiendo la trazabilidad y oportunidad de respuesta a los ciudadanos. Se adelantó desarrollo en la plataforma Visión web el SGDEA Sistema de Gestión Documental Electrónico de Archivos, hoy plataforma IRIS y el reporte que se genera de incidencias en la plataforma ARANDA.

Recomendación: Generar informe y formalizar por el SGDEA, al líder de este componente, la Secretaría General, de lo logrado con esta actividad en el marco de este plan vigencia 2024.

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

III.- RENDICIÓN DE CUENTAS.

Cumplimiento de este componente: **95%.**

Componente liderado por Vicedefensoría, en el que se verificaron para este seguimiento las diecisiete (17) actividades formuladas 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

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

Para este seguimiento a este componente 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 / 4. Planeación / 4.7 Informes de gestión, evaluación y auditoría - “Informe de rendición de cuentas a la ciudadanía”

Los últimos dos accesos, presentados, direccionan directo al espacio de “Rendición de Cuentas”
Enlace:

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

La Dirección Nacional de Promoción y Divulgación, no indicó el nombre del “delegado operativo” responsable de realizar el seguimiento de la actividad: “Publicar el Plan Anual de Publicaciones 2024”. 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, ni responsable de aprobar este plan). Se recomienda como buena práctica, presentar un informe formalizado por SGDEA²⁰ - IRIS, sobre el estado de avance, con diferentes fechas y reportando el líder de este componente a la Vicedefensoría.


Se atendieron las recomendaciones presentadas dentro del informe, con corte a 31ago 2024, sobre los títulos publicados en este espacio de botones de rendición de cuentas vigencia 2024 y 2023.

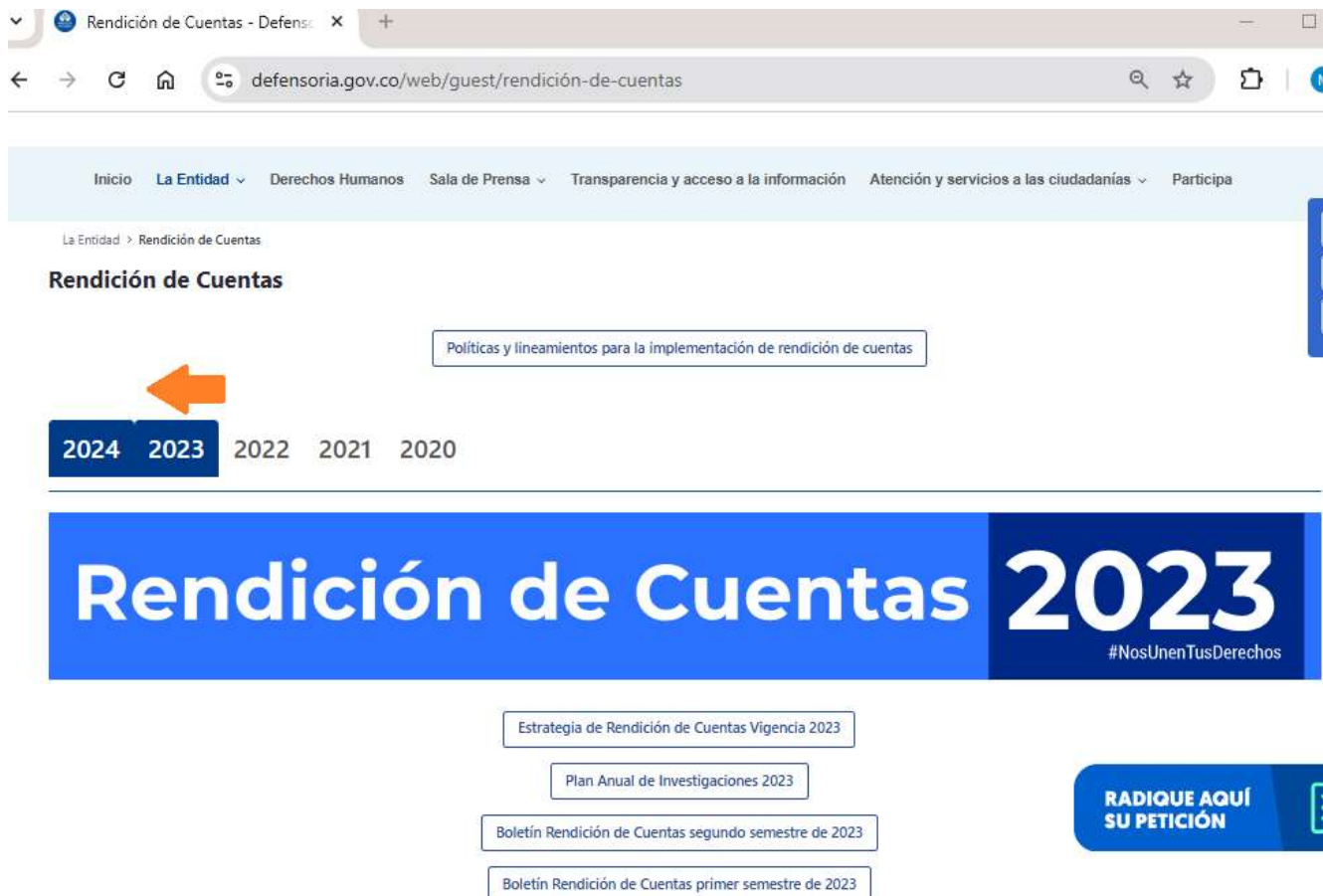
Se mantiene la observación presentada en el informe con corte a 30abr2024, 31ago2024, sobre la navegación en este espacio al consultar cada una de las vigencias, ya que al ingresar a este espacio, se inicia con el puntero desde la vigencia 2024 y se puede saltar hacia la derecha, pero no es posible devolverse a una vigencia ya consultada, hasta nuevamente cargar este espacio.

Recomendación:

- 1- Ajustar la navegación en estos botones, para realizar consultas en repetidas ocasiones de botones de vigencias ya consultadas.

²⁰ SGDEA: Sistema de Gestión Documental Electrónico de Archivos, hoy plataforma IRIS.

	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, 15/01/2025.

2- Se mantiene recomendación, para este componente y el Botón de “Transparencia y acceso a la información”.

- Atender recomendaciones de guía del MINTIC²¹, de un acceso directo a este espacio a un solo clic, en la página web institucional, atendiendo guía²² 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.


IV.- MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

Cumplimiento de este componente: **90%**

Componente liderado por la Secretaria General. Se realiza verificación a las nueve (9) actividades, una actividad con frecuencia mensual y dos (2) actividades con frecuencia cuatrimestral. Participan cuatro (4) dependencias, todas adscritas a la Secretaria General (Grupo de TIC's, Grupo de Gestión

²¹ Resolución 1519 del 24ago2020, Anexo 2 "Estándares de publicación y divulgación información", de la

²² 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

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

Se creo dentro de la página web institucional, un espacio para la disposición de los informes y documentos del Proceso de Gestión Documental.

Disponible por el botón de transparencia y acceso a la información, en los accesos de:

/7. Datos abiertos / 7.1.4 Programa de gestión documental

/7. Datos abiertos / 7.1.5 Tablas de retención documental / Tablas de retención documental / Cuadro de calificación.... (cuatro títulos)


Enlace: <https://www.defensoria.gov.co/web/guest/programa-gestion-documental>



Fuente: Consulta página web institucional, 15/01/2025.

Se atendió la presentación del directorio de dependencias, accediendo a los canales de atención al ciudadano, unificando información, sobre los “puntos de atención, horarios, teléfonos y correos electrónicos.

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

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

Directorio de Dependencias - x +

defensoria.gov.co/web/guest/directorio-de-dependencias

CANALES DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Para temas asociados al ejercicio de protesta social, puede contactarnos y tramitar sus solicitudes haciendo [clic aquí](#)

Para temas relacionados con Colombianos en el Exterior, puede contactarnos y tramitar sus solicitudes haciendo [clic aquí](#)

Directorio de Atención al Ciudadano Directorio de Dependencias

Regional	Punto de atención y orientación	Dirección y ubicación (punto de atención a la ciudadanía)	Línea telefónica	Horario atención (Lunes a Viernes (días hábiles))	Defensor(a) regional
AMAZONAS	Punto de Atención a las Ciudadanías	Calle 10 No. 5-56 Barrio Once de Noviembre, Leticia - Amazonas https://maps.app.goo.gl/8qDUeFRnLWGGvZUY8	ÚNICA línea Nacional: 01-8000-914-814 PBX: (00) (1) 314 40 00 - (00) (1) 314 73 00	8:00 a.m a 12:00 m y 2:00 p.m a 6:00 p.m	JOSE DAVID ELIZALDE ROSERO
	Ventanilla única de radicación - Correspondencia	Calle 10 No. 5-56 Barrio Once de Noviembre, Leticia - Amazonas https://maps.app.goo.gl/8qDUeFRnLWGGvZUY8	N.A.	8:00 a.m a 12:00 m y 2:00 p.m a 6:00 p.m	RADIQUE AQUI SU PETICIÓN
	Punto de Atención a las Ciudadanías	Carrera 49 No. 49-24 Edificio Bancomercio Pisos 3, Medellín - Antioquia https://maps.app.goo.gl/A1mdQG89hQL1jqv7	ÚNICA línea Nacional: 01-8000-914-814 Extensiones: 40001, 40002, 40003	8:00 a.m a 4:00 p.m, Jornada continua	YUCELLY RINCÓN TORRADO
	Ventanilla única de	Carrera 49 No. 49-24 Edificio Bancomercio Pisos 4,			

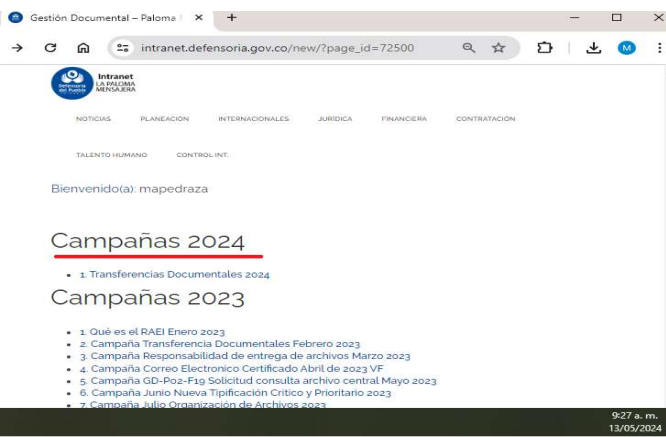
Fuente: Consulta página web institucional, 15/01/2025.

Recomendación:

- 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.

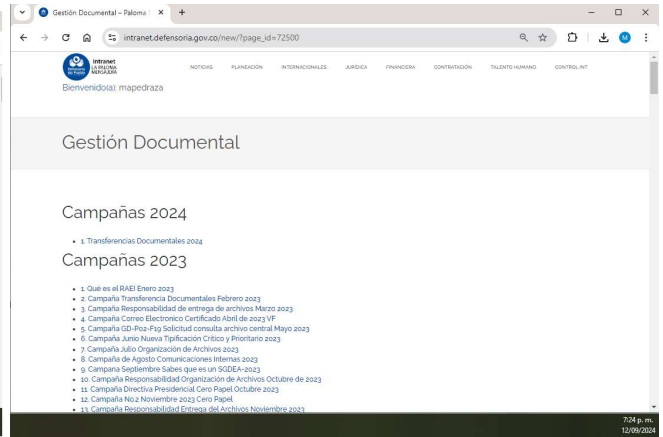
Gestión Documental - Paloma x +

intranet.defensoria.gov.co/new/?page_id=72500




Gestión Documental - Paloma x +

intranet.defensoria.gov.co/new/?page_id=72500



Fuente: Consulta página web institucional, 13/09/2024 y 15/01/2025.

- Continuar con la atención de la actividad IV-2, enmarcado en “Diseñar el documento de pautas mínimas para la definición y funcionamiento de los canales diseñados para el relacionamiento con la Ciudadanía (Recepción - radicación - orientación - atención)”. Considerando la actualización de la pagina web y su disposición de los procedimientos del SIGI.

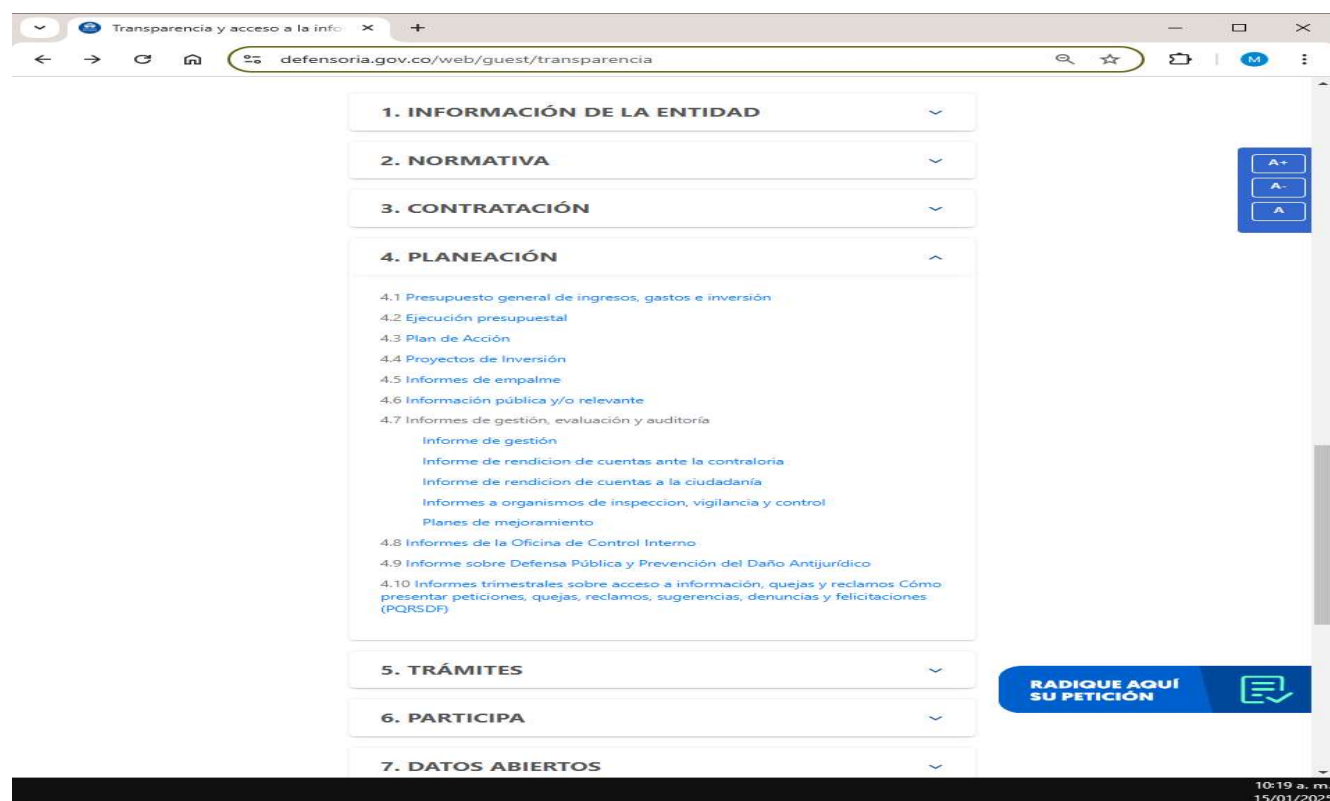
	Nombre del Proceso: EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO	Código: ES-P03-F10
		Versión:02
	INFORME DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO	Vigencia desde: 01/02/2016

V.- TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN

Cumplimiento de este componente: **59%**.

Componente lo lidera la Secretaria General. Se realiza verificación a siete (7) actividades, con 8 productos, una actividad con frecuencia cuatrimestral. 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 la presentación de cada una de las secciones dentro de este acceso al botón de transparencia y acceso a la información y a la fecha de consulta se encuentran títulos sin acceso y otros enlaces duplicados al mismo espacio.




Fuente: Imagen página web institucional, consulta 15/01/2025.

Importante atender las actividades que se plantearon desde vigencias anteriores y que se indican en recomendaciones para asegurar su gestión e informar a esta oficina de manera formal, su estado y atención.

Recomendación:

- 1- Actividad V-2.1 Actualizar el plan Institucional de Archivos PINAR, actividad planteada para ser ajustada en cada vigencia como una fase de planeación en el proceso de Gestión Documental

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

- 2- Actividad V-3.2 Actualizar el procedimiento y el instructivo de Gestión de comunicaciones Oficiales, asegurando se “socialice” de manera casi puntual los cambios y la aplicación de puntos de control a las diferentes oficinas.
- 3- 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.
- 4- Actividad V-4 Publicaciones en el botón de transparencia, sobre las decisiones de tutela de acceso a la información Pública. Se recomienda registrar mediante reportes de actualizaciones de publicaciones de sentencias en la página web institucional 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.

- 5- Definir y organizar el espacio de publicación de los documentos que tiene que ver con el ente de control, disponible hoy en el espacio de planeación y gestión

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


Y enlace presentado en el título del botón de “Transparencia y acceso a la información:

/ 4.7 Informes de gestiona, evaluación y auditoria / Informes a organismos de inspección, vigilancia y control.

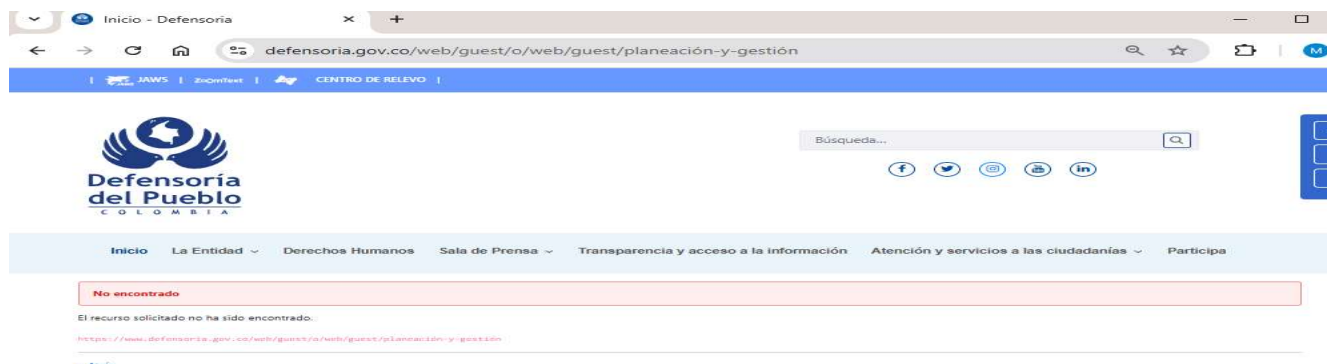
Donde se disponga todo los que se refiere a los gestionado con los entes de control, Contraloría General de la República, como: certificado emitido por el SIRECI de información cargada por la Oficina de planeación, plan de mejora de la CGR²³, informe de Evaluación y Seguimiento al plan de mejora presentado 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.

- 6- 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.
- 7- Asegurar los enlaces de los títulos presentados en el botón de transparencia y acceso a la información, presente lo indicado, casos como:

²³ 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

- 4. Planeación / 4.7 Informes de gestión, evaluación y auditoría / Informe de rendición de cuentas ante la contraloría




Fuente: Imagen consulta página web institucional, 15/01/2025.

- Existen muchos títulos, que envían al espacio de “Informes de Control Interno”. Revisar su oportunidad y pertinencia
 - 4. Planeación
 - / 4.5 Informes de empalme
 - / 4.7 Informes de gestiona, evaluación y auditoria / Informes de gestión.
 - / 4.7 Informes de gestiona, evaluación y auditoria / Planes de mejoramiento.
 - / 4.8 Informes de la Oficina de Control Interno.
 - / 4.9 Informes sobre Defensa Publica y Prevención del Daño Antijuridico.

Envía al enlace: <https://www.defensoria.gov.co/web/guest/informes-de-control-interno>



Fuente: Imagen consulta página web institucional, 15/01/2025.

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

DENUNCIAS Y ACTOS DE CORRUPCIÓN

Durante esta verificación a este plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano vigencia 2024, esta oficina consultó en cada periodo a la Oficina de Control Interno Disciplinario OCID, si se presentaron denuncias o investigaciones enmarcadas en posibles actos de corrupción. La Oficina de Control Interno Disciplinario reporto para cada periodo cuatrimestral de la vigencia 2024, lo siguiente:

Tercer cuatrimestre: con radicado 202400104000334523 de 26-dic-2024, informa que, “*no se presentaron quejas o informes de servidor público sobre hechos de corrupción*”, respuesta a solicitud presentada con radicado 20240010300310803 del 11-dic-2024.

Segundo cuatrimestre: con radicado 202400104000127663 de 4-sep-2024, informa que, “*se relaciona las investigaciones iniciadas por los hechos de presunta corrupción: Exp. No. 053, Presuntamente por recibir dinero para un trámite en la defensoría; Exp. 192/2024 Presuntas irregularidades en una licitación Pública.*”, respuesta a solicitud presentada con radicado 20240010300310803 del 11-dic-2024.

Primer cuatrimestre: con radicado 20240010400241393 de 2-may-2024, informa que, “*se relacionada el expediente relacionado por quejas en los que se informan presuntos hechos de corrupción. Radicado: 003 de 2024, Hechos: presunta participación en política*”, respuesta a solicitud presentada con radicado 20240010300228493 de 22-abr-2024.

4. Conclusiones

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 lo competente para la Oficina de Control Interno, presentando el estado de cumplimiento al 31-dic-2024. Se indica dentro de la matriz observaciones y recomendaciones de lo evidenciado.


Se recibió respuesta de las dependencias líderes de actividades dentro de este plan a la solicitud de confirmar o designar el delegado operativo, con radicado 20240010300310803 de 11dic-2024. No se recibió respuesta por parte de la Dirección Nacional de Promoción y Divulgación.

Se presentó seguimiento por parte de cada uno de los “delegados operativos” designados por cada uno de los líderes de actividades, disponiendo las evidencias para cada actividad, en el equipo Teams para este último corte.

Riesgos.

Se logra un cumplimiento del **89%** 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 de diez (10) procesos y dos (2) subprocesos que reportaron el monitoreo en términos, a través del Sistema Integrado de Gestión Institucional - SIGI en

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

el módulo de Gestión del Riesgo, la presunta materialización del riesgo tipificado como (R24)²⁴ o RC01-AD²⁵, en el proceso de Gestión de Servicios Administrativos, indicando debilidades en la definición y/o aplicación de los controles establecidos.

5. Recomendaciones

Se recomienda:

Atender las recomendaciones dadas durante cada uno de los componentes, presentadas dentro de este informe.

- Para las actividades que no se cumplió con la meta de entrega del producto y considerando que la entidad va implementar el “Programa de Transparencia y ética Pública- PTEP”, establecido con la ley 2195 de 18-ene-2022 e implementado con el decreto 1122 del 30-ago-2024 y su anexo complementario, se revisen para su atención dentro de este nuevo plan o se informe a esta oficina, las que definitivamente no se atenderán justificándolo o las que se van a formular dentro de planes de mejora para lograr el total cumplimiento de esta PAAC²⁶ vigencia 2024.
- Presentar informes o reportes a los componentes o líderes de la actividad, con el fin de evidenciar y dejar la trazabilidad de las mejoras, asegurando entregarlos formalmente por la plataforma del Sistema de Gestión Documental Electrónico de Archivos - SGDEA (hoy IRIS), con el fin de conservar lo soportado.
- 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 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.

I. Componente de Riesgos.

- Revisar y atender las recomendaciones indicadas en el componente.
- A los líderes de procesos, delegadas, regionales y dependencias, la validación de la correcta aplicación de la metodología de administración del riesgo, así como el uso apropiado de las herramientas dispuestas para el seguimiento (manuales, formularios, entre otras), con el fin


²⁴ Identificación Mapa de riesgos de corrupción (Código: SIGI-F21, versión 6) publicada en la intranet institucional, en la ruta: La Paloma Mensajera / SIGI / Riesgos y Oportunidades / SGC-MECI Subsistema de Gestión de Calidad / Riesgos de Corrupción, enlace:

<https://defensoriadelpueblo.sharepoint.com/SGC/RIESGOS/Reporte%20segundo%20cuatrimestre%202024/SIGI-F21%20%2030%20Sept%202024%20%20RIESGOS%20DE%20CORRUPCIO%CC%81N.xls>

²⁵ Identificación Sistema Integrado de Gestión Institucional - SIGI, módulo de Gestión del Riesgo, Matriz de Identificación Riesgos de Corrupción Consolidado SIGI-F21, enlace:

https://balder.defensoria.gov.co/suiteve/rsk/client?soa=1&mdl=rsk&_sveVrs=1003220241031&mdl2=rsk&mis=rsk-ipage

²⁶ 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

de garantizar un ejercicio adecuado y el registro oportuno de los monitoreos de los riesgos en el Sistema Integrado de Gestión Institucional - SIGI en el módulo de Gestión del Riesgo.

- Realizar el ajuste al mapa de riesgos de corrupción sobre los riesgos presuntamente materializados, con el fin de fortalecer los controles y evitar nuevamente las mismas situaciones, por ejemplo, la relacionada con el riesgo tipificado como (R24)²⁷ o RC01-AD²⁸, en el proceso de Gestión de Servicios Administrativos, que se ha presentado en los dos (2) últimos cuatrimestres.

II. Racionalización de trámites.

Presentar un informe sobre lo gestionado y dirigido al líder de este componente con copia 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.

- 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.

IV. Componente Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano.

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

²⁷ Identificación Mapa de riesgos de corrupción (Código: SIGI-F21, versión 6) publicada en la intranet institucional, en la ruta: La Paloma Mensajera / SIGI / Riesgos y Oportunidades / SGC-MECI Subsistema de Gestión de Calidad / Riesgos de Corrupción, enlace:

<https://defensoriadelpueblo.sharepoint.com/SGC/RIESGOS/Reporte%20segundo%20cuatrimestre%202024/SIGI-F21%20%2030%20Sept%202024%20%20RIESGOS%20DE%20CORRUPCIO%CC%81N.xls>

²⁸ Identificación Sistema Integrado de Gestión Institucional - SIGI, módulo de Gestión del Riesgo, Matriz de Identificación Riesgos de Corrupción Consolidado SIGI-F21, enlace:


https://balder.defensoria.gov.co/suiteve/rsk/client?soa=1&mdl=rsk&_sveVrs=1003220241031&mdl2=rsk&mis=rsk-ipage

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

- Actualización de los datos abiertos en la plataforma del MinTIC. 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”, continuar con su actualización asegurando el acceso a la información al dar un clic y 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 diciembre 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: 16ene2025.

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

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

Se adjuntan matriz, once (11) páginas. Archivo (*.pdf)