

No. Comp a	Componente	Responsable componente	Ítem	Subcomponente	Actividades Programadas	Producto	Indicadores	Responsable	Fecha programada S/Publicación WEB 30 abril	Fecha programada S/Publicación WEB 4 mayo	Recursos (Cuantificados)	Seguimiento a Actividades	% de avance*	Observaciones Seguimiento Oficina Control Interno
1	I.- Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción	Planeación	1-1.1		Verificar que la Política de Administración del Riesgo esté alineada con el Plan Estratégico.	Informe		Oficina de Planeación	23-mar-18	Se retira actividad	Humanos	Oficina de Planeación: Las actividades fueron ajustadas de acuerdo con la decisión del Comité de Coordinación de Control Interno en sesión del 3 de Mayo de 2018 de aprobar el MANUAL DE RIESGOS DE LA ENTIDAD, para lo cual se solicitó el 4 de mayo de 2018 la publicación de la VERSIÓN 2 de Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, con las actividades correspondientes a la gestión de dicho Manual.		30 abr 2018: Esta actividad estaba incluida en el Plan Anticorrupción con corte 30 de abril. La Oficina de Control Interno OCI - emitió comunicado el 13 de abril No. OCI-1030-043 dirigido a la Oficina de Planeación, con el fin que se ajustara el PAAC, considerando los comunicados de solicitud de ajustes de fechas, correspondientes a: - 1060-018 del 10 de abril del Jefe Oficina de Planeación, se solicitaba ajuste fecha del componente 1, actividad 1.1 y 1.2 para el 15 de mayo - 1060- (sin numero) del 12 de abril, del Director Nacional de Atención y Trámite de Quejas ATQ, Jefe de Oficina de Control Interno Disciplinario y Jefe de la Oficina de Planeación, en que se solicitaba una ajuste en fechas del componente IV, actividad 4.3 del 30 de marzo al 30 de abril. En esta respuesta de la OCI, se indica que estas modificaciones se deben ver reflejadas en el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano Vigencia 2018 publicadas en la WEB antes del 30 de abril, indicando los ajustes realizados. No se recibió respuesta por parte de la Oficina de Planeación, pero se informó por parte de la Dirección Nacional de Trámite de Quejas - ATQ, que se había realizado el ajuste a estas fechas. Se evidencia en la WEB, que el Plan Anticorrupción, se ajustó con fecha del 4 de mayo, pero no se informó en página WEB, ni en paloma de los ajustes realizados. Para este ejercicio se toma el Plan que estaba publicado a 30 de abril y se introducen las nuevas actividades incluidas en la nueva versión del PAAC del 4 de mayo. Actividad 30 de abril
1			1-1.2	1-Política de Administración de Riesgos	Socializar la Política de Administración del Riesgo	Memoria de reunión		Coordinador Equipo Operativo equipo MECI-CALIDAD	06-abr-18	Se retira actividad	Humanos	Oficina de Planeación: Las actividades fueron ajustadas de acuerdo con la decisión del Comité de Coordinación de Control Interno en sesión del 3 de Mayo de 2018 de aprobar el MANUAL DE RIESGOS DE LA ENTIDAD, para lo cual se solicitó el 4 de mayo de 2018 la publicación de la VERSIÓN 2 de Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, con las actividades correspondientes a la gestión de dicho Manual.		30 abr 2018: Actividad 30 de abril, y retirada del nuevo Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano - 2018 Versión 2
1			1-1.1		Elaborar Manual para la Administración de Riesgos conforme al Plan Estratégico	Manual		Oficina de Planeación	Nueva	30-abr-18	Humanos	Oficina de Planeación: Las actividades fueron ajustadas de acuerdo con la decisión del Comité de Coordinación de Control Interno en sesión del 3 de Mayo de 2018 de aprobar el MANUAL DE RIESGOS DE LA ENTIDAD, para lo cual se solicitó el 4 de mayo de 2018 la publicación de la VERSIÓN 2 de Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, con las actividades correspondientes a la gestión de dicho Manual	100%	30 abr 2018: Se evidencia la presentación del manual al Comité de coordinación de control Interno, sin embargo, la Oficina de Control Interno, presenta solicitud formal de que sea retirado de la casilla de "Revisó"
1			1-1.2		Socializar en Comité Control Interno Manual para la administración de Riesgos	Acta de Comité		Oficina de Planeación	Nueva	03-may-18	Humanos	El acta del comité no se ha formalizado aún.		30 abr 2018: Se verificará en el siguiente seguimiento.
1			1-1.3		Remitir Manual de Riesgos al despacho del señor Defensor para aprobación y firma	Correo Electrónico		Oficina de Planeación	Nueva	11-may-18	Humanos	Actividades Nuevas dentro del PAAC 2018 - V2. Se socializaron al Comité después del 30 de abril 2018		30 abr 2018: Se verificará en el siguiente seguimiento.
1			1-1.4		Socializar a los servidores de la entidad el Manual	Correo electrónico Publicación mapa de procesos		Oficina de Planeación	Nueva	Del 28 de Mayo al 1 de Junio 2018	Humanos y Tecnológicos	Actividades Nuevas dentro del PAAC 2018 - V2. Se socializó este manual en el Comité de Coordinación de Control Interno - después del 30 de abril 2018		30 abr 2018: Nuevas actividades del PAAC publicado el 4 de mayo. Se elaboró un manual y se comunicó el pasado 2 de mayo a los miembros del comité, considerando que se tenía reunión del Comité de Coordinación de Control Interno del pasado 3 de mayo del 2018. El 8 de mayo se presenta solicitud mediante mensaje electrónico a la Oficina de Planeación, indicando que sea retirado de la casilla de "Revisó" al Jefe de la Oficina de Control Interno, con el fin de mantener la independencia y presentar observaciones al manual de riesgos, en la semana siguiente. Este Manual se aprueba en este Comité, pero se mantiene la solicitud ante la oficina de Planeación.
1			1-2.1		Identificar y valorar los riesgos de corrupción	Matriz de identificación		Líderes de Proceso	24-ene-18	Se retira actividad	Humanos			30 abr 2018: Actividad retirada de la nueva versión, sin embargo, los líderes de procesos revisan la matriz de riesgos publicada en la intranet y sobre esta matriz se adelantó el primer seguimiento con corte a 30 de abril 2018.
1			1-2.1	2- Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción.	Capacitar y acompañar a los líderes de procesos en la identificación y análisis de los riesgos	Memorias de reunión		Oficina de Planeación	Nueva	Del 5 de Junio al 31 de Julio de 2018	Humanos	Nueva actividad		30 abr 2018: Actividad ajustada en la nueva versión del PAAC vigencia 2008 - versión 2
1			1-2.2		Consolidar el mapa de riesgos de corrupción	Mapa de Riesgos publicado pag. Web		Oficina de Planeación	31-ene-18	17-ago-18	Humanos	Se modifica fecha		30 abr 2018: Actividad ajustada en fecha en la nueva versión del PAAC vigencia 2008 - versión 2. En la página WEB y en la ruta de la intranet, se encuentran publicadas las matrices de la vigencia 2016, que pasaron para la vigencia 2017 y son los vigentes aún.
1			1-3.1		Socialización mapa de riesgos de corrupción	Memoria de reunión		Líderes de Proceso	24-ene-18	Se retira actividad	Humanos			30 abr 2018: Actividad ajustada en la nueva versión del PAAC vigencia 2008 - versión 2, se hace responsable a la oficina de Planeación. Ver nueva actividad
1			1-3.2	3-Consulta y divulgación	Publicación mapa de riesgos de corrupción	Mapa publicado en la página web institucional		Oficina de Planeación	31-ene-18	Se retira actividad	Humanos			30 abr 2018: Actividad retirada de la nueva versión 2 del 4 de mayo del 2018
1			1-3.1		Socializar mapa de riesgos de corrupción	Publicación en el Mapa de procesos y correo MECI-CALIDAD		Oficina de Planeación	Nueva	31-ago-18	Humanos			30 abr 2018: Actividad ajustada en la nueva versión del PAAC vigencia 2008 - versión 2, se hace responsable a la oficina de Planeación. Sin embargo no es posible adelantar el siguiente seguimiento de riesgos, con la nueva matriz, considerando esta fecha de socialización del 31 ago del 2018.

No. Comp a	Componente	Responsable componente	Ítem	Subcomponente	Actividades Programadas	Producto	Indicadores	Responsable	Fecha programada S/Publicación WEB 30 abril	Fecha programada S/Publicación WEB 4 mayo	Recursos (Cuantificados)	Seguimiento a Actividades	% de avance*	Observaciones Seguimiento Oficina Control Interno
1			I-4.1	4- Monitoreo y revisión	Monitorear y revisar el mapa de riesgos de corrupción	Memoria de reunión con corte a abril		Líderes del proceso Defensorías Regionales	08-may-18	08-may-18	Humanos	↓	43%	30 abr 2018: La Oficina de Planeación envió comunicado por mensaje electrónico el pasado 30 de abril a los diferentes líderes de los equipos MECI Calidad de las dependencias, sobre la revisión y monitoreo de los riesgos (Gestión y Corrupción) publicados en la intranet, en el mapa de procesos, pestaña "Riesgos", en la ruta: https://defensoriadelpueblo.sharepoint.com/SitePages/RIESGOS.aspx Estos líderes adelantaron este registro sobre los riesgos allí publicados que corresponden a la vigencia 2017 (presentados también en la vigencia 2016)
1			I-4.1			Memoria de reunión con corte a agosto		Líderes del proceso Defensorías Regionales	07-sep-18	07-sep-18	Humanos			No aplica para esta fecha de corte 30 abril 2018
1			I-4.1			Memoria de reunión con corte a diciembre		Líderes del proceso Defensorías Regionales	08-ene-19	08-ene-19	Humanos			No aplica para esta fecha de corte 30 abril 2018
1			I-5.1	5- Seguimiento	Hacer seguimiento a mapas de riesgos de corrupción	Informe de seguimiento con corte abril		Oficina de Control Interno	15-may-18	15-may-18	Humanos		100%	30 abr 2018: Se indica que este monitoreo se hace sobre las matrices que están publicadas en el mapa de procesos de la Intranet, Riesgos vigencia 2017 y que viene de l vigencia 2016.
1		I-5.1	Informe de seguimiento con corte agosto				Oficina de Control Interno	14-sep-18	14-sep-18	Humanos				No aplica para esta fecha de corte 30 abril 2018
1		I-5.1	Informe de seguimiento con corte a diciembre				Oficina de Control Interno	15-ene-19	15-ene-19	Humanos				No aplica para esta fecha de corte 30 abril 2018
2	II.- Racionalización de trámites	Secretaría General	II	Curso pedagógico "Derechos de la Niñez" Tipo de racionalización: Racionalización de tiempo.	Acción específica de racionalización: Registro de inscripción al curso y descargue del certificado virtual Situación actual: El registro y el certificado se realiza manualmente en las Defensorías Regionales. Beneficio al ciudadano y/o Entidad: Las Entidades competentes para remitir a los ciudadanos al curso.	Descripción de la mejora a realizar al trámite, proceso o procedimiento: Agilizar la inscripción y entrega del certificado.		Comunicaciones (web Master)/ Delegada para la Infancia Grupo de Sistemas Dirección Nacional Promoción y Divulgación	Inicio: 1feb/2018 Fin: 31dic/2018	Inicio: 1feb/2018 Fin: 31/dic/2018	Humanos Tecnológicos, humanos y financieros		20%	30 abr 2018: Esta actividad esta enmarcada dentro del Componente N. 2. Racionalización de trámites, que "busca facilitar al ciudadano el acceso a los trámites y servicios" que brinda la entidad y enmarcado en este objetivo se pretende que el ciudadano pueda inscribir dentro de la web de la Defensoría y descargar su certificado de asistencia a este curso pedagógico sobre "derechos de la niñez" (artículo 54 de la Ley 1098 del 2006). La resolución 928 del 2017, en su artículo séptimo: "Registro de la solicitud y certificación de asistencia al curso pedagógico" mediante formulario en línea. Se adelantó reunión el pasado 29 de diciembre, Tema: Socialización y capacitación de herramienta WEB, para el registro de solicitudes y expedición de certificaciones de asistencia sobre el curso pedagógico en el marco de los artículos 53 y 54 de código de la Infancia y Adolescencia" y se verifican compromisos definidos. Se requiere aplicación en todas las regionales (38) Se recuerda que el objetivo del trámite es facilitar a los ciudadanos el programar el curso en cada una de las defensorías regionales, de manera virtual; asistir al curso y luego poder descargar el certificado de asistencia a este curso también de manera virtual, tanto por el ciudadano, como las entidades que participaron en la obligatoriedad de asistencia de este ciudadano al curso. No es posible evidenciar este formulario en línea en la WEB. Esta es una actividad de la vigencia 2017, que no logró su cumplimiento.
2			II-1.1	Identificación de trámites	Definir el inventario de trámites misionales de la entidad	Catálogo de trámites misionales aprobado por la alta dirección	Líder proceso de Atención y Trámite, Oficina de Planeación	29-jun-18	29-jun-18	Humanos/Tecnológicos		40%	Se adelantó reunión, por parte de representantes del proceso de Atención y Trámite y de la Oficina de Planeación con representante del DAFP para dar nuevas directrices sobre el manejo en la definición de trámites. Se solicitó el pasado 1 de marzo, ante la plataforma del SUIT, Sistema Único de Información, asignar al Dr. Avelino Orlando Díaz Rendón, Jefe de la Oficina de Planeación en reemplazo del Dr. Henry Santana Cárdenas. Pendiente adelantar reuniones para definir los trámites que se van a registrar.	
2			II-1.2		Actualizar el catálogo de trámites en el	Catálogo actualizado en el SUIT	Líderes de procesos	31-ago-18	31-ago-18	Humanos/Tecnológicos				No aplica para esta fecha de corte 30 abril 2018
3			III-1.1		Diseñar y Presentar la Estrategia de Rendición de Cuentas periodo 1 sep. 2017 - 30 ago. 2018	Documento de Estrategia de Rendición de Cuentas publicada en la página web y Acta de Reunión		Vicedefensoría	28-mar-18	28-mar-18			50%	30 abr 2018: El documento de "Estrategia de Rendición de Cuentas", no esta publicado en la WEB, se encuentra en revisión para su aprobación, se espera sea publicado de manera oportuna en la pagina WEB, cuando este sea aprobado
3			III-1.2		Coordinar la elaboración del Informe de Situación de Derechos Humanos y DIH	Informe de Situación de Derechos Humanos y DIH 2017 publicado en la página web		Vicedefensoría Dirección Nacional de Promoción y Divulgación	30-abr-18	30-abr-18			70%	30 abr 2018: Se evidencia comunicaciones y plan de trabajo, sin embargo este informe, que es parte del informe del congreso, no esta publicado en la WEB

No. Comp a	Componente	Responsable componente	Ítem	Subcomponente	Actividades Programadas	Producto	Indicadores	Responsable	Fecha programada S/Publicación WEB 30 abril	Fecha programada S/Publicación WEB 4 mayo	Recursos (Cuantificados)	Seguimiento a Actividades	% de avance*	Observaciones Seguimiento Oficina Control Interno
3			III-1.3		Coordinar la elaboración del Informe del Defensor del Pueblo al Congreso de la República	Informe de Gestión del Defensor del Pueblo del año 2017		Vicedefensoría Dirección Nacional de Promoción y Divulgación	19-jul-18	19-jul-18		DNPd desde la Dirección Nacional de Promoción y Divulgación se dio inicio a la coordinación del XXV Informe del Defensor al Congreso de la República, para lo cual se proyectó de manera conjunta con el despacho del Vicedefensor el memorando que da inicio a su elaboración por parte de las dependencias de la Entidad. Se elaboró Memorando para instruir a los profesionales de la DNPd en su rol en la elaboración del Informe de Gestión (Memo 3010 -019). Se ajustó el instructivo de elaboración del Informe (Anexo). Se elaboró el cronograma para la elaboración del informe. Se coordinó con el despacho del Vicedefensor el contenido de la segunda parte. Se presenta informe de los reportes entregados a corte de 30 de abril, en el informe se evidencia las dependencias que remitieron los correspondientes reportes de gestión y su avance (Anexo). Se solicita cotización a la Imprenta Nacional. El informe de Gestión a la fecha se encuentra en revisión por parte del Director según agenda el cronograma.	60%	30 abr 2018: Se evidencia los diferentes soportes que desde la coordinación de la Dirección Nacional de Promoción y Divulgación se ha adelantado con el fin de reunir y organizar este informe.
3			III-1.4		Preparar, analizar y publicar la información a ofrecerse en la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas Participativa (Impactos de la Gestión, Logro de Metas, Planes de Mejoramiento)	Informes publicados 1 sep. 2017 - 30 ago. 2018		Defensorías Regionales	16-oct-18	16-oct-18				No aplica para esta fecha de corte: 30 abril 2018
3			III-1.5		Preparar y publicar la información a ofrecerse en la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas Participativa (Asuntos Administrativos)	Informes publicados 1 sep. 2017 - 30 ago. 2018		Secretaría General	02-nov-18	02-nov-18				No aplica para esta fecha de corte: 30 abril 2018
3			III-1.6		Preparar y publicar la información a ofrecerse en la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas Participativa (Asuntos Misionales)	Informes publicados 1 sep. 2017 - 30 ago. 2018		Direcciones Nacionales Defensorías Delegadas Vicedefensoría	02-nov-18	02-nov-18				No aplica para esta fecha de corte: 30 abril 2018
3			III-1.7	III. 1- Información de calidad y en lenguaje comprensible	Elaborar y publicar el boletín y las memorias de prensa con la información más relevante de la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas Participativa	Nota informativa en sitio web y memorias publicadas		Oficina de comunicaciones	30-nov-18	30-nov-18				No aplica para esta fecha de corte: 30 abril 2018
3			III-1.8		Elaborar informe de avance en el cumplimiento del Plan Acción Anual	Informe publicado en la página web de la entidad con especificación de periodo comprendido		Oficina de Planeación	Mensual	Mensual		Oficina de Planeación: Pendiente por dificultades técnicas	0%	30 abr 2018: No se evidencia la publicación de estos informes, correspondientes al mes de enero, febrero, marzo y abril.
3			III-1.9		Generar un reporte de ejecución presupuestal mensual y acumulada	Reporte de ejecución presupuestal publicado		Subdirección Financiera	Mensual	Mensual		S Financiera: Se da cumplimiento mensualmente con la meta propuesta, enviando la información correspondiente a la Oficina de Comunicaciones al correo Webmaster, andretti.sanchez@defensoria.gov.co, antes del quinto (5) día hábil de cada mes, para el cierre de abril por mejoras al formato y unificación de los anteriores se presentó el día 09, como se evidencia en los correos escaneados adjuntos a este mensaje. Enero : 07 Febrero 2018; Febrero : 07 Marzo 2018; Marzo : 09 Abril 2018	100%	30 abr 2018: Se evidencia la publicación de este reporte, sin embargo, se recomienda el cambio del nombre en la página Web, ya que allí se identifica como "Descargar Informe presupuestal abril 2018 xlsx" y no corresponde a un informe sino es un reportes del manejo presupuestal.
3			III-1.10		Publicar el cronograma y la agenda de la Reunión Informativa "Defensoría cómo vamos?"	Cronograma y Agenda Publicados		Vicedefensoría	Mensual	Mensual		Vicedefensoría: El Cronograma y Agenda se encuentra publicado en la página web en el siguiente enlace: http://www.defensoria.gov.co/es/public/rendiciondecuentas	0%	30 abr 2018: Se encuentra la presentación del Video institucional presentado en los meses de febrero, marzo y abril, sin embargo, no está publicado en esta ruta, el cronograma a desarrollar, ni la agenda de cada una de estas reuniones. La agenda se evidencia en los correos de invitación a los servidores de la Entidad. No es posible conocer la agenda en la WEB.
3			III-1.11		Publicar memoria audiovisual de la reunión informativa "Defensoría cómo vamos?"	Memorias publicadas en la página web		Oficina de Comunicaciones	Mensual	Mensual		Oficina de Comunicaciones: Publicación en el link http://www.defensoria.gov.co/es/public/rendiciondecuentas/ de las memorias en video del "Defensoría cómo vamos?"	100%	30 abr 2018: Se encuentra publicado en este espacio el Video institucional presentado en las reuniones de la Defensoría como vamos
3			III-1.12		Elaborar informe de avance en el cumplimiento del Plan Operativo Estratégico	Informe publicado en la página web de la entidad con especificación de periodo comprendido		Oficina de Planeación	Bimestral	Bimestral		Oficina de Planeación: Publicados en la página web de acuerdo con la periodicidad establecida en el siguiente link: http://www.defensoria.gov.co/es/public/Gestionioncontrolinstitucional/143/Gesti%C3%B3n-estrat%C3%A9gica.htm	70%	30 abr 2018: Se evidencia el informe publicado correspondiente a marzo, Se entendería que si es Bimestral, debería ser publicado con corte a Febrero, abril, etc. Se requiere tener la claridad de cual es la periodicidad establecida: considerando marzo, mayo, julio, septiembre, noviembre, enero 2019.
3			III-1.13		Elaborar y publicar informe de ejecución presupuestal	Informe publicado en la página web de la entidad		Secretaría General-Subdirección Financiera	Trimestral	Trimestral		S Financiera: Se adjunta pantallazo de la página de la entidad donde se evidencia la publicación de los tres meses; marzo consolidado. Secretaría General: En la página web de la Entidad se encuentra publicado en informe de ejecución presupuestal consolidado a 31 de marzo de 2018 (TRIM 1). http://www.defensoria.gov.co/es/public/Gestionioncontrolinstitucional/146/Planeaci%C3%B3n-presupuestal.htm	50%	30 abr 2018: No se evidencia la presentación de un informe trimestral del estado y avance de la ejecución presupuestal. Lo presentado en este link, corresponde a un reporte de lo ejecutado en la planeación presupuestal por rubros, que corresponde a información del SIIF. No existe ninguna diferencia en la actividad formulada en este numeral y en el presentado en el numeral III-1.9.
3			III-1.14		Elaborar informe de seguimiento a la ejecución de proyectos de inversión	Informe publicado en la página web de la entidad		Oficina de Planeación	Trimestral	Trimestral		Oficina de Planeación: Publicados en la página web de acuerdo con la periodicidad establecida en el siguiente link: http://www.defensoria.gov.co/es/public/Gestionioncontrolinstitucional/6688/Proyectos-de-Inversi%C3%B3n.htm	100%	30 abr 2018: Se evidencia la publicación del informe con corte a marzo del 2018.

No. Comp a	Componente	Responsable componente	Ítem	Subcomponente	Actividades Programadas	Producto	Indicadores	Responsable	Fecha programada S/Publicación WEB 30 abril	Fecha programada S/Publicación WEB 4 mayo	Recursos (Cuantificados)	Seguimiento a Actividades	% de avance*	Observaciones Seguimiento Oficina Control Interno	
3	ndición de Cuentas	icedefensoría	III-1.15		Difundir y/o publicar la gestión defensorial a través de comunicados de prensa	Comunicados difundidos		Oficina de Comunicaciones	Permanente	Permanente		Oficina de Comunicaciones: en lo corrido del 2018 se han elaborado y difundido 26 comunicados de prensa sobre temas claves de la Entidad. (adjunto evidencia) .	100%	30 abr 2018: Se verifica evidencia de lo adelantado por la oficina de comunicaciones. En la pagina WEB.	
3			III-2.1		Diseñar la invitación a las Audiencias Públicas Participativas y enviar (por correo electrónico o físico) las correspondientes a los asuntos misionales o administrativos	Invitaciones enviadas		Oficina de Comunicaciones	02-nov-18	02-nov-18				No aplica para esta fecha de corte 30 abril 2018	
3			III-2.2		Enviar las invitaciones (por correo electrónico o físico) a las Audiencias Públicas Participativas	Invitaciones enviadas		Defensorías Regionales	16-oct-18	16-oct-18					No aplica para esta fecha de corte 30 abril 2018
3			III-2.3	III. 2- Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	Invitar a las organizaciones sociales identificadas por las Direcciones y Delegadas a la reunión mensual informativa "Defensoría cómo vamos?"	Invitaciones electrónicas		Vicedefensoría	Mensual	Mensual			Vicedefensoría: La invitación se está realizando de manera abierta en tanto se consolida la caracterización de Organizaciones Sociales como grupos de valor nuestros nosotros: http://www.defensoria.gov.co/es/public/contenido/7139/5C23BFC3C3383m-vamos.htm Para promocionar el espacio se diseñó una imagen y los siguientes tutts: 1. ¿Cómo vamos en la @DefensoriaCol? Es la actividad mensual que destaca la gestión de la Entidad en cada mes del año. Aquí le explicamos --> #DefensoriaRindeCuentas 2. Le recordamos que puede despejar las dudas sobre lo tratado durante el ¿Cómo vamos en la Defensoría del Pueblo? --> #DefensoriaRindeCuentas 3. No olvide que puede ingresar a nuestra página web para consultar o preguntar acerca de los temas debatidos en el ¿Cómo vamos en la Defensoría del Pueblo? #DefensoriaRindeCuentas https://goo.gl/pc50dc	0%	30 abr 2018: Se evidencia lo adelantado por la Vicedefensoría, en la organización de la plataforma, sin embargo es una actividad que a la fecha no se ha cumplido no se evidencia las <u>invitaciones electrónicas</u> enviadas a cada una de las tres (3) reuniones adelantadas en la "Defensoría cómo vamos?"
3			III-2.4		Realizar la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas Participativa (Asuntos Misionales y Asuntos Administrativos)	Audiencia Pública de Rendición de Cuentas Participativa		Defensor del Pueblo Vicedefensor Secretaría General	23-nov-18	23-nov-18					No aplica para esta fecha de corte 30 abril 2018
3			III-2.5		Realizar la Audiencia Pública Participativa (Impactos de la Gestión, Logro de metas, Planes de Mejoramiento)	Audiencia Pública de Rendición de Cuentas Participativa		Defensorías Regionales	Del 06 al 16 de noviembre de 2018	Del 06 al 16 de noviembre de 2018					No aplica para esta fecha de corte 30 abril 2018
3			III-2.6		Actualizar y publicar directorio de organizaciones sociales con la información remitida por las Direcciones y Delegadas	Directorio de Organizaciones Sociales actualizado y publicado		Direcciones Nacionales Defensorías Delegadas Web Master (Oficina de Comunicaciones)	Semestral	Semestral			Del Asun Const: La Delegada cuenta con un directorio de las organizaciones sociales. (Anexo1) Oficina de Comunicaciones: No se ha enviado para su publicación Vicedefensoría: Se remitió desde la Dirección Nacional de Promoción y Divulgación el memorando 3010-077 de 16 de abril que tiene entre otras la finalidad de identificar las organizaciones sociales que actúan como aliadas a nuestra labor misional y darles participación en las actividades que están comprometidas en materia de rendición de cuentas.	50%	30 abr 2018: Se recomienda entregar producto a la Oficina de Comunicaciones, con el fin de que esté sea publicado y sea fuente de consulta para todas las Direcciones Nacionales y temas específicos de las Delegadas, con el fin de asegurar se permita incluir a todas las organizaciones que apliquen en este tipo de rendición de cuentas de la Defensoría como vamos
3			III-3.1		Implementar la estrategia de sensibilización a los ciudadanos y servidores de la Entidad	Evidencias de la sensibilización		Oficina de Planeación y Oficina de Comunicaciones.	19-oct-18	19-oct-18					30 abr 2018: La Dirección Nacional de Atención y trámites de Quejas, envió un seguimiento a esta actividad, enmarcada en la atención dada por los servidores de la entidad y el registro en el aplicativo del sistema de información de Visión WEB RUP - ATQ. Esta atención fortalece la atención a los ciudadanos, asegurando una correcta calificación de las solicitudes recibidas y fortalecer la humanización del servicio prestado por la Defensoría del Pueblo. Para el seguimiento a esta actividad, es importante conocer la estrategia de sensibilización y los registros producto de esta sensibilización al interior de la entidad.

No. Comp a	Componente	Responsable componente	Ítem	Subcomponente	Actividades Programadas	Producto	Indicadores	Responsable	Fecha programada S/Publicación WEB 30 abril	Fecha programada S/Publicación WEB 4 mayo	Recursos (Cuantificados)	Seguimiento a Actividades	% de avance*	Observaciones Seguimiento Oficina Control Interno
3	III.- Rer	Vf	III-3.2		Abrir un espacio en el sitio web de la entidad y en las redes sociales para recolectar información y realizar consultas	Espacio en la página y redes sociales y Matriz de Reconocimiento de Intereses		Oficina de Comunicaciones Dirección de Atención y Trámite de Quejas	31-ago-18	31-ago-18		<p>DNATQ:</p> <p>Actividad 1. Con memorando 3020.036 de fecha 12 de febrero de 2018 dirigido al Doctor Jesús Enrique Prado Díaz- Jefe Oficina De Comunicaciones e Imagen Institucional, por parte del Doctor Giovanni Alejandro Rojas Sánchez - Director Nacional de Atención y Trámite de Quejas, se realizó convocatoria a "REUNIÓN PLAN DE TRABAJO CON EL OBJETIVO DE DAR CUMPLIMIENTO A LA ACTIVIDAD 3.1 ESTABLECIDA DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO.</p> <p>Actividad 2. Con memorando 3020.047 de fecha 16 de febrero de 2017 dirigido por parte del Doctor Giovanni Alejandro Rojas Sánchez - Director Nacional de Atención y Trámite de Quejas, dirigido a los Doctores Jorge Enrique Calero Chacón - Vicedefensor del Pueblo, Doctor Juan Manuel Quiñones Pinzón - Secretario General, y al Doctor Jesús Enrique Prado Díaz- Jefe Oficina de Comunicaciones e Imagen Institucional, se envió convocatoria con asunto: "REUNIÓN PLAN DE TRABAJO CON EL OBJETIVO DE DAR CUMPLIMIENTO A LA ACTIVIDAD 3.1 ESTABLECIDA DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO.</p> <p>Actividad 3. Como resultado de la reunión de trabajo adelantada, y teniendo en cuenta que la fecha programada para la actividad 3,2 es el día 31/08/2018, se considera pertinente convocar una reunión para dar cumplimiento a esta actividad en el mes de julio de 2018. Se sugiere revisar la pertinencia de involucrar en el cumplimiento de esta actividad al el Grupo de Servicio, Transparencia y Participación del Ciudadano de la Secretaría General.</p>	30%	30 abr 2018: Se ha adelantado actividades, con el fin de asegurar se den estos espacios, tanto en las redes sociales, como en la WEB. Se evidencia memoria de reunión del 2 de marzo 2018, donde se fijan compromisos.
3			III-3.3		Realizar encuentros sociales con los actores externos para entablar un diálogo con relación a temas Misionales.	Evidencias de los encuentros sociales y Matriz de Reconocimiento de Intereses 1 sep. 2017 - 30 ago. 2018		Defensorías Delegadas	31-ago-18	31-ago-18		Del Asun Const.: A la fecha, no se han realizado encuentros sociales. Estos se realizarán en el segundo semestre del 2018		30 abr 2018: Se recomienda establecer un plan de trabajo para atender esta actividad, considerando el documento que se denominó dentro de la actividad como "Matriz de Reconocimiento de Interés", considerando el periodo de rendición de cuentas 1 sep 2017 a 30 ago 2018.
3			III-3.4		Realizar encuentros sociales con los actores externos para entablar un diálogo con relación a temas Misionales.	Evidencias de los encuentros sociales y Matriz de Reconocimiento de Intereses 1 sep. 2017 - 30 ago. 2018		Defensorías Regionales	31-ago-18	31-ago-18				No aplica para esta fecha de corte 30 abril 2018
3			III-3.5		Elaborar un documento de análisis de los resultados de la información ofrecida en los encuentros sociales	Documento de análisis del resultado publicado en la web. 1 sep. 2017 - 30 ago. 2018		Direcciones y Delegadas Vicedefensoría	28-sep-18	28-sep-18				No aplica para esta fecha de corte 30 abril 2018
3			III-3.6		Elaborar un documento de análisis de los resultados de la información ofrecida en los encuentros sociales	Documento de análisis del resultado publicado en la web. 1 sep. 2017 - 30 ago. 2018		Vicedefensoría Dirección de Atención y Trámite de Quejas	28-sep-18	28-sep-18				No aplica para esta fecha de corte 30 abril 2018
3			III-3.7		Elaborar un documento de análisis de los resultados de la información recolectada en sitio web de la Entidad y difundida a través redes sociales (Temas Misionales y Administrativos)	Documento de análisis de resultados publicado en la página web		Vicedefensoría Dirección de Atención y Trámite de Quejas	28-sep-18	28-sep-18				No aplica para esta fecha de corte 30 abril 2018
3			III-3.8		Realizar la reunión informativa "Defensoría como vamos"	Reunión informativa		Vicedefensoría	Mensual	Mensual		Vicedefensoría: Mensualmente se vienen realizando las reuniones de "Como vamos en la Defensoría" cuya realización queda evidencia en la página web institucional: http://www.defensoria.gov.co/es/public/rendiciondecuentas	25%	30 abr 2018: Se realizó la Defensoría como Vamos durante el mes de febrero, marzo y abril del 2018, citando a los servidores de la Defensoría y presentando la agenda de esta invitación. Febrero: 22 de febrero, marzo: 22 de marzo, abril: 25 de abril.
3			III-3.9	III. 3- Incentivos para motivar la cultura de Rendición y Petición de cuentas	Habilitar por 5 días hábiles, la página web para la recepción de preguntas e inquietudes por parte de la ciudadanía.	Página Web habilitada		Oficina de Comunicaciones	Mensual	Mensual		<p>DNATQ: De conformidad con la información establecida en la Matriz (en la columna "Responsable" esta actividad es responsabilidad de la Oficina de Comunicaciones, sin embargo, por parte de la Dirección Nacional de Atención y Trámite de Quejas se realizó la consulta correspondiente a la Oficina de Comunicaciones e Imagen Institucional para dar respuesta a la información solicitada en cumplimiento de esta actividad. De conformidad con la comunicación recibida se puede evidenciar el cumplimiento de esta actividad en los siguientes link:</p> <p>1. RENDICIÓN DE CUENTAS 2018: "¿Cómo vamos en la Defensoría del Pueblo?": https://www.defensoria.gov.co/es/public/rendiciondecuentas</p> <p>2. Defensoría del Pueblo → Contenido → "¿Cómo Vamos en la Defensoría?" "¿Cómo Vamos en la Defensoría? "Preguntas e inquietudes http://www.defensoria.gov.co/es/public/contenido/7139/%C2%BF%C3%B3mo-vamos.htm</p> <p>Oficina de Comunicaciones: En este link esta habilitado el espacio para las preguntas http://www.defensoria.gov.co/es/public/contenido/7139/%C2%BF%C3%B3mo-vamos.htm</p>	100%	30 abr 2018: Se evidencia el formulario disponible en línea, sin embargo, es importante conocer la cantidad de registros obtenidos dentro de este formulario, y que se evidencia en el informe que se definió en la actividad III-3.10 Esta actividad ya se considera cumplida, si el formulario esta disponible en línea.

No. Comp a	Componente	Responsable componente	Ítem	Subcomponente	Actividades Programadas	Producto	Indicadores	Responsable	Fecha programada S/Publicación WEB 30 abril	Fecha programada S/Publicación WEB 4 mayo	Recursos (Cuantificados)	Seguimiento a Actividades	% de avance*	Observaciones Seguimiento Oficina Control Interno
3			III-3.10		Gestionar la respuesta a las preguntas e inquietudes presentadas por la ciudadanía.	Informe sobre las preguntas e inquietudes manifestadas por la ciudadanía publicado en la página web		Vicedefensoría Dirección Nacional de Atención y Trámite de Quejas	Mensual	Mensual		<p>Vicedefensoría:</p> <p>En el marco de la actividad "Como vamos en la Defensoría" se ha abierto un espacio en la página web para que los usuarios no solamente se inscriban sino que expresen sus inquietudes e intereses más relacionados. A la fecha no se han presentado inquietudes o preguntas relacionadas.</p> <p>Para promocionar el espacio se diseñó una imagen y los siguientes tuits:</p> <p>1. ¿Cómo vamos en la @DefensoriaCol? Es la actividad mensual que destaca la gestión de la Entidad en cada mes del año. Aquí le explicamos --> #DefensoriaRindeCuentas</p> <p>2. Le recordamos que puede despejar las dudas sobre lo tratado durante el ¿Cómo vamos en la Defensoría del Pueblo? --> #DefensoriaRindeCuentas</p> <p>3. No olvide que puede ingresar a nuestra página web para consultar o preguntar acerca de los temas debatidos en el ¿Cómo vamos en la Defensoría del Pueblo? #DefensoriaRindeCuentas https://goo.gl/pc5oDc</p> <p>En este punto se está considerando modificar el Plan Anticorrupción por cuanto las preguntas e inquietudes presentadas por la ciudadanía, es un tema de competencia del Grupo de Servicio, Transparencia y Participación del Ciudadano, creado mediante Resolución 579 de 30 de marzo de 2016 que actualmente se encuentra funcionando; esto contrario a lo que fue informado en la reunión del 23 de enero de 2018 por el representante de Secretaría General, donde se afirmó que el tema de PQRSDF ya no era competencia de Secretaría General sino de la Dirección de Atención y Trámite de Quejas por cuanto el Grupo en referencia ya no funcionaba. Así las cosas esta actividad retomaría a Secretaría General como se ha venido realizando en años anteriores.</p> <p>DNATQ: La respuesta a esta pregunta es reportada por Vicedefensoría.</p>	0%	30 abr 2018: Se recomienda definir quien es el responsable de este punto y se pueda evidenciar el producto allí establecido. "Informe sobre las preguntas e inquietudes manifestadas por la ciudadanía publicado en la página web" Frecuencia Mensual.
3			III-3.11		Analizar y clasificar las peticiones para identificar inquietudes y temas de interés para la ciudadanía	Informe de inquietudes y temas de interés para la ciudadanía publicado en la página web		Dirección de Atención y Trámite de Quejas	Trimestral	Trimestral		<p>DNATQ: Respecto al cumplimiento de esta actividad, de manera atenta me permito presentar la siguiente observación:</p> <p>La Dirección Nacional de Atención y Trámite de Quejas, en cumplimiento de lo establecido en el Plan de Acción Anual, da cumplimiento a las siguientes 2 actividades:</p> <p>1. "Recepcionar, analizar, atender, orientar, tramitar y remitir a la entidad o dependencia competente; las peticiones allegadas al nivel central de la entidad por los ciudadanos, en forma escrita, telefónica, correo electrónico, redes sociales o página web de la entidad". Esta actividad se realiza de manera mensual.</p> <p>2. "Elaborar diagnósticos relacionados con la vulneración de derechos humanos, con el fin de identificar las entidades que más los vulneran, los derechos más lesionados y los sujetos más afectados, a efectos de hacer las recomendaciones a que haya lugar". Esta actividad se realiza de manera trimestral.</p> <p>Por lo anterior, es pertinente tener en cuenta que la actividad: "Analizar y clasificar las peticiones para identificar inquietudes y temas de interés para la ciudadanía", cuyo producto es un "Informe de inquietudes y temas de interés para la ciudadanía publicado en la página web", por estar relacionado con las inquietudes y temas de interés para la ciudadanía está muy relacionado con el trabajo que realiza el Grupo Interno de Trabajo de Servicio, Transparencia y Participación del Ciudadano, adscrito a la Secretaría General, el cual fue creado mediante la Resolución 579 de 2016.</p> <p>Por lo anterior, y teniendo en cuenta que en el marco del trabajo relacionado con el cumplimiento de la Ley de Transparencia, mediante memorando 20.028 del 3 de abril de 2018, dirigido a la Defensoría</p>	0%	30 abr 2018: No se evidencia la publicación de los informes de PQRSDF, del primer trimestre del 2018, producto: "Informe de inquietudes y temas de interés para la ciudadanía publicado en la página web" En el link: http://www.defensoria.gov.co/es/public/atencionciudadanoa/1961/C3C383mo-presentar-peticiones-sugerencias-quejas-reclamos-y-denuncias.htm Se evidencia lo publicado hasta diciembre del 2017 Es importante definir y asegurar, que esta es una actividad del proceso de Gestión de Servicio al Ciudadano, liderado por el grupo de Grupo de Servicio, Transparencia y Participación del Ciudadano, cuyo objeto es: "Conocer la percepción de los usuarios sobre los servicios ofrecidos por la Entidad, a través de herramientas eficaces, eficientes y continuas que permitan recopilar, analizar y utilizar la información relacionada con la satisfacción del usuario, con el fin de mejorar la calidad del servicio" (Pendiente actualizar, esta vigente el documento EG-C versión 3, vigente desde 8-Jun-2016. En esta vigencia se pasó este informe a la Dirección Nacional de Atención y Quejas, que recibe las solicitudes de carácter misional, y debe ser un informe enmarcado en las inquietudes sobre la misionalidad de la entidad.
3			III-4.1	III. 4- Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional	Elaborar informe final de las audiencias públicas de rendición de cuentas con lo expuesto y los principales comentarios y preguntas recibidas de la ciudadanía	Informe publicado en la página web institucional		Vicedefensoría	30-nov-18	30-nov-18				No aplica para esta fecha de corte 30 abril 2018
3		III-4.2	Elaborar informe final de la audiencia pública con lo expuesto y los principales comentarios y preguntas recibidas de la ciudadanía		Informe publicado en la página web institucional		Defensorías Regionales	30-nov-18	30-nov-18					No aplica para esta fecha de corte 30 abril 2018
3		III-4.3	Aplicar encuestas de percepción a los actores externos en los eventos de rendición de cuentas para retroalimentar la estrategia		Informe de análisis de resultados de las encuestas publicado en la página web institucional		Oficina de Planeación Secretaría General	23-nov-18	23-nov-18					No aplica para esta fecha de corte 30 abril 2018
3		III-4.4	Elaborar el informe de resultados, logros y dificultades de la estrategia de Rendición de Cuentas y de cada acción del año 2016		Informe publicado en la página web de la entidad		Oficina de Control Interno	07-dic-18	07-dic-18					No aplica para esta fecha de corte 30 abril 2018
3		III-4.5	Diseñar de Plan de Mejoramiento en rendición de cuentas con base en el informe de la actividad 4.1 y la retroalimentación de la actividad 4.2		Plan de mejoramiento publicado en la página web de la entidad		Vicedefensoría	21-dic-18	21-dic-18					No aplica para esta fecha de corte 30 abril 2018

No. Comp a	Componente	Responsable componente	Ítem	Subcomponente	Actividades Programadas	Producto	Indicadores	Responsable	Fecha programada S/Publicación WEB 30 abril	Fecha programada S/Publicación WEB 4 mayo	Recursos (Cuantificados)	Seguimiento a Actividades	% de avance*	Observaciones Seguimiento Oficina Control Interno	
4	ano		IV-1.1	IV. 1- Estructura administrativa y direccionamiento estratégico	Diseño y publicación Plan Participación Ciudadana 2018	Plan Publicado en la página web		Dirección Nacional Promoción y Divulgación, Vice defensoría, Secretaria General	31-ene-18	31-ene-18	Humanos y Técnicos	DNPYD: Se adelantó proceso de investigación para la elaboración de la matriz de participación mediante la aplicación de un instrumento de Encuesta (Anexo); Se elabora la matriz del plan de participación que contiene las acciones que desarrolla toda la entidad y en la cual se refleja los momentos en los cuales se involucra la ciudadanía a la gestión defensorial (Anexo). Ajuste a la Matriz por parte de la Oficina de Planeación. Se presentó la matriz del plan participación al Comité Editorial (Anexo) Secretaría General: De acuerdo a la matriz elaborada por parte de la Dirección Nacional de Promoción y Divulgación se desarrolló una reunión donde la Secretaría General y la Oficina de planeación realizaron observaciones. A la Fecha la Matriz está ajustada.	50%	30 abr 2018: No se evidencia la publicación del producto: "Plan Participación ciudadana 2018" Se han adelantado reuniones y definido compromisos, sin embargo, no se precisa el compromiso de su publicación. Se recomienda enviar el enlace de publicación en la página WEB.	
4					IV-1.2	Socialización del Plan de Participación	Memorando de socialización a las dependencias nacionales y regionales		Dirección Nacional Promoción y Divulgación, Vice defensoría, Secretaria General	28-feb-18	28-feb-18	Humanos y Técnicos	DNPYD: Pendiente de la versión final de la Matriz del Plan de Participación para su socialización y visualización en la web. Secretaría General: Esta actividad es liderada por la Dirección y la Vicedefensoría.	0%	30 abr 2018: Pendiente la socialización de este plan
4					IV-1.3	Seguimiento al desarrollo de Plan de Participación	Informe de seguimiento		Dirección Nacional Promoción y Divulgación, Vice defensoría, Secretaria General	Semestral	Semestral	Humanos y Técnicos	DNPYD: Según la matriz del Plan de Participación. Ver anexo Memorando 3010-007 Secretaría General: Esta actividad es liderada por la Dirección y la Vicedefensoría.	0%	30 abr 2018: No aplica para esta fecha de corte, pero se requiere adelantarse el informe de acuerdo al cumplimiento del plan de participación ciudadana 2018.
4			IV-2.1	IV. 2- Fortalecimiento de los canales de atención	Implementar y articular un módulo específico para la radicación y gestión de solicitudes de PQRSDF.	Módulo de seguimiento de la PQRSDF en la página web		Secretaría General	30-abr-18	30-abr-18	Financieros, Humanos y Técnicos	Secretaría General: Teniendo en cuenta que estamos en el proceso de implementación de ORFEO, se tiene contemplada la radicación y gestión de solicitudes de PQRSDF así: • Radicación de documentos en físico. • Radicación de correos electrónicos. • Articulación del formulario de PQRSDF disponible en la página web con ORFEO. • El dignatario podrá realizar seguimiento al estado de su petición con el número de radicación y validación de información. • El dignatario que suministre su cuenta de correo le llega un correo electrónico informando el número de radicación y código de validación • El Sistema ORFEO permite realizar seguimiento al vencimiento de términos de acuerdo con la Ley 1755 de 2015 y la Resolución 327/2018 de la Defensoría de Pueblo. • El Sistema ORFEO permite realizar seguimiento al vencimiento de términos de acuerdo con la Ley 1755 de 2015 y la Resolución 327/2018 de la Defensoría de Pueblo, cada usuario interno del sistema podrá verificar el estado de las peticiones asignada. Se anexa documento con pantallazos de la evidencia.	0%	30 abr 2018: Se esta adelantando la implementación de esta plataforma "ORFEO" junto a las solicitudes de PQRSDF, con el fin de tener seguimiento.	
4			IV-2.2		Implementar acciones de seguimiento a la calidad y respuesta oportuna a PQRSDF	Documento semestral de análisis de seguimiento a la calidad y respuesta oportuna a PQRSDF		Secretaría General	30-dic-18	30-dic-18	Humanos y Técnicos			No aplica para esta fecha de corte 30 abril 2018	
4			IV-3.1	IV. 3- Talento humano	Realizar capacitaciones de ética pública, integralidad y cultura del servicio	Cuatro capacitaciones de ética pública e integralidad en el servicio		Secretaría General Talento Humano	30-nov-18	30-nov-18	Humanos y Técnicos	La Secretaría General y la Subdirección de Gestión del Talento Humano: Se encuentran estructurando el nuevo código de ética, dando alcance a las líneas del modelo integrado de gestión y planeación. Una vez el documento sea adoptado por la Entidad, se iniciará el proceso de socialización en el segundo semestre, de la siguiente manera: Cuatro capacitaciones para el nivel central, 24 de julio, 22 de agosto, 19 de septiembre y 24 de octubre. Para las regionales se capacitará con apoyo de la RED DE CAPACITACIÓN de la Entidad.		No aplica para esta fecha de corte 30 abril 2018 Sin embargo se presenta seguimiento.	
4			IV-4.1		Fortalecer los procedimientos internos que favorezcan el relacionamiento con el ciudadano	Procedimiento de servicio al ciudadano actualizado		Secretaría General	30-jun-18	30-jun-18	Humanos y Técnicos	Secretaría General: no hay avance en esta actividad		30 abr 2018: No aplica para esta fecha de corte. Se recomienda la actualización de los documentos del proceso "Gestión del Servicio".	
4			IV-4.2		Realizar informe de Quejas y Reclamos con el fin de identificar oportunidades de mejora.	Informes trimestrales de PQRSDF		Secretaría General	31-dic-18	31-dic-18	Humanos y Técnicos			0%	30 de abril 2018: Se debe presentar un informe trimestral de PQRSDF. Este documento permite ser insumo para el informe de Evaluación de PQRSDF, que adelanta esta oficina y publica en el Mini sitio de la oficina de Control Interno título: "Informe de Seguimiento a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones - PQRSDF"

No. Comp a	Componente	Responsable componente	Ítem	Subcomponente	Actividades Programadas	Producto	Indicadores	Responsable	Fecha programada S/Publicación WEB 30 abril	Fecha programada S/Publicación WEB 4 mayo	Recursos (Cuantificados)	Seguimiento a Actividades	% de avance*	Observaciones Seguimiento Oficina Control Interno
4	IV.- Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano	Secretaría General	IV-4.3	IV. 4- Normatividad y procedimientos	Ajustar el procedimiento AT- P01 Atención y Trámite de Peticiones, incluyendo en las políticas de operación la atención a denuncias por actos de corrupción.	Procedimiento ajustado en el SGC		Oficina Planeación, Dirección Atención Trámite de Quejas, Secretaría General, Oficina Control Interno Disciplinario	31-mar-18	29-jun-18	Humanos y Técnicos	<p>Seguimiento a Actividades</p> <p>DNATQ: 1. Memorando 3020-049 Reunión P.A.C.A.C. 4.3. Con fecha de 15 de febrero se envía convocatoria por parte de la DNATQ a la Secretaría General, Oficina de Planeación, y la Oficina de Control Interno Disciplinario, con el propósito de dar inicio a la mesa de trabajo para dar cumplimiento a esta actividad, la fecha propuesta es el 28 de febrero de 2018. 2. Acta de Memoria de Reunión de fecha 8 de marzo de 2018 OCID AT-P01: En esta memoria se establecieron los compromisos para dar inicio al desarrollo del trabajo. 3. Memorando Marzo 20 de 2018 - Ajuste fecha Actividad: se envía a la Oficina de Control Interno comunicación suscrita por el Director Nacional de Atención y Trámite de Quejas, el Jefe de la Oficina de Planeación y el Jefe de la Oficina de Control Interno Disciplinario con el propósito de solicitar un ajuste a la fecha para dar cumplimiento a esta actividad, toda vez que se requiere de más tiempo para realizar esta actualización al Procedimiento AT-P01. 4. Memorando de fecha 02 de abril emitido por la Oficina de Control Interno Disciplinario OCID: La OCID, en cumplimiento de las tareas propuestas en desarrollo de la mesa de trabajo, compartió el contenido del primer documento para el desarrollo de la política de operación para la atención a denuncias por actos de corrupción. 5. Acta de Memoria de reunión del 10 de abril de 2018: Como elemento a destacar, en esta reunión se establecieron los compromisos para dar inicio al desarrollo del trabajo para tener claridad sobre el trámite o los procedimientos que adelantan Secretaría General y Defensoría Pública respecto a reportes casos de corrupción. Oficina Jurídica: Se diseñó Procedimiento "Directrices generales de técnica normativa para la elaboración de resoluciones", plantilla de resolución, y formulario de memoria justificativa, se revisó por la oficina jurídica haciéndose una serie de observaciones para lo cual se remitió nuevamente a la oficina de planeación, posteriormente en una reunión entre la oficina de planeación y la oficina jurídica se revisó nuevamente el tema, se solicitó a la Oficina de planeación, publicar el modelo de resolución e institucionalizarlo para su uso inmediato y solicitar el cambio de fecha para sacar el procedimiento de técnica normativa con los nuevos ajustes hasta el 01 de junio de 2018. Los soportes los envía la oficina de planeación. Oficina de Planeación: Se diseñó Procedimiento "Directrices generales de técnica normativa para la elaboración de resoluciones", plantilla de resolución, y formulario de memoria justificativa y actualmente se encuentra en aprobación de la Oficina Jurídica. Secretaría General: Los avances los reporta la Oficina de Planeación</p>	20%	OCI: EL 13 de abril se emitió un comunicado OCI-1030-043 a la Oficina de Planeación, con el fin de realizar ajustes a los solicitado en la pagina WEB del plan anticorrupción antes del 30 de abril atendiendo la solicitud de modificación de fecha de esta actividad, que presentó la Dirección Nacional de Atención y Trámite de Quejas el pasado 12 de abril del 2018. No se obtuvo respuesta, pero se evidencia la actualización del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano, después de esta fecha. Se realizó reunión el pasado 8 de mayo del 2018 con el representante del Equipo MECI Calidad de esta Dirección DNATQ, sobre esta actividad, colando en contexto sobre la razón del manejo de las denuncias que se presentan sobre posibles actos de corrupción durante el servicio que presta la Defensoría, definiendo las actividades y los responsables. La oficina de Control Interno presenta las observaciones sobre la responsabilidad de esta Dirección DNATQ, al actualizar este procedimiento, considerando que son peticiones que no están enmarcadas en la Misionalidad de la entidad, pero que pueden ser recibidas durante la recepción de peticiones misionales.
4			IV-4.4		Aprobar y socializar el procedimiento sobre TÉCNICA NORMATIVA PARA LA ELABORACIÓN DE ACTOS ADMINISTRATIVOS QUE AFECTEN A LOS USUARIOS DE LA ENTIDAD	Procedimiento publicado en el mapa de procesos del SGC		Oficina Jurídica, Oficina Planeación, Secretaría General	06-abr-18	06-abr-18	Humanos y Técnicos	<p>Oficina Jurídica: Se diseñó Procedimiento "Directrices generales de técnica normativa para la elaboración de resoluciones", plantilla de resolución, y formulario de memoria justificativa, se revisó por la oficina jurídica haciéndose una serie de observaciones para lo cual se remitió nuevamente a la oficina de planeación, posteriormente en una reunión entre la oficina de planeación y la oficina jurídica se revisó nuevamente el tema, se solicitó a la Oficina de planeación, publicar el modelo de resolución e institucionalizarlo para su uso inmediato y solicitar el cambio de fecha para sacar el procedimiento de técnica normativa con los nuevos ajustes hasta el 01 de junio de 2018. Los soportes los envía la oficina de planeación. Oficina de Planeación: Se diseñó Procedimiento "Directrices generales de técnica normativa para la elaboración de resoluciones", plantilla de resolución, y formulario de memoria justificativa y actualmente se encuentra en aprobación de la Oficina Jurídica. Secretaría General: Los avances los reporta la Oficina de Planeación</p>	50%	30 abr 2018: Procedimiento en proceso de ajustes y aprobación
4			IV-5.1		Generar una estrategia que permita medir la satisfacción del usuarios frente a la información de los trámites y servicios de la Entidad	Informe semestral de medición de la satisfacción del usuarios		Secretaría General	31-dic-18	31-dic-18	Humanos y Técnicos			No aplica para esta fecha de corte: 30 abril 2018, pero se debe adelantar informes semestrales
4			IV-5.2		Participar en las Feria Nacional de Servicio al Ciudadano	Informes de la participación de en las feria nacional de servicio al ciudadano		Secretaría General	29-dic-18	29-dic-18	Financieros, Humanos y Técnicos	<p>Secretaría General: Para la vigencia 2018 el Departamento Nacional de Planeación y la Presidencia de la República programaron cuatro Feria de servicio en los siguientes municipios: Manauare La guajira el 17 de marzo de 2018 Necoclí Antioquia el 21 de Abril de 2018. Cumaribo Vichada el 23 de junio de 2018 San Vicente del Gagua Caquetá el 28 de julio de 2018. Para la fecha del presente informe se ha asistido a las dos Ferias de servicio en los municipios de Manauare y Necoclí.</p>	50%	30 abr 2018: Se definió la realización de cuatro ferias para la vigencia 2018, a la fecha de corte se han realizado dos.
4			IV-5.3	IV. 5- Relacionamiento con el usuario	Identificar ciudadanos, usuarios o grupos de interés cuya única forma de comunicación sean lenguas y/o idiomas diferentes al castellano.	Informe de caracterización de usuarios o grupos de interés cuya única forma de comunicación sean lenguas y/o idiomas diferentes al Castellano		Defensoría Delegada para: Indígenas y las Minorías Étnicas	23-mar-18	23-mar-18	Humanos y Técnicos	<p>DIME: En Colombia existen 67 lenguas y 104 pueblos indígenas registrados ante el Ministerio del Interior, más de 10 mil comunidades. Según el Censo 2005 existe aproximadamente 1.300.000 personas y contando el subregistro se considera que existe una población indígena de 3 millones de personas. Esa información no está disponible en ninguna base de datos. La Delegada como se manifestó anteriormente no tiene la capacidad de hacer dicho levantamiento. Por las anteriores razones hemos solicitado sea retirada ante la imposibilidad de cumplirla. La única forma que encontramos viable de dar respuesta a esa pregunta fue haberla incluido en el Censo que levanta el DANE de común acuerdo en el proceso de consulta previa que se realizó en la Mesa Permanente de Concertación - MPC y sus organizaciones; es de anotar que como principio general las personas hablantes de su lengua original sin conocimiento del castellano se encuentran en los pueblos no contactados o contactados inicialmente y en aquellos pueblos más alejados de los territorios y asentamientos de la población mayoritaria y particularmente el grupo etéreo clasificado en la ciencia social occidental como de la tercera edad. Por lo tanto respetuosamente reiteramos la incapacidad fáctica de esta Delegada para establecer una caracterización de esta pregunta en particular. Sin embargo, podemos dar un listado de las lenguas habladas y las que están en riesgo de extinción, y los pueblos que hablan estas lenguas sin la capacidad de certificar en sus poblaciones el número de habitantes monolingües.</p>	50%	30 abr 2018: Esta actividad, viene de la vigencia 2017. Se recomienda presentar el producto allí establecido "Informe de caracterización de usuarios o grupos de interés cuya única forma de comunicación sean lenguas y/o idiomas diferentes al Castellano". Considerando lo presentado, es importante agruparlo dentro de un informe dirigido a la Vicedefensoría, con copia a la Secretaría General y Control Interno, que permita ser un documento de consulta así sea de manera referencial para enfocar lo determinado en este componente: "Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano" y tomar decisiones sobre la manera de atender en las diversas regionales en las que se puede tener sobre otras atención a estos ciudadanos.

No. Comp a	Componente	Responsable componente	Ítem	Subcomponente	Actividades Programadas	Producto	Indicadores	Responsable	Fecha programada S/Publicación WEB 30 abril	Fecha programada S/Publicación WEB 4 mayo	Recursos (Cuantificados)	Seguimiento a Actividades	% de avance*	Observaciones Seguimiento Oficina Control Interno
4			IV-5.4		Divulgar la política de tratamiento de datos mediante Aviso de privacidad	Campaña informativa sobre las políticas de privacidad		Secretaría General, Oficina Jurídica, Oficina de Comunicaciones	23-mar-18	23-mar-18	Humanos y Técnicos	<p>Oficina de Comunicaciones: a la fecha la Oficina de comunicaciones no ha recibido ninguna solicitud por parte de Secretaría General ni la Oficina jurídica sobre el tema de aviso de privacidad</p> <p>Oficina Jurídica y Secretaría General : El pasado 23 de abril la Secretaría General y la Oficina Jurídica, realizó una jornada de sensibilización y actualización de conocimientos frente al ámbito de aplicación de la ley 1581/2012. La presentación fue realizada por una profesional de la Superintendencia de Industria y Comercio. Se anexa copia de la invitación y la presentación. De igual forma ya se tienen las piezas publicitarias para realizar la campaña a nivel nacional. Se adjunta el borrador de la pieza publicitaria.</p>	50%	30 abr 2018: se ha adelantado gestión en el tema, sin embargo, no se ha iniciado la campaña informativa.
5	V.- Transparencia y acceso a la información	Secretaría General	V-1.1	V. 1- Lineamientos de transparencia activa	Gestionar la publicación y actualización periódica de la información mínima obligatoria según lo dispuesto por la Ley 1712 de 2014 y el Decreto Reglamentario 1081 de 2015	Página Web actualizada	Información mínima actualizada/ información requerida por Ley y Decreto	Vicedefensoría	Mensual	Mensual	Humanos y Técnicos		0%	30 abr 2018: No se recibió seguimiento a esta actividad, sin embargo se recomienda adelantar una lista de chequeo, que permita registrar lo mínimo obligatorio de acuerdo con la ley 1712 y el decreto 1081 del 2015, asegurando un seguimiento mensual de los disponible de acuerdo al requisito.
5			V-1.3		Publicar del Plan Anual de Adquisiciones página web de la Entidad	PAA publicado	PAA publicado / PAA con solicitud de publicación	Oficina de Comunicaciones (Web Master)	Permanente	Permanente	Humanos y Técnicos	<p>Oficina de Comunicaciones: Publicación permanente en el siguiente link https://www.defensoria.gov.co/es/public/Gestionycontrolinstitucional/1267/Plan-de-compras.htm</p>	100%	30 abr 2018: Se evidencia la publicación del Plan anual de adquisiciones, "Plan de compras" en la pagina WEB. A la fecha de corte 30 de abril, y para esta vigencia se han realizado 15 publicaciones del Plan Anual de Adquisiciones.
5			V-3.1	V. 3-Elaboración instrumentos de gestión de la información	Seguimiento a la actualización de los instrumentos de gestión de la información (Registro o inventario de activos de Información, Esquema de publicación de Información e Índice de Información Clasificada y Reservada)	Instrumentos de gestión de la información actualizados y disponibles en la página web de la entidad y en el portal de datos abiertos	Instrumentos de la información actualizados y disponibles en la página web de la entidad y en el portal de datos abiertos	Grupo Gestión Documental Oficina Jurídica Oficina de Comunicaciones, Oficina de Planeación, Grupo de Sistemas.	30-jun-18	30-jun-18	Humanos y Técnicos	<p>Sistemas: Sistema de registro de activos por dependencia. Capacitación en el registro de activos de Información a cada una de las áreas. Publicación actualizada del registro de activos en la pagina web sección "transparencia y acceso a la información": Activos de Información Información clasificada y reservada. Esquema de Publicación. Oficina de Comunicaciones: Publicado el desarrollo que dispuso el área de sistemas en el siguiente link http://intranet.defensoria.gov.co/activos/act_info.php Gestión Documental y Oficina Jurídica: La Secretaría General remitió memorando 201800025999 del 06/02/2018 con asunto Registro de Activos de Información, Esquema de Publicación e Índice de Información Clasificada y Reservada, en el cual se establece como plazo máximo de actualización el 28 de febrero de 2018, de acuerdo a la información suministrada por el Grupo de Sistemas y la revisión realizada en el link de activos de información disponible en la intranet (servicios - activos de información), se evidencia que 32 dependencias han realizado la actualización o cuentan con registro en el RAEI. Oficina de asuntos internacionales - colombianos en el exterior - oficina de comunicaciones e imagen institucional - oficina de control interno disciplinario - Oficina jurídica - dirección nacional de promoción y divulgación de los derechos humanos - dirección nacional de atención y trámite de quejas - recepción y análisis nacional - dirección nacional de recursos y acciones judiciales - control, vigilancia y gestión de estadísticas - representación judicial a víctimas - investigación</p>	10%	30 abr 2018: Se evidencia el manejo de los activos de información al ingresar por la intranet, paloma. Para cada responsable de alimentar allí la información. No es posible evidenciar el acceso a esta plataforma en la pagina web, botón de transparencia, link: http://www.defensoria.gov.co/es/public/Ley1712/ Titulo: Instrumentos de gestión de la información pública
5			V-5.1	V. 5- Monitoreo del acceso a la información pública.	Incluir en el informe de PQRSDF un capítulo sobre informe de solicitudes de acceso a la información (Decreto 103/2015, art. 52)	Informe trimestral de PQRSDF que contemple EL Monitoreo del acceso a la información pública	Informe trimestral de PQRSDF publicado	Secretaría General	31-dic-18	31-dic-18	Humanos y Técnicos	<p>Secretaría General: Para los informes de PQRSDF se implementó la clasificación establecida en el Decreto 103 de 2015 sobre Solicitudes de acceso a la información, pero en el primer trimestre del año en curso (enero, febrero y marzo) no se tramito ninguna solicitud.</p>	0%	30 abr 2018: Esta actividad esta enlazada con la actividad del componente III-3.11 (responsable la DNATQ) y IV-4.2 Informes trimestrales que permitan generar oportunidades de mejora, responsable de la Secretaría General. No se evidencia la publicación de este informe en la WEB. Se debe evidenciar en el informe trimestral, la presencia de estas solicitudes.
5			V-5.1	V. 5- Monitoreo del acceso a la información pública.	Modificación de la Resolución 1612 de 2014 y creación del Grupo de Transparencia y del derecho de acceso a la información pública de la entidad	Resolución que crea Grupo de Transparencia	Resolución adoptada	Delegada para los Asuntos Constitucionales y Legales	30-jun-18	30-jun-18	Humanos y Técnicos	<p>Delegada Asuntos Constitucionales: En el mes de marzo, se remitió una propuesta de proyecto de Resolución que crea el Grupo de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública al Vicedefensor del Pueblo (4070-101). Sin embargo, en respuesta del 2 de abril, el Vicedefensor no avaló dicha propuesta y sugirió una articulación con la Secretaría General (28-024). En cumplimiento de ello, el 19 de abril de 2018, se realizó una reunión en la Secretaría General con las Direcciones Nacionales de Promoción y Divulgación de Derechos Humanos, Recursos y Acciones Judiciales, y de Atención y Trámite de Quejas, la Secretaría General y las Oficinas de Planeación y Comunicaciones, con la finalidad de definir el plan de acción para cumplir con esta meta. (Anexo 2)</p>	50%	30 abr 2018: Se verifica las gestiones adelantadas por la Delegada de Asuntos Constitucionales.
5				Elaboración del informe de cumplimiento de las decisiones de tutela sobre acceso a la información	Informe publicado en la página web de la entidad	Informe publicado	Delegada para los Asuntos Constitucionales y Legales	30-nov-18	30-nov-18	Humanos y Técnicos	<p>Delegada Asuntos Constitucionales: En la reunión del pasado 19 de abril de 2018, se decidió que cada una de las dependencias convocadas deberían remitir a la Oficina de Planeación, las actividades que desarrollarían para cumplir con las obligaciones de la Ley de Transparencia. De esta forma, en una reunión se definirá con las dependencias relacionadas, el tema para la elaboración del informe, el cual será elaborado por la Defensoría Delegada para los Asuntos Constitucionales y Legales. (Anexo 2)</p>	20%	30 abr 2018: La Delegada de Asuntos Constitucionales ha adelantado actividades encaminadas a la consolidación y elaboración de este informe.	