

Defensoría del Pueblo
Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano
Vigencia 2020

Formulación y Publicado en WEB 31ene2020

Consolidado final 31 diciembre 2020

Fecha reporte: 13ene2021

Componente	Responsable componente	Subcomponente Población Objetivo	Item	Actividades Programadas	Producto	Indicadores	Responsable	Fecha programada S/Publicación WEB 31ene2020	Recursos (Cuantificados)	SIGLA Resposable	Seguimiento - PAAC vigencia 2020	% de avance*	Observaciones Seguimiento Oficina Control Interno		
Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción	Oficina de Planeación	I-2 Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción.	I-2.1	Actualizar con los procesos los riesgos de corrupción para el año 2020	Matriz de Riesgos de Corrupción		Oficina de Planeación / Líderes de Procesos	28-feb-2020	Humanos Tecnológicos	Plan	30abr2020: Cumplida y cerrada Se realizó la actualización de los riesgos para el año 2020, con los procesos durante los meses de febrero y marzo. Las evidencias se encuentran en el siguiente link: https://defensoriadelpueblo.sharepoint.com/SGC/Forms/AllItems.aspx?viewid=e899a501%2D234d%2D4f66%2D8f5f%2D0d7d1b25d1ad&id=%2FSGC%2FRIESGOS%2FASESORIAS%2DEN%2DRIESGOS%2FASESORIAS%2DRIESGOS%202020	100%	30abr2020: Se adelantó la actualización de los riesgos de corrupción identificados por los procesos. Se definieron para esta vigencia 28 riesgos de corrupción enmarcados en los diversos procesos identificados dentro de la entidad.		
			I-2.2	Publicar mapa de riesgos de corrupción	Matriz de Riesgos de Corrupción publicada en la página web		Oficina de Planeación	28-feb-2020	Humanos Tecnológicos	Plan	30abr2020: Cumplida y cerrada Se publicó en la página de la Defensoría la matriz de riesgos de corrupción 2020. La evidencia se encuentra en el siguiente link: https://www.defensoria.gov.co/es/public/atencionciudadanoa/3139/Plan-Anticorrupci%C3%B3n-y-de-atenci%C3%B3n-al-ciudadano.htm	100%	30abr2020: Dentro de la página Web, se visibiliza la publicación de los riesgos de corrupción en el enlace: https://www.defensoria.gov.co/es/public/atencionciudadanoa/3139/Plan-Anticorrupci%C3%B3n-y-de-atenci%C3%B3n-al-ciudadano.htm Ruta: Atención al Ciudadano/Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano/Plan Anticorrupción y de atención al ciudadano/Matriz de Riesgos de corrupción 2020. Actualizado 17 marzo 2020		
			I-2.3	Realizar actualización al Manual de Riesgos según lo establecido en la metodología de la Función Pública	Manual de Riesgos actualizado		Oficina de Planeación		Oficina de Planeación	31-jul-2020	Humanos Tecnológicos	Plan	31dic2020: En el reporte de Agosto de 2020, se envió la siguiente información: "Se solicita reprogramar esta actividad para el 2021. Debido a que se tenía previsto la actualización del Manual de Riesgos de la entidad conforme a la actualización de la Guía de Administración de Riesgos por parte del Departamento Administrativo de la Función Pública, que en capacitación realizada por ellos tenían previsto publicarla en diciembre de 2019. Por tanto, a la fecha no ha sido publicada. Por otro lado, el manual de riesgos de la entidad, deberá actualizarse con la nueva planeación estratégica después de septiembre de 2020, así se realizaría una sola actualización, teniendo en cuenta la guía de la Función Pública y la nueva planeación estratégica." Dado la información anterior esta actividad se reprogramó para el año 2021.	0%	31dic2020: Se mantiene observación, con corte a 31ago2020, dado que lo presentado en este reporte es el seguimiento de las actividades y se debe presentar en otro espacio la solicitud, para modificar los formulados y pasar a V2, actividad que realiza la Oficina de Planeación y era oportuno realizar la reprogramación. Incluir actividad en el PAAC 2021, considerando: la actualización de la guía de Administración de Riesgos en V5, el pasado mes de diciembre y actualización de los objetivos de las caracterizaciones de los procesos. 31ago2020: Considerando lo determinado en la "Estrategia de Construcción Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano versión 2, estas actualizaciones al Plan Anticorrupción se deben presentar las "motivaciones, justificadas e informadas a la Oficina de Control Interno, los servidores públicos y los ciudadanos, se dejarán por escrito y se publicarán en la página web de la entidad". (página 10) Para este seguimiento, con corte 31 de agosto, no se presento solicitud.
			I-2.4	Realizar asesorías a los líderes de los procesos de la entidad, relacionada a la metodología de riesgos	Memorias de reunión		Oficina de Planeación		Oficina de Planeación	30-ago-2020	Humanos Tecnológicos	Plan	31ago2020: Cumplida y cerrada Se realizó asesoría en la metodología de Riesgos a las Regionales durante el mes de Agosto de 2020. Asesoría a los líderes de los procesos fue entre Febrero y Marzo y fueron 20 En este Link se encuentra las evidencias. https://defensoriadelpueblo.sharepoint.com/SGC/Forms/AllItems.aspx?viewid=e899a501%2D234d%2D4f66%2D8f5f%2D0d7d1b25d1ad&id=%2FSGC%2FRIESGOS%2FASESORIAS%2DEN%2DRIESGOS%2FASESORIAS%2DRIESGOS%202020	100%	31ago2020: Actividad que se realizó al inicio del año, vigencia 2020 mes de febrero a marzo, reunión con delegados por parte de los líderes de procesos a los 16 procesos y 3 subprocesos. Evidencia enlace de memorias de reunión: https://defensoriadelpueblo.sharepoint.com/SGC/Forms/AllItems.aspx?viewid=e899a501%2D234d%2D4f66%2D8f5f%2D0d7d1b25d1ad&id=%2FSGC%2FRIESGOS%2FASESORIAS%2DEN%2DRIESGOS%2FASESORIAS%2DRIESGOS%202020
		I-3 Consulta y divulgación	I-3.1	A solicitud de los líderes de proceso ajustar y socializar el mapa de procesos cuando surja la necesidad de incluir o eliminar riesgos	Publicación en el Mapa de procesos y correo MECI CALIDAD		Oficina de Planeación		Permanente	Humanos Tecnológicos	Plan	31dic2020: Se ajustó la redacción de algunos riesgos del Proceso de Financiera, según requerimiento por este proceso. 31ago2020: Durante este corte los líderes de los procesos no solicitaron ajuste a los riesgos. 30abr2020: Se realizó la actualización de los riesgos para el año 2020, con los procesos durante los meses de febrero y marzo. Las evidencias se encuentran en el siguiente link: https://defensoriadelpueblo.sharepoint.com/SGC/Forms/AllItems.aspx?viewid=e899a501%2D234d%2D4f66%2D8f5f%2D0d7d1b25d1ad&id=%2FSGC%2FRIESGOS%2FASESORIAS%2DEN%2DRIESGOS%2FASESORIAS%2DRIESGOS%202020	100%	31dic2020: Se ajustó la redacción de un riesgo de gestión del proceso de Financiera. Se verifica correo de solicitud de ajuste de los riesgos para este proceso. 30abr2020: No se presentó solicitudes, no hay registro, de actividad 30abr2020: Se ajustó los riesgos de los procesos de: Dirección Estratégico, Comunicaciones, Gestión de TIC's, Atención y Trámite, Gestión de Servicios Administrativos y se incluyó un riesgo Gestión para la Magistratura Moral, considerando que se revisó y ajusto algunos objetivos de procesos y redacción de los riesgos de corrupción.	
		I-4 Monitoreo y revisión	I-4.1	Monitorear los riesgos como se establece en el Manual y remitir a los líderes de proceso para análisis	I-4.1	Memoria de reunión y listado de asistencia Matriz de seguimiento a riesgos		Dependencias y Regionales	30-abr-2020	Humanos Tecnológicos	Plan	30abr2020: Cumplida y cerrada Se remitió correo el 20 de abril de 2020, solicitando el monitoreo de los riesgos corte 1 enero al 30 de abril de 2020. Se tendrá reporte por parte de los líderes de los procesos el quinto día hábil del mes de mayo de 2020, conforme a la ley 1474 de 2011.	100%	30abr2020: Se solicitó a través de mensaje, el pasado 20 y 28 de abril recordando como se debe realizar y a quien se debe reportar, para realizar la consolidación como procesos. (reportado por distintas dependencias y regionales)	
		I-4.1	Memoria de reunión y listado de asistencia Matriz de seguimiento a riesgos			Dependencias y Regionales	1-sep-2020	Humanos Tecnológicos	Plan	31ago2020: Cumplida y cerrada El día 20 de agosto de 2020, mediante correo electrónico del equipo SIGI, se solicita el reporte de las herramientas del SIGI 2020, donde se les informa a las Regionales, Direcciones, delegadas y Oficinas fechas de reporte a los líderes de los procesos durante los dos primeros días hábiles del mes de Septiembre (2 de septiembre).	62%	31ago2020: Se recibe por parte de las regionales y dependencias a líderes de procesos y algunos con copia a Planeación y la Oficina de Control Interno, reportes de 26 regionales y 5 delegadas. Aun esta practica al interior de la entidad requiere refuerzo, considerando que se toma muestra del reporte presentado a cuatro líderes de procesos. Promoción y Divulgación, Sub procesos de ATQ, Prevención y Protección y Subproceso RAJ. Para este indicador se toma la base de 38 regionales y 12 delegadas, total 50 dependencias y se considera el máximo reporte presentado a estos procesos misionales.			
		I-4.1	Memoria de reunión y listado de asistencia Matriz de seguimiento a riesgos			Dependencias y Regionales	2-ene-2021	Humanos Tecnológicos	Plan	31dic2020: Se remitió correo electrónico el 10 de Diciembre de 2020 por el correo Equipo SIGI, para que remitan el monitoreo de Riesgos del periodo 1 Septiembre a 31 Diciembre de 2020, el plazo de entrega de este monitoreo donde remiten Matriz de monitoreo y Memoria de reunión es el 8 de enero de 2021(5 día hábil del mes de enero 2021).	61%	31dic2020: Cumplimiento revisado en reunión junto a la Oficina de Planeación el 13ene2020. De las 38 regionales identificadas, se recibe reporte por parte 23 regionales. De las doce delegadas y la oficina de Asuntos Internacionales, cumplieron 8 delegadas y la Oficina de Asuntos Internacionales. No es un indicador que permita medir la efectividad de la medición, dado que estas dependencias pueden adelantar su seguimiento y enviarlo al líder de proceso, sin copiar a la oficina de planeación y/o Control Interno.			
		I-4.2	Memoria de reunión y listado de asistencia Matriz de monitoreo de riesgos		Líderes de Procesos	8-may-2020	Humanos Tecnológicos	Plan	30abr2020: Cumplida y cerrada Se remitió correo el 20 de abril de 2020, solicitando el monitoreo de los riesgos corte 1 enero al 30 de abril de 2020. Se tendrá reporte por parte de los líderes de los procesos el quinto día hábil del mes de mayo de 2020, conforme a la ley 1474 de 2011.	83%	30abr2020: Se recibió de los 18 procesos, quince matrices de procesos y Sub procesos. Ver Informe Evaluación y Seguimiento Plan Anticorrupción y de Atención al ciudadano, corte 30 de abril. Nomenclatura Componente Riesgos. Dos procesos (Subproceso de RAJ y proceso de Gestión de TICs, presentaron sus matrices de forma extemporánea. Gestión de Comunicaciones no lo presentó.				
		I-4.2	Analizar y consolidar el monitoreo de los riesgos para remitirlos a la Oficina de Planeación y Oficina de Control Interno como se establece en el Manual	Memoria de reunión y listado de asistencia Matriz de monitoreo de riesgos		Líderes de Procesos	7-sep-2020	Humanos Tecnológicos	Plan	31ago2020: Cumplida y cerrada En el mismo correo se le informa a los Líderes de Proceso, que deben consolidar, analizar, retroalimentar y remitir informe final, el quinto día hábil del mes de septiembre (7 de septiembre), a las oficinas de Planeación y Control Interno. Los líderes de proceso, deben comunicar en el informe final que Regionales, Direcciones, delegadas y Oficinas no reportaron información.	94%	31ago2020: Para este periodo, presentan de manera oportuna 18 líderes de procesos y subproceso. El proceso de "Recursos y Acciones Judiciales", lo presentó el 9 de septiembre (fuera de términos). Se recomienda liderar con oportunidad el reporte de cada proceso y presentar el consolidado de las dependencias que reportan, los riesgos a estos líderes. Lo mismo que realizar la valoración y seguimiento a cada uno de los riesgos formulados.			

Defensoría del Pueblo
Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano
Vigencia 2020

Formulación y Publicado en WEB 31ene2020

Consolidado final 31 diciembre 2020

Fecha reporte: 13ene2021

Componente	Responsable componente	Subcomponente Población Objetivo	Item	Actividades Programadas	Producto	Indicadores	Responsable	Fecha programada S/Publicación WEB 31ene2020	Recursos (Cuantificados)	SIGLA Responsa ble	Seguimiento - PAAC vigencia 2020	% de avance*	Observaciones Seguimiento Oficina Control Interno		
I.-			I-4.2		Memoria de reunión y listado de asistencia - Matriz de monitoreo de riesgos		Líderes de Procesos	7-ene-2021	Humanos Tecnológicos	Plan	31dic2020: Se remitió correo electrónico el 10 de Diciembre de 2020 por el correo Equipo SIGI, para que remitan el monitoreo de Riesgos del periodo 1 Septiembre a 31 Diciembre de 2020, el plazo de entrega de este monitoreo donde remiten Matriz de monitoreo y Memoria de reunión es el 8 de enero de 2021(5 día habíl del mes de enero 2021).	94%	31dic2020: Se revisa en reunión junto con la Oficina de Planeación, el 13 de enero y se consolida el seguimiento de los reportes de riesgos recibidos. De los 18 procesos, que tienen formulados, solo un proceso no presentó seguimiento, correspondiente al proceso de Comunicaciones.		
			I-4.3		Informe publicado		Oficina de Planeación	31-ene-2020	Humanos Tecnológicos	Plan	30abr2020: Cumplida y cerrada Se cuenta con informe del periodo 1 septiembre de 2019 a 31 diciembre 2019 en el siguiente link: https://defensoriadelpueblo.sharepoint.com/SitePages/RIESGOS%20Y%20OPORTUNIDADES.aspx El informe de 1 de enero 2020 a 30 de abril de 2020 se tiene programado para el mes de mayo, resultado del monitoreo enviado por los líderes de los procesos.	100%	30abr2020: Se publica el informe dentro de la intranet, en el mapa de procesos: enlace de riesgos y oportunidades el informe de monitoreo de Riesgos con corte 1 de septiembre a 1 de diciembre primer corte,		
			I-4.3	Informe monitoreo de los riesgos		Informe publicado		Oficina de Planeación	29-may-2020	Humanos Tecnológicos	Plan	31ago2020: Cumplida y cerrada Se cuenta con Informe de Monitoreo de Riesgos de corte 1 Enero a 30 de Abril. El Informe de monitoreo de riesgos del 1 de Mayo de 31 de Agosto se realiza durante el mes de Septiembre	100%	31ago2020: Se verifica el reporte de Informe de Riesgos en la Web, publicado en el enlace: Espacio: https://www.defensoria.gov.co/es/public/Gestioncontrolinstitucional/1260/Calidad-y-Modelo-EstC33A1ndar-de-Control-Interno--MECI.html Documento: https://www.defensoria.gov.co/public/pdf/01/INFORME-SEGUIMIENTO-RIESGOS-CORTE-30abril2020.pdf	
			I-4.3			Informe publicado		Oficina de Planeación	30-sep-2020	Humanos Tecnológicos	Plan	31dic2020: Se publico el 31 de Agosto el informe de monitoreo de Riesgos periodo 1 Mayo a 31 de Agosto 2020 en el mapa de procesos.	100%	31dic2020: Se encuentra publicado dentro del link del mapa de procesos, el informe con corte a 31 de agosto del 2020, publicado dentro del mapa el pasado y en el se indican que riesgos de corrupción no se han materializado. Link de enlace: https://defensoriadelpueblo.sharepoint.com/SGC/RIESGOS/SEGUIMIENTO%20A%20RIESGOS/MAYO%20-%2031%20AGOSTO%202020/INFORME%20SEGUIMIENTO%20RIESGOS%2013%20MAYO%20-%2031%20AGOSTO%202020.pdf	
		I-5.1			Informe Componente I riesgos dentro del Plan anticorrupción y de atención al ciudadano, publicado		Oficina de Control Interno	11-may-2020	Humanos Tecnológicos	OCI	30abr2020: Cumplida y cerrada 11may2020: Mediante memoria de reunión virtual realizada el 11 de mayo del 2020, se adelantó con la Oficina de Planeación, Diana Castillo, la revisión de los correos recibidos por parte de los líderes de procesos y dependencias. Registrando las observaciones. Se verifica cada una de las memorias de reunión y se incluye observaciones y recomendaciones en el informe I componente de riesgos.	100%	30abr2020: Incluida dentro del Informe del Plan Anticorrupción y de atención al Ciudadano, con corte 30abr2020		
		I-5.1	I-5 Seguimiento		Realizar seguimiento al mapa riesgos de corrupción	Informe Componente I riesgos dentro del Plan anticorrupción y de atención al ciudadano, publicado		Oficina de Control Interno	8-sep-2020	Humanos Tecnológicos	OCI	31ago2020: Cumplida y cerrada Mediante reunión realizada el 8 de septiembre 2020, se verifica el reporte de los 16 procesos y 3 subprocesos. Se presenta Informe dentro del componente I. Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de riesgos de Corrupción. No se verifica el reporte del subproceso RAJ corte 31 de agosto 2020	100%	31ago2020: Se realiza seguimiento y se incluye las recomendaciones a los riesgos de Corrupción en el componente I del "Informe de Evaluación y Seguimiento al Plan Anticorrupción y de Atención al ciudadano 2020, corte 31 agosto" y publicado en la web.	
		I-5.1			Informe Componente I riesgos dentro del Plan anticorrupción y de atención al ciudadano, publicado		Oficina de Control Interno	8-ene-2021	Humanos Tecnológicos	OCI	31dic2020: Dentro del Informe del Plan anticorrupción y de atención al ciudadano, con corte a 31dic2020, dentro del componente "I.- GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN - MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN", se presenta el III - Tercer seguimiento al mapa de riesgos de corrupción, con esta fecha de corte.	100%	31dic2020: Se incluyó el reporte de seguimiento a riesgos con esta fecha de corte, dentro del informe que se va a publicar en la WEB. Se recomienda el ajuste de riesgos considerando la nueva metodología establecida por el DAFP en V5, del pasado mes de diciembre del 2020, el ajuste de los objetivos de las caracterizaciones de los procesos y cambios en las actividades de control; asegurar un control de cambios para esta matriz, con el fin de tener la trazabilidad de los ejercicios.		
		II.- Racionalización de trámites	Secretaría General	II-1 Tipo de racionalización: Racionalización de tiempo. Registro de inscripción y descargue del certificado virtual al Curso pedagógico "Derechos de la Niñez"	II-1.1	Acción específica de racionalización: Diseñar formulario de inscripción y certificado en herramienta web	Descripción de la mejora a realizar al trámite: Agilizar la inscripción y entrega del certificado Situación actual: El registro y el certificado se realiza manualmente en las Defensorías Regionales.	Beneficio al ciudadano y/o Entidad: No requiere desplazamientos para realizar inscripción y reclamo de certificado a los ciudadanos amonestados	Secretaría General	31-ago-2020	Humanos Tecnológicos	Sec	31dic2020: SG: No se desarrollo la herramienta que se tenía contemplada de realizar en el marco del proyecto de Fortalecimiento de la Capacidad de la Defensoría del Pueblo, puesto que no se contrato la fabrica de software. 31ago2020: No se presentó avance 30abr2020: No se registra, ni presenta avance	0%	31dic2020: Actividad no desarrollada. Es importante se revise, la manera de atender a los usuarios, considerando este plan de contingencia y la virtualidad a la que esta sometida la Defensoría del Pueblo y todas sus sedes por la pandemia, y la necesidad de solicitar por parte de las entidades gubernamentales, entre otros el Bienestar Familiar, los juzgados de Familia y de los usuarios, del registro para tomar estos cursos, (que se están adelantando de manera virtual) y la certificación a asistencia a esta actividad. 31ago2020: Actividad no desarrollada. Se debe considerar que esta actividad esta propuesta desde la vigencia 2016, con algunos ajustes. Se debe considerar, las directrices definidas en la "Estrategia de Construcción Plan Anticorrupción y Atención al ciudadano versión 2, estas actualizaciones al Plan Anticorrupción se deben presentar las "motivaciones, justificados e informados a la Oficina de Control Interno, los servidores públicos y los ciudadanos, se dejen por escrito y se publicaran en la web de la entidad" 30abr2020: No presenta avance.
					II-1.2	Acción específica de racionalización: Implementar estrategia de divulgación del formulario y certificado en línea			Oficina de Comunicaciones	31-ago-2020	Humanos Tecnológicos	Com	31dic2020: La Oficina de comunicaciones E Imagen Institucional queda atenta a recibir los insumos para su publicación y divulgación. 31ago2020: Respecto a este componente: "Registro de inscripción y descargue del certificado virtual al Curso pedagógico" no se ha notificado el desarrollo tecnológico para realizar la publicación del botón que apuntaría el link allí e iniciar la implementación de la estrategia de divulgación del formulario y certificado. 30abr2020: No se registra avance	0%	31dic2020: Como consecuencia de la anterior actividad, esta no fue posible su cumplimiento. 31ago2020: Idem, registro de la actividad anterior, adicional esta actividad depende totalmente de lo desarrollada en la actividad II-1.1. 30abr2020: No presenta avance.
			III-1.1	Tipo Misional: Publicar Informe de Situación de Derechos Humanos y DH (vigencia 2019)	Informe de Situación de Derechos Humanos y DH 2019 publicado en la página web		Vicedefensoría	12-may-2020		Vice	31ago2020: Cumplida y Cerrada El Informe se encuentra publicado en la web: Primera parte: https://www.defensoria.gov.co/public/pdf/XXVII-Informe-del-Defensor-del-Pueblo-al-Congreso.pdf Segunda parte, de gestión https://www.defensoria.gov.co/public/pdf/XXVII-Informe-del-Defensor-del-Pueblo-al-Congreso-Parte-II.pdf	100%	31ago2020: Se recomienda se registre en los títulos dentro de la página web, se indique que ese numero "XXVII Informe del..." corresponde a la vigencia 2019, y su fecha de publicación. 30abr2020: Se ha adelantado, el proyecto pendiente de formalización y publicación.		
			III-1.2	Tipo Misional: Publicar Informe del Defensor del Pueblo al Congreso de la República (vigencia 2019)	Informe de Gestión del Defensor del Pueblo del año 2019		Vicedefensoría	18-ago-2020		Vice	31ago2020: Cumplida y Cerrada El Informe se encuentra publicado en la web: Segunda parte: https://www.defensoria.gov.co/public/pdf/XXVII-Informe-del-Defensor-del-Pueblo-al-Congreso-Parte-II.pdf .	100%	31ago2020: Se presenta en la segunda parte de lo publicado en este espacio de informes al congreso, el Informe de gestión 2019. Se recomienda se indique en el título, a que se refiere la primera parte y segunda parte. https://www.defensoria.gov.co/public/pdf/XXVII-Informe-del-Defensor-del-Pueblo-al-Congreso-Parte-II.pdf 30abr2020: Se ha establecido un plan de trabajo, con las diferentes Direcciones Nacionales, Delegadas y dependencias responsables de presentar alguna información para la emisión de este documento.		

Defensoría del Pueblo
Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano
Vigencia 2020

Formulación y Publicado en WEB 31ene2020

Consolidado final 31 diciembre 2020

Fecha reporte: 13ene2021

Componente	Responsable componente	Subcomponente Población Objetivo	Item	Actividades Programadas	Producto	Indicadores	Responsable	Fecha programada S/ Publicación WEB 31ene2020	Recursos (Cuantificados)	SIGLA Responsable	Seguimiento - PAAC vigencia 2020	% de avance*	Observaciones Seguimiento Oficina Control Interno			
Rendición de Cuentas Vicedefensoría		III-1 Información de calidad y en lenguaje comprensible	III-1.3	Tipo Misional: Publicar Estudios e Investigaciones sobre vulneración de DDHH que hagan parte del Plan Anual de Investigaciones, que surtan el proceso del Comité Editorial y tengan el aval de la alta dirección.	Informe publicado en página web		Vicedefensoría / Dirección Nacional de Promoción y Divulgación / Oficina de Comunicaciones.	Semestral			Vice	70%	<p>31dic2020: Se mantiene avance. Se recomienda, para la vigencia 2021, se defina un plan de trabajo y se disponga de un espacio determinado dentro de la WEB, para publicación de estos informes que permite sea de consulta, considerando que son fuente de información para investigaciones y se evidencia el cumplimiento de la misionalidad de la Entidad, referente a: "Proteger y defender los derechos humanos y prevenir sus violaciones"</p> <p>31ago2020: Durante el primer semestre se puede visualizar en la web, presentada como noticia la última publicación. Al revisar el enlace de noticias, se presentan diversas publicaciones como:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Hacia un cambio de paradigma sobre la vejez en Colombia (31ago2020) - Se observa, que se encuentran publicadas muchos documentos que habían sido retirados de la WEB, dispuesto en el espacio de cada una de las delegadas. Es importante se asegure, se mantengan allí publicados indicando la fecha de actualización, para así resaltar los nuevos cambios. - Informe defensorial sobre la política de atención a víctimas de actos de terrorismo (25 ago 2020) - Informe defensorial: Análisis de género y movilidad humana en frontera (1abr2020) <p>Sin embargo, se recomienda, se de publicación al Plan Anual de investigaciones de la vigencia 2020 y que estas publicaciones se dispongan en un espacio dentro de la web, por vigencias y/o temas. Adicional, según el producto establecido para esta actividad se indica: "Informe publicado en página web" de los estudios publicados sobre investigaciones sobre la violación de DDHH. Informe que no esta visible.</p> <p>30abr2020: Se verifica las evidencias de las publicaciones adelantadas por la Delegada. Se recomienda conocer el plan Anual de investigaciones, actualizado a la vigencia 2020 y se determine un espacio en la WEB, donde se dispongan estas publicaciones que permitan ser consultadas tanto por los diferentes usuarios, grupo de interés y organizaciones, clientes de la Defensoría del Pueblo.</p>			
			III-1.4	Tipo Misional: Publicar informe ante Altas Cortes	Informe publicado en página web		Defensoría Delegada para Asuntos Constitucionales y Legales.	Semestral		DACL	100%	<p>31dic2020: Se encuentran publicados los dos informes en el micrositio de la Delegada para los Asuntos Constitucionales y Legales: https://www.defensoria.gov.co/es/delegadas/7/, con los siguientes nombres: i) Informe de cumplimiento de sentencias 2016 - 2020; y ii) Informe de Litigio Defensorial ante la Corte Constitucional 2020.</p> <p>31ago2020: El informe sobre el seguimiento de las sentencias emitidas por la Corte Constitucional con órdenes a la Defensoría del Pueblo 2016-2020 ya fue elaborado y remitido a los Despachos del señor Defensor y Vicedefensor del Pueblo, a los Defensores Delegados y a los Defensores Regionales. A la fecha, estamos esperando que la Vicedefensoría apruebe el documento para proceder a publicarlo. En relación con el informe para el segundo semestre del año, la Defensoría Delegada para los Asuntos Constitucionales presentará un balance de las actuaciones ante la Corte Constitucional y el Consejo de Estado durante el 2020.</p> <p>30abr2020: Desde el mes de enero, se conformó el equipo de trabajo de la Delegada encargado de adelantar las acciones. En febrero y marzo, se realizaron las siguientes acciones: selección de sentencias a estudiar y elaboración de las fichas jurisprudenciales. En el mes de abril, el señor Defensor del Pueblo expidió la Circular 007 de 2020 (14 de abril), con la finalidad que las dependencias relacionadas con esta acción colaboren con la labor adelantada por la Delegada. En 20 de abril se oficiarán a las Delegadas, Direcciones y a la Regionales encargadas de hacer seguimiento a las sentencias de la Corte Constitucional con órdenes para la Defensoría del Pueblo, con plazo de remitir las acciones hasta el 8 de mayo. (Se anexa ejemplo de memorando remitido a cada una de las dependencias por Orfeo, por inconvenientes en Orfeo no se pudieron descargar los oficios).</p>				
			III-1.5	Tipo Admón.: Publicar informe de avance en el cumplimiento del Plan Integrado de Acción Estratégica y Gestión Operativa	Informe publicado en la página web		Oficina de planeación	Bimestral		Plan	83%	<p>31dic2020: Actividad publicada con corte Noviembre en la siguiente ruta https://www.defensoria.gov.co/es/public/Gestionycontrolinstitucional/1143/Gest%3B3n-estrat%3BAgica.htm</p> <p>31ago2020: Se encuentra publicado en la pagina de la Entidad, en el link https://www.defensoria.gov.co/es/public/Gestionycontrolinstitucional/1143/Gest%3B3n-estrat%3BAgica.htm</p> <p>30abr2020: Se encuentra publicado en la pagina de la entidad, en el siguiente link: https://www.defensoria.gov.co/public/pdf/01/seguimiento_plandeaccion2020-febrero.pptx</p>				
			III-1.6	Tipo Admón.: Publicar informe de seguimiento a la ejecución de los proyectos de inversión	Informe publicado en la página web		Oficina de planeación	Trimestral		Plan	75%	<p>31dic2020: Actividad reportada con corte Septiembre 2020 el cual se encuentra en la siguiente ruta: https://www.defensoria.gov.co/es/public/Gestionycontrolinstitucional/6488/Proyectos-de-Invers%3BF%3BDn.htm</p> <p>31ago2020: Se encuentra publicado en la pagina de la Entidad, en el link https://www.defensoria.gov.co/public/pdf/01/Public_inf_inv_Ley_1474_a_30_junio_2020.pdf</p> <p>30abr2020: Se encuentra publicado en el siguiente Link: https://www.defensoria.gov.co/public/pdf/01/Public_inf_inv_Ley_1474_a_31_marzo_2020.pdf</p>				
																<p>31dic2020: Se presenta dos rutas de acceso, para consulta de este informe, en la pagina Web: ruta 1: La Defensoría/Información Institucional/Planeación Estratégica ca Ruta 2: La defensoría/Planeación Gestión/Plan de Acción.</p> <p>Se encuentran publicados de manera mensual, desde abril. Adicional en los meses de agosto y septiembre se encuentran publicados dos documentos por mes: Seguimiento al Plan de acción, y Reporte de avance de la ejecución al Plan de acción en Excel. En el reporte de Noviembre se alcanza un cumplimiento del 84,91%.</p> <p>Se recomienda, registrar en la WEB, la fecha de Publicación y de elaboración del informe.</p> <p>31ago2020: Consultada la pagina web, ruta: La Defensoría/Planeación y Gestión/plan de acción: Plan de acción 2020: se presentan informes del avance de cumplimiento a este plan con corte a: enero, febrero, abril, mayo y junio del 2020; y una sabana en Excel de reporte a julio del 2020. No todos los informes presentan recomendaciones, ni observaciones a los avances o no reportes de las oficinas. A pesar de que el plan de acción esta construido por procesos, el reporte lo presentan por dependencias. Adicional no se ha establecido una periodicidad uniforme.</p> <p>30abr2020: Se encuentra el informe correspondiente al primer bimestre del 2020</p>
																<p>31dic2020: A esta fecha de corte, se encuentra publicado el informe con corte a sep 2020, en la ruta: La Defensoría/Planeación y Gestión/Proyectos de Inversión. No es posible verificar la fecha de elaboración y publicación del informe. Se recomienda identificar el indicador de cuantos informes y la fecha de su publicación, para dar un cumplimiento total al avance; el control de fechas permite verificar la trazabilidad y el contexto de la situación, considerando una oportunidad dentro de la transparencia de la información publicable.</p> <p>31ago2020: Consultada la pagina web, ruta: La Defensoría/Planeación y Gestión/Proyectos de Inversión, se encuentra publicado el informe del segundo trimestre, corte a junio 2020.</p> <p>30abr2020: Se encuentra publicado el informe con corte a marzo del 2020-</p>

Defensoría del Pueblo
Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano
Vigencia 2020

Formulación y Publicado en WEB 31ene2020											Consolidado final 31 diciembre 2020	Fecha reporte: 13ene2021	
Componente	Responsable componente	Subcomponente Población Objetivo	Ítem	Actividades Programadas	Producto	Indicadores	Responsable	Fecha programada S/Publicación WEB 31ene2020	Recursos (Cuantificados)	SIGLA Responsable	Seguimiento - PAAC vigencia 2020	% de avance*	Observaciones Seguimiento Oficina Control Interno
III			III-1.7	Tipo Admón.: Publicar reporte de ejecución Presupuestal	Informe ejecución mensual acumulado		Subdirección Financiera	Cuatrimestral		Fin	<p>31dic2020: Se realizó mensualmente la solicitud para la publicación de la ejecución presupuestal, por requerimiento de la oficina de planeación se mide cuatrimestralmente, publicando mes a mes los valores acumulados ya que el SIF Nación lo emite de esta forma. La solicitud de diciembre se elaborará después del 25 de enero debido al cierre de periodo de transición, que finaliza hasta el 20 de enero. Las publicaciones se encuentran en la página de la entidad en el siguiente enlace: https://www.defensoria.gov.co/es/public/Gestioncontrolinstitucional/1146/Planeacion/C38B3n-presupuestal.htm.</p> <p>31ago2020: Se adjunta los soportes de correos dentro de los primeros cinco (5) días hábiles de cada mes, donde se solicita la publicación en la página Institucional de la ejecución presupuestal de mayo, junio, julio y agosto.</p> <p>30abr2020: Se enviaron los informes mensualmente para su publicación y se adjuntan copia de los correos, también el pantallazo de la publicación del cuatrimestre en la página institucional.</p>	91%	<p>31dic2020: Se consulta en la ruta: La defensoría/Información Presupuestal/informes de ejecución Presupuestal. En este espacio se encuentra publicado el "reporte", correspondiente a los meses de enero a junio y los meses de agosto a noviembre, no está publicado el de julio. Total 10 reportes de 11, publicados. Es recomendable registrar las fechas de elaboración y publicación de este reporte</p> <p>31ago2020: Se verifica la publicación del "Informe de ejecución presupuestal" de agosto, junio mayo, abril marzo, febrero, enero. No es un reporte cuatrimestral, sino mensual. Se recomienda para la siguiente vigencia, definir como reporte y la frecuencia de publicación.</p> <p>30abr2020: Se verifica publicación en la web, de los reportes, de ejecución presupuestal. Enlace: https://www.defensoria.gov.co/es/public/Gestioncontrolinstitucional/1146/Planeacion/C38B3n-presupuestal.htm</p>
			III-2.1	Actualizar directorio de GRUPOS DE VALOR en el botón de transparencia	Publicar directorio en el botón de transparencia		Vicedefensoría	14-feb-2020		Vice	<p>31dic2020: No se actualizó el directorio en 2020, se realizará la actualización en el primer trimestre de 2021.</p> <p>31ago2020: Ya está publicado el directorio.</p> <p>30abr2020: En el siguiente link se puede acceder al directorio actualizado. En la carpeta de evidencias se anexa el documento en mención. https://www.defensoria.gov.co/public/pdf/directorio_organizaciones-sociales-2019.pdf</p>	0%	<p>31dic2020: Con la observación presentada por la OCI con corte a 31ago, se determinó que no se ha actualizado este directorio. Se verificará la inclusión de esta actividad en la propuesta del PAAC vigencia 2021.</p> <p>31ago2020: El enlace establecido en el botón de transparencia, se encuentra en el componente "Estructura Orgánica y Talento Humano", con el título de "Directorio de Agremiaciones, Asociaciones y otros grupos de interés". En la observación del anterior corte, se indicaba que este enlace estaba dentro del espacio de Rendición de Cuentas, vigencia 2019. No se encuentra el publicado y actualizado para la vigencia 2020, dentro de este mismo espacio</p> <p>Se mantiene observación corte anterior.</p> <p>30abr2020: Se visibiliza la publicación de este directorio, en el enlace: https://www.defensoria.gov.co/public/pdf/directorio_organizaciones-sociales-2019.pdf Directorio que aplicó para la vigencia 2019, y que estaba dentro de una actividad dentro del PAAC vigencia 2019. Se recomienda, actualizar para la vigencia 2020, disponer en la pestaña de RdeC para esta vigencia, e indicar versión y fecha de última actualización, considerando su aplicabilidad para esta vigencia 2019. No se ha actualizado, ni se encuentra disponible en la pestaña de Rendición de Cuentas para la vigencia 2020. Se recomienda en este documento, actualizarlo para esta vigencia, indicar el responsable de la consolidación, facilitar su consulta, por un índice por regionales y temas.</p>
			III-2.2	Publicar CRONOGRAMA de ejecución de las actividades de diálogo con la ciudadanía y grupos de interés	Cronograma publicado en Página Web Institucional	Dirección Nacional de Promoción y Divulgación	14-feb-2020	P&D	<p>30abr2020: Cumplida y cerrada</p> <p>El Cronograma de Participación Ciudadana que hace parte del componente 3: Rendición de Cuentas / Participación Ciudadana. Fue elaborado y publicado la web de la Defensoría en la fecha prevista. Se encuentra para consulta en el ítem de Atención al Ciudadano de la web defensorial. Se realiza seguimiento a cada una de las actividades en la matriz correspondiente que hace parte del seguimiento general al PAAC 2020. Consultar en: https://www.defensoria.gov.co/es/public/atencionciudadana/9154/Cronograma-de-participacion-ciudadano.htm</p>	100%	<p>30abr2020: Se publicó el cronograma, en el enlace: https://www.defensoria.gov.co/es/public/atencionciudadana/9154/Cronograma-de-participacion-ciudadano.htm</p> <p>Con el título: "Cronograma Actividades Ciudadanía 2020". Se recomienda, realizar seguimiento y presentar los avances, publicando el seguimiento en este enlace de publicación.</p>		
			III-2.3	Definir una metodología institucional para desarrollar los espacios de diálogo con la ciudadanía y grupos de interés	Metodología publicada en la página web	Dirección Nacional de Promoción y Divulgación / Vicedefensoría / Oficina de Planeación	14-feb-2020	P&D	<p>30abr2020: Cumplida y cerrada.</p> <p>La Metodología Institucional para el Desarrollo de los Espacios de Diálogo con la Ciudadanía que hace parte del componente 3: Rendición de Cuentas / Participación Ciudadana. Fue elaborado y publicado la web de la Defensoría en la fecha prevista. Se encuentra para consulta en el ítem de Atención al Ciudadano de la web defensorial. Consultar en: https://www.defensoria.gov.co/es/public/atencionciudadana/9154/Cronograma-de-participacion-ciudadano.htm</p>	100%	<p>30abr2020: Se publicó el "METODOLOGÍA INSTITUCIONAL PARA DESARROLLAR LOS ESPACIOS DE DIÁLOGO CON LA CIUDADANÍA Y GRUPOS DE INTERÉS" en el enlace: https://www.defensoria.gov.co/es/public/atencionciudadana/9154/Cronograma-de-participacion-ciudadano.htm</p> <p>Se recomienda, presentar la versión de este documento, de tal manera que permita realizar seguimiento y verificación a las versiones adelantadas.</p>		
			III-2.4	Convocar a los ciudadanos y grupos de interés a los espacios definidos en el cronograma a través de los diferentes canales	Convocatorias publicadas en la página web y redes sociales	Vicedefensoría / Oficina de Comunicaciones	Mensual	Com	<p>31dic2020: La Oficina de comunicaciones E Imagen Institucional envía soportes de comunicaciones con las comunidades, a través de publicaciones en la página WEB, boletines de prensa y noticias de encuentros con diversas comunidades que evidencian el diálogo Sostenido, tal como se evidencia en la página web https://www.defensoria.gov.co/es/nube/comunicados/ y en las RRSS de la Defensoría.</p> <p>31ago2020: Dada la situación de confinamiento originada por el COVID-19 La Oficina de comunicaciones envía soportes de las publicaciones realizadas en las redes sociales invitando a la ciudadanía a con relación a la invitación y transmisión de la Rendición de Cuentas Vigencia 2019 de la Defensoría del Pueblo. Así como también su publicación en la página web de la defensoría y el informe de transmisión originado por el operador.</p> <p>30abr2020: Teniendo en cuenta el numeral III-2 del PAAC 2020, sobre Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones y la acción de Convocar a los ciudadanos y grupos de interés a los espacios definidos en el cronograma a través de los diferentes canales (página web y redes sociales), durante el primer cuatrimestre de 2020 a través de las redes sociales de la Defensoría del Pueblo no se realizó ninguna acción, dado que la convocatoria a las Rendiciones de Cuentas Regionales (espacio de diálogo de doble vía con la ciudadanía) se hizo directamente por los Defensores regionales a través de los medios y canales que ellos consideraron idóneos. En cuanto a la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas Vigencia 2019 de la Defensoría del Pueblo a nivel nacional, no se ha realizado ninguna convocatoria aún, debido a que la audiencia no tiene una fecha, ni lugar definido, inmediatamente se define esto, la Oficina de Comunicaciones e Imagen Institucional realizará la convocatoria y difusión por los medios y espacios definidos.</p>	100%	<p>31dic2020: Se verifican los soportes enviados por esta oficina donde se incluyen 36 publicaciones en la Web durante este periodo. Se inició con la posesión del Señor Defensor del Pueblo, el pasado 1sep2020, doctor Carlos Ernesto Camargo Asís.</p> <p>31ago2020: Se visibiliza los comunicados en el enlace web: https://www.defensoria.gov.co/es/nube/comunicados/ para este periodo de verificación</p> <p>Adicional, se presentó convocatoria al ejercicio de Rendición de Cuentas de la vigencia 2019, realizado el pasado 5 de agosto.</p> <p>En la Intranet, se publicaron noticias de interés nacional y regional a los servidores de la entidad.</p> <p>30abr2020: La oficina de Comunicaciones, envía soportes de comunicación con las comunidades, a través de publicaciones en la Página WEB, no solo enmarcado a los ejercicios de audiencia de Rendición de Cuentas, a nivel Regional, sino también boletines de prensa y noticias de encuentros con diversas comunidades, que evidencian el diálogo sostenido.</p>		
III-2.5	Impartir directrix para definir en cada informe administrativo los canales y tiempos para recibir preguntas, observaciones y sugerencias	Memorando notificado	Secretaría General	14-feb-2020	Sec	<p>30abr2020: Cumplida y cerrada</p> <p>Se remitió memorando a la Dependencia del área administrativa impartiendo directrices sobre el texto que debe remitirse en los informes administrativo.</p>	100%	<p>30abr2020: Con el memorando radicado, 2020000050003883 del pasado 14 de febrero, se indicó a las áreas de: Subdirección Administrativa, Subdirección Financiera, Grupo de Contratación, Grupo de Sistemas, y Grupo de Transparencia y Servicio al Ciudadano. Sin embargo se recomienda se extienda esta comunicación a las otras áreas que realizan publicaciones y no son solamente "Administrativos", áreas misionales.</p>					
III-4 Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional		III-4.1	Responsabilidad: Publicar el boletín virtual de análisis y evaluación del impacto de las acciones de rendición de cuentas producto de los espacios de participación ciudadana	Informe publicado en la página web y redes sociales		Vicedefensoría	Semestral		Vice	<p>31dic2020: El funcionario encargado de realizar el Boletín ya no trabaja en la Defensoría, se le comenó al Vicedefensoría para definir quien lo realizará en 2021.</p> <p>31ago2020: El Boletín está en elaboración se incluye en evidencias.</p> <p>30abr2020: La Vicedefensoría del Pueblo iniciará el diseño de una estructura para dicho boletín y solicitará mediante memorando a las dependencias respectivas la información a incluirse.</p>	20%	<p>31dic2020: Actividad sin cumplir, se mantiene avance y se verificará la inclusión de esta actividad dentro del PAAC vigencia 2021 o una actividad similar que asegure un buen análisis de los diversos ejercicios de rendición de cuentas.</p> <p>31ago2020: No se cumplió actividad. Se recomienda, publicar dos boletines al año, considerando su reporte semestral como producto.</p> <p>30abr2020: No se ha establecido las actividades formalmente para la realización de este boletín y su frecuencia de publicación.</p>	

Defensoría del Pueblo
Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano
Vigencia 2020

Formulación y Publicado en WEB 31ene2020

Componente	Responsable componente	Subcomponente Población Objetivo	Item	Actividades Programadas	Producto	Indicadores	Responsable	Fecha programada S/Publicación WEB 31ene2020	Recursos (Cuantificados)	SIGLA Responsable	Consolidado final 31 diciembre 2020	Fecha reporte: 13ene2021		
											Seguimiento - PAAC vigencia 2020	% de avance*	Observaciones Seguimiento Oficina Control Interno	
IV.- Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano	Secretaría General	IV-1 Estructura administrativa y direccionamiento estratégico	IV-1.1	Actualizar documento Carta de Trato Digno y Portafolio de servicios y procedimientos administrativos (opas)	Documentos actualizados		Secretaría General Oficina de Planeación Oficina de Comunicaciones	30-abr-2020		Plan	<p>31dic2020: SG: Se tiene prevista la actualización de los documentos de servicio al ciudadano en la vigencia 2021, incluida en la propuesta de actividades a desarrollar en PAAC 2021.</p> <p>30abr2020:Se realizó la actualización de la carta de trato digno, y Portafolio de Servicios y OPAs</p>	90%	<p>31dic2020: Dadas las observaciones presentadas por la OCI, la actualización de estos documentos, sea una actividad dentro del PAAC vigencia 2021, atendiendo las recomendaciones dadas. Se mantiene avance</p> <p>31ago2020: Se encuentra publicado "Carta de Trato digno al Usuario". Se recomienda se indique en este documento responsable y fecha de elaboración y actualización. Se encuentra publicado en el siguiente enlace: https://www.defensoria.gov.co/es/public/atencionciudadano/1835/Carta-de-trato-digno-al-ciudadano.htm</p> <p>30abr2020: "Se han actualizado....."</p> <p>"Se recomienda, indicar en este documento, cual es el enlace para establecer una PQRSDF y ser parte de los documentos del proceso dentro de la Intranet Para ambos documentos, es importante definir el área responsable de su elaboración y aprobación y la fecha de su aprobación."</p>	
			IV-2 Fortalecimiento de los canales de atención	IV-2.1	Realizar seguimiento a las PQRSDF, y solicitudes de Acceso a la Información del nivel central y regional	Informe cualitativo y cuantitativo		Secretaría General	Cuatrimestral		Sec	<p>31dic2020: SG: Se encuentra publicado el informe de PQRSDF del periodo Mayo-Agosto de 2020 en https://www.defensoria.gov.co/public/pdf/01/PQRSDF_SEGUNDO_TRIMESTRE_2020.pdf Se elaboró y aprobo el informe de PQRSDF del periodo septiembre de 2020, se remite al comité SIGI para presentación (adjunto correo) y se remite para publicación en pagina web el 7 de enero de 2021 (adjunto correo).</p> <p>31ago2020: Se elabora el informe cuatrimestral del periodo enero - abril de 2020 de PQRSDF, el cual se encuentra disponible en la pagina web de la entidad en https://www.defensoria.gov.co/public/pdf/01/PQRSDF_PRIMER_TRIMESTRE_2020.pdf, se presenta a Comité SIGI el día 26 de agosto de 2020.</p> <p>30abr2020: No se registra, ni presenta avance</p>	93%	<p>31dic2020: A esta fecha de consulta, se encuentra publicado el informe de segundo corte cuatrimestral y se verifica las evidencias de la solicitud de publicación del último informe corte 31dic2020. Con este último informe, aun no disponible en la WEB, se da un reporte enmarcado en las PQRSDF, que recibe la entidad al desarrollar sus actividades al prestar su servicio bien misional o administrativo por parte de los servidores de la Defensoría del Pueblo.</p> <p>Se recomienda continuar con el fortalecimiento y manejo de estas definiciones a los servidores, con el fin de fortalecer nuestro servicio y aclarar la aplicación de estos términos dentro de las actividades administrativas de la entidad.</p> <p>31ago2020: Se encuentra publicado el informe del primer cuatrimestre de enero abril del 2020, generado el 24 de julio del 2020.</p> <p>30abr2020: No presenta avance.</p>
			IV-3 Talento humano	IV-3.1	Realizar cuatro (4) Capacitaciones a los servidores públicos sobre integridad, oportunidad y calidad en el servicio al ciudadano	Capacitaciones realizadas		Secretaría General Talento Humano	30-nov-2020		TH	<p>31dic2020: Dando alcance al plan 2020, en el último cuatrimestre el cual va del 01 de septiembre al 30 de diciembre, se realizaron las siguientes actividades: *1- Capacitación de SIGI, foro Capítulo 2 del módulo 6, Subsistema: Servicio al Ciudadano, dirigido por la Oficina de Planeación. Fecha de realización: miércoles 30 de septiembre de 2020 Intensidad horaria: 3 horas - Modalidad: Virtual - TEAMS. Número de inscritos: 119 servidores públicos. *2- Curso de Función Pública "Integridad, Transparencia y Lucha contra la Corrupción" Fecha de realización: Junio, julio, agosto y septiembre del 2020 Intensidad horaria de 20 horas, tres unidades de temáticas - Modalidad virtual Número de inscritos: 391 servidores públicos. *3- Capacitación "Servicio al Ciudadano" Objetivo: Capacitar y sensibilizar sobre la importancia del servicio al ciudadano. Dirigido por la doctora Myriam Bustos Sánchez, Abogada y Psicóloga. Especialización: Derecho Constitucional Ciencias Políticas. Magister: Planeación Socio Económica. Doctorado: Derecho Financiero y Tributario. Fecha de realización: 16 al 23 diciembre de 2020 Intensidad horaria: 12 horas. - Modalidad: Virtual (Teams) Número de participantes: 78 servidores públicos *4- Capacitación "TODOS SOMOS DEFENSORES" Objetivo: Entregar a la Defensoría del Pueblo en Colombia una herramienta didáctica, que contribuirá al cumplimiento de sus fines constitucionales y legales. Especialmente, en la ética, el mejoramiento del clima laboral y la prestación de servicios institucionales internos. Dirigido por el doctor Rodrigo Antonio Peñarredonda Dueñas, Abogado Doctor en Derecho Especialización en Docencia Universitaria. Experiencia: Magistrado en Derecho Disciplinario, docente en Ética y Mecanismos Alternativos de Solución de Conflictos. Fecha</p>	100%	<p>31dic2020: Se presentaron las evidencias de las capacitaciones, realizadas y que fortalecen los valores del servidor público. Es importante continuar con esta formación y que sea parte de los compromisos de los servidores y líderes de dependencias y procesos, que atienden a usuarios, liderado por Gestión Humana.</p> <p>31ago2020: Dadas las condiciones presentadas por la emergencia declarada y argumentadas por la Subdirección de Talento Humano, no hay avance en esta actividad.</p> <p>30abr2020: Se visibiliza los cursos virtuales establecidos por la entidad. Se recomienda sea una directriz de obligatorio cumplimiento para todos los servidores que de alguna manera tienen alguna interacción con usuarios externos e internos.</p>
			IV-4 Normatividad y procedimientos	IV-4.1	Actualizar el documento de caracterización de los procesos misionales incluyendo la caracterización de ciudadanos, grupos de interés y partes interesadas	Caracterizaciones de los procesos misionales actualizados		Secretaría General / Oficina de Planeación	30-jun-2020		Plan	<p>31dic2020: La actividad se realizó en el mes de noviembre, las actualizaciones no publicadas se encuentran en proceso de revision por parte de las nuevas directivas correspondientes. La oficina de planeacion espera a Marzo 2021 tener todas las Caracterizaciones actualizadas publicadas en el mapa de procesos.</p> <p>31ago2020: Se actualizo el formulario de caracterizaciones de los proceso código SQ-F07, Versión 05, Fecha 11/03/2020 , incluyendo dentro del mismo la información de los grupos de interés, partes interesadas y caracterización del usuario.</p> <p>Se actualizado el proceso de promoción y divulgación, se amplía el plazo para el mes de noviembre de 2020.</p> <p>30abr2020: Se cuenta con el modelo de formato de caracterización SQF07 Versión 5 del 11 de marzo de 2020, se tiene contemplado en mayo realizar plan de trabajo para la actualización.</p>	50%	<p>31dic2020: Se actualizaron las caracterizaciones de dos procesos: Promoción y Divulgación, en V10 y Prevención y protección en V6 y dos subprocesos: Recursos y Acciones Judiciales en V6 y Defensoría Pública, en V6. Revisar su cumplimiento en el PAAC vigencia 2021, para todas las caracterizaciones de los procesos de la entidad.</p> <p>31ago2020: Se recomienda definir plan de trabajo para atender la actualización de las caracterizaciones de los procesos y Subproceso, misionales: 5 procesos y 3 subprocesos, total 8. Solo se ha actualizado un proceso Promoción y Divulgación. de los otros procesos se han actualizado dos: Gestión de las comunicaciones y Gestión Documental</p> <p>30abr2020: Se definió el formato para adelantar la actualización de las caracterizaciones. SQ-F07, Versión 05 del 11mar2020. Se recomienda, definir un plan de trabajo para la actualización de las 19 caracterizaciones dentro de este nueva metodología.</p>
	IV-4.2	Ajustar Interna Resolución 327 de 2018 en relación con el tiempo del trámite interno de las peticiones misionales de acuerdo con el sistema de información ORFEO	Resolución publicada		Secretaría General	30-abr-2020		Sec	<p>31ago2020: Cumplida y Cerrada</p> <p>Se expide la Resolución 772 del 26 de junio de 2020, "Por medio de la cual se reglamenta el ejercicio del derecho de petición y el trámite interno de las peticiones misionales y administrativas presentadas ante la Defensoría del Pueblo y el acceso a la información pública", la cual es comunicada a los servidores y contratistas de la Entidad el día 1 de julio de 2020</p>	100%	<p>31ago2020: Se comunica la resolución, 772 del 26 junio 2020, con noticia de paloma intranet, por correo el pasado 1 jul 2020.</p> <p>30abr2020: No se ha formalizado la resolución, aun se encuentra en proyecto.</p>			

Defensoría del Pueblo
Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano
Vigencia 2020

Formulación y Publicado en WEB 31ene2020

Componente	Responsable componente	Subcomponente Población Objetivo	Ítem	Actividades Programadas	Producto	Indicadores	Responsable	Fecha programada S/Publicación WEB 31ene2020	Recursos (Cuantificados)	SIGLA Responsable	Consolidado final 31 diciembre 2020	Fecha reporte: 13ene2021		
											Seguimiento - PAAC vigencia 2020	% de avance*	Observaciones Seguimiento Oficina Control Interno	
V.- Mecanismo para la transparencia y acceso a la información	Secretaría General	IV-5 Relacionamento con el usuario	IV-5.1	Aplicar encuestas de satisfacción en el canal presencial a través de encuesta virtual	Informe cualitativo y cuantitativo de resultados		Secretaría General	Cuatrimestral			Sec	<p>31dic2020: Se elabora el informe cuatrimestral de encuestas de satisfacción del periodo mayo-agosto de 2020, y se presenta al Comité SIGI el día 29 de septiembre de 2020. Es necesario destacar que de acuerdo con lo establecido en el procedimiento, los resultados de las encuestas de satisfacción se remiten mensualmente a las Defensorías Regionales (Se adjunta pdf de los correos electrónicos de remisión a las regionales). De acuerdo con el procedimiento no se tiene establecido publicar en la página web de la entidad.</p> <p>El informe de encuestas de satisfacción del periodo septiembre - diciembre de 2020 se encuentra en proceso de elaboración y se solicitó al Grupo de Tecnologías de Información el suministro de los datos del periodo diciembre.</p> <p>31ago2020: el informe cuatrimestral del resultado de aplicación de encuestas a nivel nacional del periodo mayo-agosto de 2020 se tiene previsto realizar y presentar en el mes de septiembre de 2020.</p> <p>30abr2020: Se elaboró el informe de los resultados de la aplicación de encuestas de satisfacción a los usuarios del periodo enero - abril de 2020</p>	<p>31dic2020: Se presenta el informe con corte: mayo a agosto del 2020. Se recomienda este informe sea publicado en la WEB o Intranet, para que de alguna manera sirva como un ejercicio de retroalimentación de los servicios, prestados por los diferentes puntos de atención. No se aclara en este informe, la forma en que se tomaron las diversas encuestas, considerando que todas las sedes, dada la emergencia sanitaria, emitió directrices con las circulares No. 3, 5, 6, 7, 12, 15 del 2020 están realizando sus actividades desde el trabajo en casa, desde el mes de marzo del 2020. Se indica en la ficha de este informe lo siguiente: "Sitios de la encuesta": "Puntos de atención de la Defensoría del Pueblo a Nivel Nacional". Revisar esta afirmación. Adicional se indica que se debe aplicar en la 38 regionales y solo el 14 regionales, presten atención a esta solicitud de evaluación. Corresponde al 37%.</p> <p>Mejorar este indicador.</p> <p>31ago2020: No se dejó evidencia de este informe publicado en la web, ni su enlace de consulta. Se estableció un formulario en a web, en el siguiente enlace: https://www.defensoria.gov.co/es/public/contenido/6135/Encuesta-de-satisfacci%EF%B3%BDn-a-usuarios.htm</p> <p>30abr2020: Se elaboró el informe, esta pendiente de presentar en el comité SIGI del mes de mayo y socializarlo entre los servidores de la entidad. Para dar un mayor cumplimiento, es prudente su socialización.</p>	
				V.1 Lineamientos de transparencia activa	V.1.1	Verificar cumplimiento de publicación mínima obligatoria en la página web según Ley 1712 de 2014, sus decretos reglamentarios y Matriz de la Procuraduría General de la Nación	Lista de verificación		Secretaría General	Cuatrimestral	Tecnológicos Humanos	Sec	<p>31dic2020: Se realizó conjuntamente con la Vicedefensoría, Oficina de Comunicaciones, Dirección Nacional de Promoción y Divulgación la verificación de la información del botón de transparencia y se hizo el reporte en el aplicativo dispuesto por la Procuraduría el día 13 de noviembre de 2020 - Matriz ITA, con base en los resultados se remitió el memorando 20200000500296993 del 19 de noviembre a las dependencias encargadas de actualizar/generar la información. (Se adjunta memorando de requerimiento a dependencias)</p> <p>Adicionalmente, el 22 de diciembre nuevamente se hizo el autodiagnostico utilizando la matriz ITA. De acuerdo con los compromisos de la reunión, se creara un grupo en la herramienta Teams con los enlaces de las dependencias encargadas de actualizar / generar la información del botón de transparencia. (Pantallazo reunion en teams con el compromiso de crear grupo en teams con los responsables de cada dependencia)</p> <p>31ago2020: Se realizó la verificación conjunta con la Vicedefensoría, Oficina de Comunicaciones, dirección Nacional de Promoción y Divulgación de las publicaciones mínimas obligatorias de la Pagina web de la entidad el día 3 de septiembre de 2020 y se tiene prevista la socialización con las dependencias responsables de la información que presenta novedades en la primera quincena de septiembre.</p> <p>30abr2020: Informe Enero - Abril 2020: Se realizó conjuntamente con la Dirección Nacional de Promoción y Divulgación, la Vicedefensoría del Pueblo, Oficina de Comunicaciones y Secretaría General, la verificación de cumplimiento de publicación mínima obligatoria en la página web, el día 6 de mayo de 2020</p>	<p>31dic2020: A pesar de que se presenta el reporte generado por la Procuraduría General de la Nación, donde se da un avance de cumplimiento del ITA Índice de transparencia y acceso a la Información, del pasado 13 nov 2020, logrando un cumplimiento de 83 puntos sobre 100, y de que se ha mejorado bastante respecto a lo publicado en el botón de transparencia, fortaleciendo lo disponible allí, se recomienda establecer una lista de chequeo y verificar la información actualizada y la disponibilidad de las fechas de publicación y actualización de la información. Continuar atendiendo observaciones presentadas por esta Oficina en el informe y las actividades dentro de las categorías que no dieron total cumplimiento.</p> <p>Se recomienda generar actividad de verificación en el PAAC vigencia 2021.</p> <p>31ago2020: Se debe revisar, el cumplimiento de lo establecido en la ley 1712 del 2014 y el decreto 103 del 2015, resolución Min Tic 3564 del 2015 y verificar la disposición de la información y enlaces activos. En este momento el botón de transparencia debe garantizar la publicación actualizada de la información. Ver componente V del informe de evaluación y seguimiento al PAAC. V.- TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN.-, reporte con corte a 30 de abril y este con corte a 31 de agosto del 2020</p> <p>Se mantiene avance, se requiere definir verificación de esta matriz y actualización de dicha información</p> <p>30abr2020: Se presenta mediante comunicado, 20200000500126753, la matriz que analiza el cumplimiento de lo publicado en el Botón de transparencia de la Defensoría del Pueblo. Para dar un mayor alcance al cumplimiento, es prudente su socialización y publicación en el Botón de transparencia de la WEB de la Defensoría del Pueblo, y asegurar los enlaces se encuentre información actualizada</p>
				V.1.2	Elaborar la Política de Transparencia y Acceso a la Información de la Defensoría del Pueblo en el marco del SIGI	Política incluida en el Manual Operativo del SIGI		Secretaría General Defensoría Delegada para Asuntos Constitucionales	31-mar-2020	Tecnológicos Humanos	Sec	<p>31ago2020: Cumplida y cerrada</p> <p>Se elaboró la Política de Transparencia y Acceso a la Información de la Defensoría del Pueblo, aprobada en Comité SIGI del 26 de agosto de 2020, la cual se encuentra publicada en el link de Transparencia y Acceso a la Información y se remite a la Oficina de Planeación para su incorporación en el SIGI.</p>	<p>31ago2020: se visibiliza, esta política, publicada en el enlace: https://www.defensoria.gov.co/public/pdf/Politica-transparencia2020.pdf</p> <p>30abr2020: Se tiene un proyecto de "Política de Transparencia y de Acceso a la Información Pública, Defensoría del Pueblo. Se recomienda, se indique los autores, versión, fecha de publicación de este documento. Y se deje como parte del proceso de Direccionamiento o de Gestión de comunicaciones, considerando el objetivo de cada uno de los procesos</p>	
V.3 Elaboración instrumentos de gestión de la información	V.3.1	Actualizar el Registro de activos de Información	Aplicativo RAEI	Jefes dependencia	15-abr-2020	Tecnológicos	Doc	<p>31ago2020: Cumplida y Cerrada</p> <p>Se realiza la actualización del RAEI, Con fecha 27 de mayo de 2020, se reporta desde el Grupo de Gestión Documental que las dependencias culminaron el registro de información en el aplicativo y se realizó la revisión y aprobación por parte de la Oficina Jurídica de la información catalogada como Clasificada y Reservada y por parte del Grupo de Gestión Documental se realizó la asignación de series y sub series documentales. La única dependencia que informo que no requería actualización fue la Delegada para la Salud, la seguridad social y la discapacidad. Automáticamente la información se actualiza en la página web.</p> <p>Registro de activos de información: https://intranet.defensoria.gov.co/activos/act_info.php Índice de información clasificada y reservada: https://intranet.defensoria.gov.co/activos/indice.php Esquema de publicación de información: https://intranet.defensoria.gov.co/activos/esquema.php</p>	<p>31ago2020: El registro de activos de Información se encuentra publicado en el enlace: https://intranet.defensoria.gov.co/activos/act_info.php</p> <p>30abr2020: Se establece a esta fecha de consulta: 512 registros, última actualización realizada mayo2020.</p> <p>30abr2020: Considerando el correo de reporte enviado por el Grupo de Gestión Documental del pasado 3 de abril del 2020, se reporta la actualización de 20 dependencias. No es posible determinar cuantas dependencias lo realizaron, sin embargo de las doce delegadas, solo lo reportan cuatro. De líderes de procesos, total 18, solo reportan 11. Pendiente 7 líderes de procesos.</p>					
V.3.2	Presentar al Comité de Gestión Institucional Informe de cumplimiento actualización del RAEI	Informe		Secretaría General / Grupo Gestión Documental	29-may-2020	Tecnológicos Humanos	Doc	<p>31dic2020: SG: en el boton de transparencia en el link https://www.defensoria.gov.co/es/public/contenido/9702/</p> <p>Se tiene publicada el acta de comite del 26 de agosto de 2020 en la cual se realiza la presentación de la actualización</p> <p>31ago2020: Se elaboró informe de cumplimiento sobre la actualización del RAEI y se presentó al Comité SIGI el 26 de agosto de 2020.</p> <p>30abr2020: No se presentó registro ni avance.</p>	<p>31dic2020: Se atiende la recomendación dada por la oficina de control interno. Se visibiliza la actualización en la ruta: Botón de transparencia/Instrumentos de Gestión de la información Pública/Adopción Registro de Activos - Esquema e índice de Información Clasificada y Reservada.</p> <p>Se encuentra publicada el acta 008 del 2019 y el acta 005 del 2020. Se recomienda una mejor precisión de los títulos publicado en este espacio, dando mayor claridad sobre lo publicado.</p> <p>31ago2020: Se realizó una presentación sobre la actualización de los activos de información, en comité del 26 ago 2020. No es posible visibilizar una memoria de reunión de este comité. Se</p>					

Defensoría del Pueblo
Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano
Vigencia 2020

Formulación y Publicado en WEB 31ene2020

Consolidado final 31 diciembre 2020

Fecha reporte: 13ene2021

Componente	Responsable componente	Subcomponente Población Objetivo	Ítem	Actividades Programadas	Producto	Indicadores	Responsable	Fecha programada S/Publicación WEB 31ene2020	Recursos (Cuantificados)	SIGLA Responsable	Seguimiento - PAAC vigencia 2020	% de avance*	Observaciones Seguimiento Oficina Control Interno
		V-5 Monitoreo del acceso a la información pública	V-5.1	Socialización del informe de cumplimiento de las decisiones de tutela sobre acceso a la información pública elaborado en 2019.	Informe publicado en la página web, comunicaciones oficiales.		Defensoría Delegada para Asuntos Constitucionales y Legales.	15-dic-2020	Tecnológicos Humanos	DACL	<p>31dic2020: Se remitió copia del informe a las 5 Regionales del INPEC para que lo socialicen con cada uno de los Establecimientos Penitenciarios y Carcelarios. Asimismo, la Delegada participó en una jornada de formación con el INPEC en el que estuvieron presentes funcionarios de las cárceles. En dicho espacio, se socializó los resultados del Informe elaborado. De requerirse los listados de asistencia, estos deben ser solicitados a la Dirección Nacional de Promoción y Divulgación por ser los responsables de la actividad realizada el 29 de octubre.</p> <p>31ago2020: Ya fue actualizado el informe y aprobado por la Defensora Delegada. El 7 de septiembre, se solicitó a la Oficina de Comunicaciones, la publicación en la página web institucional. Se definió un plan de trabajo que contiene un plan de distribución y un formato de oficio de remisión a los establecimientos penitenciarios y carcelarios.</p> <p>30abr2020: No se ha realizado ninguna acción encaminada a la socialización del informe. Por las siguientes razones: (i) se están realizando ajustes a la versión final del documento para ser remitida; (ii) se está a la espera de definición de mecanismos para adelantar jornadas de promoción y divulgación en la entidad, en el marco de las medidas tomadas durante la pandemia COVID.</p>	100%	<p>31dic2020: Se ajusto el nombre de este informe dentro del Botón de transparencia. No fue posible evidenciar las listas de asistencia de la socialización, pero si la entrega a las regionales.</p> <p>31ago2020: Se realizó el informe, centrado en la población de privada de la libertad, y se dispuso en la WEB, en el botón de transparencia.</p> <p>Este informe quedó publicado con el nombre "Informe de DAIP y personas privadas de libertad". Se recomienda no se presente siglas y se indique de que periodo es el informe presentado. (DAIP: Derecho acceso a la información pública)</p> <p>Se espera, se avance con el plan de trabajo para la "socialización del informe de cumplimiento de las decisiones de tutela".</p> <p>30abr2020: Se recomienda generar un plan de trabajo, que permita adelantar y dar cumplimiento a esta actividad</p>

Corte 31dic2020: Promedio actividades con seguimiento. Total 24 actividades, del total 43 actividades	71%
Corte 31ago2020: Considerando total de actividades, formuladas en el PAAC vigencia 2020 y reportadas en el Segundo corte. Total 30	60%
Corte 30abr2020: Considerando total de actividades, formuladas en el PAAC vigencia 2020 y reportadas en el primer corte. Total 33	48%
Avance total del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano vigencia 2020. Total de actividades 43.	82%