


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

## Evaluación y Seguimiento Plan de Mejora - Vigencia 2017 Segundo Seguimiento

### 1. Introducción y alcance

En su rol de evaluación y seguimiento, la Oficina de Control Interno, realiza la verificación al seguimiento de los planes de mejora, formulados y con fecha de corte 30 de abril de 2017.

Se toma la herramienta de planes de mejora activos y vigentes con corte al 28 de febrero de 2017 y se envía por correo a cada uno de los líderes responsables del seguimiento.

Los responsables envían a la Oficina de Control Interno, su seguimiento en esta herramienta con sus soportes, correspondiente al segundo bimestre: 1 de marzo a 30 de abril 2017. En esta herramienta se consolida y se incluyen los planes de mejora formalizados durante este periodo.

### 2. Objetivo

Revisar los Planes de Mejora recibidos por parte de cada uno de los responsables de adelantar seguimiento (Catorce planes de mejora (14) a la fecha de corte formulados y/o con seguimiento) y verificar la gestión adelantada a estas acciones, acorde a lo definido en el procedimiento:

“Acciones Correctivas, Preventivas y de Mejora-ACPM” código: SQ-P04, versión: 5 y vigente desde: 29/08/2016.

Realizar seguimiento y presentar el consolidado por parte de la OCI a estos Planes de Mejora en el formato:

“Acciones correctivas, preventivas y de mejora (ACPM) - plan de mejoramiento y seguimiento”; código: SQ-F05, versión: 3 y vigente desde 29/08/2016


### 3. Desarrollo

A esta fecha de corte, 30 de abril de 2017, se tomaron varias decisiones junto con el equipo de trabajo de la Oficina de Planeación y corresponden a:

1. Separar la formulación y seguimiento de los planes de mejora de origen interno y los de origen externo, y presentarlos en dos botones en el link del mapa de procesos - plan de mejora: “Fuentes Internas - Fuentes Externas”.
2. Los cierres de los planes de mejora correspondientes a la pre-auditoría y auditoría de Bureau Veritas, es responsabilidad de esta Entidad; sin embargo, la Oficina de Control Interno realiza las observaciones a cada una de las acciones y el seguimiento presentado.

A esta fecha de corte se presenta dos (2) consolidados:

1. “Plan de Mejora Interno”: doce (12) planes para adelantar seguimiento.

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

2. “Plan de Mejora de Entes Externos”: dos (2) planes correspondientes a la Pre-auditoría y Auditoría de Certificación, cuyo seguimiento es adelantado por parte de la Oficina de Planeación.

De los quince (15) planes de mejora formulados y verificados en el informe reportado el 28 de febrero de 2017, se retiran tres (3) planes de mejora, así.


1. Se cierra un (1) Plan de Mejora, correspondiente a:

| Id. | Unidad Organizacional                     | Fecha            |             | Proceso afectado   | Estado Hallazgos |         |                  | % de avance | Estado 28Feb2017 |
|-----|---|------------------|-------------|--|------------------|---------|------------------|-------------|------------------|
|     |   | Cierre auditoría | Formula. PM |  | Cant.            | Cerrado | Cerrado Ineficaz |             |                  |
| 12  | D.D. Para los Asuntos Agrarios y Tierras. | 18-abr-16        | 11-ago-16   | 1- Direccionamiento Estratégico.<br>2-Gestión de Servicios Administrativos<br>3- Gestión Contractual | 6                | 6       | 0                | 100%        | Cerrado          |

Se retiran los dos (2) planes de mejora de entes externos y su estado de avance corresponde al corte a 28 de febrero 2017:

| Id. | Unidad Organizacional  | Fecha            |             | Proceso afectado   | Estado Hallazgos |         |                  | % de avance | Estado 28Feb2017 |
|-----|--|------------------|-------------|--|------------------|---------|------------------|-------------|------------------|
|     |  | Cierre auditoría | Formula. PM |  | Cant.            | Cerrado | Cerrado Ineficaz |             |                  |
| 9   | Pre - auditoría<br>1- Nivel central<br>2- Antioquia<br>3- Valle del Cauca  | 20-abr-16        |             | 1- Direccionamiento Estratégico<br>2- Transversal<br>3- 0<br>4- Procesos Misionales<br>5- Subproceso de Defensoría Pública<br>6- Gestión de Servicios Administrativos      | 6                | 3       | 1                | 75,0%       | Sin Seguimiento  |
| 11  | Auditoría de Certificación<br>1- Nivel central<br>2- Bolivar<br>3- Cundinamarca<br>4- Quindio<br>5- Tolima<br>6- Valle del Cauca | 01-jul-16        |             | 1- Gestión de Servicios Administrativos<br>2- Direccionamiento Estratégico<br>3- Procesos Misionales<br>4- Subproceso de Defensoría Pública<br>5- Promoción y Divulgación. | 5                | 1       | 1                | 77,8%       | Sin Seguimiento  |

Para este seguimiento y durante este periodo, con fecha de corte 30 de abril de 2017, no se incluye ningún plan de mejora nuevo. Con el retiro de estos tres (3) planes de mejora, en el consolidado se presentan doce (12) “planes de mejora internos”, ver anexo 1 y 3.

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


Durante este periodo, se encontraban pendientes por formular cuatro (4) planes de mejora de ejercicios de auditoría realizados en la vigencia 2016. Se formalizaron tres (3) y se mantiene un (1) plan de mejora, pendiente por formalizar, correspondiente a Córdoba. Que durante la realización de este informe se formaliza en mayo. El estado de estos planes de mejora corresponden a:

| Id. | Unidad Organizacional | Fecha            |                | Cantidad hallazgos | Observación  |
|-----|-----------------------|------------------|----------------|--------------------|--|
|     |                       | cierre auditoría | Formulación PM |                    |  |
| 14  | Regional Chocó        | 05-abr-16        | 30-mar-17      | 26                 | Se formalizó, sin embargo la formulación de este Plan de Mejora no es oportuno pasado un año de los hallazgos presentados. |
| 16  | Regional Córdoba      | 07-jul-16        | (17-may-17)    | 33                 | A esta fecha de corte 30-abr-17 no se había formalizado.   |
| 18  | Regional Guajira      | 29-ago-16        | 05-abr-17      | 28                 | Con seguimiento.   |
| 19  | Contratación          | 29-sep-16        | 31-mar-17      | 1                  | Se da cierre a este plan de mejora al día siguiente.   |

El equipo de la Oficina de Control Interno, realiza el seguimiento y verificación de lo presentado por cada uno de los responsables de estos Planes de Mejora y se registran comentarios sobre lo verificado en la columna “Observaciones OCI”, del formato SQ- F05, versión 3 y correspondiente al “segundo bimestre” 2017.

De estos doce (12) planes de mejora interno, a los que se les adelanta seguimiento dentro de este periodo, se observa lo siguiente:

1. No se formalizó a esta fecha de corte el Plan de Mejora de la auditoría Regional Córdoba., cuya auditoría se entregó informe el 7 Jul 2016.
2. Se da cierre a tres (3) planes de mejora, correspondientes a:
  1. 1-R Ocaña: Cerrado con Observaciones, considerando que se reformuló una acción a uno de los dos (2) hallazgos cerrados de manera ineficaz.
  2. 13- D.D. Para la Salud, la Seguridad Social y la Discapacidad, se reformula una acción sobre un hallazgo con cierre ineficaz, dando cumplimiento a la acción.
  3. 19- Contratación: Se formaliza el Plan de Mejora el 30 de marzo y el 31 de marzo se presentan soportes y seguimiento al hallazgo, dando por cerrado este Plan de Mejora
3. Existen planes de mejora de la vigencia 2016 que presenta acciones con fechas de cumplimiento diciembre 2016, ya vencidas y sin cumplimiento total, como:
  1. 3-R Cesar: nueve (9) acciones en estado abierto o con seguimiento. Fecha de cierre abril 2016.

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

2. 7-Atención y trámite: tres (3) acciones con seguimiento. Fecha de cierre diciembre 2016.
3. 15- R Caquetá: cuatro (4) acciones en estado abierto o con seguimiento. Fecha de cierre diciembre 2016.
4. 17-R Magdalena: dos (2) acciones en estado abierto o con seguimiento. Fecha de cierre diciembre 2016.
4. Se presentan acciones que no han registrado seguimiento por parte de los responsables, indicando su estado como “Abierto”. Se resalta que las fechas de inicio de la actividad corresponden a la vigencia del 2016 y deberían cerrarse en el mismo periodo. Los planes de mejora corresponden a:
  1. 3-R Cesar: seis (6) acciones en estado abierto. Fecha de cierre abril 2016.
  2. 17-R Magdalena: veintiuna (21) acciones en estado abierto, una de ellas con fecha de cierre diciembre 2016 y dieciocho (18) acciones, con fecha de cierre en la vigencia 2017 antes del 1 de abril 2017.
5. En este periodo, no se presenta seguimiento a algunas acciones de los siguientes planes de mejora, que tiene cumplida la fecha de inicio y en algunos planes de mejora inclusive cumplida la fecha de cierre (antes del 30 de abril 2017):
  1. 3-R Cesar: Ocho (8) acciones, sin reporte, de las cuales seis están sin seguimiento.
  2. 17-R Magdalena: diecinueve (19) acciones sin reporte de avance.
  3. 20-Delegada de Indígenas y Minorías Étnicas: Seis (6) acciones, que no se han vencido pero se deberían iniciar en febrero 2017.
6. Los cierres ineficaces, no se eliminan del consolidado ni del plan de mejora, con el fin de llevar la trazabilidad, manteniendo los registros de lo planteado y adelantado con este cierre. En esta condición dos (2) unidades organizacionales evaluadas reformularon acciones a los hallazgos de:
  1. 1-R Ocaña: Hallazgo 602508
  2. 13 D Delegada de Salud: Hallazgo 4

En el siguiente cuadro, se presenta el estado de avance y cumplimiento de los hallazgos de cada uno de estos planes de mejora por proceso que se tiene consolidado por la OCI. Se incluyen los formulados y con seguimiento y los no formulados y formalizados, con corte a 30 de abril de 2017.

| Avance y cumplimiento de Planes de Mejora |     |                       |                    |                           |             |                           |
|---|-----|-----------------------|--------------------|---------------------------|-------------|---------------------------|
| No.                                       | Id. | Unidad Organizacional | Cantidad Hallazgos | Cumplimiento <sup>1</sup> |             | Estado del Plan de Mejora |
|   |     |                       |                    | 28 feb 2017               | 30 abr 2017 |                           |
| 1.  | 1   | R. Ocaña              | 37                 | 94,6%                     | 94,7%       | Cerrado con Observaciones |

<sup>1</sup> Cumplimientos dados en porcentaje, para el avance de los hallazgos considerados como cumplidos a esa fecha de corte.


### Avance y cumplimiento de Planes de Mejora

| No. | Id. | Unidad Organizacional  | Cantidad Hallazgos | Cumplimiento <sup>1</sup> |             | Estado del Plan de Mejora  |
|-----|-----|--|--------------------|---------------------------|-------------|--|
|     |     |  |                    | 28 feb 2017               | 30 abr 2017 |  |
| 2.  | 3   | R. Cesar   | 45                 | 62,2%                     | 68,9%       | Con seguimiento<br>Se mejora su cumplimiento. Revisar su oportunidad. Fecha de cumplimiento es abril de la vigencia 2016 |
| 3.  | 7   | Atención y Tramite (Nivel Central)- Subproceso de Defensoría Pública | 14                 | 35,7%                     | 71,4%       | Con seguimiento<br>Mejora su cumplimiento Revisar su oportunidad. Fecha de cumplimiento: junio de la vigencia 2016       |
| 4.  | 13  | D.D. Para la Salud, la Seguridad Social y la Discapacidad.           | 12                 | 91,7%                     | 100,0%      | Cerrado  |
| 5.  | 14  | Regional Chocó   | 26                 |                           | 0,0%        | Se formalizó PM el 30mar2017, La OCI decide eliminar este PM y realizar nueva auditoría a esta regional en junio 2017    |
| 6.  | 15  | Regional Caquetá   | 21                 | 23,8%                     | 81,0%       | Con seguimiento  |
| 7.  | 16  | Regional Córdoba   | 33                 |                           | 0,0%        | Sin formalización a esta fecha de corte  |
| 8.  | 17  | Regional Magdalena   | 23                 | 0,0%                      | 4,3%        | Con seguimiento<br>Se formalizó el 22 ene 2017   |
| 9.  | 18  | Regional Guajira   | 28                 |                           | 25,0%       | Con seguimiento<br>Se formalizó el 05 abr 2017   |
| 10. | 19  | Contratación   | 1                  |                           | 100,0%      | Se formalizó el 31-mar-2017 y se da por cerrado  |
| 11. | 20  | Delegada de Indígenas y Minorías Étnicas                             | 10                 |                           | 10,0%       | Con seguimiento<br>Se formalizó el 14Feb2017   |
| 12. | 21  | Tema Rendición de Cuentas  | 4                  |                           | 0,0%        | Con seguimiento<br>Se formalizó el 14Feb2017   |

**Con seguimiento** : Identifica los planes de mejora, que han presentado seguimiento por parte de los responsables y aún quedan pendientes acciones para dar cumplimiento total y dar cierre a las acciones.

**Cerrado** : Identifica los planes de mejora a los que se les ha dado cierre a las acciones en este seguimiento.

Del consolidado al Plan de mejora con entes externos - Bureau veritas, se presenta el siguiente estado:

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

Los planes de mejora de pre-auditoría están encaminados al cumplimiento de las acciones formuladas, sin embargo se realizan observaciones sobre la atención con estas acciones del hallazgo. Ver seguimiento a los dos planes de mejora No. 9 de preauditoría y No. 11 de auditoría.

Se recomienda que las acciones formuladas frente al hallazgo sean más amplias y de mayor impacto y cobertura, considerando que el hallazgo se evidenció en algunas regionales visitadas, como: Antioquia, Cauca, Bolivar, Cundinamarca, Quindio, Tolima, Valle del Cauca y el Nivel central.

| No. | Id. | Unidad Organizacional   | Cantidad Hallazgos |
|-----|-----|---|--------------------|
| 1   | 9   | Pre - auditoría, nivel central, Antioquia, Valle del Cauca  | 6                  |
| 2   | 11  | Auditoría certificación- Nivel central; Bolivar; Cundinamarca; Quindio; Tolima; Valle del Cauca (6) | 5                  |

Hallazgos enmarcados Pre- Auditoría en: 1- Mejora en el espacio físico e infraestructura, para acceso a los servicios; 2- Coherencia de indicadores de seguimiento de los procesos; 3- Definición de controles de diseño, 4- Manejo del producto no conforme, 5- Control de equipos de seguimiento y medición, 6- Control de registros.

Hallazgos de la Auditoría: 1- Control de registros; 2- Acciones correctivas, preventivas como resultado de incumplimientos en seguimiento al PAA. Producto no conforme entre otros; 3- Registro de No conformes; 4- Control de equipos de medición y seguimiento; 5- Debilidades en controles dentro de la prestación del servicio.

El “Listado Maestro de Planes de Mejora” tanto por fuentes internas como externas esta ubicado en el siguiente link:

<http://www.Defensoria.gov.co/public/manualdeprocesosyprocedimientos/mayo26de2017/LISTADO%20MAESTRO%20DE%20DOCUMENTOS/EXTERIORES/PLAN%20DE%20MEJORAMIENTO/LMPM.htm>

No se han actualizado los planes de mejora, que deberían estar publicados en este listado con seguimiento y corte 28 de febrero del 2017 y que fueron enviados el pasado 7 de abril de 2017, por correo a la Oficina de Planeación.

#### 4. Conclusiones

1. Los responsables de adelantar seguimiento a los planes de mejora vigentes y activos, presentaron seguimiento al segundo bimestre del 2017, la Oficina de Control Interno verificó estos Planes de Mejora, con corte a 30 de abril 2017.

2. Se retira del consolidado de planes de mejora las auditorías realizadas por la firma Bureau Veritas, con el fin de presentar su seguimiento y observaciones en el “Consolidado de Planes de Mejora externos”.
3. Se presenta en el anexo No. 3. Estado de Cumplimiento Planes de Mejora con seguimiento. - Corte 30 abril 2017, el estado de avance de los planes abiertos a esta fecha de corte.
4. Este informe de seguimiento se presenta en la WEB para consulta por parte de los líderes y equipos de trabajo, en la siguiente ruta:

La Defensoría\Organos de Control\Informes de Control Interno-Plan de mejoramiento: “Inf. Seguimiento Plan de Mejora con corte a 30 abril 2017”, anexo 4, 5 y 6 de este informe.

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

5. A esta fecha de corte, 30 de abril, se requirió formulación al plan de mejora de la Regional Córdoba, que se formalizó el pasado 17 de mayo de 2017.
6. La Regional Chocó, formaliza su Plan de Mejora, el pasado 30 de marzo de 2017, sin embargo, la Oficina de Control Interno, toma la decisión de realizar nuevamente auditoría a esta regional con el fin de verificar los hallazgos presentados, considerando la oportunidad en su formulación (pasado un año) y determinar su aplicabilidad con la nuevas directrices dadas dentro de la gestión de la Entidad.
7. El estado de cumplimiento de los once (11) planes de mejora activos a esta fecha de corte - 30 de abril 2017<sup>2</sup>:

| Estado de los hallazgos |                 |         |         |                  | Total Hallazgos formulados en PM | Estado de las acciones |         |              |                |                  |
|-------------------------|-----------------|---------|---------|------------------|----------------------------------|------------------------|---------|--------------|----------------|------------------|
| Cantidad                | Sin Formular PM | Abierto | Cerrado | Cerrado Ineficaz |                                  | Cantidad               | Abierto | En Ejecución | Cerrado Eficaz | Cerrado Ineficaz |
| 254                     | 33              | 65      | 116     | 14               | 195                              | 205                    | 34      | 34           | 121            | 16               |
|                         | 32,7%           | 30,1%   | 34,9%   | 2,2%             |                                  |                        | 16,6%   | 16,6%        | 59,0%          | 7,8%             |

Fuente: Tabla propia, resumen consolidado Planes de Mejora con corte a 30 abr 2017


Se considera:

Acción cerrada, cuando se cumple con la acción propuesta.

Hallazgo “cerrado”, cuando se ha dado cumplimiento a la totalidad de las acciones formuladas y cerradas.

8. Dos (2) unidades organizacionales re-formularon la acción frente al hallazgo cerrado de forma ineficaz: Regional Ocaña y Delegada de Salud, la Seguridad y la Discapacidad.
9. Durante este periodo se formuló y cerro el plan de mejora 19- Contratación, en marzo del 2017.

<sup>2</sup> No se considera la Regional Chocó.

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


10. A los doce (12) planes de mejora formulados, para este corte, se encuentran en el siguiente estado:

| Estado                              | Cantidad  | Observaciones  |
|-------------------------------------|-----------|--|
| Cerrado o Cerrado con Observaciones | 3         | Corresponde a:<br>1- R. Ocaña.<br>13- D.D. Para la Salud, la Seguridad Social y la Discapacidad.<br>19-- Contratación  |
| Con Seguimiento                     | 7         | A esta fecha de corte 30 abr 2017, presentaron seguimiento:<br>3- R. Cesar, que corresponden a la vigencia 2015<br>7- Atención y Tramite (Nivel Central)- Subproceso de Defensoría Pública; 15- R. Caquetá, 17- R Regional Magdalena; 18- R. Guajira; 20-D.D de Indígenas y Minorías Étnicas; 21- Tema Rendición de Cuentas. Vigencia 2016 |
| Sin Formulación                     | 1         | A la fecha de corte, se tenían un (1) Plan de Mejora de formulación, correspondiente a: 16-Regional Córdoba<br>Se formalizó el 17 de mayo del 2017<br>entes a:<br>y 19- Contratación<br>Se formalizaron estos planes de mejora en marzo 2017.<br>Pendientes por formalizar:, 18-Regional Guajira   |
| Eliminado seguimiento               | 1         | Se elimina del seguimiento de planes de Mejora,<br>14- Regional Chocó  |
| <b>Total de PM</b>                  | <b>12</b> | Se retira de este seguimiento los dos planes de mejora de Pre auditoría y Auditoría externa  |

## 5. Recomendaciones

- Definir dentro de la actualización del procedimiento de acciones correctivas, preventivas y de mejora a cargo de la Oficina de Control Interno - OCI, las directrices necesarias para resolver las acciones a considera cuando se dan cierres ineficaces a las acciones que atienden un hallazgo, y el traslado de las acciones y hallazgo al nivel central o líder del proceso y que se presentaron en las recomendaciones del informe con corte de 28 de febrero 2017.
- El siguiente seguimiento se debe presentar con corte al 30 de junio de 2017, su seguimiento se recibe por cada uno de los responsables de la OCI, entre los cinco (5) días hábiles del mes de julio, 10 de julio 2017.
- Cada uno de los responsables debe hacer seguimiento a los planes de mejora, solicitando al responsable de la OCI, la matriz para realizar el siguiente seguimiento con corte a 30 de junio 2017.



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

4. Nuevamente se recomienda a la Oficina de Planeación, publicar los seguimientos de cada uno de estos planes de mejora en el “listado maestro de los planes de mejora”, con el fin de que sea una herramienta de mejoramiento y de buenas prácticas dentro de la gestión de la Entidad en líderes responsables de los procesos, líderes regionales, delegados, Jefes de Oficinas y grupos de la Defensoría del Pueblo, con el fin de fortalecer el Sistema Integrado de Gestión de la Entidad.
5. Nuevamente se recomienda, se asegure y se atienda las fechas de cumplimiento de las acciones y realizar un gran esfuerzo para cerrar las acciones que se encuentran con sus fechas ya vencidas y no han logrado su cumplimiento; de no ser posible, presentar las justificaciones en su seguimiento, con el fin de evaluar su gestión.
6. Mantener el compromiso de los líderes de proceso como ejes rectores de estos temas de mejora continua en la gestión de la Entidad, verificando las acciones y logros alcanzados para mantener los casos exitosos y fortalecer mediante directrices las debilidades.

Original firmado

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

Proyectó: María Helena Pedraza Medina  
Revisó: Cristian Camilo Buitrago  
Fecha de elaboración: 26 mayo de 2017

Anexos:

1. Anexo 1: Estado y avance de Planes de Mejora. - Corte 30 abril 2017
2. Anexo 2: Estado de hallazgos por procesos - Seguimiento a 30 abril 2017
3. Anexo 3: Estado de Cumplimiento Planes de Mejora con seguimiento- Corte 30 abril 2017
4. Anexo 4: Consolidado de Planes de Mejora. SQ-F05 Versión 3. Seguimiento a 30 abril 2017. Archivo digital. Diez (10) folios.
5. Anexo 5: Consolidado de Planes de Mejora Externos. SQ-F05 Versión 3. Seguimiento a 30 abril 2017. Archivo digital. Dos (2) folios.
6. Anexo 6: Resumen Consolidado Plan de Mejora - Corte 30 abril 2017. Archivo digital. Un (1) folio



Nombre del Proceso: EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO

Código: ES-P03-F10

Versión:02

INFORME DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO

Vigencia desde: 01/02/2016

**Anexo 1: Estado y avance de Planes de mejora. - Corte 30 abril 2017**

| ID. | Unidad Organizacional  | Fecha cierre auditoría | Fecha formulación PM | Proceso afectado   | Estado de los Hallazgos |         |         |                  | Total hallazgos formul. | Estado de las acciones |         |              |                |                  | Estado a 28-feb-2017      |
|-----|--|------------------------|----------------------|--|-------------------------|---------|---------|------------------|-------------------------|------------------------|---------|--------------|----------------|------------------|---------------------------|
|     |  |                        |                      |  | Sin Formular            | Abierto | Cerrado | Cerrado Ineficaz |                         | Cant.                  | Abierto | En Ejecución | Cerrado Eficaz | Cerrado Ineficaz |                           |
| 1   | R. Ocaña   | 14-dic-15              | 28-jun-16            | 1- Direccionamiento Estratégico<br>2- Gestión del Talento Humano<br>3- Promoción y Divulgación<br>4- Atención y Tramite<br>5- Servicios Administrativos<br>6- Tecnologías de la Información            | 0                       | 0       | 36      | 1                | 37                      | 38                     | 0       | 0            | 36             | 2                | Cerrado con Observaciones |
| 3   | R. Cesar   | 30-jul-15              | 24-nov-15            | 1- Direccionamiento Estratégico<br>2- Gestión del Talento Humano<br>3- Promoción y Divulgación<br>4- Atención y Tramite<br>5- Gestión de Servicios Administrativos<br>6- Tecnologías de la Información | 0                       | 9       | 31      | 5                | 45                      | 45                     | 6       | 3            | 31             | 5                | Con Seguimiento           |
| 7   | Atención y Tramite (Nivel Central)- Subproceso de Defensoría Pública | 18-dic-15              | 28-jun-16            | Subproceso de Defensoría Pública   | 0                       | 3       | 10      | 1                | 14                      | 14                     | 0       | 3            | 10             | 1                | Con Seguimiento           |
| 13  | D.D. Para la Salud, la Seguridad Social y la Discapacidad.           | 29-dic-15              | 11-ago-16            | 1- Gestión de Servicios Administrativos<br>2-Evaluación y Seguimiento  | 0                       | 0       | 12      | 0                | 12                      | 13                     | 0       | 0            | 12             | 1                | Cerrado                   |



Nombre del Proceso: EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO

Código: ES-P03-F10

Versión:02

INFORME DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO

Vigencia desde: 01/02/2016

**Anexo 1: Estado y avance de Planes de mejora. - Corte 30 abril 2017**

| ID. | Unidad Organizacional | Fecha cierre auditoría | Fecha formulación PM     | Proceso afectado  | Estado de los Hallazgos |         |         |                  | Total hallazgos formul. | Estado de las acciones |         |              |                |                  | Estado a 28-feb-2017  |
|-----|-----------------------|------------------------|--------------------------|---|-------------------------|---------|---------|------------------|-------------------------|------------------------|---------|--------------|----------------|------------------|-----------------------|
|     |                       |                        |                          |   | Sin Formular            | Abierto | Cerrado | Cerrado Ineficaz |                         | Cant.                  | Abierto | En Ejecución | Cerrado Eficaz | Cerrado Ineficaz |                       |
| 14  | Regional Chocó        | 05-abr-16              | 30-mar-2017 <sup>2</sup> |   |                         |         |         |                  |                         |                        |         |              |                |                  | Eliminado seguimiento |
| 15  | Regional Caquetá      | 02-may-16              | 29-dic-16                | 1- Direccionamiento Estratégico (Tecnologías de la información)<br>2- Promoción y divulgación<br>3- Atención y Trámite<br>4- Subproceso de Defensoría Pública<br>5- Subproceso de Recursos y Acciones Judiciales<br>6- Gestión de Talento humano<br>7- Gestión de servicios administrativos | 0                       | 4       | 17      | 0                | 21                      | 21                     | 0       | 4            | 17             | 0                | Con Seguimiento       |
| 16  | Regional Córdoba      | 07-jul-16              | 17-may-17                | *1  | 33                      | 0       | 0       | 0                | 0                       | 0                      | 0       | 0            | 0              | 0                | Sin Formulación       |
| 17  | Regional Magdalena    | 19-jul-16              | 22-ene-17                | 1- Direccionamiento Estratégico<br>2- Subproceso de Atención y Trámite de Quejas, Solicitudes y Asesoría.<br>3- Subproceso de Defensoría Pública<br>4- Gestión del Talento Humano<br>5- Gestión de Servicios Administrativos<br>6- Evaluación de la Satisfacción de Grupos de Interés.      | 0                       | 22      | 1       | 0                | 23                      | 23                     | 21      | 1            | 1              | 0                | Con Seguimiento       |



Nombre del Proceso: EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO

Código: ES-P03-F10

Versión:02

INFORME DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO


Vigencia desde: 01/02/2016

**Anexo 1: Estado y avance de Planes de mejora. - Corte 30 abril 2017**

| ID.          | Unidad Organizacional                    | Fecha cierre auditoría | Fecha formulación PM | Proceso afectado   | Estado de los Hallazgos |           |           |                  | Total hallazgos formul. | Estado de las acciones |            |              |                |                  | Estado a 28-feb-2017 |
|--------------|--|------------------------|----------------------|--|-------------------------|-----------|-----------|------------------|-------------------------|------------------------|------------|--------------|----------------|------------------|----------------------|
|              |  |                        |                      |  | Sin Formular            | Abierto   | Cerrado   | Cerrado Ineficaz |                         | Cant.                  | Abierto    | En Ejecución | Cerrado Eficaz | Cerrado Ineficaz |                      |
| 18           | Regional Guajira                         | 29-ago-16              | 05-abr-17            | 1- Direccionamiento Estratégico<br>2- Subproceso de Atención y Trámite de Quejas, Solicitudes y Asesoría.<br>3- Subproceso de Defensoría Pública<br>4- Gestión del Talento Humano<br>5- Gestión de Servicios Administrativos<br>6- Evaluación de la Satisfacción de Grupos de Interés. | 0                       | 14        | 7         | 7                | 28                      | 28                     | 0          | 14           | 7              | 7                | Con Seguimiento      |
| 19           | Contratación                             | 29-sep-16              | 31-mar-17            | Gestión Contractual  | 0                       | 0         | 1         | 0                | 1                       | 1                      | 0          | 0            | 1              | 0                | Cerrado              |
| 20           | Delegada de Indígenas y Minorías Étnicas | 29-dic-16              | 14-feb-17            | 1- Promoción y Divulgación<br>2- Gestión del Talento Humano<br>3- Gestión de Servicios Administrativos.  | 0                       | 9         | 1         | 0                | 10                      | 18                     | 6          | 6            | 6              | 0                | Con Seguimiento      |
| 21           | Tema Rendición de Cuentas                | 07-sep-16              | 20-feb-17            | 1- Direccionamiento Estratégico  | 0                       | 4         | 0         | 0                | 4                       | 4                      | 1          | 3            | 0              | 0                | Con Seguimiento      |
| <b>Total</b> |  |                        |                      |  | <b>254</b>              | <b>33</b> | <b>65</b> | <b>116</b>       | <b>14</b>               | <b>195</b>             | <b>205</b> | <b>34</b>    | <b>34</b>      | <b>121</b>       |                      |



\*1. Datos presentados a la entrega del informe, pero no considerados dentro del seguimiento por la fecha de corte 30-abr-2017.

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

**Anexo 2: Estado de hallazgos por procesos-  
Seguimiento a 30 abril 2017  
\*Planes de Mejora abiertos**

| No. | Proceso  | Cantidad Hallazgos formulados | Abierto   | Cerrado    | Cerrado Ineficaz | % Eficacia   |
|-----|--|-------------------------------|-----------|------------|------------------|--------------|
| 1   | Direccionamiento Estratégico                                       | 31                            | 9         | 19         | 2                | 67,7%        |
| 2   | Gestión para la Magistratura Moral                                 | 0                             | 0         | 0          | 0                | 0,0%         |
| 3   | Promoción y Divulgación  | 9                             | 1         | 8          | 0                | 88,9%        |
| 4   | Prevención y Protección  | 0                             | 0         | 0          | 0                | 0,0%         |
| 5   | Atención y Trámite   | 0                             | 0         | 0          | 0                | 0,0%         |
| 5.1 | Subproceso de Atención y Trámite de Quejas, Solicitudes y Asesoría | 9                             | 5         | 3          | 1                | 44,4%        |
| 5.2 | Subproceso de Recursos y Acciones Judiciales                       | 11                            | 0         | 10         | 1                | 100,0%       |
| 5.3 | Subproceso de Defensoría Pública                                   | 30                            | 6         | 19         | 5                | 80,0%        |
| 6   | Investigación y Análisis   | 0                             | 0         | 0          | 0                | 0,0%         |
| 7   | Gestión del Talento Humano   | 21                            | 12        | 6          | 3                | 42,9%        |
| 8   | Gestión Financiera   | 0                             | 0         | 0          | 0                | 0,0%         |
| 9   | Gestión de Servicios Administrativos                               | 61                            | 25        | 33         | 2                | 57,4%        |
|     | Tecnologías de la Información                                      | 4                             | 0         | 4          | 0                | 100,0%       |
| 10  | Gestión Contractual  | 1                             | 0         | 1          | 0                | 100,0%       |
| 11  | Gestión Jurídica   | 0                             | 0         | 0          | 0                | 0,0%         |
| 12  | Evaluación y Seguimiento   | 5                             | 0         | 5          | 0                | 100,0%       |
| 13  | Control Disciplinario Interno                                      | 0                             | 0         | 0          | 0                | 0,0%         |
| 14  | Evaluación de la Satisfacción de los Grupos de Interés             | 0                             | 0         | 0          | 0                | 0,0%         |
|     | <b>Total</b>   | <b>182</b>                    | <b>58</b> | <b>108</b> | <b>14</b>        | <b>67,0%</b> |

Hallazgos identificados, formulados y asignados a estos procesos en cada Plan de Mejora y aun abiertos a esta fecha de corte.

 Procesos con acciones “Cerrado Ineficaz”.

**Anexo 3: Estado de Cumplimiento Planes de Mejora con seguimiento. - Corte 30 abril 2017**

| ID. | Unidad Organizacional  | Fecha cierre auditoría | Fecha formulación PM | Proceso afectado   | Hallazgos |         | Acciones |         |              | Cumplimiento Plan de Mejora |            | % Avance acciones | Estado a 30 abr-2017      |
|-----|--|------------------------|----------------------|--|-----------|---------|----------|---------|--------------|-----------------------------|------------|-------------------|---------------------------|
|     |  |                        |                      |  | Cant.     | Abierto | Cant.    | Abierto | En Ejecución | % Hallazgos                 | % Acciones |                   |                           |
| 1   | R. Ocaña   | 14-dic-15              | 28-jun-16            | 1- Direccionamiento Estratégico<br>2- Gestión del Talento Humano<br>3- Promoción y Divulgación<br>4- Atención y Tramite<br>5- Servicios Administrativos<br>6- Tecnologías de la Información            | 37        | 0       | 38       | 0       | 0            | 97,3%                       | 94,7%      | 97,4%             | Cerrado con Observaciones |
| 3   | R. Cesar   | 30-jul-15              | 24-nov-15            | 1- Direccionamiento Estratégico<br>2- Gestión del Talento Humano<br>3- Promoción y Divulgación<br>4- Atención y Tramite<br>5- Gestión de Servicios Administrativos<br>6- Tecnologías de la Información | 45        | 9       | 45       | 6       | 3            | 68,9%                       | 68,9%      | 83,3%             | Con Seguimiento           |
| 7   | Atención y Tramite (Nivel Central)- Subproceso de Defensoría Pública | 18-dic-15              | 28-jun-16            | Subproceso de Defensoría Pública   | 14        | 3       | 14       | 0       | 3            | 71,4%                       | 71,4%      | 83,6%             | Con Seguimiento           |
| 13  | D.D. Para la Salud, la Seguridad Social y la Discapacidad.           | 29-dic-15              | 11-ago-16            | 1- Gestión de Servicios Administrativos<br>2-Evaluación y Seguimiento  | 12        | 0       | 13       | 0       | 0            | 100,0%                      | 92,3%      | 92,3%             | Cerrado                   |


**Anexo 3: Estado de Cumplimiento Planes de Mejora con seguimiento. - Corte 30 abril 2017**

| ID. | Unidad Organizacional | Fecha cierre auditoría | Fecha formulación PM | Proceso afectado  | Hallazgos |         | Acciones |         |              | Cumplimiento Plan de Mejora |            | % Avance acciones | Estado a 30 abr-2017   |
|-----|-----------------------|------------------------|----------------------|---|-----------|---------|----------|---------|--------------|-----------------------------|------------|-------------------|------------------------|
|     |                       |                        |                      |   | Cant.     | Abierto | Cant.    | Abierto | En Ejecución | % Hallazgos                 | % Acciones |                   |                        |
| 14  | Regional Chocó        | 05-abr-16              | 30-mar-17            |   | 26        |         |          |         |              | 0,0%                        | 0,0%       | 0,0%              | Eliminado seguimiento. |
| 15  | Regional Caquetá      | 02-may-16              | 29-dic-16            | 1- Direccionamiento Estratégico (Tecnologías de la información)<br>2- Promoción y divulgación<br>3-Atencion y Tramite<br>4- Subproceso de Defensoría Publica<br>5- Subproceso de Recursos y Acciones Judiciales<br>6-Gestion de Talento humano<br>7- Gestión de servicios administrativos | 21        | 4       | 21       | 0       | 4            | 81,0%                       | 81,0%      | 83,3%             | Con Seguimiento        |
| 16  | Regional Córdoba      | 07-jul-16              | 17-may-17            |   | 33        | 0       | 0        | 0       | 0            | 0,0%                        | 0,0%       | 0,0%              | Sin Formulación        |
| 17  | Regional Magdalena    | 19-jul-16              | 22-ene-17            | 1- Direccionamiento Estratégico<br>2- Subproceso de Atención y Trámite de Quejas, Solicitudes y Asesoría.<br>3- Subproceso de Defensoría Pública<br>4- Gestión del Talento Humano<br>5- Gestión de Servicios Administrativos<br>6- Evaluación de la Satisfacción de Grupos de Interés.    | 23        | 22      | 23       | 21      | 1            | 4,3%                        | 4,3%       | 6,5%              | Con Seguimiento        |

**Anexo 3: Estado de Cumplimiento Planes de Mejora con seguimiento. - Corte 30 abril 2017**

| ID. | Unidad Organizacional                    | Fecha cierre auditoría | Fecha formulación PM | Proceso afectado  | Hallazgos |         | Acciones |         |              | Cumplimiento Plan de Mejora |            | % Avance acciones | Estado a 30 abr-2017 |
|-----|--|------------------------|----------------------|---|-----------|---------|----------|---------|--------------|-----------------------------|------------|-------------------|----------------------|
|     |  |                        |                      |   | Cant.     | Abierto | Cant.    | Abierto | En Ejecución | % Hallazgos                 | % Acciones |                   |                      |
| 18  | Regional Guajira                         | 29-ago-16              | 05-abr-17            | 1- Direccionamiento Estratégico<br>2- Subproceso de Atención y Trámite de Quejas, Solicitudes y Asesoría.<br>3- Subproceso de Defensoría Pública<br>4- Gestión del Talento Humano<br>5- Gestión de Servicios Administrativos<br>6- Evaluación de la Satisfacción de Grupos de Interés." | 28        | 14      | 28       | 0       | 14           | 25,0%                       | 25,0%      | 78,9%             | Con Seguimiento      |
| 19  | Contratación                             | 29-sep-16              | 31-mar-17            | Gestión Contractual   | 1         | 0       | 1        | 0       | 0            | 100,0%                      | 100,0%     | 100,0%            | Cerrado              |
| 20  | Delegada de Indígenas y Minorías Étnicas | 29-dic-16              | 14-feb-17            | 1- Promoción y Divulgación<br>2- Gestión del Talento Humano<br>3- Gestión de Servicios Administrativos.   | 10        | 9       | 18       | 6       | 6            | 10,0%                       | 33,3%      | 52,2%             | Con Seguimiento      |
| 21  | Tema Rendición de Cuentas                | 07-sep-16              | 20-feb-16            | 1- Direccionamiento Estratégico   | 4         | 4       | 4        | 1       | 3            | 0,0%                        | 0,0%       | 0,0%              | Con Seguimiento      |




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

Anexo 4: Consolidado de Planes de Mejora Internos. SQ-F05 Versión 3.  
Seguimiento a 30 abril de 2017  
(Archivo digital enviado por correo y publicado en la WEB)

Plan de Mejora, digital, publicado en la WEB junto a este informe con corte: 30 de abril de 2017 -  
Plan de mejora  
Total: veinte (20) hojas  
Diez (10) folios


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

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

Anexo 5: Consolidado de Planes de Mejora Externos. SQ-F05 Versión 3.  
Seguimiento a 30 abril de 2017  
(Archivo digital enviado por correo y publicado en la WEB)

Plan de Mejora, digital, publicado en la WEB junto a este informe con corte: 30 de abril de 2017 -  
Plan de mejora  
Total: una (1) hoja

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

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

Anexo 6: Resumen Consolidado Plan de Mejora - Corte 30 abril 2017.

Dos (2) hojas, archivo digital enviado por correo  
Publicado en la WEB.

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

Tema: Plan de Mejoramiento