

Componente	Responsable de componente	Ítem	Subcomponente	Actividades Programadas	Producto	Indicadores	Responsable	Fecha programada	Actividades cumplidas	% de avance*	Observaciones Seguimiento Oficina Control Interno
I.- Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción	Planeación	I-1.1	Política de Administración de Riesgos	Verificar que la Política de Administración del Riesgo esté alineada con el Plan Estratégico	Informe		Oficina de Planeación	31/03/2016	30abr2016: Cumplimiento 100% La Oficina de Planeación presentó el informe sobre la política de administración de riesgos de corrupción. La OCI también evalúa si está alineada con el Plan Estratégico en el informe de seguimiento a la administración del riesgo.	100%	30-abr-2016: La OCI recomienda que al aportar la evidencia no solo se circunscriba al envío del documento como tal, sino que se suministre la evidencia irrefutable en donde conste cuando se elaboró el documento; teniendo en cuenta que al presentarnos el documento, no es posible comprobar la fecha de elaboración y presentación del documento, teniendo en cuenta que el producto es el "Informe" y la fecha programada fue el 31 de marzo de 2016.
		I-1.2	Política de Administración de Riesgos	Socializar la Política de Administración del Riesgo	Memoria de reunión		Coordinador Equipo Operativo MECI - CALIDAD	30/04/2016	30abr2016: Cumplimiento 100% La Oficina de Planeación aportó el listado de la socialización de la política de administración del riesgo e informe de análisis, realizada el 28 de abril de 2016, en donde asistieron delegados de ocho (8) dependencias del Equipo Operativo MecI Calidad nivel central. No se aportó la memoria de reunión, la cual es el producto de esta actividad.	100%	30-abr-2016: La OCI considera que esta actividad se cumplió con la publicación de la Resolución 523 "Por la cual se adopta la Política de Administración de riesgos de la Defensoría del Pueblo en el marco del Plan Estratégico 2013-2016"
		I-2.1	Construcción del mapa de riesgos de corrupción	Identificar los riesgos de corrupción	Matriz de identificación de riesgos de corrupción diligenciada		Profesional especializado Oficina de Planeación	31/03/2016	30abr2016: Cumplimiento 100% Estas actividades se realizaron mediante mensajes electrónicos durante el mes de marzo a los líderes de los procesos y al Equipo Operativo MecI - Calidad.	100%	30-abr-2016: Cumplida en la fecha prevista.
		I-2.2	Construcción del mapa de riesgos de corrupción	Valorar los riesgos de corrupción	Mapa de riesgo de corrupción por proceso		Líderes de procesos	31/03/2016		100%	30-abr-2016: Cumplida en la fecha prevista.
		I-2.3	Construcción del mapa de riesgos de corrupción	Elaborar la matriz de riesgos de corrupción			Líderes de procesos	31/03/2016		100%	30-abr-2016: Cumplida en la fecha prevista.
		I-3.1	Consulta y divulgación	Socializar la etapa de identificación de riesgos de corrupción	Memoria de reunión de socialización Publicación en la web institucional		Oficina de Planeación	31/03/2016	30abr2016: Cumplimiento 100% Mediante publicación en la página web los días 28 y 29 de marzo, se dio a conocer el mapa de riesgos de corrupción invitando a los actores internos y externos a participar con sugerencias; los pantallazos de dicha divulgación están contenidos en la Memoria de Reunión que hizo la Oficina de Planeación el 31 de marzo de 2016. De igual forma, la Oficina de Comunicaciones e Imagen Institucional informó que el mapa de riesgos fue publicado el 31 de marzo de 2016.	100%	30-abr-2016: Cumplida en la fecha prevista.
		I-3.2	Consulta y divulgación	Socializar la etapa de valoración de riesgos			Oficina de Planeación	31/03/2016		100%	30-abr-2016: Cumplida en la fecha prevista.
		I-3.3	Consulta y divulgación	Socializar mapas de riesgos			Oficina de Planeación	31/03/2016		100%	30-abr-2016: Cumplida en la fecha prevista.
		I-4.1	Monitoreo y revisión	Monitorear y revisar el mapa de riesgos de corrupción	Memoria reunión - corte a julio 2016		Líderes de procesos	31/08/2016	31-ago-2016: La Oficina de Planeación, solicitó mediante correo del pasado 02 de septiembre, a cada uno de las direcciones y dependencias, una "memoria de reunión" con el fin de realizar un seguimiento a los riesgos formulados en la vigencia 2016, allí se consideran procesos de corrupción y de gestión.	36%	31-ago-2016: Este reporte de la matriz de riesgos de corrupción, debería ser consolidado por la Oficina de Planeación, con el fin de realizar seguimiento de verificación por parte de la Oficina de Control Interno, con fechas de corte 30 de abril, 31 de agosto y 31 de diciembre, como se indica en la "Estrategia del Plan anticorrupción y Atención al ciudadano V2 2015 DAFP. Se recomienda corregir esta fecha para la formulación de la vigencia 2017. Ver recomendaciones en el Informe "Evaluación y Seguimiento al PAAC corte 31 de agosto 2016. Lo anterior acorde a las respuestas dadas en la por la Oficina de Planeación
		I-4.1	Monitoreo y revisión	Monitorear y revisar el mapa de riesgos de corrupción	Memoria reunión - corte a diciembre 2016		Líderes de procesos	31/01/2017		No aplica para este reporte	
		I-5.1	Seguimiento	Hacer seguimiento a mapas de riesgos de corrupción	Informe seguimiento - Corte abril		Oficina de Control Interno	10/05/2016	31-ago-2016: Esta actividad no se realizó, considerando que dentro del PAAC, control interno tiene la actividad a desarrollar en el mes de noviembre "Seguimiento a la administración del Riesgo".	0%	31-ago-2016 Esta actividad no esta formulada en el Plan de acción de la OCI; sin embargo considerando, el requisito de este seguimiento definido en el decreto 124 del 2016 y a las mencionadas Guías: "Estrategia-Construcción-Plan-Anticorrupcion-Atencion-Ciudadano-v2" y la "Guía para la Gestión del Riesgo Corrupción DAFP 2015". Se solicita a la Oficina de Planeación, ajuste esta fecha para la nueva formulación del 2017. Considerar los tres seguimientos a esta herramienta. con corte: 30 de abril, 31 Agosto y 31 de Diciembre de 2016, y publicar su seguimiento antes de los 10 días hábiles, después de su corte. Se da por incumplida la actividad, sin embargo se solicita su ajuste en la formulación vigencia 2017.

Componente	Responsable de componente	Ítem	Subcomponente	Actividades Programadas	Producto	Indicadores	Responsable	Fecha programada	Actividades cumplidas	% de avance*	Observaciones Seguimiento Oficina Control Interno
		I-5.1	Seguimiento	Hacer seguimiento a mapas de riesgos de corrupción	Informe seguimiento - Corte septiembre		Oficina de Control Interno	31/08/2016	31-ago-2016 Se realiza este seguimiento a mapas de riesgos de corrupción con seguimiento al 31 de agosto de 2016. Se revisa las memorias de reunión enviadas por los procesos. Se verifica en cada uno de estos soportes la evaluación realizada por cada responsable; se verifica los informes de los ejercicios de auditoría realizados por OCI en esta vigencia. Se presenta informe que acompaña a este reporte de seguimiento "Evaluación y Seguimiento al Plan de Anticorrupción y Atención al Ciudadano - PAAC corte 31 de agosto de 2016".	100%	31-ago-2016 Esta actividad no esta considerado en el Plan de acción de la OCI; sin embargo es un requisito en el decreto 124 del 2016 y mencionado en las Guía: "Estrategia-Construcción-Plan-Anticorrupcion-Atencion-Ciudadano-V2" y la "Guía para la Gestión del Riesgo Corrupción DAFP 2015". Se solicita a la Oficina de planeación el ajuste de esta fecha para la nueva formulación del 2017 y se considerará su inclusión o ajuste en el Plan de Acción de la Oficina de Control Interno vigencia 2017.
		I-5.1	Seguimiento	Hacer seguimiento a mapas de riesgos de corrupción	Informe seguimiento - Corte diciembre		Oficina de Control Interno	10/01/2017		No aplica para este reporte	
II - Racionalización de trámites	Secretaria General	II-1	Tramite: 1- Defensoría Publica 2- Inscripción en el Registro Nacional de aspirantes defensores públicos. 3- Pago de Indemnizaciones individuales en acciones de grupo.	Acción: Registrar información en el SUIT Situación actual: Los trámites se encuentran inscritos en el SUIT.	Gestionar los trámites inscritos en el SUIT. Beneficio: Ofrecer información al ciudadano		1 y 2- Dirección Nacional de Defensoría Pública 3- Dirección Nacional de Recursos y Acciones Judiciales	01/02/2016 al 15/02/2016	30abr2016. Cumplimiento 100% En cuanto a la inscripción del trámite de defensoría pública e inscripción en el registro nacional de aspirantes a defensores públicos la Oficina de Planeación envió evidencia que la fecha de registro fue el 17 de febrero de 2016, visibilizándose en la página web www.sivirtual.gov.co . Referente al trámite de pago de indemnizaciones individuales en acciones de grupo, la Dirección Nacional de Recursos y Acciones Judiciales envió pantallazo del sistema SUIT, en donde aparece que la fecha de registro fue el 8/02/2016 y se encuentra en estado de "En revisión", por parte del DAFP.	100%	30Abr2016. Cumplimiento 100% La OCI comprobó que esta actividad está también prevista en el Plan de Acción de Gobierno en línea, por lo que sugiere decidir en cual de los planes se deja con el fin que no haya duplicidad de actividades.
		II-2	Promoción y divulgación de Derechos Humanos	Tipo de racionalización: De costos, tiempo y procesos y procedimientos. Acción: Registro y certificación del curso en la página web Situación actual: El registro y la entrega de certificados se realiza de forma manual en las 36 regionales de la Defensoría del Pueblo.	Diseño de un formato de registro y expedición de certificación en el módulo de servicio al usuario en la página web de la Defensoría del Pueblo. Beneficio: Los usuarios tendrán habilitada las 24 horas el módulo en la página web para realizar la inscripción al curso o acceder a las certificaciones.		Secretaría General/ Oficina de Comunicaciones e Imagen Institucional / Dirección Nal. de Promoción y Divulgación de DD.HH.	15/03/2016 al 30/11/2016	31 ago 2016: Cumplimiento 50% "En la actualidad la construcción del campus virtual está terminado y se encuentra soportado en la plataforma WordPress. Por lo tanto, el registro y la certificación de los cursos se encuentran diseñados y se está a la espera de realizar las pruebas técnicas. Una vez realizada las pruebas se prestara el servicio en la página web de la Defensoría del Pueblo". 30abr2016: Sin reporte de cumplimiento La Secretaría General mediante mensaje electrónico del 4 de mayo de 2016 indicó a la OCI que mediante mensaje electrónico del 25 de abril de 2016 se citó a la primera reunión para debatir los requerimientos técnicos de los formatos virtuales, la reunión se llevó a cabo el 27 de abril de 2016. No presentaron memoria de reunión	50%	31-ago-2016: Durante las entrevistas sostenidas con el área de Comunicaciones y la Secretaría General, se pudo evidenciar que en la nueva plataforma esta el vínculo al campus virtual y se esta adelantando la aplicación para que los ciudadanos puedan acceder a los módulos del curso. Esta actividad no se ha vencido, sin embargo se confirma un avance del 50%. 30-abr-2016: Teniendo en cuenta que esta actividad está prevista para ejecutarla en ocho (8) meses, la OCI considera que no fue posible establecer el % de avance, por lo que sugiere la inclusión dentro de ese periodo de productos intermedios en aras de facilitar el avance en el cumplimiento de la entrega final del producto. Además la OCI recomienda utilizar los formatos establecidos y aprobados en el Sistema de Gestión de Calidad, para cuando se realicen reuniones de carácter informal y de esta manera dejar la trazabilidad mediante la utilización del formato "Acta memoria de
		III-1.1	Información de calidad y en lenguaje comprensible.	Promocionar y divulgar el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano	Plan publicado		Oficina de Comunicaciones e Imagen Institucional	31/03/2016	31-ago-2016 Oficina de Comunicaciones e Imagen Institucional la última actualización del Plan Anticorrupción fue el 01 de agosto de 2016 30abr2016: Cumplimiento 100%. La Oficina de Comunicaciones e Imagen Institucional a través de memorando 1020-097-16 indicó que desde el 4 de marzo de 2016 en ubicación privilegiada en el Home Page del sitio web de la Defensoría del Pueblo se publicó un gif animado en aras de promover la participación de la ciudadanía, ingresando 184 ciudadanos, en Twitter tuvo 19.387 impresiones con 198 interacciones; mientras que en Facebook se alcanzaron 11.012 impresiones que generaron 270 interacciones; según estadísticas oficiales arrojadas por ambas plataformas. El plan fue publicado el 31 de marzo de 2016.	100%	31ago2016: Se solicito actualización de publicación: 01ago2016 Primera versión publicada el 31 de marzo el plan de anticorrupción 30-abr-2016: Cumplida en la fecha prevista.
		III-1.2	Información de calidad y en lenguaje comprensible.	Preparar, analizar y publicar la información a ofrecerse en la audiencia pública participativa (Asuntos administrativos - Información Obligatoria Institucional)	Informes publicados		Secretaria General	29/06/2016	31 ago 2016 Se envió informe a comunicaciones y a la Vicedefensoría para su ubicación y se encuentra publicado en la ruta http://www.defensoria.gov.co/es/public/rendiciondecuentas "El pasado viernes 1 de julio de 2016 la Secretaria General envió a la Vice defensoria y a la oficina de comunicaciones el Informe de gestión 2013-2016 de asuntos administrativos el documento ya fue publicado en la página web"	100%	31-ago-2016: Se evidencia su publicación, en la ruta: http://www.defensoria.gov.co/public/rendiciondecuentas/assets/informe-rendicion-de-cuentas-2013-2016.pdf Recomendación: El informe de asuntos administrativos presenta su rendición para el periodo 2013 al 2016. No se determina el mes de corte para la vigencia 2016. No se presenta fecha de reporte, ni firma de los responsables de este informe y/o quien lo proyectó. Evidenciar con correos de control interno la fecha de Publicación del informe
		III-1.3	Información de calidad y en lenguaje comprensible.	Preparar, analizar y publicar la información a ofrecerse en la audiencia pública participativa (Asuntos Misionales - Impactos de la gestión, logro de metas, planes de mejoramiento)	Informes publicados		Defensores Regionales	30/06/2016	31-ago-2016: Conforme el memorando 20-059 tanto regionales como Delegadas tenían que enviar sus respectivos informes el 15/06/2016, por lo tanto la información contenida en el numeral siguiente sirve para este.	100%	31-ago-2016: Se envió informes a comunicaciones desde la Vicedefensoría, con el fin de que sean publicados en la WEB. El enlace donde se puede ver esta información es: http://www.defensoria.gov.co/es/public/rendiciondecuentas . Se envió correo de publicación de estos documentos. Sin embargo al momento de realizar esta verificación, hay informes que no tenían habilitado el enlace como no se tiene acceso al informe

Componente	Responsable de componente	Ítem	Subcomponente	Actividades Programadas	Producto	Indicadores	Responsable	Fecha programada	Actividades cumplidas	% de avance*	Observaciones Seguimiento Oficina Control Interno
		III-1.4	Información de calidad y en lenguaje comprensible.	Preparar, analizar y publicar la información a ofrecerse en la audiencia pública participativa (Asuntos administrativos - Información Obligatoria Institucional)	Informes publicados		Vicedefensoría Secretaría General Defensores Delegados	08/07/2016	31 ago 2016 La información suministrada por las diferentes regionales, Direcciones Nacionales y Defensorías Delegadas fue preparada, analizada y se solicitó la publicación de los informes a la oficina de prensa mediante correo electrónico de 5/07/2016. Quedaron pendientes informes cuyas Delegadas y/o Regionales no cumplieron con su envío a termino. Cabe aclarar que la fecha límite para el envío de los informes por parte de Delegadas, Direcciones y Regionales era el día 15/06/2016, se publicaron los informes para las 36 regionales y 12 delegadas, antes del ejercicio de Rendición de Cuentas.	100%	31-ago-2016: Se recomienda aclarar en este documento el alcance de las actividad III-1.4 y III-1.2. Considerando que es la misma actividad; considerando que una corresponde al nivel central y la otra actividad a las regionales. Para este punto se evidencia la preparación por cada una de las Defensorías Delegadas y regionales. Se indico mediante un comunicado los puntos que deberían presentarse en estos informes, sin embargo no todas las regionales lo presentan con esta estructura. Corresponde a la Defensorías Delgadas. El correo se evidencia su envío desde el 05 al 19 de julio del 2016 . Estas rendiciones de cuentas se realizan entre el 22 de julio al 29 de julio"
		III-1.5	Información de calidad y en lenguaje comprensible.	Elaborar y publicar el boletín y las memorias de prensa con la información mas relevante de la audiencia pública	Boletín y memorias publicadas		Oficina de Comunicaciones e Imagen Institucional	02/08/2016	31-ago-2016: Se publicó en el sitio oficial de la Defensoría en vivo y en directo el video en streaming de la audiencia de rendición de cuentas, como también los destacados en el home page. * se replicaron contenidos en tiempo real en los canales de nuestras redes sociales como Facebook, Twitter. * Se hizo la respectiva toma de fotografías * se hizo la respectiva grabación de la Audiencia * dicho material fue publicado en la intranet, en la página web y en el canal de Youtube	100%	31-ago-2016: Se evidencio la publicación de dos noticias sobre la rendición de cuentas http://www.defensoria.gov.co/es/nube/destacados/5545/Audiencia-P%C3%BAblica-de-Rendici%C3%B3n-de-Cuentas-(Vigencia-2012-2016).htm Noticias: El video se publico el 03 de agosto de 2016 y el de asuntos administrativos se publicó el 22 de julio de 2016
		III-1.6	Información de calidad y en lenguaje comprensible.	Elaborar acta final de la audiencia pública con lo expuesto y los principales comentarios y preguntas recibidas de la ciudadanía	Acta publicada en la página web institucional		Vicedefensoría	05/08/2016	31-ago-2016: Se elaboró acta final de la audiencia pública y se solicitó la publicación en la página web de la entidad en el enlace de rendición de cuentas mediante correo electrónico de 4/08/2016. Sin embargo se realizará una modificación de la misma en la fecha de la audiencia y firma de quien elaboró el acta, circunstancia que se corregirá y se enviará copia a la Oficina de Control Interno para su correspondiente evidencia.	100%	31-ago-2016: Se publicó el acta de audiencia final, de la rendición de cuentas. Control Interno realizó la observación que había un error y no se indicaba el responsable de proyectar y aprobar esta acta. Se corrigió error y se indicó el nombre y el cargo del responsable por proyectar esta acta.
		III-1.7	Información de calidad y en lenguaje comprensible.	Construir, difundir y/o publicar comunicados de prensa sobre gestión defensorial	Comunicados difundidos		Oficina de Comunicaciones e Imagen Institucional	Permanente	31-ago-2016: La Oficina de Comunicaciones e Imagen Institucional informa que del 1 de enero de 2016 a 31 de agosto de 2016 se han elaborado, publicado y difundido 170 comunicados. 30abr2016: Cumplimiento 100% La Oficina de Comunicaciones e Imagen Institucional a través de memorando 1020-097-16 y mensaje electrónico del 2 de mayo de 2016, señaló que del 1 de enero al 30 de abril de 2016 se han construido, difundido y publicado 92 comunicados.	100%	31-ago-2016: Se realiza la actividad de manera permanente, verificando el reporte presentado en el segundo seguimiento en el que se adelantaron 96 comunicados y a la fecha se han adelantado 170. 30-abr-2016: Cumplida en la fecha prevista, 100%
		III-1.8	Información de calidad y en lenguaje comprensible.	Elaborar y publicar informe de ejecución presupuestal	Informe publicado en la página web de la entidad		Secretaría General / Subdirección Financiera	Mensual	31-ago-2016: Ver ruta: http://www.defensoria.gov.co/es/public/Gestionycontrolinstitucional/1146/Planeaci%C3%B3n-presupuestal.htm "Se publica en la página web de la entidad cada mes" 30abr2016: Cumplimiento 100% De conformidad con el mensaje electrónico del 2 de mayo de 2016 de la Oficina de Comunicaciones e Imagen Institucional señaló que el informe de ejecución presupuestal de enero 2016 fue publicado el 2 de febrero de 2016, el de febrero 2016 fue publicado el 4 de marzo de 2016, el correspondiente a marzo fue publicado el 11 de abril de 2016 y el de abril el 5 de mayo de 2016.	86%	31-ago-2016: En la página Web se puede visualizar en esta ruta, el informe presupuestal de los meses enero a junio. No se presenta claramente la fecha de su publicación, y a la fecha de revisión no se encontraba publicado el de julio y agosto. Fecha verificación página WEB 18Agosto de 2016 30-abr-2016: Cumplida en la fecha prevista, 100%
		III-1.9	Información de calidad y en lenguaje comprensible.	Elaborar informe de avance en el cumplimiento del Plan de Acción Anual	Informe publicado en la página web de la entidad		Oficina de Planeación	Mensual	31-ago-2016: Estos informes se encuentran publicado en la Página Institucional en el siguiente link: http://www.defensoria.gov.co/es/public/Gestionycontrolinstitucional/1143/Gesti%C3%B3n-estrat%C3%A9gica.htm . 30abr2016: Cumplimiento 0% La Oficina de Planeación comunicó a la OCI mediante memorando 1060-036 que los informes no se publicaron en las fechas programadas teniendo en cuenta que en la presente vigencia, la entidad se vio afectada en el presupuesto asignado para proyectos de inversión, para lo cual la OP otorgó a las dependencias plazo hasta el 15 de abril de 2016 para presentar las solicitudes de modificación a sus PDE y PE; por lo tanto el informe de seguimiento al PDE será presentado en el	100%	31-ago-2016 A la fecha de corte se han publicado en la ruta los informes con fecha de corte a julio. 30-abr-2016: La OCI recomienda de conformidad con el documento "Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano" Versión 2015" capítulo III Aspectos Generales del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, numeral 10. Ajustes y modificaciones que "... Los cambios introducidos deberán ser motivados, justificados e informados a la oficina de control interno, los servidores públicos y los ciudadanos; se dejarán por escrito y se publicarán en la

Componente	Responsable de componente	Ítem	Subcomponente	Actividades Programadas	Producto	Indicadores	Responsable	Fecha programada	Actividades cumplidas	% de avance*	Observaciones Seguimiento Oficina Control Interno
III.- Rendición de Cuentas	Vicedefensoría	III-1.10	Información de calidad y en lenguaje comprensible.	Elaborar informe de avance en el cumplimiento del Plan Operativo Estratégico	Informe publicado en la página web de la entidad		Oficina de Planeación	Bimestral	<p>31-ago-2016: Actualmente se encuentra en revisión el informe del periodo a agosto 30abr2016: Cumplimiento 0%</p> <p>La Oficina de Planeación comunicó a la OCI mediante memorando 1060-036 que los informes no se publicaron en las fechas programadas teniendo en cuenta que en la presente vigencia, la entidad se vio afectada en el presupuesto asignado para proyectos de inversión, para lo cual la OP otorgó a las dependencias plazo hasta el 15 de abril de 2016 para presentar las solicitudes de modificación a sus POE y PE; por lo tanto el informe de seguimiento al POE será presentado en el mes de mayo con corte a 30 de abril y el del PAA será presentado en el mes de abril con corte a 31 de marzo de 2016. a 30 de abril de 2016 la OCI evidenció que no se realizó publicación al respecto.</p>	100%	<p>31-ago-2016 A la fecha de corte en esta ruta, se ha publicado dos informes con corte a abril y corte a julio. 30-abr-2016: La OCI recomienda de conformidad con el documento "Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano" Versión 2015" capítulo III Aspectos Generales del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, numeral 10. Ajustes y modificaciones que "... Los cambios introducidos deberán ser motivados, justificados e informados 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." La OCI sugiere dar cumplimiento al numeral 4 del Artículo 3 de la Resolución 1692, en cuanto a la rendición del informe cada dos meses del estado de avance del POE y un informe mensual de avance del PAA, con destino a la Alta dirección y al Comité de Coordinación de Control Interno.</p>
		III-1.11	Información de calidad y en lenguaje comprensible.	Elaborar informe de seguimiento a la ejecución de proyectos de inversión	Informe publicado en la página web de la entidad		Oficina de Planeación	Trimestral	<p>31-ago-2016: Publicado en la Página Institucional en el siguiente link: http://www.defensoria.gov.co/es/public/GestionycontrolInstitucional/1146/Planeaci%C3%B3n-presupuestal.htm 30abr2016: Cumplimiento 100%</p> <p>La Oficina de Comunicaciones e Imagen Institucional mediante mensaje electrónico del 12 de mayo de 2016 remitió la evidencia que este informe fue publicado el 2 de mayo de 2016.</p>	100%	<p>31-ago-2016: Se verifica el informe publicado en la Web en la ruta: http://www.defensoria.gov.co/public/pdf/01/Ejecuci%C3%B3n_proyectos_de%20inversi%C3%B3n_corte_Junio%202016.pdf Se evidencia un solo informe con corte Junio-2016. 30-abr-2016: Cumplida. La OCI recomienda que la publicación se haga dentro de los primeros días del inicio del siguiente trimestre.</p>
		III-2.1	Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	Actualizar y publicar directorio de organizaciones sociales con la información remitida por las direcciones y delegadas	Directorio actualizado y publicado		Oficina de Comunicaciones e Imagen Institucional	29/04/2016	<p>31-ago-2016: La Oficina de Comunicaciones e Imagen Institucional reporta que el directorio de organizaciones sociales para la vigencia 2016 se publicó el 02 de mayo de 2016, como se muestra en la evidencia de Informe de rendición de cuentas. 30abr2016: Cumplimiento 100%</p> <p>La Oficina de Comunicaciones e Imagen Institucional a través de memorando 1020-097-16 comunicó que el 12 de abril de 2016 envió mensaje electrónico a las direcciones y delegadas para solicitar el compromiso de remitir el directorio de organizaciones sociales que serán invitadas.</p>	100%	<p>31-ago-2016: Actividad Cumplida</p>
		III-2.2	Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	Realizar encuentros sociales con los actores externos para entablar un dialogo con relación a temas misionales	Evidencias de los encuentros sociales		Delegadas	15/06/2016	<p>31-ago-2016: Las Defensorías Delegadas realizaron previamente a la realización de la audiencia pública de rendición de cuentas, encuentros sociales con la ciudadanía para conocer sus inquietudes respecto a los temas de interés a ser abordados en la audiencia. Se envían registros y evidencia de dichos encuentros al correo: cbuitrago - Oficina Control Interno</p>	100%	<p>31-ago-2016: Se evidencia por registro sostenido en varias regionales sobre los temas misionales, previos a los ejercicios de rendición de cuentas.</p>
		III-2.3	Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	Elaborar un documento de análisis de los resultados de la información recolectada en sitio web de la entidad y difundida a través redes sociales. (Temas misionales)	Documento de análisis del resultado publicado		Vicedefensoría	15/06/2016	<p>31-ago-2016: Se elaboró documento de análisis y se solicitó su publicación a la oficina de comunicaciones mediante correo electrónico de 14/06/2016. Dicho documento reposa publicado en la pagina. Se envió correo de la evidencia al correo electrónico: cbuitrago - Oficina Control Interno</p>	100%	<p>31-ago-2016: Actividad Cumplida</p>
		III-2.4	Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	Analizar y clasificar las PQRSDF para identificar inquietudes y temas de interés para la ciudadanía	Documento de análisis de PQRSDF		Grupo de Servicio al Ciudadano Secretaria General	15/06/2016	<p>31-ago-2016 "Se envió el documento insumo para la Rendición de Cuentas a la Vicedefensoría"</p>	100%	<p>31-ago-2016: Se realiza un análisis del resultado del comportamiento de la PQRSF y se toma adicional como fuente de entrada para la revisión por la dirección del pasado 16 de junio de 2016.</p>
		III-2.5	Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	Convocar a las organizaciones sociales y Veedurías Ciudadanas a la audiencia pública de participativa (Asuntos administrativos)	Invitaciones enviadas		Oficina de Comunicaciones e Imagen Institucional	29/06/2016	<p>31-ago-2016 Las invitaciones a la rendición de cuentas administrativas se realizaron por correo electrónico el día 24 de junio de 2016, como se muestra en el informe adjunto.</p>	100%	<p>31-ago-2016: Se evidencia invitaciones enviadas a nivel interno y externo; como se evidenció en el informe recibido por parte de comunicaciones.</p>
		III-2.6	Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	Convocar a las organizaciones sociales y Veedurías Ciudadanas a la audiencia pública de participativa (Impactos de la gestión, logro de metas, planes de mejoramiento)	Invitaciones enviadas		Defensorías Regionales	30/06/2016	<p>31-ago-2016: Se realizaron invitaciones para realizar dichos eventos por las diferentes regionales. Se solicitó mediante correo electrónico de 23/08/2016 a 4 defensorías regionales muestra de las invitaciones remitidas. Las mismas fueron allegadas por las regionales en la misma fecha y se remitieron al correo electrónico: cbuitrago - Oficina Control Interno.</p>	100%	<p>31-ago-2016: Actividad Cumplida y evidenciada</p>
		III-2.7	Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	Convocar a las organizaciones sociales y Veedurías Ciudadanas a la audiencia pública de participativa (Asuntos misionales)	Invitaciones enviadas		Oficina de Comunicaciones e Imagen Institucional	08/07/2016	<p>31-ago-2016 Para la Rendición de cuentas Misional presidida por el Señor Defensor se entregaron 70 invitaciones físicas a las entidades del sector público de orden nacional, adicionalmente se enviaron por correo electrónico al directorio de organizaciones sociales que apoyan la gestión de la Entidad y a los funcionarios de la Entidad. Para dar soporte a esto nos permitimos relacionar en el adjunto los recibidos de las invitaciones y los correos enviados.</p>	100%	<p>31-ago-2016: Actividad Cumplida y evidenciada</p>

Componente	Responsable de componente	Ítem	Subcomponente	Actividades Programadas	Producto	Indicadores	Responsable	Fecha programada	Actividades cumplidas	% de avance*	Observaciones Seguimiento Oficina Control Interno
		III-2.8	Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	Realizar audiencia pública participativa (Asuntos administrativos)	Audiencia Pública		Secretaría General	22/07/2016	31-ago-2016 El 22 Jul 2016 se publica en la página de la Defensoría en la siguiente ruta: http://www.defensoria.gov.co/es/public/rendiciondecuentas "El pasado 22 de Julio se realizó la Rendición de cuentas de asuntos administrativos"	100%	31-ago-2016: Se entrega informe de la audiencia de asuntos administrativos con fecha 22 de julio de 2016.
		III-2.9	Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	Realizar audiencia pública participativa (Impactos de la gestión, logro de metas, planes de mejoramiento).	Audiencias Públicas		Defensores Regionales	18 al 28 de /07/2016	31-ago-2016 Se remite al correo electrónico: cbuitrago cuadro de control de la fecha, hora y lugar en donde cada una de las regionales celebraría la audiencia de rendición de cuentas. Dicho cuadro se encuentra publicado en la página web de la entidad: http://www.defensoria.gov.co/es/public/rendiciondecuentas	92%	31-ago-2016: Se realizaron los ejercicios de rendición de cuentas, al verificar el 8 de septiembre, en el link: Se puede verificar los informes del ejercicio de rendición de Cuentas. La regional de Antioquia no realizó este ejercicio por cambio en la defensora de esta regional y justifico de esta manera No se pudo evidenciar el informe de rendición de cuentas de la regional Caqueta y Guajira. Se enmarca recomendación para la presentación de estos informes en el informe de Control Interno "Evaluación y Seguimiento al PAAC corte 31 de agosto 2016. para este corte. "
		III-2.10	Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	Realizar audiencia pública participativa (Asuntos misionales, Impactos de la gestión, logro de metas, planes de mejoramiento)	Audiencia Pública		Defensor del Pueblo Direcciones Delegadas	29/07/2016	31-ago-2016: Se realizó la audiencia pública por parte de Vicedefensor el pasado 29 de julio de 2016. Se tiene publicado en la WEB el video de esta rendición.	100%	31-ago-2016: Se verificó en la WEB, la publicación del video con fecha 22 de julio de 2016.
		III-2.11	Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	Elaborar informe ejecutivo de la audiencia pública con lo expuesto y los principales comentarios y preguntas recibidas de la ciudadanía	Informe Ejecutivo publicado en la página web institucional		Defensorías Regionales	05/08/2016	31-ago-2016 Mediante correo electrónico de 21/07/2016 se solicitó a las defensorías regionales el envío de un informe ejecutivo (max. 3 hojas) en donde se registrara: lo expuesto en la respectiva audiencia, los principales comentarios y las preguntas en la misma. Se les concedió un plazo hasta el 4/08/2016. Mediante correo electrónico de 4/08/2016 fecha de vencimiento del término se reitero su cumplimiento debido a que varias regionales no habían cumplido con dicha obligación. Mediante correo electrónico de 22/08/2016 se solicitó a la oficina de prensa la publicación de algunos informes ejecutivos, quedando pendiente el envío de otros por parte de las regionales. Mediante correo electrónico de 24/08/2016 dirigido a la oficina de prensa, se reitero la solicitud de publicación de los informes ejecutivos, anexando otros allegados con posterioridad. A esa fecha aun quedan 7 regionales por enviar dicha información. (Todos estos correos en donde se comprueba la evidencia fueron remitidos al correo electrónico cbuitrago). El día 26/08/2016 se enviará un correo a la oficina de Control Interno informando que regionales cumplieron o no con el envío del informe ejecutivo.	86%	31-ago-2016: Se verificó en la página WEB, la publicación de los informes y a la fecha de corte no se encuentran publicados cinco informes: Antioquia, Caqueta, Guainía, Guajira, Santander
		III-3.1	Incentivos para motivar la cultura de rendición y petición de Cuentas	Implementar la estrategia de sensibilización a los ciudadanos y servidores de la entidad	Evidencias de la sensibilización		Oficina de Planeación Oficina de Comunicaciones e Imagen Institucional	15/06/2016	31-ago-2016: Oficina de Comunicaciones: Se publicó el pasado 24 de junio de 2016 una presentación que contenía las bases para el proceso de rendición de cuentas para involucrar a todos los servidores de la Entidad. Además de los videos, fotografías y medios utilizados para invitar y transmitir la rendición de cuentas que se relacionaron en preguntas anteriores. Para consultar la presentación, ingrese al enlace http://paloma.defensoria.gov.co/new/bases-para-la-rendicion-de-cuentas/ Oficina de Planeación: Se adjunta evidencias de sensibilización	50%	31-ago-2016: Se evidencia la información que se entrega a los funcionarios de la entidad; sin embargo se recomienda formular una estrategia de sensibilización al ciudadano para este ejercicio de rendición de cuentas; considerando que son dos grupos de interés y solo se adelantó en uno de los actores.
		III-4.1	Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional	Elaborar el informe de resultados, logros y dificultades de la estrategia de Rendición de Cuentas y de cada acción del año 2016	Informe publicado en la página web de la entidad		Oficina de Control Interno	05/08/2016	31-ago-2016: Con esta fecha se estaba construyendo el informe. El informe se formalizó el pasado 02 de septiembre, Sin embargo aún no se encuentra publicado.	90%	31-ago2016. Se evidencia la entrega del informe con comunicación del consecutivo OCI 1030 143, dirigido al Defensor, (No hay sugerencias) y Secretario General, con fecha del 9-sep-2016. Aun no se evidencia su publicación.
		III-4.2	Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional	Aplicar encuestas de percepción a los actores externos en los eventos de rendición de cuentas para retroalimentar la estrategia	Informe de análisis de resultados de las encuestas publicado en la página web institucional		Oficina de Control Interno	05/08/2016	31-ago-2016: Junto al informe de la actividad III-4.1, se acompañan las encuestas realizadas tanto en la rendición de cuentas realizadas el 22 de julio con 27 encuestas y la del 29 de julio con 25 encuestas.	90%	31-ago2016. Las encuestas se adjuntan como anexos Se evidencia la entrega del informe con comunicación del consecutivo OCI 1030 143, dirigido al Defensor, vicedefensor y Secretario General, con fecha del 9-sep-2016. Aun no se evidencia su publicación.
		III-4.3	Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	Diseñar de plan de mejoramiento en rendición de cuentas con base en el informe de la actividad 4.1 y la retroalimentación de la actividad 4.2	Plan de mejoramiento publicado		Oficina de Control Interno	05/09/2016		No aplica para este reporte	31 ago 2016: Solicitará a la Oficina de Planeación se revise esta actividad, por considerar, que esta oficina no es la responsable de formular el Plan de mejoramiento. No se cumple el principio de independencia.

Componente	Responsable de componente	Ítem	Subcomponente	Actividades Programadas	Producto	Indicadores	Responsable	Fecha programada	Actividades cumplidas	% de avance*	Observaciones Seguimiento Oficina Control Interno
		IV-1.1	Estructura Administrativa y Direccionamiento Estratégico	Expedir la resolución para conformación del Grupo de Servicio al Usuario	Resolución de creación del Grupo de Servicio al Usuario adoptada y publicada		Despacho / Secretaría General / Subdirección de Gestión del Talento Humano	30/04/2016	<p>31ago2016: "La Resolución fue diseñada por la Secretaría General y la Subdirección de Talento Humano. En la actualidad la Resolución está en el Despacho del Defensor del pueblo"</p> <p>30abr2016: Cumplimiento 50% La Secretaría General mediante memorando 50/062 recibido por la OCI el 18 de abril de 2016 comunicó que en reunión del 30 de marzo de 2016, el Secretario General presentó el proyecto de resolución "Por medio de la cual se crea el grupo de transparencia, participación y servicio al ciudadano" al señor Defensor del Pueblo y se encuentra sujeta a modificaciones por las dependencias involucradas.</p>	50%	<p>31-ago-2016: Se ha adelantado el proyecto y esta pendiente su revisión y aprobación por parte del Secretario General. Considerando que es una actividad que en su segundo seguimiento no se ha cumplido, se mantiene el avance anterior y se indica como recomendación dentro del informe. Ver recomendaciones en el Informe "Evaluación y Seguimiento al PACC corte 31 de agosto 2016." A 30-04 2016, la OCI evidenció que no estaba la resolución adoptada y publicada. La OCI recomienda culminar la actividad, teniendo en cuenta que debería estar finalizada.</p>
		IV-1.2	Estructura Administrativa y Direccionamiento Estratégico	Actualizar la política de atención al usuario	Política de atención al usuario actualizada y publicada		Secretaría General / Vicedefensoría / Grupo de Gestión Documental / Oficina Jurídica / Oficina de Planeación	31/05/2016	<p>31-ago-2016: Esta publicada en la página. http://www.defensoria.gov.co/public/manualdeprocesosyprocedimientos/agosto5de2016/index.htm "El pasado 29 de mayo de 2016 se publicó en el listado maestro la Política Integral de Servicio al Ciudadano" Se solicitó publicación: el 27 de mayo de 2016</p>	100%	<p>31-ago-2016: El documento se encuentra dentro del listado maestro publicado en la WEB, en la ruta indicada, con el nombre "Lineamientos de Servicio Integral al Ciudadano". Sin embargo se realizan las siguientes observaciones: 1.- No se identifica la fecha de publicación o versión de este documento, ni por quien fue aprobado. 2.- Si es un documento del SGC, es conveniente conocer la trazabilidad y los cambios de esta política. (Independiente que sea un documento del sistema Integrado de Gestión). La Secretaría General entregó este procedimiento a la Oficina de Planeación, mediante correo del pasado 27 de mayo 2016 No se ha determinado si debe ser una resolución, como se presentó en el anterior seguimiento. Con corte a 30-04-2016 la OCI evidenció que no estaba la resolución adoptada y publicada. La OCI recomienda culminar la actividad, teniendo en cuenta que debería estar finalizada.</p>
		IV-1.3	Estructura Administrativa y Direccionamiento Estratégico	Elaborar resolución de trámites internos para dar respuesta a las PQRSDF	Resolución adoptada y publicada		Secretaría General / Vicedefensoría / Grupo de Gestión Documental / Oficina Jurídica / Oficina de Planeación	29/04/2016	<p>31-ago-2016: Se adelantó proyecto y esta pendiente de revisión y ajuste del Secretario General- Se mantiene el mismo seguimiento. "La Resolución fue construida por la Secretaría General, la Vicedefensoría, la Dirección de Atención y Trámite de Quejas y el Grupo de Gestión Documental. La Resolución está en el Despacho del Secretario General." 30abr2016: Cumplimiento 50% La Secretaría General mediante memorando 50/062 recibido por la OCI el 18 de abril de 2016 comunicó que mediante mensaje electrónico del 11 de abril de 2016 se envió el proyecto de la Resolución "Por medio de la cual se reglamenta el trámite interno del Derecho de Petición, las Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones - PQRSDF y se articula el procedimiento de atención al usuario en la Defensoría del Pueblo" a las oficinas concernidas con el fin de realizar comentarios y observaciones para continuar con el trámite.</p>	50%	<p>31-ago-2016: Se ha adelantado el proyecto y esta pendiente su revisión y aprobación por parte del Secretario General. Considerando que es una actividad que en su segundo seguimiento no se ha cumplido, se mantiene el avance anterior y se indica como recomendación dentro del informe. Ver recomendaciones en el Informe "Evaluación y Seguimiento al PACC corte 31 de agosto 2016." Con corte a 30-04-2016 la OCI evidenció que no estaba la resolución adoptada y publicada. La OCI recomienda culminar la actividad, teniendo en cuenta que debería estar finalizada.</p>
		IV-1.4	Estructura Administrativa y Direccionamiento Estratégico	Diseñar una política de tratamiento de datos personales	Política de tratamiento de datos personales implementada		Secretaría General / Vicedefensoría / Oficina Jurídica	29/04/2016	<p>31-ago-2016: Se adelantó proyecto y esta pendiente de revisión y ajuste del Secretario General. "El pasado 27 de junio la Oficina Jurídica envió el borrador de la política de protección de datos personales, se enviaron las observaciones que las Direcciones realizaron al documento. La Oficina Jurídica realizó los ajustes, se convocara a una reunión para que el Documento sea nuevamente socializado." 30abr2016: Cumplimiento 50% La Secretaría General mediante memorando 50/062 recibido por la OCI el 18 de abril de 2016, comunicó que mediante mensaje electrónico del 11 de marzo se envió encuesta de diagnóstico "herramienta gestión para la protección de datos personales" recibida dicha información se procedió a la tabulación de los datos, enviándose el consolidado a la Oficina de Jurídica; la cual está diseñando la política en mención. Por otra parte, la Oficina Jurídica mediante mensaje electrónico del 28 de abril de 2016 manifestó que efectivamente la política de tratamiento de datos es una actividad que corresponde a la Secretaría General; sin embargo aclaró que en la reunión del 29 de abril de 2016, esta oficina presentará una propuesta de la política; así como solicitará se definan los roles y actividades a desarrollar. No se evidenció memoria de reunión.</p>	50%	<p>31-ago-2016: Se adelanto el proyecto, sin embargo no se ha aprobado dicho documento, ni implementado. Se recomienda presentar este proyecto, en el Comité Directivo, con el fin de evaluarlo, aprobarlo e iniciar su apropiación. A 30 de abril de 2016 la OCI evidenció que no estaba la política de tratamiento de datos personales implementada. La OCI recomienda terminar con lo que falta de la actividad, teniendo en cuenta que debería estar finalizada. Además la OCI recomienda utilizar los formatos establecidos y aprobados en el Sistema de Gestión de Calidad, para cuando se realicen reuniones de carácter informal y de esta manera dejar la trazabilidad mediante la utilización del formato "Acta memoria de reunión" SQ-F14.</p>

Componente	Responsable de componente	Ítem	Subcomponente	Actividades Programadas	Producto	Indicadores	Responsable	Fecha programada	Actividades cumplidas	% de avance*	Observaciones Seguimiento Oficina Control Interno
IV - Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano	Secretaría General	IV-2.1	Fortalecimiento de los canales de atención	Actualizar en la página web el módulo de servicio al ciudadano	Módulo de servicio al usuario actualizado en la página web		Oficina de Comunicaciones e Imagen Institucional / Secretaría General	29/07/2016	<p>31-ago-2016. Comunicaciones Este componente se encuentra en etapa de desarrollo por parte de los ingenieros y se dispondrá en el nueva implementación del sitio oficial de la entidad</p> <p>31ago 2016: Seguimiento Secretaría General "Mediante contrato 161 la Defensoría contrato los servicios para el Rediseñar el sitio Web oficial de la Defensoría del Pueblo, La Secretaria General envió a la Oficina de Comunicaciones e Imagen Institucional los requerimientos (acorde a los lineamientos de Gobierno en Línea) para el rediseño de la página web. La Oficina de comunicaciones ya presento el borrador del nuevo formato de la página web"</p>	0%	<p>31-ago-2016: Se recomienda ajustar esta fecha, considerando que se esta modificando la pagina WEB, y en ella se considera todos los requisitos para una facilidad de consulta por parte de los ciudadanos. Se esta desarrollando este contrato que se inicio tarde y se ha adelantado en la configuración de la estructura de la página Web, sin embargo se requiere ajustar ventanas y presentación. Se solicita planeación la modificación de la fecha, dado que el contrato se inicio posterior a esta formulación del PAAC Se esta adelantando ajuste en la pagina web de la Defensoría. Correos, cumplimiento del contrato. Averiguar con comunicaciones el avance, el cumplimiento del contrato Sin embargo se compromete el Dr. Acero e enviar pantallazos de la nueva estructura de pagina WEB con el modulo de servicio al ciudadano. antes del 24 de agosto del 2016</p>
		IV-2.2	Fortalecimiento de los canales de atención	Diseñar el formato único de atención al usuario en la página web	Aplicativo en la página web en funcionamiento.		Oficina de Comunicaciones e Imagen Institucional / Secretaría General	30/09/2016	<p>31-ago-2016. Comunicaciones Este componente se encuentra en etapa de desarrollo por parte de los ingenieros contratados por Secretaría General y se dispondrá en el nueva implementación del sitio oficial de la entidad</p> <p>31ago 2016: Seguimiento Secretaría General "Mediante el contrato 160 la Defensoría contrato los siguientes servicios Desarrollar y entregar una plataforma de formulario en línea para el sitio Web de la Entidad. El contratista realizo el levantamiento de requerimientos y ya hay una propuesta del formato en línea"</p>	50%	<p>31-ago-2016: Esta actividad no ha vencido aún, sin embargo se encuentra en proceso de desarrollo, alineado con la nueva presentación que va a disponer la pagina WEB.</p>
		IV-2.3	Fortalecimiento de los canales de atención	Diseñar el aplicativo de PQRSDF para los dispositivos móviles	Aplicativo en dispositivos móviles puestos en funcionamiento		Oficina de Comunicaciones e Imagen Institucional / Secretaría General	30/09/2016	<p>31-ago-2016. Comunicaciones Este componente se encuentra en etapa de desarrollo por parte de los ingenieros contratados por Secretaría General y se dispondrá en el nueva implementación del sitio oficial de la entidad</p> <p>31ago 2016: Seguimiento Secretaría General "Mediante el contrato 160 la Defensoría contrato los siguientes servicios Desarrollar y entregar una plataforma de formulario en línea para el sitio Web de la Entidad. El contratista realizo el levantamiento de requerimientos y ya hay una propuesta del formato en línea"</p>	0%	<p>31-ago-2016: Se esta desarrollando esta aplicación para dispositivos móviles,</p>
		IV-3.1	Talento Humano	Dictar seis (6) capacitaciones de cultura y servicio al usuario a los servidores públicos del nivel central	Seis (6) capacitaciones en el nivel central realizadas		Secretaría General Talento Humano	31/10/2016	<p>31-ago-2016: "La Defensoría del Pueblo contrato los servicios profesionales para el desarrollo de Tres (3) seminarios taller en la ciudad de Bogotá (Centro de Atención al Ciudadano). Los cuales fueron desarrollados en las siguientes fechas: 13 de julio, 2 y 3 de agosto (intensidad horaria de 4 horas cada uno) Quince (15) seminarios taller de cultura de servicio al ciudadano en las regionales: Antioquia, Atlántico, Boyacá, Santander, Valle del Cauca, Cauca, Norte de Santander, Nariño, Meta, Tolima, Caldas, Risaralda, Vichada, Arauca y Ocaña. Los servicios contratados desarrollan la siguiente temática: Mejorar las habilidades de atención en los diferentes canales de atención, Manejo óptimo de puntos de atención con enfoque calidad, estrategias de atención de cliente interno y externo, diseño de habilidades para atención prioritaria, estrategias de atención en manejo de situaciones difíciles, estrategias para el buen uso del lenguaje claro".</p>	50%	<p>31-ago-2016: Esta actividad no se ha vencido, sin embargo se evidencio la lista de asistencia de capacitación, sobre la cultura y servicio al ciudadano durante cuatro (4) horas verificando: 13 jul: 48 servidores 02 ago: 72 Servidores 03 ago: 79 servidores Tema: Cultura y servicio al usuario. Presentación de: Gloria Azucena Valenzuela Becerra Correo 05 agosto 2016</p>
		IV-3.2	Talento Humano	Dictar seis (6) capacitaciones a los servidores públicos sobre el procedimiento de evaluación de la satisfacción a grupos de interés en el nivel central	Seis (6) capacitaciones en el nivel central realizadas		Secretaría General Talento Humano	31/10/2016	No hay avance	0%	
		IV-3.3	Talento Humano	Aplicar una encuesta de percepción del servicio a los servidores públicos en el nivel central	Informe de percepción del servicio de los servidores públicos		Secretaría General Talento Humano	30/10/2016	<p>31-ago-2016: "La encuesta ya se diseñó y en la segunda semana de agosto se enviara para que sea diligenciada por los servidores públicos."</p>	50%	<p>31-ago-2016: Se adelanto el diseño de la encuesta y se envía correos a servidores y contratistas de la entidad con el fin de recolectar datos y poder generar el informe sobre la percepción del servicio al ciudadano</p>

Componente	Responsable de componente	Ítem	Subcomponente	Actividades Programadas	Producto	Indicadores	Responsable	Fecha programada	Actividades cumplidas	% de avance*	Observaciones Seguimiento Oficina Control Interno
		IV-4.1	Normatividad y procedimientos	Analizar que los procedimientos contemplen el enfoque de servicio al usuario	Procedimientos actualizados con enfoque de servicio al usuario		Secretaría General Oficina Planeación	31/08/2016	31-ago-2016: "En el ajuste de los procesos y procedimientos misionales que adelanto la oficina de Planeación realice la incorporación del enfoque de servicio al ciudadano" Oficina Planeación: Se publicó Lineamientos de Servicio Integral al Ciudadano en el listado maestro de documentos lo cual irradia a todos los procedimientos que desarrolla la Entidad	100%	31-ago-2016: Se recomienda definir el documento "Lineamientos de Servicio Integral al ciudadano" como un documento dentro del sistema de Gestión de Calidad de la entidad, identificar Código, versión, y responsable por su elaboración, revisión y aprobación, adicional se generaliza esta actividad indicando en los procesos misionales, como una política de operación que contemple esta directriz de la "atención de servicio al ciudadano" considerando unas políticas operación.
		IV-4.2	Normatividad y procedimientos	Elabora el plan de mejoramiento sobre los resultados de las encuestas de satisfacción	Plan de mejoramiento implementado		Secretaría General Oficina Planeación	31/08/2016	31-ago-2016: "El plan de mejoramiento fue diseñado por la Oficina de Planeación. Los resultados de las Encuestas sirvieron de insumo para la elaboración del Plan que se presentó a la firma auditora" Oficina Planeación: Se publicó plan de mejoramiento producto de la auditoría interna de calidad, hallazgo N° 3 en el listado maestro de documentos	100%	31-ago-2016: Se evidencia la formulación de este plan de mejoramiento y este registro reporta como cerrado y eficaz.
		IV-5.1	Relacionamiento con el usuario	Realizar encuestas de percepción de la satisfacción a usuarios en las 36 regionales	Informe de resultados sobre las encuestas de satisfacción		Secretaría General	29/06/2016	31-ago-2016: "Se realizó la encuesta y se presentó el informe en el Comité Directivo donde se da inicio al proceso de auditoría externa de Calidad"	100%	31-ago-2016: Se evidencia presentación e informe entregado en el mes de junio de 2016, como un insumo de entrada para la revisión por la dirección, pero no se pudo evidenciar el reporte presentado. Se recomienda publicar este informe en alguna parte de fácil consulta por los servidores de la entidad.
		IV-5.2	Relacionamiento con el usuario	Actualizar la caracterización de los usuarios en el canal presencial en las 36 regionales	Informe de caracterización de usuarios del canal presencial		Secretaría General	30/08/2016	31-ago-2016: "Se solicitó la información a los ingenieros de sistemas, En la actualidad se está realizando el informe"	50%	31-ago-2016: Se envió este informe construido por la Secretaría General, Luis Eddy Acero a esta fecha de corte. Sin embargo se requiere definir la estrategia para caracterizar al usuario de la entidad
		IV-5.3	Relacionamiento con el usuario	Diseñar y aplicar caracterización de usuarios o grupos de interés cuya única forma de comunicación sean lenguas y/o idiomas diferentes al castellano	Informe de caracterización de usuarios o grupos de interés cuya única forma de comunicación sean lenguas y/o idiomas diferentes al castellano		Secretaría General / Vicedefensoría / Delegada de Asuntos Étnicos	30/05/2016	31-ago-2016: "La Vicedefensoría y la Delegada Indígenas y Minorías Étnicas diseñaron el instrumento para aplicar en las diferentes regionales. Se espera la aplicación del instrumento y el informe de resultados obtenidos."	25%	31-ago-2016: Actividad que tendría un plan de trabajo. Como se evidencia, se reporta un alto atraso. Preguntar a la Vicedefensoría _ Soportar argumentativamente
		IV-5.4	Relacionamiento con el usuario	Participar en la feria Nacional de Servicio al Ciudadano	Informe de resultados sobre la participación en las Ferias Nacionales de Servicio al Ciudadano		Secretaría General	15/12/2016	31-ago-2016: "La defensoría del Pueblo ha participado en las dos Ferias (Quibdó y Villa de Rosario) de las seis que se contemplaron para el 2016"	33%	31-ago-2016: Se evidencia la realización de las dos ferias y los informes presentado por esta actividad.
		V-1.1	Lineamientos de transparencia activa	Actualizar la información del botón de transparencia y acceso a la información GEL	Botón actualizado	Botón actualizado	Oficina de Comunicaciones e Imagen Institucional	31/05/2016	31-ago-2016: En el botón de transparencia y acceso a la información es un espacio que cuenta el sitio oficial de la Entidad, con hipervínculos de acceso directo a los archivos que se encuentran en la secciones de la página es decir, las publicaciones se ven reflejadas en dicho botón cada vez que se actualizan.	100%	31-ago-2016: Se encuentra disponible en la actual página WEB, el link, en la pagina inicial de la Defensoría el botón identificado como "Transparencia y acceso a la Información"
		V-1.2	Lineamientos de transparencia activa	Publicar y actualizar información en datos abiertos en www.datos.gov.co (GEL)	Datos abiertos publicados	# de documentos publicados en datos abiertos / # de documentos identificados susceptibles de publicación en datos abiertos	Oficina de Comunicaciones e Imagen Institucional	Permanente	31-ago-2016: Oficina de Comunicaciones e Imagen Institucional Se ha publicado el directorio telefónico dado que los demás archivos no cuentan con el formato que requiere la plataforma de datos .gov.co, en este momento se esta diseñando un protocolo con las especificaciones para poder informar a cada una de las dependencias la forma en que deben suministrar la información a publicar y así poder cumplir con esta actividad. 30abr2016: Cumplimiento 0% La Oficina de Comunicaciones e Imagen Institucional a través de memorando 1020-097-16 del 13-04 de 2016 precisó que el botón de transparencia es un acceso directo a la información que se publica en la página institucional para brindar una mayor facilidad a los usuarios que ingresan al sitio web; la información contenida en este espacio se actualiza simultáneamente en la web y en el enlace.	14,29%	31ago2016: En esta pagina de datos abiertos, se evidencia que se debe registrar. Se tiene definidos siete (7) documentos. Solo se ha podido publicar en la plataforma de datos abiertos, el directorio el pasado 05 de agosto de 2016. El área de comunicaciones informa que no es posible acceder a esta plataforma porque esta bloqueada. Con el fin de justificar este incumplimiento se solicita un informe presentado a esta oficina con copia a la Oficina de Planeación, como secretario técnico del comité de Gobierno en línea, considerando que es una actividad con frecuencia de control "permanente" y se definieron unos indicadores. La OCI inspeccionó la página www.datosabiertos.gov.co verificando que solo está publicado el directorio de funcionarios el 11/11/2015, es decir no se ha divulgado allí la información que aparece en el link file:///C:/Users/Bibiana_Moreno/Downloads/Listadodatosabiertos%20(1).pdf; en donde se presenta la relación de la información que será puesta a disposición de los usuarios, clasificándola en información administrativa (presupuesto de la entidad, plan de adquisiciones y planta de cargos) y misional (defensores públicos contratados discriminados por regionales y áreas, informe al Congreso e informe defensorial). La OCI sugiere publicar con la mayor celeridad la información del documento que relaciona dicha información en www.datos.gov.co y actualizarla permanentemente. Asimismo, la OCI comprobó que esta actividad está también prevista en el

Componente	Responsable de componente	Ítem	Subcomponente	Actividades Programadas	Producto	Indicadores	Responsable	Fecha programada	Actividades cumplidas	% de avance*	Observaciones Seguimiento Oficina Control Interno
V.- Transparencia y acceso a la información	Secretaría General	V-1.3	Lineamientos de transparencia activa	Divulgación y promoción de datos abiertos (GEL)	Banner y hashtag	Semestral	Oficina de Comunicaciones e Imagen Institucional	Permanente	<p>31-ago-2016: Como no se han publicado la información en el formato adecuado para la plataforma de datos .gov.co, no se ha hecho esta actividad.</p> <p>30abr2016: Cumplimiento 0% La Oficina de Comunicaciones e Imagen Institucional a través de memorando 1020-097-16 del 13-04 de 2016 indicó que en alianza con la Oficina de Planeación está recopilando los datos necesarios de los metadatos que solicita la página www.datos.gov.co para poder disponer de la información y actualizarla permanentemente. La OCI realizó una inspección a la sede electrónica de la entidad y no encontró el banner y hashtag, los cuales son los productos determinados para esta actividad.</p>	0%	<p>31-ago-2016: Se solicita informe de justificación del no cumplimiento de la plataforma y generar un plan de mejoramiento para demostrar gestión ante la imposibilidad del acceso a esta plataforma de datos abiertos. definiendo un plan de acción de tal forma que se evidencie la publicación de lo requerido. (ver actividad V 1.2</p> <p>30-abr-2016: La OCI recomienda dar celeridad a la actividad de los metadatos, teniendo en cuenta que es permanente la publicación y actualización del banner y hashtag. La OCI comprobó que esta actividad está también prevista en el Plan de Acción de Gobierno en línea, por lo que sugiere decidir en cual de los planes se deja con el fin que no haya duplicidad de actividades.</p>
		V-1.4	Lineamientos de transparencia activa	Publicar la información sobre contratación pública de la entidad	Información sobre contratación pública de la entidad publicada	# de documentos divulgados en datos abiertos / # de documentos publicados en datos abiertos.	Grupo de Contratación	Permanente	<p>31-ago-2016 Se mantiene un link en la pagina de la Defensoría en la ruta: http://www.defensoria.gov.co/es/public/contratacion2016/ Dentro de cada uno de los contratos de esta vigencia, se publica un enlace para el acceso al SECOP</p> <p>30abr2016: Cumplimiento 100% La OCI realiza seguimiento periódico a la gestión contractual de la Defensoría del Pueblo en la página del SECOP, generando un informe anual. Asimismo se verificó en la página web que aparece el enlace con el SECOP y se publicó un cuadro informativo en donde se relaciona el número de contratos suscritos modalidad directa vigencia 2016 contabilizados por mes. De igual manera el Grupo de Contratación, mediante memorando 95 del 11 de abril de 2016 informó que este reporte se realizará con corte 15 y 30 de cada mes.</p>	100%	<p>31-ago-2016: Se recomienda revisar, la formulación del indicador considerando que la información "Divulgada" y "publicada" no presenta diferencia cuando los documentos son publicados en la WEB.</p> <p>El informe realizado por la OCI, de los revisado en el primer semestre r la publicación de lo</p> <p>30-abr-2016: Cumplida en la fecha prevista.</p>
		V-2.1	Lineamientos de transparencia pasiva	Responder las solicitudes de acceso a la información en los términos establecidos en la ley	Informe de solicitudes de acceso a la información	Semestral	Secretaría General	Semestral	<p>31-ago-2016: <i>"En el Informe semestral de PQRSDF se relacionan las solicitud de acceso a la información que se han tramitado en la Defensoría del Pueblo. "</i></p> <p>30abr2016: Cumplimiento 0% A través de mensaje electrónico del 19 de abril de 2016 la Secretaría General comunicó que no existe aún un canal que filtre toda la información pertinente al tema, por lo tanto se diseñó una matriz para poder capturar eficientemente la información; la cual está en valoración por parte de la Oficina de Planeación para incluirla en el listado maestro de documentos. Finalmente, indicó que se espera que la segunda semana de mayo se convoque a toda la dependencia para socializar el formato y el procedimiento para capturar y sistematizar toda la información.</p>	0%	<p>31-ago-2016: Se evidencia en la pagina Web, los informes de PQRSDF, con corte trimestral. El corte semestral a 30 de junio no se evidencia publicado en la pagina WEB</p> <p>- Abril a junio se publicó el 12ago de 2016</p> <p>- Enero abril: se publico el 16 Junio 2016</p> <p>Observaciones: La ruta que se ve visible en la pagina web, en la ruta es:</p> <p>30-abr-2016: Se reconoce el esfuerzo hasta ahora visto por parte de la dependencia concernida, se recomienda una vez se cuente con la herramienta (que se encuentra en fase de diseño), se emitan los informes con periodicidad semestral.</p>
		V-3.1	Elaboración Instrumentos de gestión de información	Actualizar el registro de activo de información (GEL)	Registro de activos de información actualizado	# de contratos publicados / # de contratos celebrados	Grupo Gestión Documental - Sistemas	30/06/2016	<p>31-ago-2016: El día 13 de mayo de 2016 el Grupo de Gestión Documental envió actualización del Índice con los Registros Físicos al Grupo de Sistemas, con el fin que se completara con los Registros de la información electrónica.</p>	0%	<p>31-ago-2016. Se ha adelantado gestiones por parte de cada uno de los grupos, recibiendo el soporte lo adelantado por gestión documental, sin embargo no se ha formalizado dicho documento, ni se ha definido el cumplimiento del indicador. Se recomienda definir un cargo responsable, con el fin de liderar el cumplimiento y seguimiento de la actividad</p>
		V-3.2	Elaboración Instrumentos de gestión de información	Actualizar el esquema de publicaciones - información mínima obligatoria (GEL)	Esquema de publicaciones actualizado - información mínima obligatoria	(mensual)	Secretaría General	29/04/2016	<p>30abr2016: La Secretaría General mediante memorando 50/062 recibido por la OCI el 18 de abril de 2016 comunicó que de conformidad con la nueva metodología aplicada para desarrollar el plan anticorrupción y de servicio al ciudadano y teniendo en cuenta la articulación con el plan de acción de GEL, se reprogramó la fecha límite para realizar esta actividad para el 29 de abril de 2016. La Oficina de Comunicaciones e Imagen Institucional informó que el esquema fue publicado el 28 de abril de 2016.</p>	100%	<p>30-abr-2016: La OCI recomienda de conformidad con el documento "Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano" Versión 2015 en el capítulo III Aspectos Generales del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, numeral 10. Ajustes y modificaciones que "... Los cambios introducidos deberán ser motivados, justificados e informados a la oficina de control interno, los servidores públicos y los ciudadanos; se dejarán por escrito..." Asimismo la OCI comprobó que esta actividad está también prevista en el plan de acción de GEL, por lo que sugiere decidir en cual de los planes se deja, con el fin que no haya duplicidad de actividades.</p>
		V-3.3	Elaboración Instrumentos de gestión de información	Elaborar el esquema de publicaciones información que se publica de manera proactiva (GEL)	Publicación esquema de publicaciones - información que se publica de manera proactiva	# de solicitudes respondidas / # de solicitudes recibidas	Vicedefensoría y Oficina de Comunicaciones e Imagen Institucional	31/08/2016	<p>31-ago-2016: El esquema de publicaciones suministrado por Secretaría General fue publicado el 28 de abril de 2016.</p>	100%	<p>31-ago-2016: Se evidencia que se han adelantado todas las publicaciones que se solicitan, sin embargo se debe definir la prioridad de algunas publicaciones y la oportunidad de la publicación.</p>

Componente	Responsable de componente	Ítem	Subcomponente	Actividades Programadas	Producto	Indicadores	Responsable	Fecha programada	Actividades cumplidas	% de avance*	Observaciones Seguimiento Oficina Control Interno
		V-3.4		Actualizar el índice de información clasificada y reservada - fase 1: asuntos administrativos (GEL)	Índice actualizado fase 1	(Semestral)	Oficina Jurídica	13/05/2016	<p>31-ago-2016: Se envía correo electrónico el pasado 11 mayo, a las distintas oficinas responsables de la información reservada y clasificada y se consulto sobre si requería alguna actualización o cambio. No se reportó ninguna modificación al documento publicado.</p> <p>30abr2016: Cumplimiento 50%. Se revisó considerando que en el primer reporte tenia fecha programada 31/03/2016 La profesional responsable de esta actividad de la Oficina Jurídica mediante mensaje electrónico del 6 de mayo de 2016 (envió a la OCI <i>Memoria de Reunión</i>) planteó que esta actividad, también se encuentra en el Plan de Acción de Gobierno en línea, pero tienen diferentes <i>fechas programadas</i>; agregó que en reunión realizada con la Oficina del Planeación del 6 de mayo de 2015 se estableció que la fecha correcta para el cumplimiento de esta actividad es el 13 de mayo de 2016, tal y como está fijada en el Plan de Acción Gobierno en línea 2016, quedando como compromiso la modificación de la fecha en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano. Agregó que hasta el momento se están ejecutando las acciones tendientes al cumplimiento de la actividad (13 de mayo de 2016).</p>	100%	<p>31-ago-2016: Se evidencia la publicación del documento en la ruta: Se recomienda incluir en este documento la fecha de actualización.</p> <p>30-abr-2016: La OCI recomienda de conformidad con el documento "Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano" Versión 2015 en el capítulo III Aspectos Generales del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, numeral 10. Ajustes y modificaciones que "... Los cambios introducidos deberán ser motivados, justificados e informados a la oficina de control interno, los servidores públicos y los ciudadanos; se dejarán por escrito..." Asimismo la OCI comprobó que esta actividad está también prevista en el plan de acción de GEL, por lo que sugiere decidir en cual de los planes se deja, con el fin que no haya duplicidad de actividades.</p>
		V-3.5	Elaboración Instrumentos de gestión de información	Analizar el índice de información que está en poder o custodia de la entidad para identificar la clasificada y la reservada, de conformidad con las tablas de retención documental. (GEL)	Fase 2:Índice de información clasificada y reservada - asuntos misionales	Registro de activos de información actualizado	Vicedefensoría, Oficina Jurídica y Gestión Documental	31/08/2016	<p>31-ago-2016: Oficina Jurídica: Ha participado revisando soportes que permitan indicar los documentos presentados en la TRD, de los procesos misionales y que se identifiquen como clasificada y reservada según el artículo 40 del decreto 103 del 2015. Se construyó una tabla que contiene los requisitos para determinar si la información generada y recibida debe identificarse como "clasificada" o "reservada". Se envió a la Vicedefensoría, con el fin de que los procesos misionales de la entidad la registren para luego revisar y si se requiere modificar el documento pertinente publicado en la WEB</p>	0%	<p>31-ago-2016: Esta actividad se recomienda sea liderada por el grupo de Gestión Documental, con el apoyo de la Oficina Jurídica, con el fin de asegurar la coherencia de los documentos identificados en las TRD actuales de las dependencias e identificar los documentos que corresponden a información "reservada" y/o "clasificada" en cumplimiento del decreto 103 del 2015, en su artículo 40. Luego de realizada esta actividad y definido los parámetros de esta documentación, incluirlos en la información publicada en la WEB, en responsabilidad Oficina Jurídica.</p>
		V-4.1	Criterio diferencial de accesibilidad	Adecuar la página web institucional para que cumpla con las directrices de accesibilidad y usabilidad. (GEL)	Página web en cumplimiento de los estándares establecidos	Esquema actualizado	Oficina de Comunicaciones e Imagen Institucional / Secretaría General	30/12/2016	<p>31-ago-2016: Este componente se encuentra en etapa de desarrollo por parte de los ingenieros contratados por Secretaría General y se dispondrá en el nueva implementación del sitio oficial de la entidad</p>	0%	<p>31-ago-2016:Modulo de servicio, se encuentra en proceso de desarrollo en el marco del contrato de actualización de la pagina WEB.</p>
		V-5.1	Monitoreo del acceso a la información pública	Elaborar el informe de solicitudes de acceso a la información de la vigencia 2015 (GEL)	Informe de solicitudes de acceso a la información	Esquema actualizado	Secretaría General	31/08/2016	<p>31-ago-2016: Cumplimiento 50% <i>"Se está trabajando en la consolidación de la información"</i></p> <p>30-abr-2016: Cumplimiento 0%. La Secretaría General mediante memorando 50/062 recibido por la OCI el 18 de abril de 2016 señaló que mediante mensaje electrónico del 30 de marzo solicitó a la Oficina de Planeación que en lo posible retire del Plan anticorrupción y Servicio al Ciudadano esta actividad, dado que no se cuenta con los recursos humano y técnico; además la información requerida no se encuentra organizada y sistematizada.</p>	0%	<p>31 ago 2016: Considerando la primera versión que tenia registrada 31/02/2016, se ajusto fecha para el 31 ago 2016 en la nueva versión del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano, sin embargo este informe se debe construir revisando la matriz de PQRSDF de vigencia 2015 .</p> <p>30-abr-2016: La OCI recomienda de conformidad con el documento "Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano" Versión 2015 en el capítulo III Aspectos Generales del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, numeral 10. Ajustes y modificaciones que "... Los cambios introducidos deberán ser motivados, justificados e informados 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."</p>

Proyectó	Revisó y aprobó
Firma:	Firma:
Cargo: Profesional Especializado Control Interno	Cargo: Profesional especializado con funciones asignadas Jefe de Control Interno
Nombre: María Helena Pedraza Medina	Nombre: Luis Joaquín Ramos Calle