

SECCIÓN 1: IDENTIFICACIÓN DEL Hallazgo				SECCIÓN 2: ANÁLISIS CAUSAS				SECCIÓN 3: PLAN DE MEJORAMIENTO				SECCIÓN 4: SEGUIMIENTO											
Nº	Forma de hallazgo	Fecha Hallazgo	Proceso Afectado	Refleja y/o Situación	Porque?	Porque?	Porque?	Porque?	Porque?	Causa(s) Raíz	Acción	Responsable de ejecución	Meta de la acción	Indicador	Fecha Inicio	Fecha Terminada	SEGUNDO BIMESTRE	TERCER BIMESTRE	POSIENCIA DE CUMPLIMIENTO	Fecha de la Acción			
				Porque?	Porque?	Porque?	Porque?	Porque?	Porque?								DOCUMENTOS SOPORTE	DOCUMENTOS SOPORTE	DOCUMENTOS SOPORTE	DOCUMENTOS SOPORTE			
871	Auditoría Externa de Calidad	20-abr-16	Droccionamiento Estratégico	No se observa la determinación de la infraestructura necesaria para la prestación de los servicios. No se evidencia en la Región Capital, Sede Central condiciones adecuadas de ergonomía, asignación de turnos, prestación, asistencia, áreas de servicio que aseguren la confiabilidad y hacer placentera la experiencia del usuario.	No presenta	La capacidad de las sedes es menor a la necesaria debido al número de funcionarios y a la alta demanda de usuarios.	Hay una falla en la aplicación de la Norma Técnica de Infraestructura en las sedes de la entidad, ya que no se prevé que la infraestructura es insuficiente teniendo en cuenta que en la actualidad hay una mayor demanda de servicios de la población	El reciente la expedición de la Norma Técnica de Infraestructura NTC 4047 de 2013.	Se requiere la expedición de la Norma Técnica de Infraestructura NTC 4047 de 2013.	El reciente la expedición de la Norma Técnica de Infraestructura NTC 4047 de 2013.	Establecer lineamientos de servicios al ciudadano	Lider proceso de Evaluación Satisfacción Grupos de interés	Humano y Financiero	Un documento con lineamientos de servicio al ciudadano.	Número de documento con lineamientos establecidos/1	16-may-16	16-jun-16	Se evidencian la realización y publicación del Sistema Integrado de Información de Servicios Integrados al Ciudadano.	Documento publicado en el Sistema Integrado de Información de Servicios Integrados al Ciudadano. <a href="http://www.defensoria.gov.co/public/mensualdeproceso-procedimientos/ener1602017/ESTADODIMASTRUCTURADOCUMENTOS-EXTERIOR-ELIMAMBIENTOS.pdf">http://www.defensoria.gov.co/public/mensualdeproceso-procedimientos/ener1602017/ESTADODIMASTRUCTURADOCUMENTOS-EXTERIOR-ELIMAMBIENTOS.pdf</a>	Documento publicado en el Sistema Integrado de Información de Servicios Integrados al Ciudadano. <a href="http://www.defensoria.gov.co/public/mensualdeproceso-procedimientos/ener1602017/ESTADODIMASTRUCTURADOCUMENTOS-EXTERIOR-ELIMAMBIENTOS.pdf">http://www.defensoria.gov.co/public/mensualdeproceso-procedimientos/ener1602017/ESTADODIMASTRUCTURADOCUMENTOS-EXTERIOR-ELIMAMBIENTOS.pdf</a>	La acción está enmarcada en "Implementar" el modelo en las 3 regiones. No se evidencia la realización de actividades en las respuestas a través de campañas o socialización		
						Hay una falla en la aplicación de la Norma Técnica de Infraestructura en las sedes de la entidad, ya que no se prevé que la infraestructura es insuficiente teniendo en cuenta que en la actualidad hay una mayor demanda de servicios de la población	El reciente la expedición de la Norma Técnica de Infraestructura NTC 4047 de 2013.	Se requiere la expedición de la Norma Técnica de Infraestructura NTC 4047 de 2013.	El reciente la expedición de la Norma Técnica de Infraestructura NTC 4047 de 2013.	Definir y implementar un modelo de orientación e información al usuario y capacitar a los servidores públicos en servicio al ciudadano	Lider proceso de Evaluación Satisfacción Grupos de interés	Humano y Financiero	Implementar al modelo en las 36 Defensorías Regionales	Número de Regionales con el modelo implementado /736100	01-jun-16	31-dic-16	Se evidencia la realización y publicación del Sistema Integrado de Información de Servicios Integrados al Ciudadano.	Documento publicado en el Sistema Integrado de Información de Servicios Integrados al Ciudadano. <a href="http://www.defensoria.gov.co/public/mensualdeproceso-procedimientos/ener1602017/ESTADODIMASTRUCTURADOCUMENTOS-EXTERIOR-ELIMAMBIENTOS.pdf">http://www.defensoria.gov.co/public/mensualdeproceso-procedimientos/ener1602017/ESTADODIMASTRUCTURADOCUMENTOS-EXTERIOR-ELIMAMBIENTOS.pdf</a>	La acción está enmarcada en "Implementar" el modelo en las 3 regiones. No se evidencia la realización de actividades en las respuestas a través de campañas o socialización				
						Hay una falla en la aplicación de la Norma Técnica de Infraestructura en las sedes de la entidad, ya que no se prevé que la infraestructura es insuficiente teniendo en cuenta que en la actualidad hay una mayor demanda de servicios de la población	El reciente la expedición de la Norma Técnica de Infraestructura NTC 4047 de 2013.	Se requiere la expedición de la Norma Técnica de Infraestructura NTC 4047 de 2013.	El reciente la expedición de la Norma Técnica de Infraestructura NTC 4047 de 2013.	Definir proyectos de inversión y asignar recursos para adquirir y mejorar los sedes regionales y el nivel central de la Defensoría del Pueblo, conforme a la NTC 4047	Secretaría General, Líder Gestión de Servicios Administrativos	Humano y Financiero	Un proyecto de inversión priorizado.					Se encuentra en ejecución el proyecto de inversión de ADQUISICIÓN, CONSTRUCCIÓN, MEJORAMIENTO Y CONTRATACIÓN DE SEDES EN LAS REGIONALES Y SECCIONALES PARA LA DEFENSORIA DEL PUEBLO (SECCIONES DEL PUEBLO SATELES DE BENEFICIARIOS Y SECCIONALES A NIVEL NACIONAL, Código PRN 1180000000, actualmente se encuentra en la vigencia 2016 en un avance FISCAL 80%. Avance financiero 93,14%, y avance de Gestión de 70%	<a href="http://www.defensoria.gov.co/public/mensualdeproceso-procedimientos/ener1602017/ESTADODIMASTRUCTURADOCUMENTOS-EXTERIOR-ELIMAMBIENTOS.pdf">http://www.defensoria.gov.co/public/mensualdeproceso-procedimientos/ener1602017/ESTADODIMASTRUCTURADOCUMENTOS-EXTERIOR-ELIMAMBIENTOS.pdf</a>	Se verifica en la ejecución el proyecto de inversión de ADQUISICIÓN, CONSTRUCCIÓN, MEJORAMIENTO Y CONTRATACIÓN DE SEDES EN LAS REGIONALES Y SECCIONALES PARA LA DEFENSORIA DEL PUEBLO (SECCIONES DEL PUEBLO SATELES DE BENEFICIARIOS Y SECCIONALES A NIVEL NACIONAL, Código PRN 1180000000, actualmente se encuentra en la vigencia 2016 en un avance FISCAL 80%. Avance financiero 93,14%, y avance de Gestión de 70%	Se mantiene observaciones presentadas en abril 2017		
872	Auditoría Externa de Calidad	20-abr-16	Transversal	No hay un adecuado seguimiento y medición de los procesos. Los procesos promoción y divulgación, prevención y protección, Atención y Réspita, Gestión Contractual, Investigación y análisis, Defensa Pública, no cuentan con indicadores pertinentes para el seguimiento y medición de sus objetivos, con el fin de tener medidas sobre su eficiencia, eficacia y efectividad de los mismos. Los actuales indicadores establecidos en strange no están alineados totalmente a objetivos del proceso y a los objetivos de Calidad.	No presenta	Los indicadores no permiten la medición de objetivos.	Se deben establecer indicadores de acuerdo a los objetivos de calidad y de los procesos que permitan su medición.	Aunque se cuenta con las herramientas de medición PAA y POE, se identifica debilidad en la alineación de los objetivos estratégicos con los objetivos de los procesos.	Aunque se cuenta con las herramientas de medición PAA y POE, se identifica debilidad en la alineación de los objetivos estratégicos con los objetivos de los procesos.	Reafirmar los objetivos de calidad de la Defensoría del Pueblo	Oficina de Planeación y Control de los procesos.	Humano	Actualizar el manual de calidad de la entidad	Número de actualizaciones del manual de calidad /170	02-may-16	31-dic-16	Se presentan cambios en los objetivos de calidad presentados en la Entidad, los cuales son adoptados mediante la Resolución 827 del 11 de mayo de 2016	Objetivo Normalizados y publicados en la página Web de la Entidad. <a href="http://www.defensoria.gov.co/public/mensualdeproceso-procedimientos/ener1602017/ESTADODIMASTRUCTURADOCUMENTOS-EXTERIOR-ELIMAMBIENTOS.pdf">http://www.defensoria.gov.co/public/mensualdeproceso-procedimientos/ener1602017/ESTADODIMASTRUCTURADOCUMENTOS-EXTERIOR-ELIMAMBIENTOS.pdf</a>	Planificación estratégica se modificó para la vigencia 2017-2020, a una fecha de corte no se ha actualizado esta documentación y publicada en el mapa de proceso consultado el 25 de mayo 2017. Adicional a esta herramienta se le recomienda incluir el objetivo del proceso y la fecha y la vigencia en la que cual se proponen y se realicen actualizaciones.	Actualización de la documentación de la entidad.			
						Los indicadores no permiten la medición de objetivos.	Se deben establecer indicadores de acuerdo a los objetivos de calidad y de los procesos que permitan su medición.	Aunque se cuenta con las herramientas de medición PAA y POE, se identifica debilidad en la alineación de los objetivos estratégicos con los objetivos de los procesos.	Aunque se cuenta con las herramientas de medición PAA y POE, se identifica debilidad en la alineación de los objetivos estratégicos con los objetivos de los procesos.	Alinear los objetivos de los procesos	Oficina de Planeación y Control de los procesos.	Humano	19 procesos revisados.			Se realizó la actualización de la caracterización de los procesos, ajustando el alineamiento de los mismos con los objetivos de calidad de la entidad, se encuentran publicados en el mapa de procesos.	<a href="http://www.defensoria.gov.co/public/mensualdeproceso-procedimientos/ener1602017/ESTADODIMASTRUCTURADOCUMENTOS-EXTERIOR-ELIMAMBIENTOS.pdf">http://www.defensoria.gov.co/public/mensualdeproceso-procedimientos/ener1602017/ESTADODIMASTRUCTURADOCUMENTOS-EXTERIOR-ELIMAMBIENTOS.pdf</a>	Las caracterizaciones de los procesos, se están modificando de acuerdo a observaciones presentadas por la OCE en informes de evaluación y seguimiento al Sistema de Gestión de Calidad, emitidos en noviembre del 2016 y en carta del 31 de Octubre de 2016. Se encuentran en proceso de formalización del nuevo formato de caracterización.					
						Los indicadores no permiten la medición de objetivos.	Se deben establecer indicadores de acuerdo a los objetivos de calidad y de los procesos que permitan su medición.	Aunque se cuenta con las herramientas de medición PAA y POE, se identifica debilidad en la alineación de los objetivos estratégicos con los objetivos de los procesos.	Aunque se cuenta con las herramientas de medición PAA y POE, se identifica debilidad en la alineación de los objetivos estratégicos con los objetivos de los procesos.	Hacer un ejercicio de coherencia institucional	Oficina de Planeación y Líderes de procesos.	Humano	1 herramienta publicada	Nº de herramientas publicadas /1	01-jun-16	31-dic-16	Se establecieron los Indicadores de Gestión en la Defensoría del Pueblo para la medición de los procesos.	<a href="http://www.defensoria.gov.co/public/mensualdeproceso-procedimientos/ener1602017/ESTADODIMASTRUCTURADOCUMENTOS-EXTERIOR-ELIMAMBIENTOS.pdf">http://www.defensoria.gov.co/public/mensualdeproceso-procedimientos/ener1602017/ESTADODIMASTRUCTURADOCUMENTOS-EXTERIOR-ELIMAMBIENTOS.pdf</a>	Se evidencian la herramienta de Indicadores con seguimiento a Septiembre del 2016				
873	Auditoría Externa de Calidad	20-abr-16	Procesos Misionales	No se ha implementado claramente los requisitos de Diseño. No se ha implementado claramente en los procedimientos de construcción para el tratamiento de casos, peticiones y denuncias. (SAC, P, Promoción y Divulgación, HPT) donde aplican los requisitos de control, revisión, verificación, validación y cambios del diseño.	No presenta	Se tiene control de diseño que señalan el numeral 7.3 de la norma, pero no se ha realizado la total implementación.	No se ha socializado los lineamientos del sistema de Atención Integral por parte del nivel central	Se tiene el instructivo General del Sistema de Atención Integral, el cual actualmente se encuentra en revisión por la alta dirección.	Aplicación del Instructivo General del Sistema de Atención Integral	Vicepresidente Líder Proceso Atención	Humano, Financiero	Un instructivo GSA aprobado	Instructivo GSA aprobado/111	02-may-16	31-dic-16	Mediante memorando 3020-372 la Dirección Nacional de Atención y Trámite solicito ajustar los planes para la ejecución de las acciones.	Realizado 3020-372	No se puede entender los controles de diseño definidos en los documentos publicados en el mapa de procesos. Cuellos procesos aplican diseño (caracterización) y evidencia de la ejecución de las acciones.	Se mantiene recomendación dada en diciembre del 2016				
						Se tiene control de diseño que señalan el numeral 7.3 de la norma, pero no se ha realizado la total implementación.	No se ha socializado los lineamientos del sistema de Atención Integral por parte del nivel central	Se tiene el instructivo General del Sistema de Atención Integral, el cual actualmente se encuentra en revisión por la alta dirección.	Aplicación del Instructivo General del Sistema de Atención Integral	Vicepresidente Líder Proceso Atención	Humano, Financiero	Un instructivo GSA aprobado	Instructivo GSA aprobado/111	02-may-16	31-dic-16	Mediante memorando 3020-372 la Dirección Nacional de Atención y Trámite solicito ajustar los planes para la ejecución de las acciones.	Realizado 3020-372	No se puede entender los controles de diseño definidos en los documentos publicados en el mapa de procesos. Cuellos procesos aplican diseño (caracterización) y evidencia de la ejecución de las acciones.	Se mantiene recomendación dada en diciembre del 2016				
						Se tiene control de diseño que señalan el numeral 7.3 de la norma, pero no se ha realizado la total implementación.	No se ha socializado los lineamientos del sistema de Atención Integral por parte del nivel central	Se tiene el instructivo General del Sistema de Atención Integral, el cual actualmente se encuentra en revisión por la alta dirección.	Aplicación del Instructivo General del Sistema de Atención Integral	Vicepresidente Líder Proceso Atención	Humano, Financiero	Un instructivo GSA aprobado	Instructivo GSA aprobado/111	02-may-16	31-dic-16	Mediante memorando 3020-372 la Dirección Nacional de Atención y Trámite solicito ajustar los planes para la ejecución de las acciones.	Realizado 3020-372	No se puede entender los controles de diseño definidos en los documentos publicados en el mapa de procesos. Cuellos procesos aplican diseño (caracterización) y evidencia de la ejecución de las acciones.	Se mantiene recomendación dada en diciembre del 2016				
874	Auditoría Externa de Calidad	20-abr-16	Procesos Misionales	No se encuentran definidos cuáles son los posibles eventos que generan producto y servicio no conforme en las etapas iniciales de productos dentro de los procesos misionales para la prestación del servicio.	No presenta	No se tiene caracterización de Producto y Servicio No Conforme	No se han realizado las mesas de trabajo con los líderes de los procesos para la identificación del Producto y Servicio No Conforme	No se cuenta con el talento humano suficiente que apoyen a los líderes de los procesos en la realización de la caracterización del producto y servicio no conforme y los documentos relacionados.	Vincular profesionales de apoyo para el equipo de planeación de la Entidad	Despacho del Defensor	Humano, Financiero	Vincular 2 profesionales de apoyo para el equipo vinculado a la oficina de Planeación	Nº de profesionales vinculados a la oficina de Planeación /2	02-may-16	15-jun-16	Se realizó la vinculación de 2 profesionales especializados, el igual, que un contrato para la oficina de Planeación	Resolución de nombramiento, Acta de inicio de contrato	Se evidencia la definición del producto No Conforme dentro de una de las etapas del producto No Conforme, sin embargo como es un documento que debe revisarse, verificar y actualizar se recomienda se presente el campo de control de cambios, ya que sobre este documento se debe adelantar un registro del seguimiento a los productos o servicios que presenta cada proceso misional y actualizar el registro.					
						No se tiene caracterización de Producto y Servicio No Conforme	No se han realizado las mesas de trabajo con los líderes de los procesos para la identificación del Producto y Servicio No Conforme	No se cuenta con el talento humano suficiente que apoyen a los líderes de los procesos en la realización de la caracterización del producto y servicio no conforme y los documentos relacionados.	Vincular profesionales de apoyo para el equipo de planeación de la Entidad	Despacho del Defensor	Humano, Financiero	Vincular 2 profesionales de apoyo para el equipo vinculado a la oficina de Planeación	Nº de profesionales vinculados a la oficina de Planeación /2	02-may-16	15-jun-16	Se realizó la vinculación de 2 profesionales especializados, el igual, que un contrato para la oficina de Planeación	Resolución de nombramiento, Acta de inicio de contrato	Se evidencia la definición del producto No Conforme dentro de una de las etapas del producto No Conforme, sin embargo como es un documento que debe revisarse, verificar y actualizar se recomienda se presente el campo de control de cambios, ya que sobre este documento se debe adelantar un registro del seguimiento a los productos o servicios que presenta cada proceso misional y actualizar el registro.					
						No se tiene caracterización de Producto y Servicio No Conforme	No se han realizado las mesas de trabajo con los líderes de los procesos para la identificación del Producto y Servicio No Conforme	No se cuenta con el talento humano suficiente que apoyen a los líderes de los procesos en la realización de la caracterización del producto y servicio no conforme y los documentos relacionados.	Vincular profesionales de apoyo para el equipo de planeación de la Entidad	Despacho del Defensor	Humano, Financiero	Vincular 2 profesionales de apoyo para el equipo vinculado a la oficina de Planeación	Nº de profesionales vinculados a la oficina de Planeación /2	02-may-16	15-jun-16	Se realizó la vinculación de 2 profesionales especializados, el igual, que un contrato para la oficina de Planeación	Resolución de nombramiento, Acta de inicio de contrato	Se evidencia la definición del producto No Conforme dentro de una de las etapas del producto No Conforme, sin embargo como es un documento que debe revisarse, verificar y actualizar se recomienda se presente el campo de control de cambios, ya que sobre este documento se debe adelantar un registro del seguimiento a los productos o servicios que presenta cada proceso misional y actualizar el registro.					
875	Auditoría Externa de Calidad	20-abr-16	Subproceso de Defensoría Pública	No se evidencia el cumplimiento de consulta del estado de Laberación cuando el técnico no se encuentra en las instalaciones de la Defensoría (2)	No presenta	No se tiene caracterización de Producto y Servicio No Conforme	No se han realizado las mesas de trabajo con los líderes de los procesos para la identificación del Producto y Servicio No Conforme	No se cuenta con el talento humano suficiente que apoyen a los líderes de los procesos en la realización de la caracterización del producto y servicio no conforme y los documentos relacionados.	Organizar las hojas de vida de los equipos de laboratorios en las áreas de los laboratorios	Dirección Nacional Defensoría Pública	Humano	Tener las hojas de vida de los equipos de laboratorio para control de calidad controlada	Hojas de vida equipos de laboratorio	23-may-16	31-dic-16	La Firma SGS COLOMBIA S.A. ejecuto contrato de prestación de servicios No. 802 del 28/09/2016, para "LA ASESORIA PARA LA PLANIFICACION Y PREPARACION DEL LABORATORIO DE BALISTICA DEL NIVEL NACIONAL DE LA ENTIDAD EN EL ENGAO IDENTIFICACION Y DETERMINACION DE LA APITUDUD DE ESPALDO DEL ARMA DE FUEGO.", se ha realizado desde el 28/11/2016 al 21/12/2016 la capacitación y ejecución del equipo de apitudo de disparo y ajuste al procedimiento con el grupo de balística y con grupo de planeación, se presenta el informe de avance del mes de noviembre, los temas son: DISEÑO DE LA	Hojas de vida de los equipos de laboratorio.	Observación presentada en el hallazgo No. 4 de la Auditoría No. 3 Bureau Veritas					
						No se tiene caracterización de Producto y Servicio No Conforme	No se han realizado las mesas de trabajo con los líderes de los procesos para la identificación del Producto y Servicio No Conforme	No se cuenta con el talento humano suficiente que apoyen a los líderes de los procesos en la realización de la caracterización del producto y servicio no conforme y los documentos relacionados.	Organizar las hojas de vida de los equipos de laboratorios en las áreas de los laboratorios	Dirección Nacional Defensoría Pública	Humano	Tener las hojas de vida de los equipos de laboratorio para control de calidad controlada	Hojas de vida equipos de laboratorio	23-may-16	31-dic-16	La Firma SGS COLOMBIA S.A. ejecuto contrato de prestación de servicios No. 802 del 28/09/2016, para "LA ASESORIA PARA LA PLANIFICACION Y PREPARACION DEL LABORATORIO DE BALISTICA DEL NIVEL NACIONAL DE LA ENTIDAD EN EL ENGAO IDENTIFICACION Y DETERMINACION DE LA APITUDUD DE ESPALDO DEL ARMA DE FUEGO.", se ha realizado desde el 28/11/2016 al 21/12/2016 la capacitación y ejecución del equipo de apitudo de disparo y ajuste al procedimiento con el grupo de balística y con grupo de planeación, se presenta el informe de avance del mes de noviembre, los temas son: DISEÑO DE LA	Hojas de vida de los equipos de laboratorio.	Observación presentada en el hallazgo No. 4 de la Auditoría No. 3 Bureau Veritas					
						No se tiene caracterización de Producto y Servicio No Conforme	No se han realizado las mesas de trabajo con los líderes de los procesos para la identificación del Producto y Servicio No Conforme	No se cuenta con el talento humano suficiente que apoyen a los líderes de los procesos en la realización de la caracterización del producto y servicio no conforme y los documentos relacionados.	Organizar las hojas de vida de los equipos de laboratorios en las áreas de los laboratorios	Dirección Nacional Defensoría Pública	Humano, Financiero	Equipos de laboratorio del G D con mantenimiento	No. de equipos de laboratorio del G D /calibrados y/o con mantenimiento /no. de equipos de laboratorio del G D	23-may-16	31-dic-16	La Firma SGS COLOMBIA S.A. ejecuto contrato de prestación de servicios No. 802 del 28/09/2016, para "LA ASESORIA PARA LA PLANIFICACION Y PREPARACION DEL LABORATORIO DE BALISTICA DEL NIVEL NACIONAL DE LA ENTIDAD EN EL ENGAO IDENTIFICACION Y DETERMINACION DE LA APITUDUD DE ESPALDO DEL ARMA DE FUEGO.", se ha realizado desde el 28/11/2016 al 21/12/2016 la capacitación y ejecución del equipo de apitudo de disparo y ajuste al procedimiento con el grupo de balística y con grupo de planeación, se presenta el informe de avance del mes de noviembre, los temas son: DISEÑO DE LA	Hojas de vida de los equipos de laboratorio.	Observación presentada en el hallazgo No. 4 de la Auditoría No. 3 Bureau Veritas					



SECCIÓN 1: IDENTIFICACIÓN DEL Hallazgo				SECCIÓN 2: ANÁLISIS CAUSAS					SECCIÓN 3: PLAN DE MEJORAMIENTO					SECCIÓN 4: SEGUIMIENTO													
N°	Fuente de hallazgo	Fecha hallazgo	Proceso: Subproceso Afectado	Hallazgo y/o Situación	¿Se registró en Plan de mejoramiento?	¿Por qué? PORQUE?	¿Por qué? PORQUE?	¿Por qué? PORQUE?	¿Por qué? PORQUE?	¿Por qué? PORQUE?	Causa(s) Raíz	Acción	Tipo de acción	Responsable de ejecución	Recursos	Meta de la acción	Indicador	Fecha inicio	Fecha terminada	SEGUIMIENTO AVANCE PROCESO	DOCUMENTOS SOPORTE	OBSERVACIONES DSI	SEGUIMIENTO AVANCE PROCESO	DOCUMENTOS SOPORTE	OBSERVACIONES DSI	PERCENTAJE DE CUMPLIMIENTO	Fecha de la Acción
	Auditoría Externa de Calidad	01/07/16	Defensoría Pública	medición como pie de rey digital Serie CO-KC024 y modelo Serie Z 1646030, para los que se evidencia que no se tiene justificada la frecuencia de su calibración, el registro reciente del resultado y estado de su calibración.	No presenta	Porque al momento de realizar la medición en la hoja de vida.	Porque al momento de realizar la medición en la hoja de vida.	Porque al momento de realizar la medición en la hoja de vida.	Porque al momento de realizar la medición en la hoja de vida.	Porque al momento de realizar la medición en la hoja de vida.	Porque al momento de realizar la medición en la hoja de vida.	Desarrollar un proyecto de inversión que permita la financiación del mantenimiento y calibración de los equipos de medición de la Defensoría del Pueblo.	Acción Correctiva	Subproceso de Defensoría Pública	Humano, Financiero	Un proyecto de inversión	Número de proyectos formulados y aprobados por el DNP (110)	15-jul-16	31-dic-16	SEGUIMIENTO AVANCE PROCESO: INFORMES DE ESTADO DE INVESTIGACIÓN DE DEFENSORÍA NACIONAL DE DEFENSORÍA PÚBLICA NACIONAL. Registro DNP 20161000143. Actividad "Elaborar e implementar el programa de mantenimiento integral de los equipos de los autos CPE de la entidad." ACCIONES COMPLETARIAS: La DNP formuló y registró ante el Departamento Nacional de Planeación, un proyecto de inversión, lo cual garantiza recursos por \$400.000.000 (cuatrocientos millones de pesos). Para el cumplimiento de sus objetivos, el proyecto realizó dos contratos, un contrato 183 de 2016 para preparar el laboratorio de balística para ser acreditado en el año 2016 y un contrato para actualización del listado maestro de documentos mediante correo electrónico a las dependencias de la defensoría del pueblo. ACCIONES COMPLEMENTARIAS: 1. Las socializaciones se realizaron en las siguientes fechas: 05 de agosto 2016 del correo Equipo MECI calidad 18 de noviembre 2016 como mailto del correo Alvaro Garcia 18 de noviembre 2016 del correo Equipo MECI calidad 25 de noviembre 2016 del correo Equipo MECI calidad 28 de noviembre 2016 del correo Equipo MECI calidad 16 de diciembre 2016 del correo Equipo MECI calidad 28 de diciembre 2016 del correo Equipo MECI calidad y en el botellón de la Dirección, la actualización o novedades del Expediente de Formación en Derechos Humanos y Derecho Institucional Humanitario a todas las delegadas y las regionales, mediante memorando emitido por la Dirección Nacional de Promoción y Divulgación. Correo electrónico	https://auip.dnp.gov.co/Def/auip.aspx						
5	Auditoría Externa de Calidad	01/04/16	Promoción y Divulgación	No Conformidad # 5 7.5.1 Debilidades en el control de la prestación del servicio. Se evidencia que en el proceso de promoción y divulgación sede central y regional no se diligenció en todos los casos el formato de evaluación de las capacitaciones. En la Regional Quindío no se diligenció el registro individual del servicio que el radicado RGJ 7489-2016. En la regional Valle del Cauca no se diligenció la capacitación en DDHH programada para febrero y abril. Incumpliendo las disposiciones dadas en los procedimientos internos de la Entidad.	No presenta	Porque al momento de realizar las capacitaciones no se tenía conocimiento del formato de evaluación de la misma.	Falta de socialización de los formatos actualizados.	Falta una estrategia efectiva de Divulgación de los documentos y formatos del Listado Maestro de Documentos.	Falta una estrategia efectiva de Divulgación de los documentos y formatos del Listado Maestro de Documentos.	Falta una estrategia efectiva de Divulgación de los documentos y formatos del Listado Maestro de Documentos.	Falta una estrategia efectiva de Divulgación de los documentos y formatos del Listado Maestro de Documentos.	Divulgar cada dos semanas, mediante las herramientas de comunicación interna de la Defensoría del Pueblo los documentos actualizados y en el estado del Listado Maestro de Documentos.	Acción Correctiva	de la Oficina de Planeación	Humanos	12 comunicados que contengan información de las modificaciones de los documentos actualizados y en el estado del Listado Maestro de Documentos.	Número de comunicaciones realizadas (12)/ 100	15-jul-16	31-dic-16	SEGUIMIENTO AVANCE PROCESO: INFORMES DE ESTADO DE INVESTIGACIÓN DE DEFENSORÍA NACIONAL DE DEFENSORÍA PÚBLICA NACIONAL. Registro DNP 20161000143. Actividad "Elaborar e implementar el programa de mantenimiento integral de los equipos de los autos CPE de la entidad." ACCIONES COMPLETARIAS: La DNP formuló y registró ante el Departamento Nacional de Planeación, un proyecto de inversión, lo cual garantiza recursos por \$400.000.000 (cuatrocientos millones de pesos). Para el cumplimiento de sus objetivos, el proyecto realizó dos contratos, un contrato 183 de 2016 para preparar el laboratorio de balística para ser acreditado en el año 2016 y un contrato para actualización del listado maestro de documentos mediante correo electrónico a las dependencias de la defensoría del pueblo. ACCIONES COMPLEMENTARIAS: 1. Las socializaciones se realizaron en las siguientes fechas: 05 de agosto 2016 del correo Equipo MECI calidad 18 de noviembre 2016 como mailto del correo Alvaro Garcia 18 de noviembre 2016 del correo Equipo MECI calidad 25 de noviembre 2016 del correo Equipo MECI calidad 28 de noviembre 2016 del correo Equipo MECI calidad 16 de diciembre 2016 del correo Equipo MECI calidad 28 de diciembre 2016 del correo Equipo MECI calidad y en el botellón de la Dirección, la actualización o novedades del Expediente de Formación en Derechos Humanos y Derecho Institucional Humanitario a todas las delegadas y las regionales, mediante memorando emitido por la Dirección Nacional de Promoción y Divulgación. Correo electrónico		Es importante centrar la atención en la divulgación y socialización de cada uno de los procesos a nivel regional, considerando que en las regionales se aplica la información definida como directriz dentro del proceso (nivel Central). Los formatos presentados en el mapa de procesos durante el mes de abril que fueron actualizados presentaban un cartel de alerta "Nuevo", un embargo no se mantiene esta presentación.					
												Actualizar mediante memorando y en el botellón de la Dirección, la actualización o novedades del Expediente de Formación en Derechos Humanos y Derecho Institucional Humanitario a todas las delegadas y las regionales, mediante memorando emitido por la Dirección Nacional de Promoción y Divulgación.	Corrección	Dirección Nacional de Promoción y Divulgación	Humanos	36 socializaciones	Número de socializaciones realizadas/Def 100	01-ago-16	31-ago-16	SEGUIMIENTO AVANCE PROCESO: INFORMES DE ESTADO DE INVESTIGACIÓN DE DEFENSORÍA NACIONAL DE DEFENSORÍA PÚBLICA NACIONAL. Registro DNP 20161000143. Actividad "Elaborar e implementar el programa de mantenimiento integral de los equipos de los autos CPE de la entidad." ACCIONES COMPLETARIAS: La DNP formuló y registró ante el Departamento Nacional de Planeación, un proyecto de inversión, lo cual garantiza recursos por \$400.000.000 (cuatrocientos millones de pesos). Para el cumplimiento de sus objetivos, el proyecto realizó dos contratos, un contrato 183 de 2016 para preparar el laboratorio de balística para ser acreditado en el año 2016 y un contrato para actualización del listado maestro de documentos mediante correo electrónico a las dependencias de la defensoría del pueblo. ACCIONES COMPLEMENTARIAS: 1. Las socializaciones se realizaron en las siguientes fechas: 05 de agosto 2016 del correo Equipo MECI calidad 18 de noviembre 2016 como mailto del correo Alvaro Garcia 18 de noviembre 2016 del correo Equipo MECI calidad 25 de noviembre 2016 del correo Equipo MECI calidad 28 de noviembre 2016 del correo Equipo MECI calidad 16 de diciembre 2016 del correo Equipo MECI calidad 28 de diciembre 2016 del correo Equipo MECI calidad y en el botellón de la Dirección, la actualización o novedades del Expediente de Formación en Derechos Humanos y Derecho Institucional Humanitario a todas las delegadas y las regionales, mediante memorando emitido por la Dirección Nacional de Promoción y Divulgación. Correo electrónico	Memorando e Instructivo, boletín informativo.						

N°: Número consecutivo acumulado de hallazgos, asignado por la Oficina de Control Interno  
Fuente del hallazgo: Selección de la línea de indagación  
Detalle de la fuente: Nombre del informe o documento dado por quien detecta el hallazgo (Remisión por la Dirección, PQRD, etc.)  
Fecha hallazgo: Día, mes, año del terreno o documento de quien detecta el hallazgo  
Proceso afectado: Tomado de la línea de indagación  
Hallazgo y/o Situación: Descripción del hallazgo presentado en el informe o documento  
Causa: Escribir las razones que originan el interior de la DEFENSORÍA dicho hallazgo  
Acción: Actividades que se realizarán para erradicar el hallazgo con el fin de corregir la situación detectada  
Tipo de acción: Correctiva, preventiva, mejora  
Meta de la acción: Resultado que se espera obtener al terminar las acciones  
Indicador: Método de verificación con el fin de medir el estado de avance de las acciones para subsanar la situación encontrada  
Fecha inicio: Día, mes, año en el cual se inicia la acción  
Fecha de terminación: Día, mes, año en el cual se termina la acción teniendo en cuenta el plazo considerado para realizar las acciones pertinentes

Notas Control Interno:  
1- Nov 2016, Herramienta consolidada de los planes de mejoramiento formulados y publicados en la Web a 12 de octubre del 2016.  
2- Nov 2016: Se realiza seguimiento a estos planes de mejoramiento sobre la versión 3 y se consolidan una seguimiento adelantado proveniente por la Oficina de Control Interno  
3- Mar 2017: Se retiran los planes de mejora "cerrados" en el seguimiento con fecha de corte 31 diciembre 2016, correspondientes a seis (6) planes de mejora.  
4- Mar 2017 Se incluye una nueva acción al hallazgo 622026, que se había cerrado de manera incorrecta el corte de 31 de dic 2016 y con esta nueva acción queda en estado abierto.