

MEMORANDO

Bogotá D.C. 17 de noviembre 2017

PARA: DOCTOR AVELINO ORLANDO DÍAZ RENDÓN, JEFE OFICINA DE PLANEACIÓN.

DE: JULIO CESAR MORENO BERNAL, JEFE OFICINA DE CONTROL INTERNO.

REFERENCIA: Informe de Evaluación y Seguimiento - Plan de Mejoramiento ACPM, corte 31 de octubre de 2017.

Respetado doctor Díaz:

La Oficina de Control Interno, en su rol de evaluador independiente de las actividades propias de la gestión de la entidad, adjunta el informe de Evaluación y seguimiento al Plan de Mejoramiento de la entidad Acciones Correctivas, Preventivas y Mejora (ACPM), con corte a 31 de octubre de 2017.


Las matrices de cada uno de los planes de mejora internos verificados (diecinueve (19)), con seguimiento y verificados a esta fecha de corte, se envían al correo meci-  
calidad@defensoria.gov.co, con el fin de que este seguimiento quede publicado en la intranet dentro del mapa de procesos, en la pestaña correspondiente al “Plan de Mejora”; en la siguiente ruta:

<https://defensoriadelpueblo.sharepoint.com/SitePages/Listado%20Maestro%20PM1.aspx>

El informe de evaluación y seguimiento que se adjunta, se encuentra publicado en el enlace: <http://www.defensoria.gov.co/es/public/despachodeldefensor/6267/Informes-de-Control-Interno.htm> Tema: Plan de Mejoramiento.

En este informe se presentan recomendaciones, para permitir a los líderes de procesos, dependencias y regionales conocer el estado y avance de estos planes de mejora y fortalecer el compromiso de la Dirección de la Entidad en el tema de “Mejora continua” y la directriz dada en la última revisión por la dirección del pasado 5 de septiembre del 2017.

Cordialmente,



JULIO CESAR MORENO BERNAL.  
JEFE OFICINA DE CONTROL INTERNO.

Copia: Dr. Carlos Alfonso Negret Mosquera, Defensor del Pueblo  
Líderes de procesos.  
Delegadas con plan de mejora evaluado dentro de este informe  
Defensores Regionales, se envía por correo.


Anexo: Nueve (9) folios. Informe de Evaluación y Seguimiento ACPM - corte 31 de octubre de 2017, 1 archivo digital - ACPM2017Herramientaconsolidado31Oct2017

Proyectó: María Helena Pedraza Medina. 

Revisó: Julio Cesar Moreno Bernal.

Archivado en: Acciones Preventivas - Informes de Evaluación y Seguimiento Implementación SGC.

Consecutivo Dependencia: OCI-1030-147

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

## Evaluación y Seguimiento Plan de Mejora - Vigencia 2017 Cuarto Seguimiento- Corte 31 de octubre 2017

### 1. Introducción y alcance

La Oficina de Control Interno, en su rol de “Evaluación y seguimiento” enmarcado en el decreto 648 del 2017, realiza la verificación al seguimiento de los planes de mejora activos con fecha de corte 31 de octubre de 2017.

El pasado 5 de septiembre, en la “Revisión por la Dirección” se indicó por parte del Señor Defensor del Pueblo, Dr. Carlos Alfonso Negret Mosquera, se indicó que los planes de mejora que se encuentran en seguimiento y corresponden al resultado de ejercicios de auditoría adelantados durante la vigencia 2016, debe asegurar el cierre de acciones, antes del 31 de octubre del 2017 y los formulados antes de esta fecha, deben asegurar su cierre de las acciones antes del 11 de diciembre del 2017. Esta oficina comunicó a los líderes responsables de atender los planes de mejora activos y pendientes por formular, con los comunicados OCI -1030-104 y OCI-1030-105, el pasado 20 y 21 de septiembre del 2017 respectivamente, dando instrucciones para adelantar este seguimiento y las fechas de corte, atendiendo la directriz del Señor Defensor del Pueblo.


Para este seguimiento, se toma la herramienta de planes de mejora activos y vigentes con corte al 30 de junio de 2017 y se actualiza estos planes de mejora pendientes por formular a esta fecha de corte y cada uno de los profesionales responsables de esta verificación de la Oficina de Control Interno, envía la herramienta por correo electrónico a cada uno de los líderes responsables del seguimiento y que fueron los responsables de atender el ejercicio auditor. Se recibe el registro del seguimiento de cada plan de mejora junto a sus soportes, correspondiente al “cuarto bimestre”<sup>1</sup>: 1 de julio al 31 de octubre de 2017, considerando este corte y un siguiente corte a 30 de noviembre, para cierre de los planes de mejora de la vigencia 2017. La Oficina de Control Interno consolida esta información en una sola herramienta, donde incluyen los planes de mejora con seguimiento durante este periodo.

### 2. Objetivo

Verificar los seguimientos a los veinticuatro (24) planes de mejora, pendientes por formular y/o con seguimiento, revisando el registro, acorde a los soportes entregados, asegurando la coherencia de la gestión adelantada frente a las acciones y los hallazgos identificados, acorde a lo definido en el procedimiento:

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

<sup>1</sup> Se registra en el formato SQ- F05 V3 del 29/08/2016 el campo correspondiente al “cuarto bimestre”, sin embargo el periodo no concuerda con el seguimiento reportado, considerando como periodo a revisar, desde el anterior corte: 1 de julio a 31 de octubre del 2017.

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

Se registra y revisa el seguimiento en el formato:

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

### 3. Desarrollo

A esta fecha de corte, 31 de octubre de 2017, se adelanta seguimiento a veinticuatro (24) planes de mejora activos y pendientes por formular. Su estado final se registra en el anexo No. 2.

En el anterior reporte, con corte del 30 de junio, se tenían cinco (5) planes de mejora pendientes por formular, de ellos se atendieron cuatro (4) y su estado con corte a 31 de octubre es:


Id	Unidad Organizacional	Fecha		Seguimiento y estado final a 31-Oct-2017
		Cierre auditoría	Formulado PM	
24	Auditoria Interna SGC Grupo Sistemas	10-mar	01-ago-17	Cerrado con Observaciones
25	Regional Casanare	03-may	05-sep-17	Con Seguimiento
26	Regional Guaviare	02-may	04-sep-17	Con Seguimiento
27	Grupo de Bienes - Bajas de Inventarios - Nivel Central	09-may	Pendiente de formular	Sin Formulación
28	Asuntos Internacionales	06-jun	01-ago-17	Cerrado

Atendiendo la directriz dada durante la “Revisión por la dirección” del pasado 5 de septiembre, se envió comunicado por parte de la Oficina de Control Interno, solicitando se asegurara el cierre a once (11) planes de mejora que correspondían a la vigencia 2016 y primer trimestre 2017. Queda pendiente el cierre para la Regional Cordoba con diecinueve hallazgos abiertos y el grupo de sistemas con dos (2), reportando el siguiente cumplimiento en estos planes de mejora:

#	Id.	Unidad Organizacional	Fecha		Estado Hallazgos				% de avance Acciones	Estado 31oct2017
			Cierre auditoría	Formula. PM	Cant.	Cerrado	Cerrado Ineficaz	Abierto		
1	3	R. Cesar	30-jul-15	24-nov-15	45	37	8	0	100,0%	Cerrado con Observaciones
2	7	Atención y Tramite (Nivel Central)- Subproceso de	18-dic-15	28-jun-16	14	13	1	0	100,0%	Cerrado con Observaciones

#	Id.	Unidad Organizacional	Fecha		Estado Hallazgos				% de avance Acciones	Estado 31oct2017
			Cierre auditoría	Formula. PM	Cant.	Cerrado	Cerrado Ineficaz	Abierto		
		Defensoría Pública								
3	15	Regional Caqueta	02-may-16	29-dic-16	21	20	1	0	97,6%	Cerrado con Observaciones
4	16	Regional Cordoba	07-jul-16	17-may-17	30	11	0	19	44,7%	Con Seguimiento
5	17	Regional Magdalena	19-jul-16	22-ene-17	23	17	6	0	100,0%	Cerrado con Observaciones
6	18	Regional Guajira	29-ago-16	05-abr-17	28	12	16	0	91,3%	Cerrado con Observaciones
7	20	Delegada de Indígenas y Minorías Étnicas	29-dic-16	14-feb-17	10	5	5	0	87,0%	Cerrado con Observaciones
8	21	Tema Rendición de Cuentas	07-sep-16	20-feb-17	4	0	4	0	0,0%	Cerrado con Observaciones
9	22	Auditoría Interna SGC Subdirección Servicios Administrativos	10-mar	18-may-17	18	18	0	0	100,0%	Cerrado
10	23	Auditoría Interna SGC Regional Bogotá	10-mar	10-jul-17	17	11	6	0	86,4%	Cerrado con Observaciones
11	24	Auditoría Interna SGC Grupo Sistemas	10-mar	01-ago-17	5	3	0	2	90,0%	Con Seguimiento

De las auditorías internas de gestión, realizadas por la Oficina de Control Interno y de otras fuentes, no se han formalizado cinco (5) planes de mejora, incumpliendo el procedimiento de “Acciones Correctivas, Preventivas y de Mejora-ACPM” código: SQ-P04, versión: 5 y vigente desde: 29/08/2016., actividad 2, donde se indica: “... remitirla a la Oficina de Planeación dentro de los 20 días hábiles siguientes a la notificación de la no conformidad u oportunidad de mejora, a la dirección electrónica [meci\\_calidad@defensoria.gov.co](mailto:meci_calidad@defensoria.gov.co) para su validación”.

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

Planes de mejora pendientes por formular a 31 de octubre del 2017:


Id.	Unidad Organizacional	Fecha	
		Cierre auditoría o fuente	Formula.PM
27	Grupo de Bienes - Bajas de Inventarios - Nivel Central	09-may-2017	Pendiente de formular
33	Contratación	17-ago-2017	Pendiente de formular
35	Auditoria del SGC. Of Planeación	28-ago-2017	Pendiente de formular
36	Revisión por la Dirección	06-sep-2017	Pendiente de formular
37	Regional Chocó	05-oct-2017	Pendiente de formular

Retirando estos cinco planes, se adelantó en este corte, seguimiento a diecinueve (19) planes de mejora internos, de los veinticuatro (24) planes de mejora previstos. Ver anexo No. 2.

El equipo de la Oficina de Control Interno, realiza el seguimiento y verificación de lo presentado por cada uno de los responsables de estos planes de mejora y se registran comentarios sobre lo verificado en la columna “Observaciones OCI”, del formato SQ F05, versión 3 y correspondiente al “cuarto bimestre”. En términos generales el estado de los planes activos es el siguiente:

Estado Planes de Mejora corte 31 oct 2017	Cantidad
Sin Formulación	5
Formulado	1
Con Seguimiento	7
Cerrado con Observaciones	8
Cerrado	3
<b>Total</b>	<b>24</b>

- Se cierran once 11 planes de mejora de los diecinueve en seguimiento, sin embargo, ocho (8) de ellos se cierran con observaciones, considerando que quedaron acciones incompletas o que las mismas no atendieron el hallazgo presentado.
- De los planes de mejora previstos para cierre en este corte quedaron pendientes dos (2) correspondientes.
  - Regional Cordoba
  - Auditoria Interna SGC - Grupo Sistemas

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

3. Los planes de mejora con seguimiento, deben asegurar su cumplimiento total a las acciones, sin embargo se formularon acciones que no son pertinentes para atender el hallazgo y la Oficina de Control Interno presenta estas observaciones en el seguimiento.
4. Para este seguimiento en la herramienta del anexo No. 2 se consolida trescientos ochenta y seis (386) acciones, que presentan el siguiente estado dentro de esta herramienta:

Estado de las acciones	Cantidad	%	Observaciones
Cerrado Eficaz	215	55,7	
Cerrado Ineficaz	60	15,5	No se da cumplimiento a la acción en el tiempo definido, la acción reportada no atendió la acción inicial planteada, o el producto no es el planteado en la meta
En ejecución	75	19,4	Se presentan en 7 planes de mejora. Ver anexo No. 2
Abierto	35	9,1	Planes de mejora, cuyo responsable no presentó seguimiento a estas acciones. 16- Regional Córdoba 12 de 49 acciones 25- Regional Casanare, 7 de 49 acciones 26- Regional Guaviare, 11 de 29 acciones 32- Regional Caquetá, Auditoria Especial, 5 acciones, se formuló el 30 de octubre

En el siguiente cuadro, se presenta un resumen del estado de avance y cumplimiento de los hallazgos de cada uno de estos planes de mejora durante el seguimiento realizado en la vigencia 2017, con corte a 31 de octubre de 2017.

Avance y cumplimiento de Planes de Mejora								
No.	Id.	Unidad Organizacional	Cant. Hallaz	Cumplimiento a 2017 <sup>2</sup>				Estado del Plan de Mejora
				28 feb	30 abr	30Jun	31oct	
1.	3	R. Cesar	45	62,2%	68,9%	73,3%	82,2%	Cerrado con observaciones Acciones con cierre ineficaz. Revisar observaciones de la OCI y Mejorar si es pertinente

<sup>2</sup> Cumplimientos dados en porcentaje, para el avance de los hallazgos considerados como cumplidos a esa fecha de corte.

### Avance y cumplimiento de Planes de Mejora


No.	Id.	Unidad Organizacional	Cant. Hallaz	Cumplimiento a 2017 <sup>2</sup>				Estado del Plan de Mejora
				28 feb	30 abr	30Jun	31oct	
2.	7	Atención y Tramite (Nivel Central)- Subproceso de Defensoría Pública	14	35,7%	71,4%	78,6%	92,2%	Cerrado con observaciones Acciones con cierre ineficaz. Revisar observaciones de la OCI y Mejorar si es pertinente
3.	15	Regional Caquetá	21	23,8%	81,0%	81,0%	95,2%	Cerrado con observaciones Acciones con cierre ineficaz. Revisar observaciones de la OCI y Mejorar si es pertinente
4.	16	Regional Córdoba	30		0,0%	10,0%	36,7%	Con seguimiento. No presenta seguimiento a 12 acciones (24%). Se requiere compromiso para asegurar la gestión en las acciones y el cierre del plan durante esta vigencia
5.	17	Regional Magdalena	23	0,0%	4,3%	13,0%	73,9%	Cerrado con observaciones Acciones con cierre ineficaz. Revisar observaciones de la OCI y Mejorar si es pertinente
6.	18	Regional Guajira	28		25,0%	28,6%	42,9%	Cerrado con observaciones Acciones con cierre ineficaz. Revisar observaciones de la OCI y Mejorar si es pertinente. Se cierra dando cumplimiento a la directriz del Sr. Defensor del Pueblo
7.	20	Delegada de Indígenas y Minorías Étnicas	10		10,0%	30,0%	50,0%	Cerrado con observaciones Acciones con cierre ineficaz. Revisar observaciones de la OCI y Mejorar si es pertinente. Se cierra dando cumplimiento a la directriz del Sr. Defensor del Pueblo



**Avance y cumplimiento de Planes de Mejora**

No.	Id.	Unidad Organizacional	Cant. Hallaz	Cumplimiento a 2017 <sup>2</sup>				Estado del Plan de Mejora
				28 feb	30 abr	30Jun	31oct	
8.	21	Tema Rendición de Cuentas	4		0,0%	0,0%	0,0%	Cerrado con observaciones Todas las acciones con cierre ineficaz. Revisar observaciones de la OCI y Mejorar si es pertinente
9.	22	Auditoria Interna SGCSubdirección Servicios Administrativos	18			0,0%	100,0%	Cerrado con cumplimiento total
10.	23	Auditoria Interna SGC Regional Bogotá	17			0,0%	64,7%	Cerrado con observaciones Acciones con cierre ineficaz. Revisar observaciones de la OCI y mejorar si es pertinente e insistir en las directrices dadas por los líderes de procesos. Se cierra dando cumplimiento a la directriz del Sr. Defensor del Pueblo
11.	24	Auditoria Interna SGC Grupo Sistemas	5			0,0%	60,0%	Con seguimiento. Pendiente dos acciones para su cierre
12.	25	Regional Casanare	39			0,0%	5,1%	Con seguimiento. Pendiente 33 acciones para su cierre, registrar el seguimiento en la matriz que envía la OCI
13.	26	Regional Guaviare	24			0,0%	16,7%	Con seguimiento. Pendiente 23 acciones, presentar seguimiento para su cierre
14.	27	Grupo de Bienes - Bajas de Inventarios - Nivel Central	11			0,0%	0,0%	Sin formalización a esta fecha de corte
15.	28	Asuntos Internacionales	27			0,0%	100,0%	Cerrado con cumplimiento total
16.	29	Of Planeación Autoevaluación	3				0,0%	Con seguimiento. Son tres hallazgos con 14 acciones y aún quedan 9 acciones abiertas; presentar seguimiento para su cierre
17.	30	Vicedefensoría Autoevaluación	2				100,0%	Cerrado con cumplimiento total



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

Avance y cumplimiento de Planes de Mejora								
No.	Id.	Unidad Organizacional	Cant. Hallaz	Cumplimiento a 2017 <sup>2</sup>				Estado del Plan de Mejora
				28 feb	30 abr	30Jun	31oct	
18.	31	Delegada Prevención de Riesgos y sistemas de Alertas Autoevaluación	3				0,0%	Con seguimiento. Presentar el seguimiento sobre la herramienta para su cierre
19.	32	Regional Caqueta - Auditoria Especial	5				0,0%	Se formuló el 30 de octubre, sin seguimiento
20.	33	Contratación	12				0,0%	Sin formalización a esta fecha de corte
21.	34	Sistemas de Información Gestión Documental - LASERFICHEy POST@L	5				40,0%	Con seguimiento. Pendiente 4 acciones, presentar seguimiento para su cierre
22.	35	Auditoria del SGC Of Planeación	--				0,0%	Sin formalización a esta fecha de corte
23.	36	Revisión por la Dirección	--				0,0%	Sin formalización a esta fecha de corte
24.	37	Regional Chocó	28				0,0%	Sin formalización a esta fecha de corte

“Con seguimiento”: Identifica los planes de Mejora que han presentado seguimiento por **Con seguimiento** sables del mismo con acciones pendientes de cumplimiento total y dar cierre a los hallazgos.

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


El “Listado Maestro de Planes de Mejora” para fuentes internas está ubicado en el siguiente link:

<https://defensoriadelpueblo.sharepoint.com/SitePages/Listado%20Maestro%20PM1.aspx>

Sobre cada uno de los planes de mejora en la columna de “seguimiento”, se accede al plan de mejora con fecha de corte del último seguimiento. (Activos con corte 31 de octubre)

#### 4. Conclusiones

1. Los responsables de adelantar seguimiento a los planes de mejora vigentes y activos, presentaron seguimiento al tercer bimestre del 2017, la Oficina de Control Interno, quienes se verificó estos Planes de Mejora, con corte a 30 de junio 2017.
2. Se presenta en el anexo No. 2. Estado de Cumplimiento Planes de Mejora con seguimiento. - Corte 31 octubre 2017, el estado de avance de los planes abiertos a esta fecha de corte.

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

3. Este informe de seguimiento se presenta en la WEB para consulta por parte de los líderes y equipos de trabajo, en la siguiente ruta:

La Defensoría\Organos de Control\Informes de Control Interno, título: Plan de mejoramiento:

“Inf. Seguimiento Plan de Mejora con corte a 31 octubre 2017”, anexo 2 y 3 de este informe.

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

4. El estado de cumplimiento de los nueve (19) planes de mejora activos a esta fecha de corte - 31 de octubre 2017:


Estado de los hallazgos					Estado de las acciones					
Cantidad	Sin Formular PM	Cerrado	Cerrado Ineficaz	Abierto	Total Hallazgos formulados en PM	Cantidad	Abierto	En Ejecución	Cerrado Eficaz	Cerrado Ineficaz
323	51	184	52	87	323	386	35	75	215	60
	15,8%	57,0%	16,1%	26,9%			9,1%	19,4%	55,7%	15,5%

Fuente: Tabla propia, resumen consolidado Planes de Mejora con corte a 31 octubre 2017

Se considera:

Acción cerrada, cuando se cumple con la acción propuesta.

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


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

5. A los diecinueve (19) planes de mejora incluidos en este corte, su estado final es el siguiente y que se verifica en el anexo No. 2.

Estado	Cantidad	Observaciones
Con Seguimiento	7	A esta fecha de corte 31 oct 2017, quedaron en seguimiento: 16- R Cordoba de la vigencia 2016 y formalizó su plan de mejora el 17 de mayo del 2017. 24- Auditoria Interna SGC - Grupo de Sistemas; 25- R- Casanare; 26- R. Guaviare; 29- Autoevaluación Of. de Planeación; 31- Autoevaluación Delegada Prevención de Riesgos y sistemas de alertas tempranas; 34- "Sistemas de Información Gestión Documental - LASERFICHEy POST@L"
Formulado sin seguimiento	1	32- Regional Caqueta Especial formalizado el 30 de octubre 2017.
Sin Formulación	5	A esta fecha de corte, se debían tener formulados estos planes de mejora, considerando la actividad No. 2 del procedimiento de ACPM SQ-P04, versión 5: 27- Grupo de Bienes - Bajas de Inventarios - Nivel Central , informe entregado el 9 de mayo 33- Contratación, informe entregado el 17Ago 35 Auditoria del SGC Of Planeación, informe del 28 ago. 36- Revisión por la Dirección realizada el 5 sep. 37 R. Regional Chocó, informe entregado el 5 oct.
<b>Total de PM</b>	<b>13</b>	

## 5. Recomendaciones

- Se indica nuevamente, que el responsable de realizar el seguimiento a las acciones, independiente que sea el responsable de realizar la acción, es el líder del plan de mejora, correspondiente a la Regional o dependencia auditada. Este líder responsable del plan de mejora, debe gestionar aquellas acciones que no son de su responsabilidad ejecutarlas pero que fueron identificadas en su área. En esta condición los responsables del plan de mejora, deben ser los que adelanten el registro dentro del ACPM, de acuerdo a las evidencias dadas por el responsable de ejecutar la acción (normalmente líderes de procesos).
- Se recomienda a los "líderes de procesos" revisen el consolidado presentado en el Anexo No. 3 y el resumen presentado de los hallazgos en el anexo No. 1, con el fin de

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

verificar el estado de los hallazgos, sobre todo aquellos hallazgos que fueron cerrados como ineficaces: “Cerrado Ineficaz” o que se encuentran “Abierto”


3. Se debe asegurar compromiso del cierre de las acciones de estos trece (13) planes de mejora en su totalidad, incluidos los pendientes de formular, atendiendo las directrices dadas por el Señor Defensor en la revisión pro la dirección del pasado 5 de septiembre.
4. El siguiente seguimiento se debe presentar con corte al 30 de noviembre de 2017, considerando la directriz dada en la Revisión por la Dirección y se formalizó mediante comunicados OCI-1030-104 y OCI-1030-105 del pasado 20 y 21 de septiembre. El siguiente seguimiento se debe recibir sobre la matriz el próximo 3 de diciembre.
5. Cada uno de los responsables del plan de mejora, debe hacer seguimiento a éste, solicitando al responsable de la OCI, la matriz para realizar el siguiente seguimiento con corte a 30 de noviembre 2017.
6. Nuevamente se recomienda, se asegure y se atienda las fechas de cierre de cumplimiento de las acciones y realizar un gran esfuerzo para atender y cerrar estas acciones, dando cumplimiento a la “mejora” de nuestro Sistema Integrado de Gestión dentro de la Defensoría del Pueblo.

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

Proyectó: María Helena Pedraza Medina  
Revisó: Cristian Camilo Buitrago  
Fecha de elaboración: 16 noviembre 2017

Anexos:

1. Anexo 1: Estado de hallazgos por procesos - Seguimiento a 31 octubre 2017
2. Anexo 2: Resumen del estado y avance de planes de Mejora. - Corte 31 octubre 2017 archivo digital- 2 folios, 4 hojas
3. Anexo 3: Consolidado de Planes de Mejora. SQ-F05 Versión 3. Seguimiento a 31 octubre 2017. Archivo digital. (24) folios. - 47 hojas

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

**Anexo 1: Estado de hallazgos por procesos-  
Seguimiento a 31 octubre 2017  
\*Planes de Mejora abiertos**

No.	Proceso	Cantidad Hallazgos formulados	Abierto	Cerrado	Cerrado Ineficaz	% Eficacia
1	Direccionamiento Estratégico	42	9	22	11	78,6%
2	Gestión de las Comunicaciones	4	4	0	0	0,0%
3	Tecnologías de la Información <sup>3</sup>	5	2	3	0	60,0%
	Gestión de TICS	2	1	0	1	50,0%
4	Gestión para la Magistratura Moral	1	0	1	0	100,0%
5	Promoción y Divulgación	23	6	16	1	73,9%
6	Prevención y Protección	4	3	1	0	25,0%
7	Atención y Trámite	5	0	4	1	100,0%
7.1	Subproceso de Atención y Trámite de Quejas, Solicitudes y Asesoría	25	8	11	6	68,0%
7.2	Subproceso de Recursos y Acciones Judiciales	12	5	6	1	58,3%
7.3	Subproceso de Defensoría Pública	47	13	26	8	72,3%
8	Investigación y Análisis	1	0	1	0	100,0%
9	Evaluación de la Satisfacción de Grupos de Interés <sup>4</sup>	3	0	2	1	100,0%
	Gestión del Servicio	1	1	0	0	0,0%
10	Gestión Financiera	1	1	0	0	0,0%
11	Gestión Documental	6	4	2	0	33,3%
12	Gestión Contractual	0	0	0	0	0,0%
13	Gestión del Talento Humano	35	5	19	11	85,7%
14	Gestión de Servicios Administrativos	105	24	70	11	77,1%
15	Gestión Jurídica	0	0	0	0	0,0%
16	Evaluación y Seguimiento	0	0	0	0	0,0%
17	Control Disciplinario Interno	0	0	0	0	0,0%
	Procesos Misionales	1	1	0	0	0,0%
	<b>Total</b>	<b>323</b>	<b>87</b>	<b>184</b>	<b>52</b>	<b>73,1%</b>


Hallazgos identificados, formulados y asignados a estos procesos en cada Plan de Mejora abiertos. Orden de procesos de acuerdo a la actualización vigente al 31 de octubre de 2017

\*2- Proceso ahora identificado como Gestión del Servicio. Proceso en construcción.

Procesos con acciones "Cerrado Ineficaz".

<sup>3</sup> Proceso que a partir de junio del 2017, se identifica como Gestión de TICS

<sup>4</sup> Proceso actualizado en junio del 2017, se identifica como Gestión del servicio


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

**Anexo 2:** Resumen del estado y avance de planes de mejora. - Corte 31 octubre 2017

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

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

Tema: Plan de Mejoramiento “ \*\*\* corte 31 octubre 2017

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

Anexo 3: Consolidado de Planes de Mejora Internos. SQ-F05 Versión 3.  
Seguimiento a 31 octubre de 2017  
(Archivo digital enviado por correo y publicado en la WEB  
Anexo3-ACPM2017HerramientaConsolidado31Oct2017)

Plan de Mejora, digital, publicado en la WEB junto a este informe con corte: 31 de octubre de 2017  
- Plan de mejora  
Total: Cuarenta y siete (47) hojas  
Veinticuatro (24) folios

Enlace: <http://www.Defensoría.gov.co/es/public/despachodeldefensor/6267/Informes-de-Control-Interno.htm>  
Tema: Plan de Mejoramiento “ \*\*\* corte 30 junio 2017