

MEMORANDO

Bogotá D.C. 8 de marzo de 2018

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 diciembre de 2017.

Respetado doctor Díaz:

La Oficina de Control Interno 2017, en su rol de evaluador independiente de las actividades propias de la gestión de la entidad, presenta el informe de evaluación y seguimiento al Plan de Mejora, quinto seguimiento - corte 31 de diciembre 2017, con el fin de dar el cierre a la vigencia 2017, identificando la mejora para algunos procesos y nuevamente iniciar el ciclo de planeación del Sistema Integrado de Gestión, liderado en el proceso de Direccionamiento estratégico.

Se presenta en este informe el estado y consolidado, de cada una de las matrices a las que se les adelantó seguimiento en la vigencia 2017.

Se enviará las matrices de los planes de mejora, al correo meci-calidad@defensoria.gov.co, de los nueve (9) planes de mejora, que se les adelantó seguimiento y/o cierre, a esta fecha de corte: 31 diciembre del 2017, 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 el siguiente enlace:

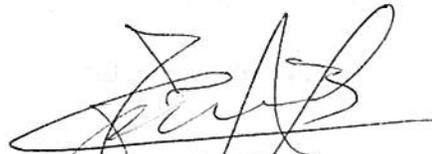
<https://defensoriadelpueblo.sharepoint.com/SitePages/Listado%20Maestro%20PM1.aspx>

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. - * corte 31 de diciembre 2017.

En este informe y en el cuadro consolidado se presentan recomendaciones, que pueden permitir a los líderes de procesos, dependencias y regionales, conocer el estado y avance de estos planes de mejora y fortalecer el compromiso de “mejora continua”, con el Sistema Integrado de Gestión de la Defensoría del Pueblo.

Cordialmente,



JULIO CÉSAR MORENO BERNAL.
JEFE OFICINA DE CONTROL INTERNO.

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

Anexo: Trece folios (13) folios. Informe de Evaluación y Seguimiento ACPM - corte 31 de diciembre de 2017,
1 archivo digital - ACPM2017Herramientaconsolidado31dic2017 - OCI 5Mar2018

Proyectó: María Helena Pedraza Medina.
Revisó: Julio Cesar Moreno Bernal.
Archivado en: Acciones Preventivas - Informes de Evaluación y Seguimiento Implementación SGC.
Consecutivo Dependencia: OCI-1030-028

	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 Quinto Seguimiento- Corte 31 de diciembre 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 diciembre de 2017, además, presenta un consolidado resumen de los planes de mejora verificados durante la vigencia 2017, por resultados de auditoría interna tanto de gestión como de calidad y los formulados por autoevaluación de los procesos.

Se atendió la directriz dada por el Señor Defensor, Dr. Carlos Alfonso Negret Mosquera en la “Revisión por la Dirección” del pasado mes de septiembre 2017, en dar seguimiento y cierre a los planes de mejora, que a esa fecha se encontraban activos de la vigencia 2016 y 2017, adelantando seguimiento de verificación con corte a 30 de noviembre y algunos 31 de diciembre.

2. Objetivo

Realizar verificación al seguimiento de los planes de mejora activos que estaban activos con corte a 31 de octubre del 2017, revisando lo registrado y los soportes entregados por los responsables con corte a 30 de noviembre y 31 de diciembre del 2017, asegurando la coherencia de la gestión adelantada frente a las acciones, la atención a los hallazgos identificados y lo definido en el procedimiento:

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

Se adelantó el registro y la verificación del 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, en la columna correspondiente a “Quinto Bimestre”.

3. Desarrollo

Para este seguimiento, se toma la herramienta de planes de mejora activos y vigentes con corte al 31 de octubre de 2017 y se actualiza la herramienta, con el seguimiento y los nuevos planes de mejora requeridos y pendientes por formular a la fecha de corte 31 de diciembre del 2017.

Los profesionales responsables de esta verificación de la Oficina de Control Interno, envían por correo electrónico, a cada uno de los líderes responsables de este seguimiento, la herramienta de planes de mejora, ACPM código SQSQ- F05, versión 3, vigente desde 29/08/2016 y en la que se ha realizado los diferentes seguimiento y se les solicita su

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

diligenciamiento en la columna correspondiente a: “QUINTO BIMESTRE”¹ - “SEGUIMIENTO AVANCE PROCESO” - “DOCUMENTOS SOPORTE”, con los soportes que evidencien su cumplimiento para los meses de noviembre y diciembre. Esta oficina, verifica la información allí presentada y registra observaciones, avance y estado final de la acción. Se consolida esta información en una sola herramienta, donde se incluyeron los planes de mejora con seguimiento durante este periodo.

Se realizó para este corte a 31 de diciembre del 2017, la verificación de veintiuno (21) planes de mejora, cuyo estado de resumen es el siguiente:

No.	Estado	Cant.	Observaciones
1	Cerrado	1	Se da cierre a un plan de mejora: - Auditoria Interna SGC - Grupo Sistemas- Cierre el 30 de noviembre 2017.
2	Cerrado con Observaciones	1	- Delegada Prevención de Riesgos y sistemas de Alertas - Autoevaluación Se da cierre a este plan de mejora que se formuló como auto evaluación el pasado 28 de agosto de 2017, considerando observaciones presentadas por esta delegada a las acciones, respecto al cumplimiento y controversia en su manejo. Plan de mejora que es fuente de entrada para la auditoria que se adelanta en este momento por la OCI.
3	Con Seguimiento	7	Planes de mejora en seguimiento y que se dará cierre con el siguiente alcance, con corte a 31 de marzo del 2018. - Regional Cordoba - Regional Casanare - Regional Guaviare - Of Planeación - Autoevaluación. - Regional Caqueta - Auditoria Especial. - Sistemas de Información - Gestión Documental - LASERFICHEy POST@L. - Revisión por la Dirección.
4	Formulado	2	- Regional Chocó, 14 dic 2017. - Delegada para la Orientación a las víctimas del conflicto armado interno- 18-ene-2018

¹ Se registra en el formato SQ- F05 V3 del 29/08/2016 el campo correspondiente al “quinto bimestre”, sin embargo en este formato, este periodo no concuerda con el seguimiento reportado, considerando que el seguimiento anterior, se registró en el “cuarto bimestre” con corte a 31 de octubre (periodo 1 de julio al 31 de octubre del 2017) y como este es el siguiente registro se adelanta en el “quinto bimestre”, periodo correspondiente del 1 de noviembre al 31 de diciembre del 2017.

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

No.	Estado	Cant.	Observaciones
2	Formulado con Observaciones	3	<p>Planes de mejora formalizados en el mes de noviembre, sin embargo presenta observaciones por:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Grupo de Bienes - Bajas de Inventarios - Nivel Central. Los hallazgos presentados en el plan de mejora, no corresponden a los presentados en el informe de auditoría. - Contratación Periodo 2016. Los tiempos de gestión de las actividades del plan de acción superan los tres meses², (Cierre de acciones va hasta el 31 Dic del 2018) - Auditoria Interna SIG Of Planeación. Se formalizo el 3 de noviembre, sin embargo no se encuentra registrado todos los campos y un mismo hallazgo se enmarca en diversos procesos.
3	Sin Formulación	7	<p>Auditorias cerradas: una (1) en el mes de noviembre y seis (6) en el mes de diciembre del 2017, pendientes por su formulación:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Regional Antioquia - 17-nov 2017 - Regional Norte de Santander - 05-dic 2017 - Regional Meta - 06-dic 2017 - Gestión de Servicios Administrativos- Tema Viaticos - 11-dic 2017 - Regional Tolima - 14-dic 2017 - Regional Vaupes - 18-dic 2017 - Regional Risaralda - 19 dic 2017
Total		21	

De los planes de mejora que estaban activos (pendientes por cierre de la vigencia 2015, 2016; seguimiento y cierre de la vigencia 2017 y formalización) al realizar la “Revisión por la Dirección”, se envió comunicado por parte de esta, obteniendo el siguiente resultado:

- OCI-1030-104, 20 septiembre 2017, asunto: “Seguimiento y cierre plan de mejora vigencia 2016. Directriz “Revisión por la Dirección” septiembre 2017” se tenían pendiente, once (11) seguimientos, producto de auditorías cerradas en la vigencia 2016. Se dio cierre con corte a 31 de octubre del 2017 a nueve (9) planes, quedaron pendiente dos (2) planes de mejora: Regional Cordoba y la Auditoria del Sistema de Gestión de Calidad al grupo de sistemas, y queda para cierre con corte 31 de marzo del 2018 la Regional Cordoba.
- OCI-1030-105, 21 septiembre 2017, asunto: “Seguimiento y cierre planes de mejora vigencia 2017. Directriz Señor Defensor del Pueblo, Dr. Carlos Alfonso Negret

² Los tiempos de gestión de acuerdo a la directriz dada en la última revisión por la dirección, no deben superar tres (3) meses, definido en el nuevo procedimiento pendiente por formalizar.

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

Mosquera”; se tenían 10 planes de mejora pendientes, de los cuales tres se encontraban sin formular:

- PM³ No. 27, Grupo de Bienes - Bajas de Inventarios Nivel central
- PM No. 33 Contratación (vigencia 2016)
- PM No. 34- Sistemas de Información - Gestión Documental - LASERFICHEy POST@L.

Estos planes de mejora se formalizan los tres (3), sin embargo se tiene observaciones a los dos (2) primeros y el ultimo se encuentra en seguimiento.

Los otros siete (7) planes, se cierran tres (3) y se mantiene en seguimiento cuatro (4) planes de mejora (uno con avance del 91% y los otros tres con seguimiento de: 47,6%; 49,9% y 43,2.

En el consolidado presentado, tanto en el anexo No. 3: Resumen consolidado del estado y avance de planes de Mejora - Vigencia 2017 - Corte 31 diciembre 2017, como en la herramienta del anexo No. 4: “Consolidado de Planes de Mejora”, se presenta el seguimiento a cada plan de mejora. Para este informe, se incluyeron todos los planes de mejora, que la Oficina de Control Interno realizó, seguimiento de verificación durante la vigencia de 2017, ver el número de identificación y su estado final en estos anexos. El resumen del estado final de estos treinta y siete (37) planes de mejora corresponden a:

No.	Estado herramienta	Cantidad
1	Sin Formulación	7*
2	Formulado con observaciones y No aplica Seguimiento plan de mejora.	1
3	Formulado	2
4	Formulado con Observaciones	3
5	Con Seguimiento	7
6	Cerrado con Observaciones	10
7	Cerrado	7
	Total	37

* Planes de Mejora, de seis (6) auditorías cerradas en el mes de diciembre y una (1) en el mes de noviembre del 2017, correspondiente a la Regional Antioquia.

En el anexo No. 1, se presenta el estado de avance y cumplimiento de estos treinta y siete planes de mejora, durante los cinco (5) seguimientos que se adelantaron, por los responsables de atender y hacer seguimiento a estos planes de mejora, y en este cuadro se confirma la directriz dada por el Señor Defensor del Pueblo, luego de la reunión “**Revisión por la Dirección**” del pasado 5 de septiembre, mejorando notablemente estos seguimientos en los planes de mejora de tal forma, que se evidencia un mayor compromiso por parte de los líderes de planes de mejora y de procesos, en estos seguimientos.

³ PM: Plan de mejora

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

Esta oficina, en sus auditorías de gestión, cerradas durante el mes de diciembre de 2017, indicó en la reunión de cierre de la auditoría, el compromiso de estos responsables en realizar corrección o acciones correctivas de alto impacto, en un tiempo no mayor a tres (3) meses, excepto en aquellos casos, en que la acción requiera de una mayor inversión de tiempo y solo en esta condición, se debe solicitar y comunicar a la Oficina de Planeación con copia a Control Interno, de estas acciones específicas.

Estas nuevas directrices están dadas en el procedimiento de Acciones correctivas, preventivas y de mejora que está pendiente de aprobar la Oficina de Planeación.

Por ahora, se encuentra vigente el procedimiento de “Acciones Correctivas, Preventivas y de Mejora-ACPM” código: SQ-P04, versión: 5 y vigente desde: 29/08/2016 y se resalta la 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 para su validación”.

4. CONCLUSIONES

1. Los responsables de adelantar seguimiento a los planes de mejora vigentes y activos, presentaron seguimiento en este quinto seguimiento del 2017, y se mejora notablemente su cumplimiento, razón que permite a algunos planes realizar el siguiente seguimiento para su cierre, con corte a 31 de marzo de 2017. (Regional Cordoba, Casanare, Guaviare, Oficina de Planeación - Autoevaluación; Regional Caquetá- auditoría especial; Sistemas de Información - Gestión documental - Laserfiche y Post@l).
2. Se tiene veintiuno (21) planes de mejora, a los cuales se requería realizar seguimiento, sin embargo, se identifica lo siguiente:
 - Nueve (9) planes, se les realiza seguimiento y dos (2) de ellos se les da cierre (uno con observaciones). Quedan siete (7) planes para seguimiento y cierre al corte de 31 de marzo 2018.
 - Cinco (5) planes de mejora se formularon durante este periodo. Tres (3) de estos planes se debe revisar su formulación, ya que esta oficina presentó observaciones. Realizar ajustes a los planes para su seguimiento con corte a 31 de marzo
 - Siete (7) planes de mejora están pendientes de formalizar con esta fecha de corte. A la entrega de este informe se formalizaron dos (2): Regional Tolima y Regional Risaralda. Pendientes cinco (5) planes de mejora que se deben formalizar durante este mes y realizar seguimiento.

Estos diecinueve (19) planes de mejora, deben presentar seguimiento y cumplimiento con corte a 31 de marzo del 2018. Mantener el compromiso de la “Mejora continua”.

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

- En el anexo No. 3, se presenta el Estado de avance y cumplimiento de los Planes de Mejora con seguimiento. - Corte 31 diciembre 2017.
- 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 de Gestión, título: Plan de mejoramiento:

- Informe Seguimiento Plan de Mejora con corte a 31 diciembre 2017.
- Cuadro consolidado ACPM con corte a 31 diciembre 2017.
- Herramienta consolidada seguimiento al plan de mejora con corte a 31 diciembre 2017.

Enlace:

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

- En la intranet, se presenta cada uno de los planes de mejora, que han sido objeto de seguimiento y o cierre (nueve (9) planes de mejora), en 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>

En este listado maestro de planes de mejora - Fuentes internas, en la columna de “Seguimiento”, se registra su estado y la fecha de cumplimiento del plan. Dando click sobre estas leyendas, se accede a los archivos de cada uno de estos planes de mejora.

- El estado de cumplimiento de los treinta y siete (37) planes de mejora verificados por esta oficina en la vigencia 2017 y con fecha de corte - 31 de diciembre de 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
572	108	288	53	123	464	583	125	62	337	59
	18,9%	50,3%	9,3%	21,5%			21,4%	10,6%	57,8%	10,1%

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

7. De los treinta y siete (37) planes de mejora, verificados en esta vigencia y con corte a 31 de diciembre del 2017, su estado final es el siguiente, que se verifica en el anexo No. 1 y3.

El resumen de su estado final es el siguiente:

Estado	Cantidad	Planes de Mejora - P.M. ⁴
Cerrado	7	1- P.M. 12 Delegada para los Asuntos Agrarios y Tierras. 2.- P.M. 13 Delegada para la Salud, la Seguridad Social y la Discapacidad. 3.- P.M. 19 Contratación periodo 2015, realizado en a vigencia 2016 4.- P.M. 22 Auditoria Interna SGC - Subdirección Servicios Administrativos 5.- P.M. 24 Auditoria Interna SGC - Grupo Sistemas 6.- P.M. 28 Asuntos Internacionales 7.-P.M. 30 Autoevaluación - Vicedefensoría
Cerrado con Observaciones	10	1. P.M. 1 Regional Ocaña 2. P.M. 3 Regional Cesar 3. P.M. 7 Atención y Tramite (Nivel Central)- Subproceso de Defensoría Pública 4. P.M. 15 Regional Caqueta 5. P.M. 17 Regional Magdalena 6. P.M. 18 Regional Guajira 7. P.M. 20 Delegada de Indígenas y Minorías Étnicas 8. P.M. 21 Tema Rendición de Cuentas 9. P.M. 23 Auditoria Interna SGC - Regional Bogotá 10.P.M. 31 Autoevaluación - Delegada Prevención de Riesgos y Sistemas de Alertas "
Con Seguimiento	7	1. P.M. 16 Regional Cordoba 2. P.M. 25 Regional Casanare 3. P.M. 26 Regional Guaviare 4. P.M. 29 Autoevaluación - Of. Planeación 5. P.M. 32 Regional Caqueta - Auditoria Especial 6. P.M. 34 Sistemas de Información Gestión Documental - LASERFICHE y POST@L 7. P.M. 36 Revisión por la Dirección
Formulado	2	1. P.M. 37 Regional Chocó 2. P.M. 39 Delegada para la Orientación a las víctimas del conflicto armado interno

⁴ P.M.: Plan de mejora

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

Estado	Cantidad	Planes de Mejora - P.M. ⁴
Formulado con Observaciones	3	1. P.M. 27 Grupo de Bienes - Bajas de Inventarios - Nivel Central 2. P.M. 33 Contratación. Periodo 2016, vigencia 2017 3. P.M. 35 Auditoria Interna SIG Of Planeación
Formulado con observaciones y No aplica seguimiento de plan de mejora	1	1. P.M. 14 Regional Choco realizado en la vigencia 2016
Sin Formulación	7	1. P.M. 40 Regional Antioquia 2. P.M. 41 Regional Norte de Santander 3. P.M. 42 Regional Meta 4. P.M. 43 Gestión de Servicios Administrativos- Tema Viaticos 5. P.M. 44 Regional Tolima 6. P.M. 45 Regional Vaupes 7. P.M. 46 Regional Risaralda
Total	37	Planes de Mejora gestionados y/o verificados en la vigencia 2017

5. RECOMENDACIONES

1. Nuevamente se indica, 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. (Enfoque basado en procesos). 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 de la herramienta de Acciones Correctivas, preventivas y de Mejora - ACPM, de acuerdo a las evidencias dadas por el responsable de ejecutar la acción (normalmente líderes de procesos).
2. Se recomienda revisar por parte de los “Líderes de procesos” los hallazgos identificados, y cerrados de manera ineficaz, con el fin de que se revise la oportunidad de generar planes de mejora que permitan fortalecer cada proceso. (Ver en el anexo No. 2, el consolidado de los hallazgos por procesos y el anexo No. 4 Herramienta consolidada seguimiento al Plan de Mejora con corte 31 diciembre 2017, con el fin de verificar el estado de los hallazgos, sobre todo aquellos hallazgos que fueron cerrados como ineficaces: “Cerrado Ineficaz” o que se encuentran aún en estado “Abierto”

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

3. Se mantenga el compromiso de conservar el seguimiento por parte de los líderes responsables en atender el plan de mejora, con cooperación de los líderes de procesos, para asegurar el cierre de los hallazgos, sobre todo, aquellos planes que se encuentran sin cerrar en este corte de 31 de diciembre de 2017, así: seguimiento, formulado con observaciones y formulados, si se considera que la gestión dentro de un plan de mejora, no debe superar los 90 días (tres meses).
4. El siguiente seguimiento, se va a presentar con corte a 31 de marzo del 2018. Cada responsable del plan de mejora, recibirá del profesional de la Oficina de Control Interno, la matriz para realizar su registro de seguimiento. Esta matriz diligenciada se le debe adjuntar los soportes que evidencian, el cumplimiento de la acción y enviarla en la primera semana de abril de 2018 (antes del 6 de abril), a la Oficina de Control Interno.
5. Este procedimiento va estar en responsabilidad del Proceso de “Evaluación y Seguimiento”, se está a la espera de la aprobación de este documento y del formato para socializarlo y sensibilizarlo 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: 2 marzo de 2018



Ánexas:

1. Anexo No. 1: Resumen del estado de avance de planes de mejora - vigencia 2017
2. Anexo No. 2: Estado de hallazgos por procesos - Corte 31 diciembre 2017
3. Anexo No. 3: Resumen consolidado del estado y avance de planes de Mejora- Vigencia 2017 - Corte 31 diciembre 2017. Archivo digital- tres (3) folios, cinco (5) hojas
4. Anexo No. 4: Herramienta consolidada seguimiento al Plan de Mejora con corte 31 diciembre 2017. (Registro en el formato SQ-F05 Versión 3). Archivo digital- catorce (14) folios - veinte y ocho (28) hojas



Nombre del Proceso: EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO

Código: ES-P03-F10

Versión:02

INFORME DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO

Vigencia desde: 01/02/2016

Defensoría del Pueblo

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

Anexo No. 1: Resumen del estado de avance de planes de mejora - vigencia 2017

Resumen del estado de avance de planes de mejora - vigencia 2017									
No.	Id ¹	Unidad Organizacional/ Tema/ proceso.	Cant. Hallaz	Cumplimiento en la vigencia 2017 ²					Estado del Plan de Mejora
				28 feb	30 abr	30Jun	31oct	31dic	
1.	1	Regional Ocaña	37	94,6%	97,3%				Cerrado con observaciones, 30 abr 2017. Acciones que no atienden los hallazgos. Ver hallazgo 602508
2.	3	Regional Cesar	45	62,2%	68,9%	73,3%	82,2%		Cerrado con observaciones, 31 oct 2017 Acciones con cierre ineficaz. Revisar observaciones de la OCI y Mejorar si es pertinente
3.	7	Atención y Tramite (Nivel Central)- Subproceso de Defensoría Pública	14	35,7%	71,4%	78,6%	92,2%		Cerrado con observaciones, 31 oct 2017 Acciones con cierre ineficaz. Revisar observaciones de la OCI y Mejorar si es pertinente
4.	12	Delegada para Asuntos Agrarios y Tierras - DAAT	6		100%				Cerrado, 30 abr 2017.
5.	13	Delegada para la Salud, la Seguridad Social y la Discapacidad.	12		100%				Cerrado, 30 abr 2017. Se reformuló una acción y se da cierre al plan de mejora al cumplimiento de esta acción.
6.	14	Regional Choco	NA					NA	30-abr-2017: Formulado con observaciones y No aplica Seguimiento plan de mejora. Se determina no realizar seguimiento a los hallazgos de la auditoria realizado en la vigencia 2016, donde se identifican 26 hallazgos. Pasado un año, se formulan 38 acciones, sin embargo se toma la decisión por parte de esta oficina, nuevamente realizar auditoria en el mes de junio 2017

¹ Id: Identificación del plan de mejora en el listado maestro de Planes de Mejora

² Cumplimientos dados en porcentaje, para el avance de los hallazgos considerados como cumplidos a esa 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

Anexo No. 1: Resumen del estado de avance de planes de mejora - vigencia 2017

Resumen del estado de avance de planes de mejora - vigencia 2017									
No.	Id ¹	Unidad Organizacional/ Tema/ proceso.	Cant. Hallaz	Cumplimiento en la vigencia 2017 ²					Estado del Plan de Mejora
				28 feb	30 abr	30Jun	31oct	31dic	
7.	15	Regional Caquetá	21	23,8%	81,0%	81,0%	95,2%		Cerrado con observaciones, 31 oct 2017. Acciones con cierre ineficaz. Revisar observaciones de la OCI y Mejorar si es pertinente
8.	16	Regional Córdoba	30		0,0%	10,0%	36,7%	83,3%	Con seguimiento, 31 dic 2017. Se evidencia su compromiso posterior a la "Revisión por la Dirección. Se debe asegurar la gestión en las acciones y el cierre del plan en siguiente seguimiento corte 31 mar 2018.
9.	17	Regional Magdalena	23	0,0%	4,3%	13,0%	73,9%		Cerrado con observaciones, 31 oct 2017. Acciones con cierre ineficaz. Revisar observaciones de la OCI y Mejorar si es pertinente
10.	18	Regional Guajira	28		25,0%	28,6%	42,9%		Cerrado con observaciones, 31 oct 2017. 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
11.	19	Contratación, periodo 2015 en la vigencia 2016	1	Sin Formular	100%				Cerrado con cumplimiento total, 30 abr 2017
12.	20	Delegada de Indígenas y Minorías Étnicas	10		10,0%	30,0%	50,0%		Cerrado con observaciones, 31 oct 2017. 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.
13.	21	Tema Rendición de Cuentas	4		0,0%	0,0%	0,0%		Cerrado con observaciones, 31 oct 2017. Todas las acciones con cierre ineficaz. Revisar observaciones de la OCI y Mejorar si es pertinente

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

Anexo No. 1: Resumen del estado de avance de planes de mejora - vigencia 2017

Resumen del estado de avance de planes de mejora - vigencia 2017									
No.	Id ¹	Unidad Organizacional/ Tema/ proceso.	Cant. Hallaz	Cumplimiento en la vigencia 2017 ²					Estado del Plan de Mejora
				28 feb	30 abr	30Jun	31oct	31dic	
14.	22	Auditoria Interna SGC. Subdirección Servicios Administrativos	18			0,0%	100%		Cerrado con cumplimiento total, 31 oct 2017
15.	23	Auditoria Interna SGC - Regional Bogotá	17			0,0%	64,7%		Cerrado con observaciones, 31 oct 2017 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
16.	24	Auditoria Interna SGC - Grupo Sistemas	5			0,0%	60,0%	100%	Cerrado, 31-dic-2017 Se adelantó con lo establecido en el plan de mejora y se da cierre con corte 30 de noviembre del 2017.
17.	25	Regional Casanare	39			0,0%	5,1%	79,5%	Con Seguimiento, 31-dic-2017 Quedan pendientes 10 acciones que se deben cerrar con el siguiente seguimiento a 31 de marzo 2018. Se da cierre eficaz a las acciones cumplidas, a pesar de que algunas de ellas no atienden la causa raíz del hallazgo.
18.	26	Regional Guaviare	24			0,0%	16,7%	25,0%	Con seguimiento, 31-Dic-2017 Se presenta cierre ineficaz a algunas acciones que se formularon; se cumplieron, pero esta gestión no atiende la causa raíz del hallazgo. Presentar seguimiento para su cierre corte 31 mar 2018

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

Anexo No. 1: Resumen del estado de avance de planes de mejora - vigencia 2017

Resumen del estado de avance de planes de mejora - vigencia 2017									
No.	Id ¹	Unidad Organizacional/ Tema/ proceso.	Cant. Hallaz	Cumplimiento en la vigencia 2017 ²					Estado del Plan de Mejora
				28 feb	30 abr	30Jun	31oct	31dic	
19.	27	Grupo de Bienes - Bajas de Inventarios - Nivel Central	14			0,0%	Sin Formular	0,0%	Formulado con observaciones, 31 dic 2017. Se formalizó el plan de mejora el pasado 30 nov 2017, sin embargo se hacen observaciones a este plan de mejora mediante correos del 2 y 9 de febrero a la Oficina de Planeación, se está pendiente de la respuesta. Se realizará seguimiento con los ajustes solicitados por la OCI, con corte 31 de marzo 2018.
20.	28	Asuntos Internacionales	27			0,0%	100%		Cerrado con cumplimiento total, 31 oct 2017
21.	29	Of Planeación - Autoevaluación	3				0,0%	0,0%	Con Seguimiento, 31-dic-2017 Se presenta avance en las acciones, sin embargo se verifica la meta de la acción y el indicador de acciones formuladas y no es coherente. Se promueve realizar reunión para la verificación de su cumplimiento con seguimiento al 31 mar 2018.
22.	30	Vicedefensoria - Autoevaluación	2				100%		Cerrado con cumplimiento total , 30 oct 2017
23.	31	Delegada Prevención de Riesgos y sistemas de Alertas - Autoevaluación	3				0,0%	0,0%	Cerrado con Observaciones, 31-dic-2017 Se da cierre a este plan de mejora de manera Ineficaz considerando que es un insumo para el ejercicio auditor que se adelanta en febrero del 2018 para esta Delegada.
24.	32	Regional Caqueta - Auditoria Especial	5				Formulado	20%	Con seguimiento, 31 dic 2017. Presenta su seguimiento con corte a 30 nov. 2017; presentar seguimiento para su cierre corte 31 mar 2018

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

Anexo No. 1: Resumen del estado de avance de planes de mejora - vigencia 2017

Resumen del estado de avance de planes de mejora - vigencia 2017									
No.	Id ¹	Unidad Organizacional/ Tema/ proceso.	Cant. Hallaz	Cumplimiento en la vigencia 2017 ²					Estado del Plan de Mejora
				28 feb	30 abr	30Jun	31oct	31dic	
25.	33	Contratación, periodo 2016 vigencia 2017	12				Sin Formular	0,0%	Formulado con observaciones, 31 dic 2017. Se formuló PM el pasado 28 de noviembre, sin embargo se realiza observaciones a los tiempos definidos para el cumplimiento de las acciones. Se realizará seguimiento con los ajustes solicitados por la OCI, con corte 31 de marzo 2018.
26.	34	Sistemas de Información Gestión Documental - LASERFICHEy POST@L	5				40,0%	60,0%	Con seguimiento, 31 dic 2017. Pendiente 2 acciones presentar seguimiento para su cierre 31 mar 2018
27.	35	Auditoria del SGC Of Planeación	10				Sin Formular	0,0%	Formulado con observaciones, 31 dic 2017. Se asignó un mismo hallazgo a diversos procesos, no se adelantaron registros en todos los campos del formulario. Pendiente revisión con la Oficina de planeación.
28.	36	Revisión por la Dirección	9				Sin Formular	0,0%	Con seguimiento, corte 31 dic 2017. Presenta avance en las acciones, pero no se ha cerrado ningún hallazgo. Asegurar cierre con corte 31 mar 2018.
29.	37	Regional Chocó	33				Sin Formular	0,0%	Formulado. Se formalizó el 14 dic 2017
30.	39	Delegada para la Orientación a las víctimas del conflicto armado interno	7					0,0%	Formulado. Se formalizó el 18 ene 2018
31.	40	Regional Antioquia	43						Sin Formulación, 31 dic 2017
32.	41	Regional Norte de Santander	10						Sin Formulación, 31 dic 2017
33.	42	Regional Meta	19						Sin Formulación, 31 dic 2017

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

Anexo No. 1: Resumen del estado de avance de planes de mejora - vigencia 2017

Resumen del estado de avance de planes de mejora - vigencia 2017									
No.	Id ¹	Unidad Organizacional/ Tema/ proceso.	Cant. Hallaz	Cumplimiento en la vigencia 2017 ²					Estado del Plan de Mejora
				28 feb	30 abr	30Jun	31oct	31dic	
34.	43	Gestión de Servicios Administrativos- Tema Viaticos	9						Sin Formulación, 31 dic 2017
35.	44	Regional Tolima	4						Sin Formulación, 31 dic 2017
36.	45	Regional Vaupes	7						Sin Formulación, 31 dic 2017
37.	46	Regional Risaralda	16						Sin Formulación, 31 dic 2017
Total de Hallazgos*			572						

*Hallazgos identificados, sin embargo hay 108 hallazgos que no están formulados a la fecha de corte 31Dic2017,

Convenciones:

- **Cerrado** : Planes de mejora que dieron cumplimiento a sus acciones y hallazgos en este seguimiento y vigencia
- **Cerrado con observaciones:** Atendieron el seguimiento, sin embargo sus acciones no atienden el hallazgo o causa raíz del problema identificado.
- **Con Seguimiento:** Se adelanta seguimiento por parte de los responsables del mismo, con acciones pendientes de cumplimiento total. Planes de Mejora que se deben cerrar con corte 31 de marzo 2018 o antes si presenta su cumplimiento.
- **Formulado:** Se formalizó el plan de mejora, al finalizar este periodo o los primeros días de enero del 2018. Planes de mejora para seguimiento y cumplimiento con corte a 31 de marzo.
- **Formulado con observaciones:** Se formalizó entre noviembre y diciembre 2017 el plan de mejora, sin embargo al revisar esta formulación, se presentan observaciones, como: tiempos de ejecución de la acción, definición de acción que atiende el hallazgo, modificación de los hallazgos identificados en ejercicio auditor, registro incompleto del formato en la parte de la formulación. Estas Observaciones, que se han comunicado al responsable y a la Oficina de Planeación. Se espera correcciones deben corregirse, atendiendo las directrices. Encuentran.
- **Sin formulación:** Planes de mejora que a esta fecha de corte 31 dic 2017, tenían pendiente la formalización del plan. Deben formalizarse en el mes de enero del 2018

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

**Anexo No. 2: Estado de hallazgos por procesos-
Seguimiento a 31 diciembre 2017 - vigencia 2017**

No.	Proceso Formalizado según mapa de procesos vigente	Cantidad Hallazgos formulados	Cerrado	Cerrado Ineficaz	Abierto	% Eficacia
1	Direccionamiento Estratégico	67	40	9	17	73,1%
2	Gestión de las Comunicaciones	5	2	0	3	40,0%
3	Tecnologías de la Información	6	6	0	0	100,0%
	Gestión de TICS	3	1	1	0	66,7%
4	Gestión para la Magistratura Moral	1	1	0	0	100,0%
5	Promoción y Divulgación	30	23	1	2	80,0%
6	Prevención y Protección	8	1	3	3	50,0%
7	Atención y Trámite	10	4	1	3	50,0%
7.1	Subproceso de Atención y Trámite de Quejas, Solicitudes y Asesoría	31	14	6	10	64,5%
7.2	Subproceso de Recursos y Acciones Judiciales	23	15	1	5	69,6%
7.3	Subproceso de Defensoría Pública	60	37	8	10	75,0%
8	Investigación y Análisis	1	1	0	0	100,0%
9	Evaluación de la Satisfacción de Grupos de Interés	5	2	1	2	60,0%
	Gestión del Servicio	1	0	0	1	0,0%
10	Gestión Financiera	2	1	0	1	50,0%
11	Gestión Documental	8	3	0	4	37,5%
12	Gestión Contractual	17	3	0	14	17,6%
13	Gestión del Talento Humano	52	25	10	17	67,3%
14	Gestión de Servicios Administrativos	145	103	12	29	79,3%
15	Gestión Jurídica	0	0	0	0	0,0%
16	Evaluación y Seguimiento	6	5	0	1	83,3%
17	Control Disciplinario Interno	0	0	0	0	0,0%

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

**Anexo No. 2: Estado de hallazgos por procesos-
Seguimiento a 31 diciembre 2017 - vigencia 2017**

No.	Proceso Formalizado según mapa de procesos vigente	Cantidad Hallazgos formulados	Cerrado	Cerrado Ineficaz	Abierto	% Eficacia
	Procesos Misionales	2	1	0	1	50,0%
	Total	483	288	53	123	70,6%

Nota:

- ✓ Hallazgos identificados, formulados y asignados a estos procesos en cada Plan de Mejora verificados en la vigencia 2017.
- ✓ No coincide la cantidad de hallazgos de este cuadro, anexo No. 2 (483) con los presentados en el anexo No. 1 (572), la diferencia radica en que en este cuadro están contabilizados los hallazgos sin formular. Si se retiran estos la cantidad de hallazgos debería ser 464, sin embargo el reporte es mayor para este anexo porque se considera lo presentado en el plan de mejora No. 35, (formulado y con observación) ya que un mismo hallazgo se le asigna a varios y diferentes procesos.
- ✓ Se presentan los procesos en orden de acuerdo a la actualización vigente a 31 de diciembre 2017, sin embargo se presentan los procesos que cambiaron de nombre como: Sistemas de Información a “Gestión de TICS” y Evaluación de grupos de interés a “Gestión del servicio”. Se presentan la cantidad identificada inicialmente a cada uno de los nombres vigentes a la fecha de la formulación del plan.



Procesos con el hallazgo: “Abierto”



Procesos con hallazgos: “Cerrado Ineficaz”.



Procesos con hallazgos: “Cerrado Ineficaz” y “Abierto”

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

Anexo No. 3: Resumen consolidado del estado y avance de planes de Mejora- Vigencia 2017 - Corte 31 diciembre 2017.

Tres (3) folios - cinco hojas, archivo digital enviado por correo y publicado en la WEB.

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

Tema: Plan de Mejoramiento “Cuadro consolidado Plan de Mejora con corte 31 diciembre 2017 - Vigencia 2017”

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

Anexo No. 4: Herramienta consolidada seguimiento al Plan de Mejora con corte 31 diciembre 2017. (Registro en el formato SQ-F05 Versión 3).
 (Archivo digital enviado por correo y publicado en la WEB
 ACPM2017HerramientaConsolidado31Dic2017 5Mar2018
 5-OCI_Cons 31Dic2017)

Plan de Mejora, digital, publicado en la WEB junto a este informe con corte: 31 de diciembre de 2017 - Plan de mejora
 Total: catorce (14) folios - Veinte y ocho (28) hojas

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

Tema: Plan de Mejoramiento

“Herramienta consolidada seguimiento Plan de Mejora - corte 31 dic 2017 - Vigencia 2017”