



FORMA 1 O No 1

PLAN DE MEJORAMIENTO CONSOLIDADO DEFENSORIA DEL PUEBLO

Informe presentado a la Contraloría General de la República

Entidad:

DEFENSORIA DEL PUEBLO

NIT:

800.186.061-1

Periodos Fiscales que cubre:

Vigencia 2009 y Anteriores

Fecha de Suscripción:

15-feb-11

Fecha de Evaluación:

30-abr-11

Número Consecutivo del Hallazgo	Código Hallazgo	Descripción hallazgo (No mas de 50 palabras)	Causa del Hallazgo	Efecto del Hallazgo	Acción de Mejoramiento	Objetivo	Aérea o Dependencia Responsable	Descripción de las Metas	Denominación de la Unidad de Medida de la Meta	Unidad de medida de las Metas	Fecha iniciación Metas	Fecha terminación Metas	Plazo en semanas de la Meta (ΣPBEA)	Avance físico de ejecución de las metas	Porcentaje de Avance físico de ejecución de las Metas	Puntaje Logrado por las Metas (POMI)	Puntaje Logrado por las Metas Vencidas (POMV)	Puntaje atribuido Metas vencidas (PBEC)	
<b>AUDITORIA ESPECIAL DEFENSORIA PUBLICA - VIGENCIA 2009</b>																			
1	11011001	<b>Hallazgo No. 1. PLAN ESTRATÉGICO.</b> De acuerdo con las solicitudes regionales, para el año 2009 se hacia necesario contratar a 158 operadores del sistema para 33 de las 36 Regionales. Según documento "La Defensoría Pública en Cifras", para el año 2008 se contrataron 2.300 defensores públicos y en el 2009 los defensores eran 2.371, diferencia de una vigencia a otra de 71 defensores, lo cual representa tan solo un 44% de lo requerido por las Regionales	permitiendo tal desatención dar cumplimiento al postulado legal de fortalecer el sistema de Defensoría Pública	haciendo tal hecho que las solicitudes de servicio pudiere haberse visto congestionadas	Actualizar las necesidades del servicio de Defensoría Pública en las 36 Regionales, a través de la información solicitada a dichas Regionales, del número de solicitudes del servicio en los diferentes programas, el número de casos asignados menos el número de casos terminados por el número de defensores públicos.	Fortalecer el servicios de defensoría pública a nivel nacional	Dirección Nacional de Defensoría Pública	Informe al Defensor del Pueblo sobre las necesidades actualizadas de defensores publicos en todos los programas y todas las Regionales.	informe	1	1-feb-11	30-jun-11	21	0%	0	0	0	0	
2	1101001	<b>Hallazgo No. 2. PLAN OPERATIVO.</b> Según estudios contenidos en el Plan Operativo del Sistema Nacional de Defensoría Pública, cuya responsabilidad es atender las necesidades de representación judicial de usuarios y los principios contenidos en el Acto Legislativo 03 de 2002, que creo el Sistema Nacional de Defensoría Pública, para el año 2009 en la Regional Atlántico solo se incluyeron 35 operadores, cuando en el 2008 se requerían 178 defensores públicos	lo cual determino que el aumento gragual de estos, como postulado constitucional, no fuera tenido en cuenta, poniendo en riesgo el cabal desarrollo del SPOA y haciendo tal hecho que esta regional funcionara con un 19% del total requerido	situación que se presentó por falta de planeación	Actualizar las necesidades del servicio de Defensoría Pública en la Regional Atlántico en el SPOA, a través de la información solicitada a dicha Regional, del número de solicitudes del servicio en el SPOA, el número de casos asignados menos el número de casos terminados por el número de defensores públicos.	Fortalecer el servicios de defensoría pública en la Regional Atlántico	Dirección Nacional de Defensoría Pública	Informe al Defensor del Pueblo sobre las necesidades actualizadas de defensores publicos en la Regional Atlántico en el programa SPOA.	informe	1	1-feb-11	30-jun-11	21	0%	0	0	0	0	
3	1405100	<b>Hallazgo No.3. DEFENSORES PÚBLICOS.</b> El artículo 21 de la Ley 24 de 19912 permite contratar operadores en otras áreas del derecho diferentes al penal. Al verificar la situación en la Regional Atlántico, se pudo determinar que aparte del programa promiscuo no se observó que se hubieren contratado defensores públicos con especialidad en laboral y administrativo..., más aún si se tiene en cuenta que muchos de ellos llegan de los departamentos de Bolívar, Magdalena y Cesar por situaciones geográficas.	La falta de planeación y atención de los estudios proyectados para aumentar el número de operadores	conlleva a que tal diferencia restrinja la cobertura de la prestación del servicio	Actualizar las necesidades del servicio de Defensoría Pública en la Regional Atlántico en los programas Laboral y Administrativo, a través de la información solicitada a dicha Regional, del número de solicitudes del servicio en estos programas, el número de casos asignados menos el número de casos terminados por el número de defensores públicos.	Fortalecer el servicios de defensoría pública en la Regional Atlántico	Dirección Nacional de Defensoría Pública	Informe al Defensor del Pueblo sobre las necesidades actualizadas de defensores publicos en la Regional Atlántico en los programas Administrativo y Laboral.	informe	1	1-feb-11	30-jun-11	21	0%	0	0	0	0	
4	1301002	<b>Hallazgo No. 4 LUGAR DE ENTREVISTA.</b> El parágrafo del artículo 3° de la Ley 941 de 2005, prescribe las condiciones de entrevista que ha de tener el operador con el usuario. Según informe de la Oficina de Control Interno, la Regional Atlántico no cuenta con un lugar apropiado en el cual el defensor público pueda entrevistarse con el usuario de manera adecuada. NO ES DE DEFENSORIA PUBLICA	dada la falta de planeación en la adecuación de estas salas	lo cual no le permite a los actores la privacidad necesaria para preparar su defensa tal como lo expresa la ley.	Asignar un espacio en la sede de la Regional Atlántico para la atención de las victimas de justicia y paz teniendo en cuenta que el informe que presento la Oficina de Control Interno en el cual se basa la observación de la auditoria, hace referencia al programa de Justicia y Paz	Contar con lugar para la atención adecuada a las victimas en el marco del programade Justicia y Paz en la Regional Atlántico	Coordinador de Unidad de Orientación de Victimias	Requerimiento a la Regional Atlántico de presentar informe sobre la adecuacion del espacio	Memorando	1	1-feb-11	28-feb-11	4	1	100%	4	4	4	4
							Regional Atlántico	Informe sobre la adecuación del espacio para atención a victimas	Informe	1	1-mar-11	30-mar-11	4	1	100%	4	4	4	4
5	1101002	<b>Hallazgo No.5. NUMERO DE DEFENSORES PÚBLICOS.</b> El plan operativo del Sistema Nacional de Defensoría Pública como política, adoptó la optimización de la gestión de Defensoría Pública, para responder a la creciente demanda del servicio, pero que después del ejercicio fiscal se estableció que el Departamento de Vaupés no cuenta con defensores públicos y en el del Vichada sólo existe uno.	Restricción que trae como consecuencia ausencia de representación integral consagrada en el artículo 1 y 4 de la Ley 941, posible conflicto de interés e inoperatividad del Sistema.	cuya causa se traduce en el caso omiso que se haace de la necesidad de un número mayor de defensores en las regionales y la falta de planeación sobre dichos requerimientos.	Actualizar las necesidades del servicio de Defensoría Pública en laS Regionales Vaupes y Vichada en el SPOA, a través de la información solicitada a dichas Regionales, del número de solicitudes del servicio en el SPOA, el número de casos asignados menos el número de casos terminados por el número de defensores públicos.	Fortalecer el servicios de defensoría pública en la Regionales Vaupes y Vichada	Dirección Nacional de Defensoría Pública	Informe al Defensor del Pueblo sobre las necesidades actualizadas de defensores publicos en las Regionales Vaupes y Vichada en el programa SPOA.	informe	1	1-feb-11	30-jun-11	21	0%	0	0	0	0	

Número Consecutivo del Hallazgo	Código Hallazgo	Descripción hallazgo (No mas de 50 palabras)	Causa del Hallazgo	Efecto del Hallazgo	Acción de Mejoramiento	Objetivo	Aérea o Dependencia Responsable	Descripción de las Metas	Denominación de la Unidad de Medida de la Meta	Unidad de medida de las Metas	Fecha iniciación Metas	Fecha terminación Metas	Plazo en semanas de la Meta (ΣPBEA)	Avance físico de ejecución de las metas	Porcentaje de Avance físico de ejecución de las Metas	Puntaje Logrado por las Metas (POMI)	Puntaje Logrado por las Metas Vencidas (POMV)	Puntaje atribuido Metas vencidas (PBEC)
6	1405004	<b>Hallazgo No. 6 . SOLICITUDES DEL SERVICIO.</b> El artículo 5 de la Resolución 1001 de 2005, hace referencia a la obligación que los defensores públicos tienen de dejar evidencia del contacto que han de tener con los familiares del indiciado, interrogado, imputado o sindicado, lo cual no se está llevando a cabo por parte de estos los operadores.	Lo anterior se presenta por falta de control en la supervisión del contrato por parte profesional administrativo y de gestión sobre las actividades iniciales del procedimiento, en virtud del mandato contenido en el numeral 9 del artículo 23 de la Ley 941 de 2005.	lo que dificulta establecer si el servicio se le puede prestar de manera integral al usuario por ser este de escasos recursos.	Solicitar al profesional administrativo y de gestión, dejar constancia en la solicitud del servicio de la entrevista que realizó a los familiares del usuario para verificar la imposibilidad económica de este, en los casos en que en que exista duda.	Verificar que se corroboró la imposibilidad económica del usuario en los casos que exista duda al respecto.	Dirección Nacional de Defensoría Pública Coordinador de la Unidad de Control, Vigilancia de Gestión y Estadística	Circular del Coordinador de la Unidad de Control, Vigilancia de Gestión y Estadística reiterando al profesional administrativo y de gestión, dejar constancia en el formato "solicitud del servicio", de la entrevista que realizó a los familiares del usuario para verificar la imposibilidad económica de este, en los casos en que en que exista duda.	Circular	1	1-feb-11	28-feb-11	4	1	100%	4	4	4
7	1102002	<b>Hallazgo No. 7. COBRO DE HONORARIOS.</b> El artículo 8 de la Resolución 1001 de 2005, contempla la posibilidad de cobro de honorarios por parte de la Defensoría del Pueblo al usuario que tenga capacidad económica fijando incluso tarifas para ello. Analizada tal normatividad se comprobó que la Defensoría del Pueblo	no esta aplicando el procedimiento establecido para ello	lo cual podría ocasionar la falta de recaudo de recursos por este concepto.	Realizar el diagnostico y el estudio para determinar los requerimientos necesarios para el cobro de honorarios	Verificar las necesidades y actividades administrativas que se requieran para el cobro de honorarios	Dirección Nacional de Defensoría Pública	Diagnostico de los requerimientos del servicio de Defensoría Pública de personas con recursos economicos	Diagnostico preliminar	1	1-mar-11	31-jul-11	22		0%	0	0	0
8	2203100	<b>Hallazgo No. 8. SISTEMA VISIÓN WEB.</b> De acuerdo con el artículo 20 de la Ley 941 de 2005, se pudo establecer que el Sistema Visión Web, como sistema de información de la Defensoría del Pueblo, no es confiable con respecto a las solicitudes de defensoría pública, ya que una vez consultado mostró que para 2009 fueron recibidas tan sólo 48.759 solicitudes, número muy distinto al de 88.440 informado por la Dirección de Defensoría Pública.	Situación que se origina por la ausencia de planeación de extensión de módulos del sistema	hecho que no permite determinar con claridad el volumen de solicitudes del servicio, con el fin de evitar congestión y poder así aumentar el número de operadores de defensoría pública	Seguimiento al registro oportuno de las solicitudes del servicio por parte de las Regionales en el Sistema de Información Visión Web - SPOA	Registro oportuno de las solicitudes del servicio por parte de las Regionales en el Sistema de Información Visión Web - SPOA	Dirección Nacional de Defensoría Pública Coordinador de la Unidad de Control, Vigilancia de Gestión y Estadística	Informes de seguimiento y de requerimientos al registro oportuno de las solicitudes del servicio por parte de las Regionales en el Sistema de Información Visión Web - SPOA	Informes de seguimiento y de requerimientos bimensuales	6	1-mar-11	15-dic-11	41		0%	0	0	0
9	2203100	<b>Hallazgo No. 9. DIFERENCIAS ESTADÍSTICAS.</b> El artículo 20 de la Ley 941 de 2005, no ha sido observado en su totalidad por la Dirección de Defensoría Pública, toda vez que el sistema de información y estadísticas adquirido, no permite realizar seguimiento y análisis continuo a la gestión de los operadores del Sistema Nacional de Defensoría Pública, ni siquiera para las oficinas seccionales que ingresaron a hacer uso del aplicativo con anterioridad al 2009, ya que, consultada la información sobre solicitudes de servicio recibidas durante el año 2009, residente en la base de datos de Visión Web, para las oficinas regionales de las fases I y II de implementación del SPOA y que hace uso del aplicativo desde marzo de 2007, según certifica la entidad, se encuentran las siguientes diferencias: ver cuadro en el informe. Con lo anterior no sólo se esta subutilizando el sistema, .... Se determinó, por ejemplo, que la Regional Antioquia de 13.008 solicitudes, solo consultó 4.590 en el sistema, Bogotá de 19.495	lo anterior se presenta por falta de elaboración de estudios para aumentar la capacidad del módulo que es alimentado con la información producida por la Dirección de Defensoría Pública	sino que se genera duplicidad de información y de procesos, creando incertidumbre respecto del valor real de la información estadística rendida por la entidad.	Consolidar las observaciones de las Regionales relacionadas con las pruebas de usuario que deben realizar para establecer la operatividad del modulo de estadísticas.	Ajustar el módulo de estadísticas de tal forma que genere información oportuna y confiable.	Dirección Nacional de Defensoría Pública - Coordinador de la Unidad de Control, Vigilancia de Gestión y Estadística	Informe consolidado de observaciones	Informe	1	1-feb-11	31-jul-11	26		0%	0	0	0
					Remitir a la Oficina de sistemas las observaciones de las Regionales para que se realicen los ajustes técnicos al módulo de estadísticas.		Dirección Nacional de Defensoría Pública - Coordinador de la Unidad de Control, Vigilancia de Gestión y Estadística	Solicitud de ajustes requeridos por las Regionales, dirigido a la Oficina de Sistemas	Memorando	1	1-ago-11	30-ago-11	4		0%	0	0	0
							Oficina de Sistemas	Informe de ajustes al modulo de estadísticas	Informe de realización de ajustes	1	1-sep-11	15-dic-11	15		0%	0	0	0
10	1405002	<b>Hallazgo No. 10. EXTRALIMITACIÓN DE FUNCIONES.</b> El artículo 41 de la Ley 80 de 1993, y reglamentarios, no fue debidamente observado por el funcionario competente, toda vez que las pólizas de los contratos Nos. 285/2009, 2306/2009, 289/2009, que amparan los contratados adicionales, fueron aprobadas por el Coordinador de la Seccional, sin que éste tuviera tal potestad de hacerlo, incurriendo así en una extralimitación de funciones y haciendo que tal aprobación pudiese invalidar el acto, lo se cual origina en la falta de control que ha de tener el Defensor Regional sobre el supervisor del contrato. El presente hallazgo tiene una presunta connotación disciplinaria.	lo cual se origina de la falta de control que ha de tener el Defensor Regional sobre el supervisor del contrato	incurriendo así en una extralimitación de funciones y haciendo que tal aprobación pudiese invalidar el acto	Reglamentar la facultad de aprobación de póliza	Determinar el funcionario competente para la aprobación de las pólizas.	Dirección Nacional de Defensoría Pública Coordinador de la Unidad de Selección y Registro	Publicacion en la intranet y pagina web y envio en medio magnetico a la Regionales del Manual de Contratación de Defensoría Pública	Informe de difusión	1	1-mar-11	30-mar-11	4	1	100%	4	4	4
11	1405002	<b>Hallazgo No. 11. APROBACIÓN PÓLIZAS.</b> El inciso 2° del artículo 41 de la Ley 80 de 1993, modificado por el artículo 23 de la Ley 1150 de 2007, no fue observado por la Entidad, toda vez que ésta no dio aprobación a la garantía prestada por el contratista que amparaban los posibles siniestros de contratos Nos. 1996/2209, 201/2009 y 169/2009, lo que significa que los contratos de prórroga y adición no podían ejecutarse hasta tanto se diera tal aprobación, requisito sin equa non, para que estos iniciaran su ejecución, cuyo efecto podría ocasionar la invalidación del acto. El presente hallazgo tiene una presunta connotación disciplinaria.	hecho este que se presentó por la ausencia de control en el proceso contractual	cuyo efecto podría ocasionar la invalidación del acto.	Adoptar formato de aprobación	Unificar el procedimiento de aprobación de la garantía única en los contratos de defensoría pública	Dirección Nacional de Defensoría Pública Coordinador de la Unidad de Selección y Registro	Circular del Director Nacional de Defensoría Pública que adopta el formato	Circular	1	1-feb-11	28-feb-11	4	1	100%	4	4	4
12	1404004	<b>Hallazgo No. 12. SUPERVISIÓN DE CONTRATOS.</b> El artículo 24 de la Ley 941 de 2005, no está siendo aplicado por el supervisor, ya que del análisis del contrato No. 1996/2009, se desprende que en dicha carpeta no aparecen documentos que muestren el control de supervisión de las labores realizadas por los contratistas en cumplimiento de la cláusula sexta de los contratos. Igualmente se estableció que, los documentos relativos al artículo 93 de la Ley 100 de 1993 y el Instructivo General de Contratación de la entidad como el pago de los aportes a salud y pensión, constancia de vinculación a través de cuenta de ahorros o corriente, tampoco se encontraban en la mencionada carpeta.	Lo anterior determina que no se conozca el reporte histórico de los contratistas, así como el que la violación de la normatividad interna implique que el contratista que no cumpla con los requisitos para su vinculación, lo hagan en contrario de las normas	Todo ello debido a que las funciones dada a los Profesionales Administrativos y de Gestión y Deensores Regionales, consistentes en la supervisión que ha de ejercerse al contrato, debidamente reglada en la Ley 24 de la Ley 941 de 2005 e instructivo general de contratación no han sido tenidos en cuenta por dichos funcionarios.	Adoptar nuevo formato de constancia de Supervisión del contrato y reiterar verificación de los aportes a los sistemas de salud y pensiones para los pagos periodicos.	Reiterar obligaciones del Supervisor frente al cumplimiento de la obligación de aportes a los sistemas de salud y pensiones.	Dirección Nacional de Defensoría Pública Coordinador de la Unidad de Selección y Registro	Circular del Director Nacional de Defensoría Pública reiterando obligación de supervisión y adotando nuevo formato	Circular	1	1-feb-11	28-feb-11	4	1	100%	4	4	4

Número Consecutivo del Hallazgo	Código Hallazgo	Descripción hallazgo (No mas de 50 palabras)	Causa del Hallazgo	Efecto del Hallazgo	Acción de Mejoramiento	Objetivo	Área o Dependencia Responsable	Descripción de las Metas	Denominación de la Unidad de Medida de la Meta	Unidad de medida de las Metas	Fecha iniciación Metas	Fecha terminación Metas	Plazo en semanas de la Meta (ΣPBEA)	Avance físico de ejecución de las metas	Porcentaje de Avance físico de ejecución de las Metas	Puntaje Logrado por las Metas (POMI)	Puntaje Logrado por las Metas Vencidas (POMV)	Puntaje atribuido Metas Vencidas (PBEC)
13	1404004	<b>Hallazgo No. 13 INFORMES DE SUPERVISIÓN.</b> La circular 13 del 2 sw diciembre de 2008 emanada de la Dirección de Talento Humano y el parágrafo de la cláusula octava del contrato, no fueron aplicadas en los contratos Nos. 2408/2009, 149/2009, 160/2009, 2408/2009, ya que los informes de supervisión no se encuentran firmados por el Coordinador Administrativo y de Gestión.	lo cual se origina en la ausencia de control por parte del Profesional Administrativo y de Gestión.	lo que no deja establecer la veracidad del cumplimiento del objeto contractual conforme a las normas internas que regulan la supervisión	Impartir instrucciones sobre el procedimiento aplicable en caso de no contar con profesionales administrativos y de gestión para ejercer la supervisión.	Reiterar la obligación de supervisión por el Defensor Regional en los eventos en que no se cuente con profesionales administrativos y de gestión.	Dirección Nacional de Defensoría Pública Coordinador de la Unidad de Selección y Registro	Circular del Director Nacional de Defensoría Pública reiterando obligación de supervisión de acuerdo con la cláusula 8a. Del contrato	Circular	1	1-feb-11	28-feb-11	4	1	100%	4	4	4
14	1907001	<b>Hallazgo No. 14 AUDITORIAS.</b> El marco normativo que traen los artículos 1° 2° y 6° de la Ley 87 de 1993, no fue observado por la Defensoría del Pueblo ya que para el 2009, la Oficina de Control Interno, practicó auditoria a dos regionales, actividad que dejó por fuera de control el 95% de las regionales sin supervisión.	originado ello en la ausencia de una dbida planeación en la realización de actividades de control sobre el sistema de defensoría pública	cual trae como consecuencia que las actuaciones y operaciones de la Dirección no se hubieren realizado de acuerdo con la normativa constitucional y legal dentro de las políticas trazadas por la Dirección	Adelantar una auditoria transversal a las Regionales de la Defensoría del Pueblo con alcance de auditoria de control de gestión a la prestación del servicio de defensoría publica prestado a través de la Dirección de Defensoría Pública, utilizando el sistema de información	Elevar al 90% como mínimo, la cobertura de auditoria interna al control de gestión de la prestación del servicio de defensoría publica y verificar que el instrumento de control SPOA este operativizado en todas las Regionales	Oficina de Control Interno	Desarrollar el plan de auditoria de prestación del servicio de defensoría publica de manera transversal en todas las regionales	Informe del diseño de planeación de la auditoria	1	1-feb-11	30-mar-11	8	1	100%	8	8	8
									Ejecución de la auditoria	1	1-abr-11	30-jun-11	13	0%	0	0	0	
									Informe preliminar	1	1-jul-11	31-jul-11	4	0%	0	0	0	
									Informe final de auditoria	1	1-ago-11	31-ago-11	4	0%	0	0	0	
Plan de Mejoramiento	1	1-sep-11	30-sep-11	4	0%	0	0	0										
15	1905002	<b>Hallazgo No. 15. SEGURIDAD DEL ARCHIVO.</b> De acuerdo con lo establecido en el artículo 39 de la Ley 80 de 1993, las carpetas que contienen los contratos y demás documentos inherentes a estos se encuentran dispersos en distintos sitios de la sede de la Dirección Nacional de Defensoría Pública, sin que esta ubicación ofrezca seguridad a las mismas.	cuya situación se origina en los retrasos que han sufrido las obras que se realizan en los espacios locativos en los cuales ha de instalarse la Dirección de Defensoría Pública	lo cual hace que se genere un riesgo en su conservación	Centralizar y organizar los archivos de Selección y Registro en un área adecuada para el efecto	Cumplir con normas de organización y custodia de archivo documental	Dirección Nacional de Defensoría Pública Coordinador de la Unidad de Selección y Registro	Archivo unificado en condiciones de seguridad	Informe de cumplimiento	1	1-sep-11	15-dic-11	15	0%	0	0	0	
16	1905002	<b>Hallazgo No. 16. CONTROLES DEL ARCHIVO.</b> El artículo 12 de la Ley 594 de 2000 no esta siendo aplicado correctamente ya que el proceso de gestión documental que permite darle al archivo un adecuado manejo y organización de la documentación contractual es precaria, si se tiene en cuenta que los documentos que deben allegarse a la carpeta no sufren la rigurosidad del control que ha de tenerse en estos casos para determinar que documentos exigidos por la normatividad en la materia no se encuentren en la correspondiente carpeta, como por ejemplo los informes de gestión.	Todo ello, debido a que los controles sobre este proceso no estan implementados en la Dirección	Lo que consecusalmente implica la no conservación de dichos documentos, orden necesario para que sirva de testimonio de la gestión adelantada por la institución.	Aplicar nuevas tablas de gestión documental en el archivo de contratos de la vigencia 2011	Cumplir con las normas legales y las nuevas tablas de retención que adopte la entidad	Dirección Nacional de Defensoría Pública Coordinador de la Unidad de Selección y Registro	Aplicación de las tablas de retención documental que adopte el nivel central para los contratos	Informe de cumplimiento	1	1-sep-11	15-dic-11	15	0%	0	0	0	

#### AUDITORIA VIGENCIA 2009

2	1101100	<b>INDICADORES</b> La medición y evaluación del Plan de Acción presentado se dificulta debido a que no define claramente indicadores de gestión, que permitan evidenciar el desarrollo de cada una de las actividades, pese a que la entidad mediante la Resolución 17	no define claramente unos indicadores de gestión que permitan evidenciar el desarrollo de cada una de las actividades	El Plan de Acción presentado no es medible esto lleva que no se muestren resultados reales de la ejecución del plan de acción y a la inobservancia del parágrafo del artículo 48 de la Ley 190 de 1995	Elaborar un Manual Institucional de Indicadores	Medir la eficacia y eficiencia del avance de las actividades incluidas en los Planes de Acción Funcional, Planes Operativos Estratégicos.	OFICINA DE PLANEACION	3. Difusión del manual de Indicadores	Informe de difusión	1	1-ene-11	31-mar-11	13	1	100%	13	13	13
3	1903007	<b>MANUALES DE PROCEDIMIENTO</b> La Dirección Nacional de Atención y Trámite de Quejas, cuenta con un Manual de Calificación de Conductas, y un Manual de Procedimientos, adoptados mediante las Resoluciones No. 865 del 31 de diciembre de 2004 y la No. 401 del 2	Los manuales de procedimientos no se les ha realizado ajustes y actualizaciones mediante acto administrativo	La falta de mecanismos de control, pueden ocasionar duplicidad de funciones por parte de las diferentes áreas de la Entidad, lo que genera desgaste administrativo y no define claramente las responsabilidades, inobservado lo reglado en el literal b) del ar	2. Ajustar el Manual de Procesos y Procedimientos  Fijar responsabilidades en usuarios de ATQ	Procedimientos de solicitudes especiales	DIRECCION NACIONAL ATQ	1. Elaboración de tres (3) procedimientos de solicitudes especiales.	Procedimientos de solicitudes especiales	3	1-ene-11	31-ene-11	4	3	100%	4	4	4
3	1903007	<b>MANUAL DE INDICADORES</b> La Ley 190 de 1995, en su Artículo 48 señala que "a partir de la vigencia de esta Ley, todas las entidades públicas diseñarán y revisarán periódicamente un manual de indicadores de eficiencia para su gestión de los servidores público	Las condiciones encontradas obedecen a errores de dirección y control, por parte del Nivel Central, en cuanto a adopción y organización de un manual de indicadores para la Regional a partir de los lineamientos establecidos en los criterios ya referidos.	Esta condición afecta la Gestión de la entidad y se puede manifestar en el incumplimiento de objetivos institucionales.	Elaborar un Manual Institucional de Indicadores, el cual comprende: 1- Indicadores del Plan de Acción Funcional -PAF- 2- Indicadores del Plan	Medir la eficacia y eficiencia del avance de las actividades incluidas en los Planes de Acción Funcional, Planes Operativos Estratégicos.	OFICINA DE PLANEACION	3. Difusión del manual de Indicadores	Informe de difusión	1	1-ene-11	31-mar-11	13	1	100%	13	13	13
4	1501006	<b>VOLUMEN DE QUEJAS</b> En el año 2002, la Dirección Nacional de atención y tramite de Quejas contaba con 23 funcionarios para resolver un promedio de 2.441 peticiones, 106 por funcionario; en la actualidad dicha dependencia cuenta con 5 funcionarios para ate	Se observa que el número de funcionarios para atender las solicitudes se ha reducido notablemente,	lo que genera una sobrecarga laboral, represamiento de las solicitudes y la no alimentación oportuna del sistema Visión Web en esta Dirección, con el fin de obtener información de calidad y en tiempo real, y conseguir un mejor desempeño en el cumplimiento	Realizar estudio y analisis de carga de trabajo en la Dirección ATQ y en las areas de quejas de las regionales para realizar si es el caso, redistribución de personal.	Prestar el servicio de tramite de quejas adecuadamente y con base en un estudio de cargas laborales	DIRECCION NACIONAL ATQ COORDINACION DE TALENTO HUMANO	1. Analisis de cargas de trabajo	Informe	1	1-ene-11	30-nov-11	48	0%	0	0	0	
5	1404004	<b>GESTION DE LOS APODERADOS JUDICIALES</b> En los expedientes Nos. 2004-00433, 00442, 00443, 00446 y 00475, no se pudo evaluar la gestión adelantada por los apoderados judiciales de la Defensoría del Pueblo, por cuanto no se encontró evidencia de las acciones l	Falta de control a la gestión adelantada por los Apoderados Judiciales de la entidad.	Riesgo de los intereses de la entidad	Implementación del aplicativo SIFROWEB suministrado por la Alcaldía	Contar con un registro del control y seguimiento a la gestión de los apoderados judiciales	OFICINA JURÍDICA	3. Informes mensuales	Informe Mensual	2	1-jun-11	30-jul-11	8	0%	0	0	0	
7	1501002	<b>ARCHIVO</b> A pesar de que la entidad cumplió con la meta establecida en el plan de mejoramiento suscrito, el sitio en donde está ubicado el archivo no cumple con las especificaciones técnicas (artículo 13 Ley 594 de 2000) ya que no cuenta con iluminación y v	La situación se presenta por debilidades en los mecanismos de control interno lo que puede ocasionar riesgos que inciden en la protección de los documentos, de su organización y su adecuada administración.	lo que puede ocasionar riesgos que inciden en la protección de los documentos, de su organización y su adecuada administración	1. Mejorar las condiciones de ventilación e iluminación del archivo de la Regional Valle	Garantizar que la infraestructura dispuesta para el archivo sirva para la adecuada protección de los documentos	SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA	2. Contratación de la solución seleccionada	Contrato y ejecución	1	1-mar-11	15-nov-11	37	0%	0	0	0	
							SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA	3. Informe de resultado	Informe	1	16-nov-11	30-nov-11	2	0%	0	0	0	
					2. Aplicación de tablas de retención para documentos con más de cinco (5) años	Maximizar el espacio disponible	REGIONAL VALLE	Organización del archivo de la Regional Valle en desarrollo del contrato 241 de 2010	Informe de ejecución	1	1-feb-11	31-jul-11	26	0%	0	0	0	

#### AUDITORIA REGULAR - VIGENCIA 2007

Número Consecutivo del Hallazgo	Código Hallazgo	Descripción hallazgo (No mas de 50 palabras)	Causa del Hallazgo	Efecto del Hallazgo	Acción de Mejoramiento	Objetivo	Aérea o Dependencia Responsable	Descripción de las Metas	Denominación de la Unidad de Medida de la Meta	Unidad de medida de las Metas	Fecha iniciación Metas	Fecha terminación Metas	Plazo en semanas de la Meta (ΣPBEA)	Avance físico de ejecución de las metas	Porcentaje de Avance físico de ejecución de las Metas	Puntaje Logrado por las Metas (POMI)	Puntaje Logrado por las Metas Vencidas (POMV)	Puntaje atribuido Metas vencidas (PBEC)	
5	1907001	<b>Información y Comunicación, Riesgo Alto (1,42857).</b> Este componente presenta un riesgo alto debido a que los sistemas informáticos de la Entidad no cuentan con un sistema de información integrado que le permita generar información exacta, lo cual genera	Ausencia sistema Información Integrado. <b>NOTA: Actualmente se está desarrollando el Sistema Integrado de Información Misional por Fases.</b>	Riesgos en la confiabilidad de la información	Continuación del desarrollo completo de los diferentes Módulos del sistema de Información Integrado	Tener un Sistema de Información Misional Integrado	Dirección Nacional de Defensoría Pública	1.1 Desarrollo e implementación del programa Responsabilidad Penal de Adolescentes - Ley 1098 de 2007	Requerimientos	1	1-mar-11	31-jul-11	22	0%	0	0	0		
							Oficina de Sistemas		Analisis	1	1-ago-11	30-nov-11	17	0%	0	0	0		
							Dirección Nacional de Defensoría Pública	1.2 Desarrollo e implementación del programa Penal Militar (Fuerza Publica )	Requerimientos	1	1-mar-11	31-jul-11	22	0%	0	0	0		
							Dirección Nacional de Defensoría Pública		Reglamentación	1	1-mar-11	30-nov-11	39	0%	0	0	0		
							Oficina de Sistemas		Analisis	1	1-ago-11	30-nov-11	17	0%	0	0	0		
							Dirección Nacional de Defensoría Pública	1.3 Desarrollo e implementación del programa Ley 1542	Requerimientos	1	1-mar-11	31-jul-11	22	0%	0	0	0		
							Oficina de Sistemas		Analisis	1	1-ago-11	30-nov-11	17	0%	0	0	0		
							Dirección Nacional de Defensoría Pública	1.4 Desarrollo e implementación del programa Casación	Requerimientos	1	1-mar-11	31-jul-11	22	0%	0	0	0		
							Oficina de Sistemas		Analisis	1	1-ago-11	30-nov-11	17	0%	0	0	0		
							Dirección Nacional de Defensoría Pública	1.5 Desarrollo e implementación del programa Laboral (Area No Penal)	Requerimientos	1	1-mar-11	31-jul-11	22	0%	0	0	0		
Oficina de Sistemas		Analisis	1	1-ago-11	30-nov-11	17	0%	0	0	0									
Oficina de Sistemas		2. Ajustes módulos civil, familia (Area No Penal) para las Defensorías Regionales.	Ajustes a Bases de Datos y Programación Pruebas Capacitación Documentación Ajustes/mtto	1	1-mar-11	30-nov-11	39	0%	0	0	0								
Oficina de Sistemas		3. Continuación del Desarrollo e Implementación del Módulo de Recursos y Acciones Judiciales (VV-RAJ) NOTA: De acuerdo al hallazgo 1-1908003 de 2008). (Reprogramación aprobada por CGR con oficio 2010EE85537 del 23-dic-10)	Revisión y rediseño de la Base de Datos Pruebas y ajustes al diseño Complemento de requerimientos Programación y desarrollo - Pruebas y ajustes al desarrollo - Capacitación usuario final - Puesta en marcha, documentación, ajustes y mantenimiento	1	1-ene-11	30-jun-11	26	0%	0	0	0								
6	2205100	<b>Hallazgo 6. Quejas contra los Defensores.</b> De acuerdo con entrevistas realizadas a los Coordinadores, se pudo establecer que en repetidas ocasiones los usuarios presentan quejas contra los defensores, pero revisadas las carpetas, se observó que en ninguna	No existe módulo de quejas contra los defensores	Impide una evaluación efectiva de la gestión de los defensores	2. Desarrollar el Módulo de quejas	Contar con una herramienta sistematizada de seguimiento al trámite de quejas contra los defensores públicos.	Dirección Nacional de Defensoría Pública	Ajustes de requerimientos de acuerdo con el Manual de Contratación adoptado	Informe de ejecución	1	1-mar-11	31-mar-11	4	1	100%	4	4	4	
							Oficina de Sistemas	Rediseño de la base de datos	Informe de ejecución	1	1-abr-11	31-may-11			0	0			
							Oficina de Sistemas	Programación y Pruebas	Informe de ejecución	1	1-jun-11	31-ago-11	13	0%	0	0	0		
							Oficina de Sistemas	Capacitación Documentación Ajustes	Informe de ejecución	1	1-sep-11	30-nov-11	13	0%	0	0	0		
<b>REGIONAL QUINDIO AUDITORIA REGULAR VIGENCIA 2007</b>																			
3	1907002	Los datos estadísticos arrojados por el sistema Visión Web no muestran en forma detallada la gestión realizada en esta Defensoría presentándose debilidades al momento de consultar un período específico de tiempo, ejemplo, desde enero 1 al 31 de diciembre	El sistema no permite consultar actuaciones específicas en tiempos determinados incumpliendo lo dispuesto en el Plan Operativo que dice: "El sistema Nacional de Defensoría Pública deberá diseñar, desarrollar, poner y mantener en funcionamiento un adecuado"	Imposibilidad de utilizar los datos generados por el sistema visión Web como herramienta de gestión y seguimiento en el momento de consultar un período específico de tiempo, debido a	Definir el tipo de estadísticas para uso de las Regionales y Seccionales con el fin de medir la gestión.	Ajustar el sistema de información de acuerdo a la dinámica del sistema Acusatorio y según lo determine la DNDP y garantizar estadísticas confiables.	Oficina de Sistemas	5. Informe de ejecución de Pruebas y Ajustes	1	1-ene-11	30-nov-11	48	0%	0	0	0			
								6. Informe de ejecución de Documentación y capacitación	2	1-ene-11	30-nov-11	48	0%	0	0	0			
<b>AUDITORIA REGULAR - VIGENCIA 2008</b>																			
<b>NIVEL CENTRAL AUDITORIA REGULAR VIGENCIA 2008</b>																			
1	1908003	<b>Hallazgo No. 1. 2004. "En el componente de Información y Comunicación.</b> Se observó que se carece de un plan de contingencia para afrontar fallas en los canales de comunicación, no se dispone de programas informáticos integrados	Los módulos del sistema de información ATQ y RAJ presentan un avance del 50%.		Continuación del desarrollo completo de los diferentes Módulos del Sistema de Información Integrado. <b>NOTA: El Módulo de ATQ se implementó el año 2009.</b>	Tener un Sistema de Información Misional Integrado (FALTA RAJ) (Reprogramación aprobada por CGR con oficio 2010EE85537 del 23-dic-10)	Oficina de Sistemas	Revisión y rediseño de la Base de Datos	Informe de ejecución	1	1-ene-11	30-jun-11	26	0%	0	0	0		
								Pruebas y ajustes al diseño	Informe de ejecución	1	1-ene-11	30-jun-11	26	0%	0	0	0		
								Complemento de requerimientos	Informe de ejecución	1	1-ene-11	30-jun-11	26	0%	0	0	0		
								Programación y desarrollo	Informe de ejecución	1	1-ene-11	30-jun-11	26	0%	0	0	0		
								Pruebas y ajustes al desarrollo	Informe de ejecución	1	1-ene-11	30-jun-11	26	0%	0	0	0		
								Capacitación usuario final	Informe de ejecución	1	1-ene-11	30-jun-11	26	0%	0	0	0		
Puesta en marcha, documentación, ajustes y mantenimiento	Informe de ejecución	1	1-ene-11	30-jun-11	26	0%	0	0	0										

Número Consecutivo del Hallazgo	Código Hallazgo	Descripción hallazgo (No mas de 50 palabras)	Causa del Hallazgo	Efecto del Hallazgo	Acción de Mejoramiento	Objetivo	Aérea o Dependencia Responsable	Descripción de las Metas	Denominación de la Unidad de Medida de la Meta	Unidad de medida de las Metas	Fecha iniciación Metas	Fecha terminación Metas	Plazo en semanas de la Meta (ΣPBEA)	Avance físico de ejecución de las metas	Porcentaje de Avance físico de ejecución de las Metas	Puntaje Logrado por las Metas (POMI)	Puntaje Logrado por las Metas Vencidas (POMVI)	Puntaje atribuido Metas vencidas (PBEC)
2008-13	1908003	<b>Hallazgo No 13. Implementación MECI</b> Se presentan algunas debilidades que presentan semáforo en amarillo, como es el caso de: retroalimentación sobre el desempeño individual de los servidores; formulación de acciones de mejoramiento ind	Debilidades en los mecanismos de formulación, seguimiento y evaluación de los Planes de mejoramiento.	Incumplimiento en las metas propuestas	se ejecutarán y/o ajustarán las herramientas que permitan documentar acciones de mejoramiento individual y los resultados de su seguimiento, a partir de actividades de retroalimentación sobre el desempeño individual de los servidores públicos, formulación	Culminar con la Instrumentación del Componente Planes de Mejoramiento del MECI.	Oficina de Planeación	3. Adopción de un instrumento que permita establecer las acciones de mejoramiento por procesos e institucional de acuerdo con el componente Planes de Mejoramiento	Instructivo	1	1-ene-11	28-feb-11	8		0%	0	0	8
14	221001	<b>Estadísticas -Regional Bogotá y Cundinamarca.</b> Analizado los cuadros estadísticos manejados por la Entidad, se observa que estos reportan datos netamente informativos, por cuanto estas cifras no se presentan de manera comparativa, ni permiten establecer	Debido a la falta del estudio, análisis, diseño e implementación de indicadores	Las cifras no se presentan de manera comparativa, ni permiten establecer comportamientos e indicadores donde se pueda medir la eficiencia y eficacia de la gestión; tampoco se	Propuesta de módulo de estadísticas sobre la prestación del servicios de defensoría pública para el S.P.A. dentro del Sistema Vision Web	Contar con un módulo de estadísticas en Vision Web	Oficina de Sistemas	Módulo de estadísticas	5. Informe de ejecución de Pruebas y Ajustes 6. Informe de ejecución de Documentación y capacitación	1 2	1-ene-11 1-ene-11	30-nov-11 30-nov-11	48 48		0% 0%	0 0	0 0	0 0
<b>TOTALES</b>													<b>1159,71</b>		<b>69,71</b>	<b>69,71</b>	<b>78,00</b>	

Revisó: **Secretaría General/Jefe Oficina de Control Interno/Comité de Coordinación del Sistema de Control Interno**

Convenciones:	
	Columnas de calculo automático
	Información suministrada en el informe de la CGR
	Celda con formato fecha: Día Mes Año
	Fila de Totales

Evaluación del Plan de Mejoramiento			
Puntajes Base de Evaluación:			
Puntaje Base de Evaluación de Cumplimiento	PBEC		78
Puntaje Base de Evaluación de Avance	ΣPBEA		1160
<b>Cumplimiento del Plan de Mejoramiento</b>	<b>CPM = POMVI / PBEC</b>	$(1426,93 / 1507) * 100$	<b>89%</b>
Avance del Plan de Mejoramiento	AP = POMI / PBEA	$(1625,84 / 4664) * 100$	6%

TRIMESTRE: 1 DE FEBRERO A 30 DE ABRIL DE 2011				
No. de Metas a cumplir en el Periodo (1)	No. de Metas cumplidas en el periodo (2)	Metas cumplidas anticipadamente (3)	Metas NO cumplidas en el Periodo	Total Metas a cumplir según Plan de Mejoramiento vigencia 2009
<b>13</b>	<b>12</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>61</b>

**VOLMAR PEREZ ORTIZ**  
Defensor del Pueblo

**GLORIA ELSA RAMIREZ VANEGAS**  
Secretaria General ( E )

**MARIO JIMENEZ GAYON**  
Jefe Oficina de Control Interno