

Anexo N° 3: Formato para la publicación del estado de las recomendaciones del Informe del Servicio de Control Posterior orientadas a mejorar la gestión de la entidad

ESTADO DE IMPLEMENTACIÓN DE LAS RECOMENDACIONES DEL INFORME DE SERVICIO DE CONTROL POSTERIOR ORIENTADAS A MEJORAR DE LA GESTIÓN DE LA ENTIDAD				
"Implementación de las Recomendaciones de los Informes de Servicios de Control Posterior, Seguimiento y Publicación"				
Entidad sujeta a control:		Defensoría del Pueblo		
Órgano/unidad orgánica de la Contraloría General de la República u Órgano de Control Institucional a cargo del seguimiento:		Órgano de Control Institucional de la Defensoría del Pueblo		
Período de seguimiento:		Del 1 de julio al 31 de diciembre de 2023		
N° DEL INFORME DE SERVICIO DE CONTROL POSTERIOR	TIPO DE INFORME DE SERVICIO DE CONTROL POSTERIOR	N° DE RECOMENDACIÓN	RECOMENDACIÓN	ESTADO DE LA RECOMENDACIÓN
008-2023-2-0680-AC "Atención y Conclusión de Quejas en la Oficina Defensorial Lima Sur" Período de Evaluación: 1 de enero de 2021 al 31 de diciembre de 2022	Auditoría de Cumplimiento	2	Disponer que la Primera Adjuntía, por medio del área competente, adopte las acciones necesarias para que el Sistema de Información Defensorial de manera oportuna genere alertas, comunicados y/o restricciones, respecto del vencimiento de los plazos establecidos en la normativa interna que regula el proceso de "Atención y Conclusión de Quejas" con la finalidad que el control de plazos sea ejercido de forma permanente.	En proceso
		3	Disponer que la Primera Adjuntía, por medio del área competente, adopte las acciones necesarias para que el Sistema de Información Defensorial permita vincular el registro de la conclusión del expediente y el documento de conclusión o informe de archivo, con la conclusión de la queja, regulando un plazo para estos, con la finalidad de que los registros en el SID se realicen de manera oportuna y coherente en cumplimiento de los plazos.	En proceso
		4	Disponer que la Primera Adjuntía, adopte las acciones necesarias a fin de que, regulen procedimientos de supervisión oportunos y periódicos a los registros que los comisionados realizan en el Sistema de Información defensorial, con la finalidad de generar estrategias que permitan realizar propuestas de mejora a la calidad y cumplimiento de plazos de las gestiones realizadas; así como detectar, prevenir y corregir oportunamente el incumplimiento de plazos establecidos en la normativa interna que regula el proceso de "Atención y Conclusión de Quejas".	En proceso
		5	Disponer que la Primera Adjuntía adopte las acciones necesarias para que, previa evaluación, se establezcan lineamientos que permitan regular los supuestos y procedimientos para solicitar el inicio del procedimiento administrativo disciplinario ante el incumplimiento del deber de colaboración, con la finalidad de estandarizar los criterios de los operadores de la normativa interna que regula el proceso de "Atención y Conclusión de Quejas".	Pendiente
		6	Disponer que la Primera Adjuntía, adopte las acciones necesarias para que, previa evaluación, se establezcan lineamientos que permitan regular los supuestos y procedimientos para remitir una comunicación a la máxima autoridad de la entidad de la Administración Pública o a la Contraloría General de la República en aquellas situaciones en las que se considere la necesidad de informar respecto de las quejas en las que no se haya acogido o se haya acogido parcialmente la recomendación emitida, con la finalidad de estandarizar los criterios de los operadores de la normativa interna que regula el proceso de "Atención y Conclusión de Quejas".	Pendiente
026-2023-2-0344-AC "Atención y Conclusión de Quejas en el Módulo Defensorial Chimbote" Período de Evaluación: 1 de enero de 2021 al 31 de diciembre de 2022	Auditoría de Cumplimiento	1	Disponer elaboración y aprobación de lineamientos permitan regular los procedimientos de supervisión y evaluación permanentes y oportunos para que las etapas de atención de quejas se realicen en cumplimiento a los plazos establecidos en la normativa interna que regula el proceso de atención y conclusión de quejas.	En proceso
		2	Disponer que se elabore y apruebe un manual, en el cual se regule un procedimiento para el registro oportuno de las gestiones defensoriales; así como, la vinculación del registro de conclusión de la queja que realiza el comisionado en el Sistema de Información Defensorial con la fecha de emisión del documento de conclusión que adjunta, para garantizar la transparencia en los aplicativos internos y de consulta de los recurrentes.	En proceso
		3	Disponer la elaboración y aprobación de un lineamiento interno, que regule la implementación del archivo de expedientes de queja digitalizado, que permita conocer la trazabilidad del trámite realizado desde el registro hasta la conclusión de la queja para el control y supervisión a los procedimientos que sustentan las actuaciones defensoriales.	Pendiente



<p>020-2023-2-5337-AC</p> <p>"Atención y Conclusión de Quejas en la Oficina Defensorial de Cusco"</p> <p>Periodo de Evaluación: 1 de enero de 2021 al 31 de diciembre de 2022</p>	Auditoría de Cumplimiento	1	Disponer que se establezcan procedimientos de supervisión y evaluación oportunos en el Sistema de Información Defensorial, que permitan que la etapa de investigación de las quejas se realice dentro de los plazos establecidos.	En proceso
		2	Disponer que se establezcan procedimientos de supervisión y evaluación de las actuaciones que se efectuaron en la etapa de seguimiento de recomendación, ello con la finalidad de asegurar que se registren en el Sistema de Información Defensorial todas las actuaciones efectuadas por el comisionado, para evitar el riesgo de afectar la eficacia de las actuaciones defensoriales a cargo de la Oficina Defensorial de Cusco respecto de las quejas que son formuladas por los recurrentes alegando la vulneración o la amenaza de vulneración de sus derechos fundamentales.	En proceso
		3	Implementar en el Sistema de Información Defensorial mecanismos de aprobación en las etapas de investigación, valoración y emisión de recomendaciones y seguimiento de recomendaciones, para garantizar una supervisión oportuna en la atención de las quejas, para reducir limitando el margen de errores, omisiones u otras incidencias que se presentan en el SID durante el trámite de una queja.	En proceso
		4	Implementar la obligatoriedad del registro de los cargos de los documentos que se emiten durante el proceso de atención de quejas en el Sistema de Información Defensorial, para que se cuente con la trazabilidad completa del expediente en dicho sistema.	En proceso
		5	Implementar la regulación de criterios para el registro del motivo de la calificación de la recomendación como "no acogida", para afianzar la confiabilidad e idoneidad de las recomendaciones emitidas en la atención de quejas, resultando necesario que la normativa que regula la atención de quejas (PAD) contemple que la calificación de la conclusión de la etapa de seguimiento de recomendación como "no acogida" deba ser motivada.	En proceso
<p>033-2023-2-0425-AC</p> <p>"Atención y Conclusión de Quejas en la Oficina Defensorial de Lambayeque"</p> <p>Periodo de Evaluación: 1 de enero de 2021 al 31 de diciembre de 2022</p>	Auditoría de Cumplimiento	1	Disponer la elaboración de una norma que regule las actuaciones y gestiones defensoriales, que regule cada una de las etapas del procedimiento de atención y conclusión de quejas, encontrándose bien definido su inicio y fin y que los mismos se encuentren reflejados en el Sistema de Información Defensorial (SID), y que dicha información sea fácilmente exportados, teniendo las características de confiabilidad, calidad, oportunidad, suficiencia, pertinencia y utilidad, de tal manera que no se presenten incongruencias relacionadas con el inicio y principalmente con la culminación del procedimiento que quejas, que debe estar correctamente sustentando.	En proceso
		2	Disponer la elaboración y aprobación de lineamientos que permitan regular los procedimientos de supervisión, los mismos que sean oportunos y permanentes, para que las etapas de atención de quejas se realicen en cumplimiento a los plazos establecidos en la normativa interna que regula el proceso de atención y conclusión de quejas.	En proceso
<p>004-2023-2-5750-AC</p> <p>"Atención y Conclusión de Quejas en la Oficina Defensorial del Callao"</p> <p>Periodo de Evaluación: 1 de enero de 2021 al 31 de diciembre de 2022</p>	Auditoría de Cumplimiento	1	Disponer la elaboración y aprobación de lineamientos que permitan regular los procedimientos de supervisión y evaluación permanente, y oportuna, para que las etapas de atención de quejas se realicen en cumplimiento a los plazos establecidos en la normativa interna que regula el proceso de atención y conclusión de quejas.	En proceso
<p>13335-2023-CG/GRJU-AC</p> <p>"Atención y Conclusión de Quejas en la Oficina Defensorial de Junín"</p> <p>Periodo de Evaluación: 1 de enero de 2021 al 31 de diciembre de 2022</p>	Auditoría de Cumplimiento	1	Disponer que la Primera Adjuntía, elabore documentos normativos internos y/o manuales de procedimientos que permitan al responsable de la Oficina Defensorial de Junín y comisionados, guiar y administrar sus procedimientos y/o operaciones, estrategias y flujos de trabajo para una adecuada supervisión y cumplimiento de los plazos establecidos en el Protocolo de Actuaciones Defensoriales.	En proceso
		2	Disponer al área competente, la implementación y/o acciones de mejora en los aplicativos informáticos en función a la velocidad del internet y la interoperabilidad del sistema, a fin de que facilite a los comisionados registrar oportunamente las gestiones realizadas acorde con lo dispuesto en el Protocolo de Actuaciones Defensoriales vigente, en las atenciones que brinda la Defensoría del Pueblo, en especial la atención y conclusión de quejas.	Pendiente
<p>039-2023-2-5336-AC</p> <p>"Atención y Conclusión de Quejas en la Oficina Defensorial de Cajamarca"</p> <p>Periodo de Evaluación: 1 de enero de 2021 al 31 de diciembre de 2022</p>	Auditoría de Cumplimiento	1	Disponer a la Primera Adjuntía, en coordinación con el área competente que, emita documentos internos que formalice los procedimientos, lineamientos, funciones y/o responsabilidades de los comisionados, así como la definición y tratamiento de las quejas complejas; y, finalmente, recoger las principales disposiciones contenidas en la "Guía de Buenas Prácticas de Registro en el SID" que coadyuven con la atención de expedientes recibidos por las Oficinas Defensoriales.	En proceso

