



Defensoría
del Pueblo
COLOMBIA

RESOLUCIÓN No. 1009

Por la cual se adoptan la Política y Objetivos de Calidad de la Defensoría del Pueblo.

EL DEFENSOR DEL PUEBLO,

en ejercicio de sus facultades constitucionales y legales, en especial las conferidas en el artículo 5 del Decreto 025 de 2014 y,

CONSIDERANDO:

Que el artículo 269 de la Constitución Política establece que *"en las entidades públicas, las autoridades correspondientes están obligadas a diseñar y aplicar, según la naturaleza de sus funciones, métodos y procedimientos de control interno, de conformidad con lo que dispone la Ley."*

Que el artículo 1 de la Ley 872 de 2003 crea *"el Sistema de Gestión de la calidad de las entidades del Estado, como una herramienta de gestión sistemática y transparente que permita dirigir y evaluar el desempeño institucional, en términos de calidad y satisfacción social en la prestación de los servicios a cargo de las entidades y agentes obligados, la cual estará enmarcada en los planes estratégicos y de desarrollo de tales entidades. El sistema de gestión de la calidad adoptará en cada entidad un enfoque basado en los procesos que se surten al interior de ella y en las expectativas de los usuarios, destinatarios y beneficiarios de sus funciones asignadas por el ordenamiento jurídico vigente"*.

Que el Decreto 4110 de 2004 Por el cual se reglamenta la Ley 872 de 2003 y se adopta la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública en su artículo 1 señala que *"la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública, NTCGP 1000:2004, determina las generalidades y los requisitos mínimos para establecer, documentar, implementar y mantener un Sistema de Gestión de la Calidad en los organismos, entidades y agentes."*

Que la Circular 06 de junio 27 de 2005 expedida por el Director del Departamento Administrativo de la Función Pública, determina que con el objeto de implementar el Sistema de Gestión de la Calidad, es preciso que *"esté a cargo de un funcionario de primer nivel, distinto al Jefe de Control Interno, Auditor Interno o quien haga sus veces en cada una de las entidades, el cual tendrá a su cargo establecer los objetivos y procesos necesarios para lograr resultados de acuerdo a los requisitos del cliente y las políticas de la entidad."*

Que la Resolución 1202 de octubre 06 de 2008 adoptó la política y los objetivos de calidad de la Defensoría del Pueblo.

Que con la Resolución 603 de abril 25 de 2013, la Defensoría del Pueblo adoptó la norma técnica de calidad para la gestión pública NTCGP: 1000:2009 en la cual se señala que *"la alta dirección debe proporcionar evidencia de su compromiso con el desarrollo e implementación del Sistema de Gestión de la Calidad, así como con la mejora continua de su eficacia, eficiencia y efectividad mediante el establecimiento*



Defensoría
del Pueblo
COLOMBIA

RESOLUCIÓN No. 1009

Por la cual se adoptan la Política y Objetivos de Calidad de la Defensoría del Pueblo.

Pág. 2

de la política de la calidad y la seguridad de que se establezcan los objetivos de la calidad, entre otros”.

Que la mencionada norma exige que la alta dirección se asegure que la política de calidad sea coherente con el plan de desarrollo, los planes sectoriales y de desarrollo administrativo, el sistema de control interno y los planes estratégicos establecidos, por lo que se hace necesario actualizar la política y objetivos de calidad de la Defensoría del Pueblo, teniendo en cuenta que mediante Resolución 1014 de 2013 se adoptó el Plan Estratégico 2013-2016.

Que el Comité de Coordinación de Control Interno MECI-CALIDAD, mediante Acta No. 03 de 23 de abril de 2014, aprobó la reformulación de la Política y Objetivos de Calidad de la Defensoría del Pueblo.

En mérito de lo expuesto,

RESUELVE:

Artículo 1. Adoptar la siguiente Política de Calidad:

“La Defensoría del Pueblo, en cumplimiento de su misión constitucional y legal, presta oportunamente sus servicios a los habitantes del territorio nacional y a los colombianos en el exterior, atendiendo de manera prioritaria a los sujetos de especial protección, bajo estándares de eficiencia, eficacia y efectividad, en condiciones de igualdad y oportunidad, con el fin de consolidar la promoción, protección y defensa de los derechos humanos con enfoque diferencial, así como la prevención de sus violaciones, y fomentar la observancia del derecho internacional humanitario; para lo cual se cuenta con personal calificado y con actividades de mejora continua del Sistema de Gestión de la Calidad.”

Artículo 2. Adoptar los siguientes Objetivos de Calidad:

1. Mejorar las competencias y las capacidades del personal de la entidad.
2. Mejorar la oportunidad de los servicios de la Defensoría del Pueblo.
3. Aumentar la cobertura de la promoción y divulgación de los Derechos Humanos y del Derecho Internacional Humanitario.
4. Aumentar la efectividad en la protección y defensa de los Derechos Humanos y la prevención de sus violaciones.
5. Mejorar competencias comunicativas con los usuarios del servicio.
6. Mejorar el Sistema de Información para el reconocimiento institucional.
7. Disponer el personal necesario para mejorar la capacidad de respuesta de la entidad.



Defensoría
del Pueblo
COLOMBIA

RESOLUCIÓN No. 1009

Por la cual se adoptan la Política y Objetivos de Calidad de la Defensoría del Pueblo.



Pág. 3

ARTÍCULO 3. La presente Resolución rige a partir de la fecha de su expedición y deroga cualquiera que le sea contraria en especial la Resolución N° 1202 de Octubre 06 de 2008.

COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE

Dada en Bogotá, D.C., a los **11 JUL. 2014**


JORGE ARMANDO OTÁLORA GÓMEZ
Defensor del Pueblo

Realizó: MFG 
Revisó: Jefe Oficina de Planeación 
Jefe Oficina de Control Interno
Aprobó: Secretario General 