

Informe Pormenorizado del Control Interno - Artículo 9 Ley 1474 de 2011
Oficina de Control Interno - Defensoría del Pueblo

Jefe de Control Interno	Ricardo Arturo Arias Beltrán	Periodo Evaluado	Primer cuatrimestre de 2014
		Fecha de Elaboración	Mayo de 2014

Presentación

Dadas las disposiciones contenidas en la Ley 1474 Art. 9 párrafo 3, la Oficina de Control Interno de la Defensoría del Pueblo, se permite presentar el informe pormenorizado del estado de control interno de la Entidad correspondiente al cuatrimestre comprendido entre el 01 de enero de 2014 y el 30 de abril de 2014, lo cual se realiza en el ámbito de los Subsistemas del Modelo Estándar de Control Interno (MECI).

El presente informe se construyó con la participación de las diferentes dependencias a las cuales se les requirió información (Oficina de Planeación, Subdirección de Talento Humano, Oficina de Prensa y Veeduría).

1. Módulo de Control de Planeación y Gestión

El Congreso de la República mediante la Ley 1642 de 2013 de julio de 2013, revistió al Presidente de la República de precisas facultades extraordinarias para modificar la estructura orgánica de la Defensoría del Pueblo. Conforme a esta actividad el 10 de enero de 2014, el Departamento Administrativo de la Función Pública, expidió el Decreto 025, mediante el cual modificó la estructura orgánica y estableció la organización y funcionamiento de la Defensoría del Pueblo.

■ Componente Talento Humano¹

“En desarrollo de las actividades del Plan Operativo Estratégico (POE) y el Plan de acción Anual, a continuación se presentan los principales logros.

- 1- Formular y diseñar la Política de Gestión del Talento Humano para la Defensoría del Pueblo en el marco del SIG.

En la actualidad, se ha elaborado la segunda versión del proyecto del documento Política de Gestión del Talento Humano, el cual cuenta con la siguiente estructura:

Principios orientadores
Plan Estratégico 2013-2016
Política
Objetivos
Plan Operativo Estratégico

¹ Información suministrada por el Área de Talento Humano.

Planeación del Talento Humano
Plan de Previsión
Plan Anual de Vacantes
Plan Estratégico
Ejes Transversales
Teletrabajo

El estado de avance del documento corresponde al 40%.

- 2- Formular e implementar un Plan de Bienestar Social laboral e incentivos para mejorar la calidad de vida laboral y promover una atención integral a través de la protección de los servicios sociales a los servidores públicos y sus familias.

Entre febrero y marzo de 2014 se estructuró la Encuesta de Calidad de Vida Laboral, a través de la cual se efectuará la identificación y priorización de necesidades, y así programar las intervenciones que den respuesta a temas relacionados con las áreas de Calidad de Vida laboral y Protección y Servicios Sociales.

El 22 de abril de 2014 se habilitó el vínculo para su diligenciamiento. Esta encuesta está dirigida a los servidores públicos de planta a nivel nacional, el cual estuvo disponible hasta el 20 de mayo de 2014. A la fecha se encuentra en curso la elaboración del consolidado y conclusiones de la encuesta, y adicionalmente, se vienen realizando entrevistas (cualitativas) con servidores públicos de catorce (14) dependencias para complementar la información de diagnóstico.

Adicionalmente se solicitó a las Defensorías Regionales la designación de un servidor público responsable de las actividades de Bienestar Social Laboral para realizar el enlace entre la Caja de Compensación de cada ciudad y el nivel central.

El estado de avance de este plan corresponde al 35%.

- 3- Desarrollar el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo de los servidores públicos y contratistas de la Entidad.

Se actualizó el documento del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo - SG-SST, teniendo en cuenta el proceso de reestructuración orgánica de la Entidad, la actualización de los panoramas de factores de riesgo y la legislación actual colombiana.

Por otra parte, los documentos con los resultados de la identificación diagnóstica de riesgo psicosocial, biomecánico y medicina preventiva y del trabajo, fueron entregados por la ARL a la Subdirección de Gestión del Talento Humano, y después de su revisión se solicitó complementación de los mismos a la ARL; acordando como fecha de entrega oficial para el 29 de mayo de 2014.

De igual manera, se está desarrollando el plan de intervención a seguir de acuerdo a las medidas de control, generadas en los panoramas de factores de riesgo realizados por

cargos en las regionales de Antioquia, Boyacá, Nariño, Santander, Tolima, Valle del Cauca y el Nivel Central.

Adicionalmente, se realizó la gestión para contar con la dotación de equipos y elementos necesarios para iniciar el servicio del consultorio médico, el cual estará en servicio a partir de la semana que inicia el 3 de junio de 2014.

El estado de avance del sistema es del 50%.

- 4- Diseñar e implementar un modelo integral de capacitación institucional que fortalezca el desarrollo de las competencias de los servidores públicos para propender por el cumplimiento de la misión institucional

Se conformó una mesa de trabajo del Sistema de Capacitación, con el objetivo de consolidar el modelo integral de capacitación, a través del reconocimiento de los diferentes modelos, herramientas y normatividad del proceso de capacitación en la Defensoría, con la participación de las siguientes dependencias: Vicedefensoría, Dirección Nacional de Promoción y Divulgación de los Derechos Humanos, Dirección Nacional de Defensoría Pública (Capacitación e Investigación) y Subdirección de Gestión del Talento Humano.

Los participantes de la Mesa acuerdan que el proceso de capacitación cuenta con tres áreas, i) la constituida por los programas dirigidos a la ciudadanía, ii) los programas dirigidos al personal de planta de la Defensoría, y iii) los programas de la Defensoría Pública. Se realizará la presentación del modelo de cada dependencia para enfocar la unificación del marco general de capacitación.

El estado de avance del Modelo es 30 %

- 5- Gestionar la aprobación del estudio técnico para la reestructuración y ampliación de cargos a la planta de personal de la Entidad.

Se logró realizar la elaboración de actos administrativos, para la:

1. Incorporación de cargos de reestructuración a la planta de personal de la entidad.
2. Distribución de cargos por Dependencias.
3. Adopción del manual de funciones por competencias laborales.
4. Resoluciones, creación de Delegadas para la mujer y Asuntos de Género y para Tierras y Asuntos Agrarios.
5. Resoluciones de creación de grupos internos de trabajo, de las áreas de Defensoría Pública, área Misional y área Administrativa.

El avance de esta actividad es del 100%.

- 6- Gestionar la aprobación ante las instancias competentes para la adopción por ley del estatuto de carrera administrativa especial y de administración de personal de la Entidad, ajustada a la reestructuración 2014.

Se redefinió la estructura del estatuto, así mismo se desarrolló marco legal, conceptual, teórico y técnico. Al mes de abril se cuenta con un avance del 18 %.

- 7- Diseñar e implementar un modelo de selección para la vinculación de personal a la Entidad.

Esta actividad inició en el mes de marzo de 2014, definiendo estructura y desarrollo de los componentes del modelo: marco legal, conceptual, teórico y técnico. Al mes de abril se cuenta con un avance del 70 %.

- 8- Diseñar e implementar un sistema de evaluación del desempeño laboral para los servidores públicos.

Se definió y desarrolló el marco y componentes de la estructura del modelo: marco legal, conceptual, teórico y técnico. Al mes de abril de 2014 se cuenta con un avance del 45 %.

Por otra parte se realizó la consolidación y análisis de la prueba piloto del formulario de compromisos para la evaluación de provisionales.

El formulario fue dirigido a seiscientos (600) servidores públicos nombrados en provisionalidad a 1 de agosto de 2013, de los niveles Profesional, Técnico y Administrativo.

Un 58 % de los provisionales fueron evaluados.

- De los 348 servidores calificados, 336 funcionarios cumplieron con los resultados objeto de los compromisos laborales de manera satisfactoria, ya que estuvieron dentro del rango del 80 a 100%, de cumplimiento de los mimos.
- Diez (10) servidores, estuvieron dentro del rango de 60 a 70%, de cumplimiento de los compromisos.
- De los evaluados sólo dos servidores nombrados en provisionalidad, obtuvieron una evaluación insatisfactoria.

Plan de Acción Anual

- 1- Proceso de Bienestar Social e Incentivos

En el presente año se han realizado las siguientes actividades dirigidas a los servidores públicos:

Marzo: Celebración del día de la Mujer y Celebración del día del Hombre
Abril: Celebración del día de la Secretaria
Mayo: Taller de pre-pensionados, Celebración del día de las Madres y Curso de Cocina Gourmet.

En consecuencia el avance de esta actividad corresponde al 100%.

En cuanto a la implementación del programa de bienestar social, nos remitimos al punto No. 2 del Plan Operativo Estratégico. El estado de avance corresponde al 35%.

2- Proceso de Formación y Capacitación

Una vez identificada la necesidad y suministrada la información requerida al área correspondiente, se encuentra en avance la definición del procedimiento de ingreso de la información de capacitación al sistema SIAF. El estado de avance corresponde al 25%.

Frente al fortalecimiento del programa de re inducción e inducción, para los días 11, 12 y 13 de junio de 2014 se programó la primera Inducción Básica Institucional, la cual se encuentra ajustada a la nueva estructura orgánica de la Entidad. Este evento se realizará en la Caja de Compensación Familiar - COMPENSAR (Carrera 13 con Calle 42). El estado de avance corresponde al 25%.

3- Proceso de Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo

Los resultados de los diagnósticos de riesgo psicosocial, biomecánico y medicina preventiva y del trabajo, fueron entregados por la ARL COLMENA a la Subdirección de Gestión del Talento Humano, de lo cual se solicitó a la ARL complementación y ajustes en las recomendaciones de los mismos; acordando como fecha de entrega oficial el día 29 de mayo de 2014.

Por otra parte, la ARL COLMENA, realizó entrega de las matrices de peligro y planes de emergencia de las regionales Antioquia, Boyacá, Nariño, Santander, Tolima, Valle del Cauca y el Nivel Central, de lo cual se está desarrollando el plan de intervención de cada una de los panoramas de factores de riesgo, teniendo en cuenta las recomendaciones emitidas en las medidas de control generadas en los mismos. Así mismo, para las brigadas de emergencia se tiene programada la conformación en cada una de las regionales y posteriormente elaborar el cronograma de capacitaciones. En cuanto a la brigada del Nivel Central, se están desarrollando capacitaciones de formación a los 29 brigadistas.

De igual manera, se realizó el esquema de promoción y divulgación de la elección y conformación de los Comités Paritarios de Seguridad y Salud en el Trabajo de 2014-2016, los cuales se conformaron totalmente en el mes de mayo, teniendo como soporte los

registros de los mismos en las regionales y nivel central. Adicionalmente, en el mes de mayo se realizó la primera capacitación por video conferencia en legislación y funciones de los COPASST a nivel nacional.

4- SIGEP, tiene dos subsistemas que la Entidad debe cumplir:

4-1 Subsistema de organización institucional, que incluye: Registrar en el aplicativo del DAFP, normas, institucionales, nomenclatura y escala salarial, estructura organizacional, planta de personal, organigrama el avance es del 30%.

4-2 Subsistema de Recursos Humanos, Incluye: Hojas de Vida y Bienes y Rentas, se tiene un cumplimiento de un 62%, Selección, vinculación y desvinculación, Bienestar social e incentivos, gestión del desempeño, capacitación y permanencia.

Es un proceso que inició el año 2013, con capacitación por parte del DAFP, que en razón de la reestructuración se aplazó su implementación a partir de enero de 2014, cuando fueron expedidos los Decretos definitivos de estructura de la Defensoría del Pueblo.

4-3 Ajuste en aplicativo de planta en SIAF: Se logró un avance del 95% en lo relacionado con el ajuste en el aplicativo de la nómina de cargos, códigos, nomenclatura, dependencias, distribución de cargos, con base en las resoluciones internas expedidas para la reestructuración.

Avance de Código de Ética:

En la sesión del 2 de abril de 2014, el Comité de Verificación y Seguimiento de la Gestión Ética acordó definir el siguiente Plan de Acción para la Actualización del Código de Ética de la Defensoría del Pueblo

- ✓ Requerir a las dependencias, regionales y comités mediante Circular, que se designe un funcionario que los represente en la Jornada de Actualización del Código de Ética.
- ✓ Las doce (12) Defensorías Delegadas deberán coordinar el proceso para que se elija un (1) representante con su respectivo suplente que las represente.
- ✓ Solicitar apoyo a la Dirección Nacional de Promoción y Divulgación en la designación de un pedagogo que asesore en el diseño de la Metodología que se utilizará en desarrollo de la Jornada de Actualización del Código de Ética.
- ✓ Realizar un trabajo de benchmarking sobre el Código de Ética de algunas de las Entidades del Estado afines con la misión Institucional.
- ✓ Citar a una mesa de trabajo con el pedagogo designado por la Dirección Nacional de Promoción y Divulgación para definir la Metodología.
- ✓ Convocar al equipo de trabajo seleccionado como representante de las diferentes dependencias, remitiéndole la metodología que se utilizará en desarrollo de la Jornada.
- ✓ Presentar al Comité el proyecto de actualización, producto del trabajo mancomunado con los representantes de las dependencias.

- ✓ Realizar los ajustes recomendados por el Comité y adoptar el nuevo Código de Ética de la Defensoría del Pueblo.
- ✓ Realizar actividades de Promoción y Divulgación.

Producto de este plan de acción al 30 de abril de 2014 se avanzó hasta la actividad 3 del Plan de Acción, lo cual corresponde a un 35%.

■ Componente Direccionamiento Estratégico

- ✓ Planes y programas

La Resolución 1014 del 15 de julio de 2013 adoptó el Plan Estratégico Institucional para la vigencia 2013-2016. Esta Resolución define la estructura de la planeación estratégica de la Defensoría del Pueblo, la cual se encuentra compuesta por la Misión, la Visión, los Principios Orientadores y finalmente 4 (cuatro) Énfasis de Acción que son los propulsores de la gestión institucional, a los cuales se les plantearon una serie de objetivos estratégicos y resultados previstos a lograr para el año 2016.

La operativización de los mencionados énfasis de acción, de sus objetivos estratégicos y de los resultados a 2016 se da a través del Plan Operativo Estratégico (POE).²

Para el cierre de la vigencia 2013, la Oficina de Planeación emitió en el mes de enero de 2014 el informe que contiene el estado de avance del Plan Operativo Estratégico, visibilizando el porcentaje de ejecución alcanzado por el Plan Operativo Estratégico POE 2013, porcentaje de ejecución alcanzado por las dependencias, junto con las recomendaciones y conclusiones. Del mismo modo, se obtuvo un segundo informe en el mes de enero de 2014, informando el cumplimiento final que se registró del Plan de Acción Anual propuesto para la vigencia 2013. Los dos (2) informes fueron publicados en la página web de la Defensoría del Pueblo, con el ánimo de dar a conocer al público en general sobre lo planeado y lo cumplido al terminar la vigencia 2013.

Ahora bien, el Comité de Coordinación de Control Interno se reunió el 23 de abril de 2014, para evaluar y estudiar el cumplimiento de las metas y objetivos de la Defensoría del Pueblo por la vigencia 2013. Producto de esta reunión registrada en el acta número 003/2014, el Comité solicitó a la Oficina de Planeación *“enviar a cada una de las dependencias de la entidad indicando el estado de sus alertas y la disposición de la Oficina de Planeación ante cualquier asesoría o ayuda que se necesite y la inminente necesidad que subsiste en que cada una de ellas logre sus proyectos, metas y objetivos en los tiempos proyectados”*.

No obstante, por lo planeado en la vigencia 2014 se gestionó un primer informe de avance del Plan Operativo Estratégico -POE corte a febrero/14 y un segundo informe de

² De conformidad con la Resolución interna 1692 de 2013 el POE contiene el registro de las actividades y productos estratégicos que desarrolla una dependencia para el logro de los objetivos y resultados incluidos en el Plan Estratégico-PE, el cual es elaborado por los responsables o jefes de las dependencias con la participación de los miembros de su equipo.

avance del Plan de Acción Anual con corte a marzo de 2014. El primero de ellos se publicó en la página web de la entidad.

✓ Políticas de operación

La Alta Dirección se encuentra comprometida con la aplicación de las herramientas y políticas para que faciliten la implementación del MECI y Sistema de Gestión de Calidad, gestión ésta que se viene validando a través a través del Comité de Coordinación de Control Interno.

Con el Acta 003 del 23 de abril de 2014, el Comité de Coordinación de Control Interno aprobó los procedimientos obligatorios del sistema de gestión de calidad (Auditoría de Calidad, Acciones correctivas, Acciones preventivas, Producto servicio no conforme, control de registros y elaboración y control de documentos).

Con el ánimo de establecer las directrices de la entidad orientadas a la satisfacción de los usuarios, la Oficina de Planeación presentó en el mes de diciembre de 2013 la propuesta de Política y Objetivos de Calidad al Comité de Coordinación de Control Interno, construyéndose con la participación de los líderes de los procesos, las Defensorías Delegadas y las Defensorías Regionales. Producto de esta entrega, en el mes de abril/14 a través del Acta 003 el Comité de Coordinación de Control Interno sugirió realizar algunos ajustes a la política de calidad y objetivos presentados, una vez realizado los ajustes, los miembros del Comité aprobaron la política junto con sus objetivos.

Frente a los cambios que se suscitaron al interior de la Defensoría en el Decreto de reestructuración 025 de 2014 y Resoluciones Internas 060, 061, 062 y 085 del 2014. La Oficina de Planeación, como representante de la Alta Dirección continuó con la implementación del SGC. Es por ello que a través del Memorando 1060-050 del 21 de marzo la Oficina de Planeación solicitó a los líderes de los procesos ajustar los productos conforme a la nueva estructuración. Así mismo, funcionarios de la Oficina de Planeación realizaron visitas a las áreas en su rol de acompañamiento y asesoría.

Dentro de las acciones emprendidas, se realizaron ajustes a los seis (6) procedimientos obligatorios del Sistema de Gestión de Calidad y fueron emitidos otros documentos, como: instructivo de elaboración de comunicaciones, manual de imagen defensorial, norma fundamental, instructivo para la elaboración y monitoreo de los procedimientos. Adicionalmente se gestionó la estandarización de formatos, como: actas de reuniones, llamadas telefónicas, lista de asistencia, normograma, matriz para riesgos de gestión, matriz para riesgos de corrupción, levantamiento de procedimientos, elaboración modificación o anulación de documentos, plan de mejoramiento por procesos, plan de mejoramiento individual.

Producto de la comunicación enviada en marzo (1060-050), la Oficina de Control Interno hizo entrega de sus procedimientos actualizados con las nuevas normas, mientras que las otras dependencias se hallan en proceso de verificación y actualización.

Para el tema de los procedimientos misionales, el 23 de enero de 2014 la Oficina de Planeación remitió el Oficio 2050-014 solicitando a las Direcciones Nacionales, socializar con las regionales la caracterización y los procedimientos levantados por las Direcciones Nacionales durante la vigencia 2013. Resultado de esta gestión, la Dirección Nacional de Recursos y Acciones Judiciales y la Dirección de Promoción y Divulgación realizaron la socialización a través de videoconferencia en conjunto con los integrantes del equipo operativo MECI del proceso con el apoyo de la Oficina de Planeación. Para la Dirección de Atención y Trámite los procedimientos se encuentran listos para socializarlos ante el Comité de Coordinación de Control Interno y la Dirección de Defensoría Pública, los procedimientos se hallan en proceso de levantamiento y ajustes.

✓ Estructura organizacional

El 31 de diciembre de 2013 a través de la Resolución 1822 se actualizó el mapa de procesos de la Defensoría del Pueblo. No obstante, el Departamento Administrativo de la Función Pública -DAFP, promulgó el Decreto 025 de fecha 10 de enero de 2014, *“por el cual se modifica la estructura orgánica y se establece la organización y funcionamiento de la Defensoría del Pueblo”*. La citada norma se convirtió en el punto de partida para expedir una serie de actos administrativos al interior de la entidad para que contribuyan al cabal desarrollo de las funciones a cargo de las dependencias de la Defensoría del Pueblo y de conformidad con la nueva estructura orgánica de la Entidad.

Es por ello que a través de las siguientes resoluciones, se conformaron grupos internos de trabajo ubicados en la estructura orgánica de la Entidad tanto del área misional como de la administrativa:

- Resolución 060 de 2014 *“Por la cual se conforman Grupos Internos de Trabajo en la Dirección de Defensoría Pública de la Defensoría del Pueblo y se le asignan funciones”*
- Resolución 061 de 2014 *“Por la cual se conforman Grupos Internos de Trabajo en algunas dependencias del Área Misional de la Defensoría del Pueblo y se le asignan funciones”*
- Resolución 062 de 2014 *“Por la cual se conforman Grupos Internos de Trabajo en algunas dependencias del Área Administrativa y se le asignan funciones”*.
- Resolución 065 de 2014 *“Por la cual se adopta el Manual Especifico de Funciones por Competencias Laborales, Requisitos y Equivalencias de empleos de la Planta de Personal de la Defensoría del Pueblo”*.

Acorde a esta modificación, la estructura básica del mapa por procesos no se vio afectada, pero si ha requerido de mejora continua, el cual es un principio rector del Sistema de Gestión de Calidad en los procedimientos, actividades y tareas que realiza la entidad.

■ Componente Administración del Riesgo

En el transcurso del primer cuatrimestre la mayoría de las dependencias contextualizaron e identificaron los riesgos que afectan los objetivos de los procesos tanto de corrupción como de gestión. Cuatro (4) dependencias no identificaron riesgos de corrupción, ante lo cual la Oficina de Control Interno a través de un informe de evaluación y seguimiento invitó a los líderes a que se reúnan con los grupos de trabajo y realicen un taller para identificar aquellas situaciones que por sus características, puedan originar prácticas corruptas. Así mismo, se relacionaron algunas temáticas que sirvan de guía para las dependencias que no identificaron riesgos y se propusieron los diez (10) posibles delitos tipificados en las normas colombianas a partir de su definición el cual no es taxativo, es una aproximación práctica y sencilla que definió Transparencia por Colombia para el entendimiento de estas conductas.

No obstante, se identificaron 18 regionales que no presentaron mapa de riesgos, realizándose invitación a la Oficina de Planeación para que gestione ante las regionales y presenten los mapas de riesgos y de esta manera se pueda extraer la información para la definición del mapa de riesgos institucional.

Frente a los riesgos de gestión, doce (12) regionales no se evidenciaron en el mapa de riesgos consolidado por la Oficina de Planeación, al no existir un mapa de riesgos en estos procesos, es muy probable que no se cumplan con los objetivos institucionales propuestos para la vigencia 2014. La identificación de los riesgos permitirá establecer una base confiable para la toma de decisiones y la planificación, mejorar la eficacia y eficiencia operativa.

En total se registraron 188 riesgos de gestión, los cuales no cumplen con la escala definida de clasificación y riesgos muy similares clasificados de diferente manera.

Recomendándose al representante de la alta dirección MECI - CALIDAD, acopie los insumos entregados por las dependencias y depure a través de un listado los riesgos, para que sirvan de guía y además que este listado se integre y estandarice de acuerdo con las normas de calidad caracterizando cada uno de los riesgos.

Dentro de los seguimientos que viene realizando la Oficina de Control Interno, recomendó la necesidad de actualizar la Resolución 2006 de 2010, por no señalar las acciones a emprender una vez se han analizado los riesgos después de controles e igual actualizar la política de administración del riesgo para su respectiva entrega al Comité de Coordinación de Control Interno.

2. Módulo Control de Evaluación y Seguimiento

■ Componente Autoevaluación Institucional

Con base en las directrices que expidió el Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP) la Oficina de Control Interno aplicó al interior de la Defensoría del Pueblo la encuesta de Percepción del Sistema de Control Interno entre el 23 al 31 de diciembre de 2013.

El propósito de la encuesta fue determinar la existencia, nivel de desarrollo o de efectividad de cada uno de los elementos del Sistema de Control Interno de la Defensoría del Pueblo frente a los requerimientos del MECI 1000:2005, a fin de establecer la línea base para la formulación de los planes de mejoramiento del MECI cuyo propósito principal es orientar a la Defensoría hacia el cumplimiento de sus objetivos y la contribución de estos a los fines esenciales del Estado.

El ejercicio se culminó en el mes de enero de 2014, con la obtención de un informe que recogió las oportunidades de mejora para la presente vigencia, haciéndose entrega de este a la Oficina de Planeación, del mismo modo se dio cumplimiento a los lineamientos de la Circular 100-009 definidos por el DAFP, se dio respuesta a cada una de las preguntas hechas por el aplicativo con base en los análisis y seguimientos efectuados por la Oficina de Control Interno a cada una de las dependencias e informes presentados por la Oficina de Planeación durante la vigencia 2013 al Comité de Coordinación de Control Interno.

El DAFP en la tercera semana de marzo/14 consolidó los resultados y la Defensoría del Pueblo obtuvo en términos generales un estado de madurez del MECI del 50.65%, ubicándose en la fase de INTERMEDIO, el cual el DAFP la tiene definida como *“El modelo de control interno se cumple, pero con deficiencias en cuanto a la documentación o a la continuidad y sistemática de su cumplimiento, o tiene una fidelidad deficiente con las actividades realmente realizadas. Se deberá solucionar las deficiencias urgentemente, para que el sistema sea eficaz”*. El informe relatado se le entregó al Comité de Coordinación de Control Interno el 07 de mayo con el propósito de que allí se evalúen, decidan y adopten oportunamente las propuestas de mejoramiento del Sistema.

En lo pertinente a la Oficina de Control Interno, se presentó al Comité de Coordinación de Control Interno el Plan General de Actividades para la vigencia 2014 y el cronograma, siendo aprobado por el Comité con el Acta 002/2014 las actividades a desarrollar.

Por el primer cuatrimestre se desarrollaron las siguientes actividades:

- Seguimiento a la gestión de la Defensoría en la página del SECOB.
- Seguimiento al plan de mejoramiento a la auditoría al plan de gestión ambiental.
- Seguimiento al plan de mejoramiento de la auditoría de la contratación.
- Seguimiento al plan de mejoramiento de la regional Bogotá.
- Seguimiento al plan de mejoramiento presentado a la Contraloría General de la República.
- Seguimiento al plan de mejoramiento de la Dirección Nacional de Promoción y Divulgación.
- Seguimiento al plan de mejoramiento a la auditoría de la Dirección Nacional de Atención y Trámite de Quejas.
- Seguimiento al Plan Anticorrupción y de Atención al ciudadano.
- Informe semestral de seguimiento a las PQRSD.
- Auditoría a la Regional Magdalena Medio.

- Informe de austeridad a la Contraloría General de la República.
- Evaluación y seguimiento a la ejecución presupuestal - funcionamiento y proyectos de inversión.
- Informe para el Comité de Coordinación de Control Interno sobre la evaluación del sistema de control interno.
- Seguimiento al plan de mejoramiento de la Defensoría Delegada de orientación a las víctimas del conflicto armado.

3. Eje Transversal Información y Comunicación

Con el fin de asegurar la eficacia, eficiencia y efectividad del Sistema de Gestión de Calidad, se divulga a través de la página web de la Defensoría para que todos los funcionarios tengan acceso a la información del SGC, para este caso la Oficina de Planeación realiza dos (2) publicaciones: la primera de ellas en la revista virtual “Paloma Mensajera” con artículos alusivos al SGC -MECI, en el transcurso de estos cuatro (4) meses se publicó lo siguiente:

Fecha de publicación	Tema de la publicación
ene-17	Mapa de procesos aprobado por la Resolución 1822 del 31 de diciembre de 2013
ene-24	Procedimientos aprobados por el comité de Coordinación de Control Interno de 11 de diciembre de 2103 (Estratégicos, Soporte, Monitoreo y Evaluación)
ene-29	Invitación a consultar el nuevo mapa de procesos
feb-14	Estrategías para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al ciudadano
feb-21	Circular 001 del 14 de febrero de 2014-cumplimiento de la planeación estratégica
feb-28	Estrategia de gobierno en línea
mar-07	Guía para la construcción de indicadores de gestión
mar-20	Reuniones equipo operativo MECI-Calidad
mar-26	Inició formación de Auditores Internos en ISO 9000, NTCGP 1000 y MECI
abr-03	Se inicia monitoreo a los mapas de riesgos
abr-14	Seguimiento a los mapas de riesgos
abr-24	Informe POE primer bimestre 2014
abr-30	Informe de monitoreo a mapa de riesgos-corte abril 2014

Fuente: Oficina de Planeación

Fecha -enero, febrero, marzo y abril de 2014	Ruta	Publicación
ene-22	Atención al ciudadano	Carta de trato digno
ene-22	Atención al ciudadano	Servicios prestados por la Defensoría del Pueblo; Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias; como presentar peticiones, sugerencias, quejas, reclamos y denuncias
ene-22	institucional/información institucional/gestión y control institucional/calidad y modelo estandar de control interno	Se actualizó la página: Sistema de Gestión de Calidad-SGC y Modelo Estándar de Control Interno, Normatividad vigente, Mapa de procesos (Resolución), Manual de operación, Mapas de riesgos
ene-24	institucional/información institucional/gestión y control institucional/calidad y modelo estandar de control interno	Mapa de procesos y procedimientos aprobados
ene-24	institucional/información institucional/gestión y control institucional/calidad y modelo estandar de control interno	Actualización listado equipo operativo MECI-Calidad
ene-24	institucional/información institucional/gestión y control institucional/gestión estratégica	Informe final Plan de Acción Anual 2013
ene-31	institucional/información institucional/gestión y control institucional/gestión estratégica	Consolidado de actividades POE 2014 e informe de ejecución del POE del año 2013
feb-24	institucional/información institucional/gestión y control institucional/calidad y modelo estandar de control interno	Acta 007 del 11 de diciembre del 2013-Aprobación de procedimientos estratégicos, de soporte, de evaluación y seguimiento
feb-27	institucional/información institucional/gestión y control institucional/planeación presupuestal	Objetivos de los proyectos de inversión 2014, informe de proyectos de inversión 2013, Objetivos de los proyectos de inversión 2013
mar-04	institucional/información institucional/gestión y control institucional/calidad y modelo estandar de control interno	Informe final del Sistema de Gestión de Calidad con corte diciembre de 2013
mar-17	institucional/información institucional/gestión y control institucional/calidad y modelo estandar de control interno	Actualización listado equipo operativo MECI-Calidad corte 07 de marzo 2014
abr-22	institucional/información institucional/gestión y control institucional/gestión estratégica	Informe de ejecución del POE con corte a febrero 2104
abr-28	institucional/información institucional/gestión y control institucional/gestión estratégica	Actualización listado equipo operativo MECI-Calidad corte 28 de abril 2014
abr-30	institucional/información institucional/gestión y control institucional/calidad y modelo estandar de control interno	Informe mapas de riesgos con corte abril 30 de 2014, mapas institucional de riesgos de gestión y de corrupción abril 30 de 2014

Fuente: Oficina de Planeación

En el ámbito general de la página web de la Defensoría del Pueblo se publicó la siguiente información:

COMUNICACIÓN INTERNA		
MES	MEDIO	ACTIVIDAD
Enero	Boletín Interno Virtual Paloma Mensajera	51 notas publicadas sobre diversos temas internos de la entidad
	Red de Carteleras	51 recortes periodísticos colgados en las carteleras de la entidad
	Gobierno en Línea	No se realizó ninguna campaña en este mes
	Monitoreo de Medios	18 envíos a todos los funcionarios de la entidad sobre noticias específicas sobre el defensor o la Defensoría y sobre temas relacionados con derechos humanos.
	Campañas Institucionales	Se realizaron dos campañas institucionales, una sobre el correo institucional y otra sobre el uso de LYNC.
Febrero	Boletín Interno Virtual Paloma Mensajera	80 notas publicadas sobre diversos temas internos de la entidad
	Red de Carteleras	70 recortes periodísticos colgados en las carteleras de la entidad
	Gobierno en Línea	integrantes de la Oficina participaron en la reunión de articulación de procesos para implementación de estrategias de Gobierno en Línea.
	Monitoreo de Medios	42 envíos a todos los funcionarios de la entidad sobre noticias específicas sobre el defensor o la Defensoría y sobre temas relacionados con derechos humanos.
	Campañas Institucionales	Se realizó una campaña institucional sobre la participación de los funcionarios en la Teletón.

Marzo	Boletín Interno Virtual Paloma Mensajera	76 notas publicadas sobre diversos temas internos de la entidad
	Red de Carteleras	95 recortes periodísticos colgados en las carteleras de la entidad
	Gobierno en Línea	No se realizó ninguna campaña en este mes
	Monitoreo de Medios	40 envíos a todos los funcionarios de la entidad sobre noticias específicas sobre el defensor o la Defensoría y sobre temas relacionados con derechos humanos.
	Campañas Institucionales	Se realizaron cuatro campañas institucionales, una sobre el proceso de carnetización de los funcionarios, otra sobre el proceso de declaración de bienes y rentas, por otro lado también se realizó la campaña de legalización de comisiones para este año y el apoyo en la participación de los funcionarios en las elecciones del 9 de marzo.
Abril	Boletín Interno Virtual Paloma Mensajera	87 notas publicadas sobre diversos temas internos de la entidad
	Red de Carteleras	55 recortes periodísticos colgados en las carteleras de la entidad
	Gobierno en Línea	No se realizó ninguna campaña en este mes
	Monitoreo de Medios	37 envíos a todos los funcionarios de la entidad sobre noticias específicas sobre el defensor o la Defensoría y sobre temas relacionados con derechos humanos.
	Campañas Institucionales	Se realizaron tres campañas institucionales, una sobre Remángate, Copaso y convocatoria de representante de personal.

Fuente: Oficina de Comunicaciones e imagen institucional

Comunicación Externa		
MES	MEDIO	ACTIVIDAD
Enero	Página web - correo electrónico	26 Comunicados de prensa.
	Recursos de transporte defensorial	Visita humanitaria al Archipiélago de San Andrés para verificar situación de derechos humanos y además presentar informe sobre panorama de riesgo de violaciones de DDHH.
	Videos	Se realizaron cuatro videos: visita a cárceles; comercial los DDHH están contigo; comercial todos tenemos derecho a una segunda oportunidad; mensajes sobre los DDHH y todos tenemos derecho a una vida digna.
	Eventos	Se coordinó la realización del evento en el que se posesionó como Vicedefensor del Pueblo Esiquio Manuel Sánchez Herrera.
	Twitter - Facebook- Google +	A través de las redes sociales se dieron a conocer las diferentes gestiones defensoriales, además de campañas digitales para celebrar días importantes del mes, como el día de la no violencia y la paz.
Febrero	Página web - correo electrónico	34 Comunicados de prensa
	Videos	En este mes se realizaron tres videos: todos los seres humanos tenemos derechos, Soacha, entre las obras y la inseguridad y crisis en las cárceles de Colombia
	Twitter - Facebook- Google +	A través de estas redes sociales se dieron a conocer las diferentes gestiones defensoriales, además de celebrar días importantes del mes como: día mundial contra el cáncer, día internacional contra la mutilación genital femenina y día internacional del cáncer infantil, entre otros.

Marzo	Página web - correo electrónico	45 comunicados de prensa
	Videos	En este mes se produjeron nueve videos: Defensoría del Pueblo apoya Teletón Colombia; ¿Sabe qué hace la Defensoría del Pueblo?; Defensoría del Pueblo IIDH unidos por los derechos humanos; En estas elecciones vote bien; Declaraciones del Defensor del Pueblo Casa de Nariño; Defensor del Pueblo habla sobre las problemáticas en Buenaventura; Cerca de 2,250 habitantes en riesgo por ataque de las Farc; Villarica, Tolima se podría convertir en el segundo Gramalote; Defensoría del Pueblo ahora tiene dos delegadas para defender los derechos de la mujer.
	Recursos de transporte defensorial	Visita al Puerto de Buenaventura, para dar a conocer la gestión que realizará la Entidad para disminuir la violencia contra las mujeres, además se realizó un viaje a Villarica Tolima, población que se encuentra en riesgo por cuenta de una falla geológica.
	Twitter - Facebook- Google +	A través de las redes sociales se dieron a conocer las diferentes gestiones defensoriales, además de celebrar días importantes como: día de la mujer, día internacional de los derechos del consumidor, día internacional contra la discriminación racial.
Abril	Página web - correo electrónico	31 comunicados de prensa
	Videos	En este mes se realizaron seis videos: La Defensoría del Pueblo no abandona Buenaventura; Viaje al corazón a Villarica; Discurso del Defensor del Pueblo en el día de la memoria y solidaridad con las víctimas; Llamados de la Defensoría del Pueblo sobre Buenaventura siguen dando resultados; Todos somos responsables de proteger los derechos de la niñez; ¿Qué haría usted por defender los derechos de los niños? ; Conozca a la Defensoría del Deleogada para la niñez.
	Twitter - Facebook- Google +	A través de nuestras redes sociales se dieron a conocer las diferentes gestiones defensoriales, además de celebrar días importantes del mes como: día mundial de la salud, día de la memoria y solidaridad con la víctimas y día de la tierra, entre otros.
	Eventos	Se coordinó la realización del evento en el que se lanzaron dos publicaciones: el libro Compilación de la Normativa Internacional y Nacional para los Derechos de los niños, niñas y adolescentes, y el documento sobre el acceso a la justicia y su rol para superar la discriminación contra mujeres y niños
Fuente: Oficina de Comunicaciones e imagen institucional		

Destacar finalmente que durante el período en mención no se presentaron quejas por actos de corrupción. Así como tampoco, se evidenció en las auditorias hechas por la Oficina de Control Interno actos de corrupción.

ACCIONES A MEJORAR

- 1- Institucionalizar la estrategia de Gobierno en línea como una buena práctica en beneficio de los usuarios de la entidad. El Decreto 2482 de 2012, definió la implementación del Modelo Integrado de Gestión y adoptó las políticas de desarrollo administrativo y en especial la política de *“transparencia, participación y servicio al ciudadano”*, en armonía con la Ley 1474 de 2011 Artículo 73, Decreto 2641 de 2012 y el documento: Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano, con el propósito de definir los lineamientos, parámetros, métodos y acciones tendientes a mejorar la calidad y accesibilidad de la ciudadanía a los servicios que presta la Defensoría del Pueblo (Portafolio de servicios, canales de comunicación, información actualizada en la página web respecto de los servicios que se prestan, afianzar la cultura de servicio al ciudadano al interior de la entidad, protocolos de servicios, adecuación de espacios, medir la satisfacción del ciudadano e identificar necesidades de nuestros usuarios). -Oficina de Planeación-

- 2- La Entidad durante los primeros cuatro³ (4) meses, trabajó parcialmente en el primer componente⁴ del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano identificando los riesgos de corrupción, subsistiendo de por sí, la falta de complementariedad con los otros componentes (Estrategia anti trámites, rendición de cuentas, mecanismos para mejorar la atención al ciudadano) condición que conllevó a que no publicara⁵. -Oficina de Planeación-.
- 3- Del mismo modo, respecto de la rendición de cuentas a la ciudadanía, se recomienda para lo que resta del presente año generar espacios en los canales nacionales y propender porque la actividad sea de doble vía con los usuarios de la entidad y ciudadanía en general. Informando, además de los temas misionales hacer referencia de la contratación, la ejecución presupuestal, la información contable, metas e indicadores, informes de empalme, entre otros aspectos. Este hecho contribuirá a generar mayor transparencia y confianza entre los ciudadanos y por ende fortalecer el ejercicio de la defensa de los Derechos Humanos en Colombia. -Vice defensoría, Oficina de Prensa y Secretaria General-.
- 4- Definición y seguimiento de los indicadores (eficiencia, eficacia y efectividad) de las dependencias conforme a los requerimientos del Sistema de Información - STRATEGOS. -Oficina de Planeación-.
- 5- La Oficina de Control Interno en su rol de evaluación y seguimiento ha hecho recomendaciones, así como también en su rol de auditor se han evidenciado hallazgos, situaciones que se convierten en oportunidades de mejora para las dependencias. Por lo tanto, es fundamental recordar la existencia de la Resolución 602 del 25 de abril de 2013 *“Por medio de la cual se ajusta la reglamentación del sistema de control interno en la Defensoría del Pueblo, de conformidad con la legislación vigente y se asignan responsabilidades”* concernientes al artículo quinto, literal B, específicamente numeral 6) *“Adoptar las recomendaciones generadas y la puesta en marcha de los planes de mejoramiento”*; planes que se han de convertir en la mejora continua al interior de la entidad. - todas las dependencias de la entidad-.

Proyectó: Doris Ramirez Medina.

³ Enero, febrero, marzo y abril de 2014.

⁴ “Metodología para la identificación de riesgos de corrupción y acciones para su manejo”.

⁵ Decreto 2641 de 2012, Artículo 7°. “.....deberán publicar en un medio de fácil acceso al ciudadano su plan anticorrupción y de atención al ciudadano a más tardar el 31 de enero de cada año”.