

Estado general del Sistema de Control Interno Fortalezas

Conforme al informe ejecutivo que se rindió para la vigencia 2012 y el diligenciamiento de la encuesta ante el aplicativo del Departamento de la Función Pública, la Defensoría del Pueblo tuvo como resultado un avance en la implementación del MECI del 50.63%, significando ello que el modelo requería ser fortalecido en la mayoría de sus elementos:

Con este resultado, una de primeras etapas que se agotó fue la revisión de los actos administrativos al interior de la Entidad para la definición de responsabilidades, en ese sentido:

- 1- Se ajustó la reglamentación del Sistema de Control Interno a través de la Resolución 602 del 25 de abril de 2013 y se fortaleció el tema de autocontrol a través de una capacitación dictada por la ESAP¹.
- 2- Se actualizó la resolución que adoptó el Modelo Estándar de Control Interno y el Sistema de Gestión de Calidad NTCGP 1000:2009 con la Resolución 603 del 25 de abril de 2013
- 3- Se organizó el Comité de Coordinación de Control Interno MECI -CALIDAD, con el fin de impulsar, adoptar y poner en marcha estrategias para la sostenibilidad del MECI e implementación del Sistema de Gestión de Calidad -Resolución 604 del 25 de abril de 2013.
- 4- Se designó a la Oficina de Planeación como representante de la Dirección para el diseño, desarrollo e implementación del Modelo Estándar de Control Interno y del Sistema de Gestión de la Calidad, a través de la Resolución 605 del 25 de abril de 2013.
- 5- Se reglamentó el funcionamiento del Equipo Operativo MECI - CALIDAD, con representantes de todas las áreas, el cual es coordinado y supervisado por la Oficina de Planeación, los miembros tanto principal como suplente fueron designados mediante escrito emitido por el responsable de cada uno de los procesos que conforman la Defensoría y los miembros se actualizan mes a mes en la página web de la Entidad visible en la siguiente ruta: institucional / información institucional / gestión y Control Institucional / Calidad y Modelo Estándar de Control Interno - MECI / observándose en la parte final LISTADO EQUIPO OPERATIVO MECI - CALIDAD.
- 6- Se modificó la integración y funciones del Comité de Verificación y Seguimiento de la Gestión Ética en la entidad con la Resolución 708 de mayo 15 de 2003, su propósito diseñar, implementar y evaluar estrategias pedagógicas de comunicación, divulgación, verificación y seguimiento de los programas de gestión ética.
- 7- Se actualizó el mapa de procesos de la Defensoría a través de la Resolución 1822 del 31 de diciembre de 2013, esta herramienta permite visualizar en forma gráfica como están organizadas las actividades estratégicas, misionales, de soporte y de evaluación para el cumplimiento de las funciones que la ley le ha encomendado a la entidad y se publicó en la

¹ Escuela de Administración Pública.

página web de la Defensoría del Pueblo: institucional / información institucional / Gestión y control institucional / Calidad y Modelo Estándar de Control Interno / mapa de procesos / ver minisitio.

- 8- Construcción participativa del normograma de la entidad y su publicación en la página web.

En la segunda etapa se efectuaron las siguientes actividades:

- 1- Socialización de los actos administrativos expedidos por la Defensoría en el tema MECI - CALIDAD.

- 2- Acciones de acuerdo a la estructura del MECI:

- ✓ Subsistema de control estratégico

Se visibilizó el código de ética en la página web de la entidad adoptado en el año 2002 a través de la Resolución 931: institucional / Gestión y Control institucional / Código de ética, principios y valores. Seguido de reuniones con cada uno de los líderes en la cual se les informó la importancia de divulgar el código de ética al interior del grupo de trabajo.

En lo pertinente al Direccionamiento Estratégico en la vigencia 2013 se construyó durante el primer semestre el Plan Estratégico institucional y se adoptó a través de la Resolución 1014 del 15 de julio de 2013. La Oficina de Planeación apoyó a los jefes de las Dependencias en la difusión y socialización del plan durante el segundo semestre, así como en su seguimiento y control a través de un primer reporte con fecha de corte 30 de noviembre de 2013 del estado de avance del Plan Estratégico y en lo referente al Planes de Acción Anual se realizaron seguimientos mensuales a partir del segundo semestre/13, igualmente se establecieron responsabilidades frente al sistema de control de gestión para el logro de los objetivos institucionales: Directivos y funcionarios. La información a la cual se hace alusión se encuentra publicada en la página web de la entidad: institucional / información institucional / Gestión y Control / Gestión estratégica.

A la par dentro de este subsistema se obtuvo el informe de mapa de riesgos operativos y de corrupción de la vigencia 2013, para la obtención de este mapa, previamente la Oficina de Planeación desarrolló un instructivo que fué divulgado a los Directivos y Funcionarios mediante correo electrónico y la revista virtual de la Defensoría "Paloma Mensajera". La contextualización documental permitió a los funcionarios fortalecer la cultura e identificación y análisis de riesgos en las actividades diarias de la Defensoría. El informe puede ser consultado en la página web de la entidad: institucional / información institucional / gestión y control institucional / Calidad y Modelo Estándar de Control Interno- MECI / MANUAL DE OPERACIÓN - Informe de mapa de riesgos.

- ✓ Subsistema de control de gestión

Durante la vigencia 2013, la entidad ha venido implementado y ajustando los productos requeridos por el Sistema de Gestión de Calidad y su complementariedad con el Modelo Estándar de Control Interno, así:

Actividades de control

- El mapa de procesos de la vigencia 2008 evidenciaba la necesidad de actualizarlo y es por ello que el Comité de Coordinación de Control Interno lo aprobó en el mes de noviembre y posteriormente lo adoptó a través de la Resolución 1822 del 31 de diciembre de 2013.
- Procedimientos: en el mes de diciembre de 2013, el Comité de Coordinación de Control Interno aprobó los procedimientos de los procesos de: Direccionamiento Estratégico, Apoyo, Evaluación y Seguimiento, mientras que los de la parte misional se encuentran en proceso de consolidación. Los aprobados se divulgaron en la página web de la Defensoría: institucional / información institucional / Gestión y Control institucional / Calidad y Modelo Estándar de Control Interno -MECI / MAPA DE PROCESOS / Mapa de procesos y sus procedimientos.

Información y comunicación pública

Este elemento garantiza la base de la transparencia de la actuación de la Defensoría, la rendición de cuentas a la Comunidad y el cumplimiento de las obligaciones de información. En este medio constantemente se están publicando las actuaciones del Defensor del Pueblo, de la misma manera que los informes de avance de la gestión institucional como su mapa de riesgos.

Se avanzó en el tema de atención al ciudadano, se dispuso de un link en la portada principal de la página web “Atención al Ciudadano”, publicándose allí la Carta de Trato Digno al Ciudadano, los servicios que presta la Defensoría del Pueblo y la manera como se puede presentar una petición, sugerencia, queja, reclamo y denuncia.

✓ Subsistema control de evaluación

Se realizaron sensibilizaciones al interior de los procesos para que los líderes junto con su equipo de trabajo realicen una autoevaluación en el estado de avance en el cumplimiento de las metas a cargo de cada uno y en caso de desviación tomar las medidas correctivas necesarias para el cumplimiento de los objetivos.

Frente a las metas proyectadas y en cumplimiento de las actividades programadas en el Plan de Acción Anual y el Plan General de Auditorías de la Oficina de Control Interno, se cumplió con el desarrollo de estas actividades, que estuvieron planeadas con miras a apoyar de manera directa el cumplimiento de los objetivos institucionales en desarrollo de lo definido en la Ley 87 de 1993, cumpliendo con cada uno de sus roles como lo son: asesoría y acompañamiento, evaluación y seguimiento, relación con entes externos y fomento a la cultural del control.

Debilidades

- 1- No se ha actualizado el código de ética, el vigente corresponde al año 2002 ni tampoco se ha hecho seguimiento por parte del Comité de Verificación.
- 2- El proceso de rendición de cuentas a la ciudadanía, no cumplió con todos los estándares definidos por el Departamento Administrativo de la Función Pública, y aunque se realizó un esfuerzo muy importante con la publicación de la rendición de cuentas en la página web de la Defensoría, se recomienda que para la vigencia 2014 se generen espacios en los canales nacionales y propender porque la actividad sea de doble vía con los usuarios de la Entidad,

informando además de los temas misionales, se debe 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.

- 3- Falta hacer uso y seguimiento de los indicadores de eficiencia, eficacia y efectividad en cada una las oficinas.
- 4- Deficiencias en la socialización de los procedimientos misionales que fueron construidos por las Direcciones Nacionales.
- 5- Institucionalizar la estrategia de Gobierno en Línea en la vigencia 2014, máxime cuando 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, el propósito 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 a 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).

| | | |
|-------------------|------------------------------|---------------------------------|
| Diligenciado por: | RICARDO ARTURO ARIAS BELTRÁN | Fecha: 25/02/2014 08:35:16 a.m. |
| Enviado por: | Jorge Armando Otálora Gómez | Fecha: 25/02/2014 08:35:40 a.m. |
