

MODELO ESTANDAR DE CONTROL INTERNO -MECI

Estado General del Sistema de Control Interno

 FUNCIÓN PÚBLICA
Promoviendo la Administración de la Función Pública



Fortalezas

- 1- Al inicio de la vigencia 2014 fue aprobada la primera reestructuración de la Defensoría del Pueblo, lográndose una mejora en su estructura interna priorizando sobre el nivel regional, impactando así en el fortalecimiento de las capacidades institucionales y el mejoramiento de los servicios que presta la Defensoría del Pueblo.
- 2- Conforme a lo definido en el Decreto 943 de 2014, la Defensoría del Pueblo actualizó el Modelo Estándar de Control Interno, lográndose avances importantes, así como también la elaboración de un plan de mejora con miras a subsanar aquellas situaciones que requieren de mayor tiempo para su implementación.
- 3- El Código de Ética (principios y valores) de la Entidad se actualizó siguiendo con un procedimiento preestablecido con la participación de funcionarios, faltando únicamente el acto administrativo que adopta el documento.
- 4- El Manual de Funciones y Competencias laborales establecido en la Resolución 065 de 2014, se actualizó mediante la Resolución 789 del 03 de junio de 2014, actualización que se dio a conocer a los servidores públicos de la Entidad a través de correo electrónico donde se informó de su ubicación en la página web para su consulta, el cual por transparencia continua publicado en este portal.
- 5- Como estrategia de capacitación integral, durante la vigencia se adelantó por parte de la Subdirección de Talento Humano el “modelo de gestión integral del aprendizaje y Desarrollo Humano”, incluyéndose la etapa de acción formativa. Se realizaron tres jornadas de inducción.
- 6- Se formuló e implementó un Plan de Bienestar Social laboral e incentivos para mejorar la calidad de vida laboral y promover una atención integral en la Entidad.
- 7- Se culminó la etapa de estructuración de los proyectos del sistema de evaluación y desempeño y la formulación del nuevo proyecto del Estatuto de Carrera, quedando pendiente la etapa de validación para su posterior adopción por parte del Señor Defensor del Pueblo.
- 8- La Entidad cuenta con el Plan Estratégico 2013 - 2016, en su contenido se puede visibilizar la misión, visión, objetivo institucionales, el Plan Operativo Estratégico (POE) y

el Plan de Acción Anual donde se definen las responsabilidades y metas frecuentes por parte de los gerentes públicos, lo anterior con el ánimo de asegurar el cumplimiento de los fines para los que fue creada la Defensoría del Pueblo.

9- Con la Resolución 1934 del 15 de diciembre de 2014 se adoptaron los procesos y procedimientos estratégicos; de soporte; de monitoreo; de evaluación de la defensoría del Pueblo.

10- Evaluación de la satisfacción del cliente: En cumplimiento del Decreto 025/14, se fortaleció e implementó el área de servicio al ciudadano, peticiones, quejas, reclamos sugerencias, denuncias y felicitaciones -PQRSDF-, en la Secretaría General, estableciéndose un canal de comunicación entre la Defensoría del Pueblo y sus usuarios, que provee información útil para la revisión y análisis de los procesos y para la formulación de acciones correctivas tendientes a eliminar las causas de las quejas y mejorar la prestación de los servicios de la Entidad. Para ello la entidad cuenta con diferentes canales (canal presencial a nivel central y regional), ventanilla de correspondencia (a nivel central y regional), página Web (buzon.pqrsdf@defensoria.gov.co), Línea Telefónica (a nivel central y regional), Buzones (nivel central y regional).

Debilidades

1- Estructura organizacional: la entidad cuenta con una estructura organizacional por procesos conforme a lo definido en el Decreto 025 de 2014. Sin embargo, se hace necesario verificar la estructura de aquellas defensorías regionales que cuentan con un número representativo de funcionarios, esto con el fin de facilitar su gestión y su clima laboral.

2- Mejorar la interacción entre el nivel central y el regional, asegurando el conocimiento de los procedimientos construidos por las Direcciones Nacionales, buscando optimizar el servicio que se le presta a los usuarios.

3- Mejorar la comunicación externa y la página web de la Entidad, optimizando la estrategia para dar a conocer entre otras la información referente al directorio de funcionarios y de los contratos de prestación de servicios.

4- Actualizar el portafolio de servicios en cada uno de los puntos en donde se atienden usuarios por parte de la Entidad.

5- Realizar encuestas de percepción externa sobre la gestión de la Entidad.

6- Actualizar la política de comunicaciones en armonía con la actual estructura organizacional, junto con la matriz de comunicaciones y las guías de apoyo para las tareas informativas.

- 7- Revisar y ajustar los procesos en respuesta a las sugerencias, quejas, peticiones, reclamos o denuncias por parte de la ciudadanía en respuesta a: gestión de la entidad, necesidades y prioridades en la prestación del servicio, satisfacción y opinión de los usuarios y partes interesadas; recomendaciones y/o sugerencias por parte de los servidores.
- 8- Ajustar los indicadores de gestión de la Entidad, tomando como referencia las correcciones y mejoras que van presentando los diferentes procesos.
- 9- Incluir en el manual de operaciones los indicadores de los procesos y actualizarlos periódicamente, permitiendo que sea de fácil acceso a todos los usuarios.
- 10- Mejorar los espacios de opinión y satisfacción de los usuarios en la formulación de los planes, programas y proyectos que desarrolla la Defensoría del Pueblo.
- 11- Revisar que la política de administración del riesgo permita establecer los niveles para calificar el impacto en los procesos, así como también la determinación de los responsables del monitoreo y seguimiento a los mapas de riesgo, junto con la periodicidad del seguimiento.
- 12- En la identificación de los riesgos tener en cuenta los factores de riesgo analizados sobre los procesos y medir la efectividad de los controles a través de indicadores.
- 13- Generalizar la utilización de los planes de mejoramiento individual.

Diligenciado por:	RICARDO ARTURO ARIAS BELTRAN	Fecha:	27/02/2015 04:33:55 p.m.
Enviado por:	JORGE ARMANDO OTALORA GOMEZ	Fecha:	27/02/2015 04:34:12 p.m.