

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	Tercer cuatrimestre de 2013
		Fecha de Elaboración	Enero 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 septiembre de 2013 y el 31 de diciembre de 2013, lo cual se realiza en el ámbito de los Subsistemas del Modelo Estándar de Control Interno (MECI), así:

1. Subsistema de control estratégico

1.1 Componente Ambiente de Control

- Acuerdos compromisos o protocolos éticos

La Resolución 931 de 2002, adopta el Código de Ética de la Defensoría del Pueblo, el cual es considerado como un modelo de gestión ético que orienta el actuar de las personas que laboran en la entidad frente a los distintos grupos de interés con los que se relacionan.

Teniendo en cuenta que resulta imperiosa la difusión de esta herramienta a todos los funcionarios de la entidad, en el transcurso del periodo analizado se realizaron actividades de sensibilización e interiorización del Código de Ética, labor que se llevó a cabo dentro del programa de inducción institucional realizado en el nivel central y en las Defensorías Regionales.

- Desarrollo del talento humano

Durante los meses de septiembre a diciembre de 2013, la Defensoría del Pueblo a través de la Coordinación de Gestión del Talento Humano realizó actividades en favor del desarrollo del talento humano referidas a la capacitación, formación, bienestar social, carrera administrativa, seguridad y salud ocupacional así:

- Actividades de Seguridad Social y Salud Ocupacional

Programa	Número de actividades
Programa de aseguramiento Legal y de Gestión	9
Programa inspecciones de seguridad	3
Programa de manejo de emergencias	3
Programa medicina preventiva y del trabajo	5
Sistema de Vigilancia Epidemiológica de Riesgo Psicosocial	4
Sistema de Vigilancia Epidemiológica de Riesgo Biomecánico	3

Fuente: Información proporcionada por la Coordinación de Gestión del Talento Humano

- Actividades de Bienestar Social

Actividad	Fecha de realización
Seminario Taller “Defendiendo nuestras familias”	Todos los martes del 16 de julio al 19 de noviembre
Día del Amor y La Amistad	20 de septiembre
Talleres De Cocina Gourmet	07 de octubre 16 diciembre 18 diciembre
Concurso decoración navideña	18 de diciembre
Curso de decoración navideña	11, 12 y 13 de diciembre
Actividad de integración de fin de año	20 de diciembre

Fuente: Información proporcionada por la Coordinación de Gestión del Talento Humano

- Actividades de capacitación y formación

Fecha	Evento	Número de participantes
Se culminó el 23 de diciembre	Seminario Taller en clima organizacional y resolución de conflictos.	317 participantes en 26 Regionales
13-14-15 de noviembre	Inducción	60
Noviembre y diciembre	Diplomado en Contratación Estatal- con la Universidad del Rosario.	30
21 y 22 de noviembre	Participación en el Tercer Congreso Internacional de Derecho Disciplinario realizado por el Instituto de Estudios del Ministerio Público.	6
Octubre	Seminario Plan Institucional de Capacitación (8 horas). Realizó la ESAP.	5
Octubre	Seminario en MECI (8horas). Realizó la ESAP	6
Octubre	Seminario en Contratación Estatal y Contratos Plan (8 horas). Realizó la ESAP	6
Septiembre	Seminario en gestión documental (8 horas). Realizó la ESAP.	6
Septiembre	Seminario de aprendizaje organizacional (8 horas). Realizó la ESAP.	5
Septiembre	Seminario presupuestal y financiero (8 horas). Realizó la ESAP.	5
Septiembre	Nuevo Código De Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo (8 horas). Realizó la ESAP.	4

Fuente: Información proporcionada por la Coordinación de Gestión del Talento Humano

- Actividades relacionadas con la carrera administrativa

Actividad	Fecha de realización
Revisión de las concertaciones de objetivos y de las evaluaciones de desempeño de los servidores públicos inscritos en el escalafón de carrera administrativa.	Septiembre - Diciembre
Realización de informes relacionados con los servidores públicos y dependencias que faltan por evaluar y concertar objetivos.	Septiembre - Diciembre
Proyección de oficios, capacitaciones y orientación a los servidores respecto a la concertación de objetivos, evaluación del desempeño y acuerdos laborales.	Septiembre - Diciembre
Gestión relacionada con los acuerdos laborales de los funcionarios que se encuentran en provisionalidad.	Septiembre - Diciembre
Participación en la elaboración del proyecto de mejoramiento de carrera administrativa.	Septiembre - Noviembre

Fuente: Información proporcionada por la Coordinación de Gestión del Talento Humano

1.2 Componente Direccionamiento estratégico

- Planes y programas

La Resolución 1014 del 15 de julio de 2013 adopta 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).¹

¹ 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.

En la vigencia 2013, el Plan Operativo Estratégico - POE - 2013, conformado por un total de 91 actividades y 135 productos estratégicos alcanzó un porcentaje de cumplimiento del **93%**.

A continuación se presentan los resultados logrados para cada énfasis de acción:

Descripción	Porcentaje alcanzado
1. Cultura en Derechos Humanos y Derecho Internacional Humanitario	97%
2. Víctimas del conflicto armado y escenarios de paz	86%
3. Derechos Económicos, Sociales, Culturales, Colectivos y del Ambiente	94%
4. Fortalecimiento Institucional	94%
Plan Operativo Estratégico POE - 2013	93%

Fuente: Información proporcionada por la Oficina de Planeación

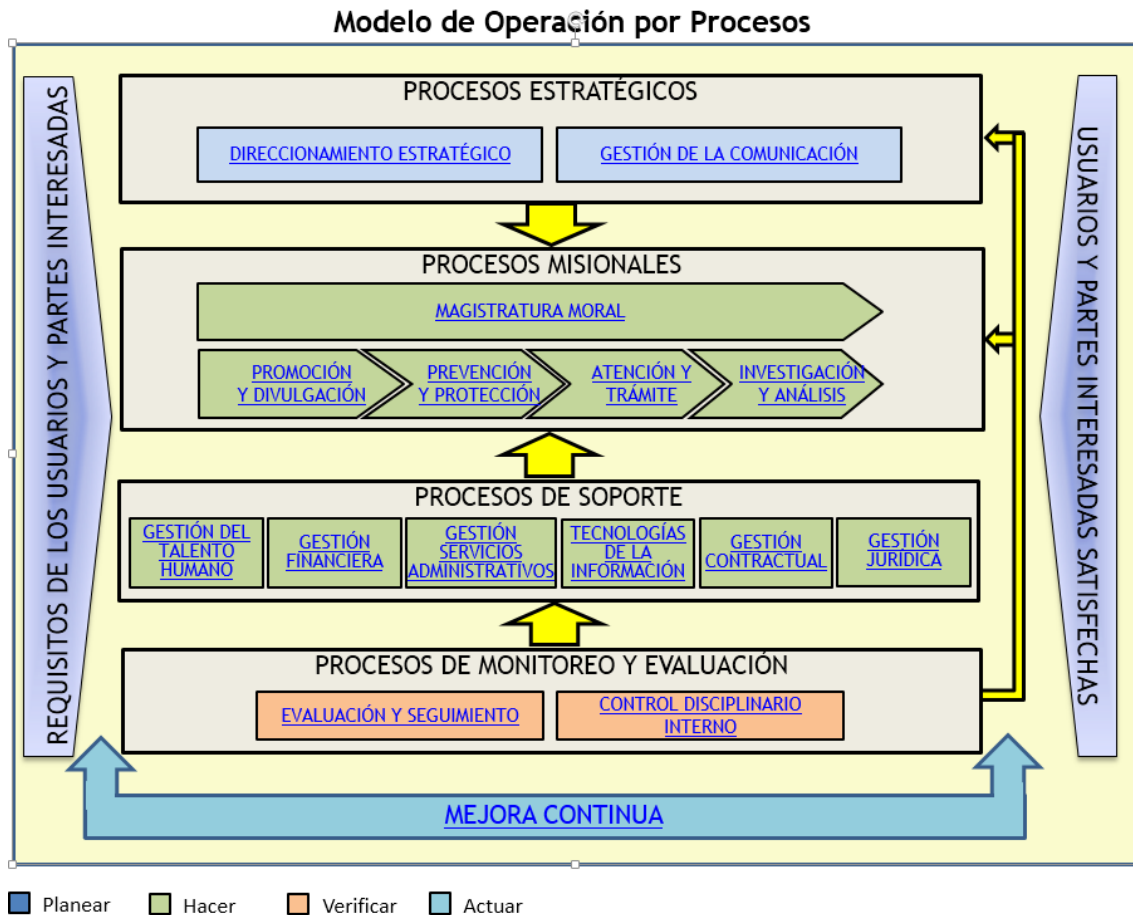
Ahora bien, la realización de estas actividades y productos estratégicos del POE se apoyaron en los recursos asignados y ejecutados en los proyectos de inversión así:

Descripción	Proyectos de Inversión sobre los que se apoyo	% de presupuesto ejecutado sobre compromisos
1. Cultura en Derechos Humanos y Derecho Internacional Humanitario	Divulgación y promoción de los derechos humanos en Colombia.	94,98%
2. Víctimas del conflicto armado y escenarios de paz	Implementación del sistema de alertas tempranas para la prevención de las violaciones masivas de derechos humanos en Colombia.	98.47%
	Asesoría, Orientación y Acompañamiento a las víctimas del conflicto armado interno Nacional.	97.63%
	Protección fortalecimiento de la gestión de la Defensoría del Pueblo para la prevención y atención al desplazamiento forzado.	97.19%
	Administración, control y organización institucional para apoyo a la administración de Defensoría Pública.	93,59%
3. Derechos Económicos, Sociales, Culturales, Colectivos y del Ambiente	Implementación del programa de seguimiento y evaluación de las políticas públicas en derechos humanos.	77.53%
4. Fortalecimiento Institucional	Adquisición, compra, mejoramiento, construcción y adecuación de sedes en las regionales y seccionales.	97.70%
	Implementación del sistema de gestión documental de la Defensoría del Pueblo.	100%
TOTAL DE PORCENTAJE DE EJECUCIÓN 96.46%		

Fuente: Información proporcionada por la Oficina de Planeación

- Modelo de operación por procesos

Debido a la importancia institucional de trabajar articuladamente a través de la gestión por procesos, el Comité de Coordinación de Control Interno mediante sesión del 05 de noviembre de 2013, aprobó el ajuste del mapa de procesos de la entidad, este cambio fue adoptado mediante la Resolución Interna 1822 de 2013 del 31 de diciembre de 2013 y su representación gráfica es la siguiente:



Este mapa de procesos se encuentra integrado por los siguientes tipos de procesos:

A. Procesos estratégicos: procesos sobre los cuales la entidad soporta su estrategia institucional. Se encuentran conformados por:

- Proceso de Direccionamiento estratégico
- Proceso Gestión de la comunicación

B. Procesos misionales: estos incluyen los procesos fundamentales para la realización de la misión institucional, a saber:

- Proceso de Magistratura Moral
- Proceso de Promoción y Divulgación
- Proceso de Prevención y Protección
- Proceso de Atención y Trámite: compuesto de los subprocesos de Atención y Trámite de peticiones, Subproceso de Recursos y Acciones Judiciales, Subproceso de Defensoría Pública.
- Proceso de Investigación y Análisis

C. Procesos de soporte: sobre estos procesos se apoya la provisión de recursos que se necesitan para la realización de los demás procesos de la entidad.

El mapa de procesos propuesto se compone de los siguiente procesos de soporte:

- Gestión del talento humano
- Gestión financiera
- Gestión de servicios administrativos
- Tecnologías de la información
- Gestión contractual
- Gestión jurídica

D. Procesos de monitoreo y evaluación, integrados por:

- Proceso de evaluación y seguimiento
- Control Disciplinario Interno

En cuanto a la mejora continua, este es un principio rector del Sistema de Gestión de Calidad, cuyo objetivo es mejorar continuamente todos los procesos, procedimientos, actividades y tareas que realiza la entidad.

- Estructura organizacional

A corte 31 de diciembre de 2013, El organigrama de la entidad que se encontraba publicado en la página web de la Defensoría no presentaba modificación alguna.

Sin embargo y con ocasión de lo dispuesto por la Ley 1642 del 12 de julio de 2013, durante el periodo analizado la entidad realizó las siguientes actividades para que el Gobierno Nacional dentro del término previsto expida la normatividad para reestructurar la entidad:

Actividad	Fecha de realización
Consolidación e informe de cargas de trabajo	Septiembre a octubre
Supervisión y coordinación permanente a la Consultoría de las cargas de trabajo, proyectos de decreto de estructura orgánica, nomenclatura y clasificación de empleos, manual de funciones y competencias laborales, memorias justificativas y estudio técnico.	Septiembre a diciembre
Elaboración y cálculos presupuestales de costo de reestructuración	Septiembre
Consolidación de presentaciones ante Defensor del Pueblo, Cooperación Internacional y DAFP	Octubre
Radicación y sustentación ante el DAFP y su correspondiente ajuste a observaciones realizadas por dicha Entidad.	Noviembre y Diciembre

Fuente: Información proporcionada por la Coordinación de Gestión del Talento Humano

1.3 Administración de Riesgos

- Contexto estratégico, Identificación de Riesgos, Análisis de Riesgo, Valoración del Riesgo y Políticas de Administración de Riesgo:

Durante el cuatrimestre comprendido entre los meses de septiembre a diciembre de 2013, la Defensoría del Pueblo actualizó sus mapas de riesgos operativos y de corrupción a nivel central y regional. Esta actualización de los riesgos de la entidad partió de los siguientes insumos:

- “Nuevo Instructivo para la Elaboración de riesgos” expedido por la Oficina de Planeación.
- Mapa de riesgos vigente
- Informes de auditoría Interna realizados a las dependencias por parte de la Oficina de Control Interno
- Hallazgos de la Contraloría General de la República
- Mapa de Procesos y Procedimientos de la Defensoría del Pueblo

- Guía para la Administración del Riesgo elaborada por el Departamento Administrativo de la Función Pública - DAFP-
- Estrategia para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano elaborada por el Departamento Nacional de Planeación -DNP

2. Subsistema control de gestión

2.1. Actividades de control: Políticas de Operación, Procedimientos, Controles, Indicadores y Manual de Procedimientos.

La Defensoría del Pueblo en el transcurso del cuatrimestre en estudio enfocó sus esfuerzos en el ajuste y actualización de la documentación que le permitiera realizar sus actividades de forma estandarizada y controlada, es así como el Comité de Coordinación de Control Interno en sesión del 11 de diciembre del 2013, aprobó las siguientes herramientas de gestión:

- Caracterización del proceso, procedimientos y ficha técnica del proceso de Direccionamiento Estratégico.
- Caracterización del proceso, procedimientos y ficha técnica de indicadores del proceso de Gestión de la Comunicación.
- Caracterización del proceso, procedimientos y ficha técnica de indicadores del proceso de Gestión del Talento Humano.
- Caracterización del proceso, procedimientos y ficha técnica de indicadores del proceso de Gestión Financiera.
- Caracterización del proceso, procedimientos y ficha técnica de indicadores del proceso de Tecnología de la Información y la Comunicación.
- Caracterización del proceso, procedimientos y ficha técnica de indicadores del proceso de Gestión Jurídica.
- Caracterización del proceso, procedimientos y ficha técnica de indicadores del proceso de Gestión de Servicios Administrativos.
- Caracterización del proceso, procedimientos y ficha técnica de indicadores del proceso de Evaluación y Seguimiento.
- Caracterización del proceso, procedimientos y ficha técnica de indicadores del proceso de Control Disciplinario Interno.

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, la cual se construyó con la participación de los líderes de los procesos, las Defensorías Delegadas y las Defensorías Regionales.

2.2 Información

“La Defensoría del Pueblo cuenta con los siguientes sistemas de información que apoyan la gestión misional:

- Sistema de Información Visión Web ATQ (Dirección Nacional de Atención y Trámite de Quejas).
- Sistema de Información Visión Web Preconsulta (Centro de Atención Ciudadana - CAC).
- Sistema de Información Visión Web Defensoría Pública (Dirección Nacional de Defensoría Pública).
- Sistema de Información Visión Web Acciones Populares y de Grupo RAP - RAG
- Sistema de Información Visión Web RAJ (Dirección Nacional de Recursos y Acciones Judiciales).
- Sistema de Información Prosedher (Delegada de Políticas Públicas).

Así mismo, la entidad ha avanzado en el diseño y desarrollo de los módulos de monitoreo, advertencia y seguimiento del Sistema de Información del SAT - SISAT.

De igual forma en el periodo evaluado se hicieron las siguientes adquisiciones de software y hardware para el soporte de la infraestructura informática de la entidad:

- Compra de 180 Computadores y 44 Portátiles
- Compra de 2000 Licencias de Office365 - Solución de Correo en la Nube
- Compra de 2447 Licencias Call de Windows Server - Directorio Activo LDAP
- Compra de 30 Escáner
- Compra de 13 impresoras
- Compra de 5 Switchs CISCO
- Compra de un (1) Servidor para proyecto Sistema de Información SISAT
- Compra de dos (2) licencias SQL Server y Licenciamiento Windows Server
- Compra de Elementos de Red para Cableado en las Regionales Bolívar y Antioquia”²

2.3 Comunicación Pública

La comunicación ha sido uno de los factores sobre los cuales se ha hecho bastante énfasis en la Defensoría del Pueblo durante el periodo analizado, situación que ha propiciado el mejoramiento del flujo de información tanto a nivel interno como externo, a continuación se presentan las actividades realizadas en ambos niveles:

² Información proporcionada por la Oficina de Sistemas y Estadística

- Comunicación interna

Mes	Medio	Actividad
Septiembre	Boletín Interno Virtual Paloma Mensajera	18 notas publicadas sobre diversos temas internos de la entidad
	Red de Carteleras	34 recortes periodísticos colgados en las carteleras de la entidad
	Monitoreo de Medios	60 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	No se realizó ninguna campaña en este mes
Octubre	Boletín Interno Virtual Paloma Mensajera	19 notas publicadas sobre diversos temas internos de la entidad
	Red de Carteleras	28 recortes periodísticos colgados en las carteleras de la entidad
	Monitoreo de Medios	46 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 Día de la Calidad y otra sobre el simulacro de evacuación.
Noviembre	Boletín Interno Virtual Paloma Mensajera	43 notas publicadas sobre diversos temas internos de la entidad
	Red de Carteleras	32 recortes periodísticos colgados en las carteleras de la entidad
	Gobierno en Línea	Se realizó una campaña para capacitar a los funcionarios sobre la importancia de conocer e involucrarse en todos los proyectos y propuestas de Gobierno en Línea.
	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	No se realizó ninguna campaña en este mes
Diciembre	Boletín Interno Virtual Paloma Mensajera	54 notas publicadas sobre diversos temas internos de la entidad
	Red de Carteleras	12 recortes periodísticos colgados en las carteleras de la entidad
	Gobierno en Línea	Se realizó una campaña para capacitar a los funcionarios sobre el cambio de correo electrónico del .org al .gov, siguiendo las indicaciones de Gobierno en Línea.
	Monitoreo de Medios	36 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 los eventos navideños y de decoración y otra sobre la implementación de Office 365 y el nuevo correo institucional.

Fuente: información proporcionada por la Oficina de Prensa

Partiendo de la importancia que significa que todos los funcionarios de la entidad tengan acceso a la información institucional de forma eficaz, la página web de la entidad ha sido objeto de ajustes y actualizaciones. Ahora es posible que se tenga acceso en línea a información relativa a la gestión estratégica, planeación presupuestal, Calidad, MECI, Sistema de Control Interno, Gestión Documental, Información contable, Plan de Compras, Código de ética, principios y valores.

- Comunicación externa

La entidad en el último cuatrimestre avanzó significativamente en la implementación de la Estrategia de Gobierno en línea y Atención al Ciudadano, llevando a cabo las siguientes actividades:

- Realización y publicación de la carta de trato digno al ciudadano, de conformidad con lo establecido en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo Ley 1437 de 2011.
- Participación en la Capacitación de Gobierno en línea, realizada el 26 y 27 de noviembre de 2013 en el marco del evento E-EXPERIENCE organizado por el Ministerio de la Tecnología de la Información y Comunicaciones en el Planetario Distrital.
- Divulgación a los funcionarios de la entidad sobre la convocatoria que estaba realizando el Ministerio de las Comunicaciones para la inscripción a los cursos virtuales en Gobierno en Línea y gestión de TI durante el 2013.
- Jornadas de Sensibilización de Gobierno en Línea a todos los funcionarios de la entidad.

Igualmente, la Defensoría del Pueblo con el propósito de que los usuarios puedan acceder a información sobre los servicios ofrecidos de forma on-line, abrió el enlace de “Atención al ciudadano”, espacio el que se encuentra información acerca de:

- Carta de trato digno al ciudadano
- Servicios prestados por la Defensoría del Pueblo
- Como presentar peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias relacionadas con las actividades propias de la entidad.

Del mismo modo, la entidad ha utilizado distintos medios para dar a conocer la posición de la entidad frente a los diversos temas del acontecer nacional, brindar asesoría y atención oportuna, mostrar al Defensor del Pueblo como un agente neutral entre el gobierno y la sociedad y exponer la gestión alcanzada por la entidad, así:

Mes	Medio	Actividad
Septiembre	Página web - correo electrónico	22 Comunicados de prensa
	Visitas defensoriales	Visita a Tunja con el fin de actuar como garante ante los procesos de negociación entre labriegos y Gobierno Nacional.
	Radio - Twitter	Alianza con Caracol Radio, en este mes se abordaron temas como: recursos legales para personas insatisfechas con sus operador de celular, ¿Qué hacer con un vecino que interrumpe la tranquilidad?, el ABC de los riesgos de la trata y tráfico de personas, el derecho a la educación y el acceso al sistema educativo, entre otros.
Octubre	Página web - correo electrónico	28 Comunicados de prensa
	Visitas defensoriales	Visitas a Ibagué, para la instalación de la Mesa Nacional de Participación Efectiva de las Víctimas. También se visitó Medellín para brindar acompañamiento a familias afectadas por derrumbe de edificio, al Quindío para revisar obras del túnel de la línea y realizar acompañamiento a comunidades afectadas por la construcción y finalmente se visitó a Bucaramanga, donde se verificó la situación de derechos humanos de esta población, especialmente de las personas afectadas por el basurero El Carrasco y quienes están reclusos en la cárcel Modelo.
	Radio - Twitter	Alianza con Caracol Radio, en este mes se abordaron temas como: los derechos colectivos entorno al servicio de servicios públicos, los pasos a seguir en el proceso de restitución de tierras, las medidas que se deben tomar cuando los hinchas dañan bienes ajenos, los derechos de las comunidades vulnerables y la migración de los indígenas a las ciudades, la asesoría que ofrece la Defensoría a las personas que hayan tenido

		accidentes por culpa de malla vial.
Noviembre	Página web - correo electrónico	27 Comunicados de prensa
	Visitas defensoriales	Visitas: puerto de Buenaventura, para verificar la difícil de situación de derechos humanos que están viviendo la comunidad. A Montería con el fin de revisar la situación de docentes amenazados de la región. En estos lugares se realizó gestión defensorial haciendo llamados urgentes a las entidades correspondientes para atender las principales necesidades de los colombianos.
	Radio	Alianza con Caracol Radio, en este mes los temas tratados fueron: curso de amonestación que reciben las familias en la Defensoría del Pueblo frente a violencia intrafamiliar, consecuencias del mal uso de la pólvora, proceso de denuncia por fraude en cuenta bancaria - medidas de prevención, derechos asociados al servicio de taxi durante fin de año. Estas temáticas que fueron abordadas por delegados y directores que enviaron mensajes claros a los oyentes sobre los servicios y asesorías que ofrece la Defensoría del Pueblo.
Diciembre	Página web - correo electrónico	Rendición de cuentas 2013 el lunes 23 de diciembre de 2013 16 Comunicados de prensa
	Eventos defensoriales	Se coordinó la realización de dos eventos, el primero de ellos, el desayuno “amigos de la Defensoría”, que contó con la presencia de comunidad internacional, se dieron a conocer dos videos, uno de ellos que muestra la gestión realizada en las Casas de Derechos de Altos de Cazucá de Soacha y la vereda Granizal en Bello Antioquia, el otro el video que da a conocer la acción defensorial realizada en el último año de gestión del Defensor del Pueblo; el segundo evento fue el lanzamiento de la cartilla “Conozco mis derechos y deberes en los servicios de salud”, en esta oportunidad se contó con la presencia del Ministro de Salud Alejandro Gaviria y diferentes representantes de entidades de salud.
	Radio - Twitter	Campaña " No más niños quemados con pólvora". Estas cuñas radiales se replicaron este mes con el fin de defender los derechos de los infantes, en esta época del año.

Fuente: Oficina de Prensa

Es importante destacar que durante el periodo analizado el Defensor del Pueblo, en ejercicio de la magistratura moral, realizó pronunciamientos respecto a los siguientes temas de trascendencia nacional:

- Derrumbe edificio Space en Medellín
- Crisis en la población de Tumaco
- Medidas preventivas frente a niños quemados con pólvora
- Desplazamiento en el puerto de Buenaventura
- Problemas por construcción del Túnel de la Línea
- Participación de las víctimas en conversaciones de paz en la Habana
- Violencia contra mujeres
- Crisis en operación área con la empresa Avianca
- Convocatoria gran mesa nacional para soluciones en problemas de salud
- Muerte de Nelson Mandela
- Inclusión de nuevos medicamentos y procedimientos en el POS
- Ley que reforma código penitenciario.

3- Subsistema control de evaluación

La Oficina de Control Interno de la Defensoría del Pueblo en cumplimiento a lo proyectado en el Programa General de Actividades (PGA) aprobado por el Comité de Coordinación de Control Interno, realizó las siguientes actividades enmarcadas dentro de sus roles así:

- Actividades de Acompañamiento y Asesoría
 - Acompañamiento y Asesoría la implementación del Sistema de Gestión de Calidad.
- Actividades de Evaluación y Seguimiento
 - Auditoría a la Gestión financiera
 - Auditoría a Convenio de Cooperación Internacional con la Embajada del Reino de los Países Bajos
 - Auditoría Atención y Trámite de Quejas-ATQ
 - Auditoría Defensoría Regional Valle
 - Auditoría Defensoría Regional Bogotá
 - Auditoría al proceso de Gestión de la Tecnología y las Comunicaciones
 - Auditoría a la Contratación
 - Evaluación y Seguimiento al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano - Seguimiento aleatorio a Derechos de Petición
 - Seguimiento a Informes de Acompañamiento y Auditorías OCI
 - SUIP- SIGEP - Seguimiento sistema único de información de personal
 - Seguimiento Gestión contractual de la Defensoría en la página del SECOB
 - Seguimiento a Comités Misionales
 - Seguimiento al aseguramiento y legalización de bienes
 - Seguimiento al Plan de Mejoramiento presentado a la CGR
- Actividades con respecto a la relación con entes externos
 - Informe Estado de Control Interno, Art. 9 Ley 1474 de 2011, se publicó en la página Web de la Defensoría el informe correspondiente a los meses de mayo, junio, julio y agosto de 2013.
 - Informes de austeridad a la Contraloría General de la República.
 - Seguimiento del Registro oportuno al Sistema LITIGOB Ejercicio de la Secretaría Técnica del Comité de Coordinación de Control Interno.
- Actividades de fomento de la Cultura del Control
 - Realización del Diplomado en Sistemas Integrados de Gestión del 25 de julio al 10 de octubre de 2013, dictado por la Escuela Superior de Administración Pública (ESAP), quien certificó a 43 funcionarios del nivel central de la entidad.
 - Se realizó el seguimiento quincenal a las actividades desarrolladas por la OCI, para un total de 19 actas de Comité Primario OCI.

- Seguimiento a planes de mejoramiento por procesos

A pesar de que la Oficina de Control Interno, ha solicitado y reiterado a los líderes de los procesos y/o dependencias objeto de auditorías, evaluaciones y seguimientos, la realización de planes de mejoramiento y envío de las evidencias de ejecución de los mismos, aún se denotan debilidades en el desarrollo de las herramientas para la mejora continua en la entidad.

- Seguimiento a planes de mejoramiento institucionales

La Oficina de Control Interno en cumplimiento a sus funciones, evaluó a corte 31 de diciembre de 2013 el cumplimiento de las acciones planteadas en el Plan de Mejoramiento Institucional presentado a la Contraloría General de la República como consecuencia de la auditoría practicada sobre la vigencia 2011.

De otra parte y como resultado de la auditoría llevada a cabo por la Contraloría General de la República a la vigencia 2012, el Comité de Coordinación de Control Interno en sesiones del 23 y 24 de diciembre de 2013, planteó y aprobó un plan de mejoramiento para el tratamiento de los hallazgos incluidos en el informe final de auditoría.

RECOMENDACIONES

- Reiterar la necesidad de que se genere dinamismo que se necesita en el Comité de Verificación y Seguimiento de la Gestión Ética en la Defensoría del Pueblo, para lograr la consolidación de las actividades que se tienen pendientes respecto al tema ético y de valores en la entidad.
- Contemplar dentro de la gestión por procesos el nuevo engranaje institucional que implica la reestructuración de la entidad.
- Levantar y ajustar los documentos y controles que apoyen los procesos de carácter misional en la entidad y proseguir con la implementación y sostenibilidad de los procesos, procedimientos e indicadores ya aprobados por el Comité de Coordinación de Control Interno.
- Ajustar el Manual de Operaciones de la entidad y publicarlo en la página web.
- Proseguir con las actividades tendientes a la implementación de la Estrategia de Gobierno en línea y Atención al Ciudadano, de tal forma que se definan los lineamientos, parámetros, métodos y controles tendientes a mejorar la calidad y accesibilidad de la ciudadanía a los servicios que se prestan en la entidad.

- Trabajar sobre la accesibilidad on-line de los servicios que se prestan en la Defensoría del Pueblo, para así lograr que los usuarios realicen algunos trámites remotamente sin necesidad de tener que desplazarse hasta las sedes de la entidad.
- Mejorar los controles internos, el planteamiento y ejecución de los planes de mejoramiento en cada una de las dependencias de la entidad, para así lograr un efectivo mejoramiento en favor de nuestros usuarios.
- Continuar con la gestión de los riesgos actualizados durante la vigencia 2013.

Finalmente es preciso informar que en el transcurso de los meses de septiembre a diciembre de 2013 no se conocieron actos de corrupción en la Defensoría del Pueblo.

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	Segundo cuatrimestre de 2013
		Fecha de Elaboración	Septiembre de 2013

Presentación

En cumplimiento de lo ordenado 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 periodo comprendido entre los meses de mayo al mes de agosto de 2013, lo cual realiza en el marco de los subsistemas del Modelo Estándar de Control Interno (MECI), así:

1. Subsistema de control estratégico

1.1 Componente ambiente de control

- Acuerdos compromisos o protocolos éticos

La Defensoría del Pueblo cuenta con un Código de Ética adoptado mediante Resolución 931 de 2002. En este, confluyen los parámetros éticos sobre los cuales se soporta el actuar institucional “para actuar en salvaguardia de quienes lo necesitan y brindar el apoyo necesario para promover la legitimidad de los Derechos Humanos que procuramos que sean respetados y defendidos”¹

Conscientes de la necesidad de difundir, interiorizar y mejorar nuestro código ética, el transcurso del periodo analizado la entidad llevó a cabo:

- Expedición de la Resolución No. 708 de 2013 de fecha 15 de mayo de 2013, mediante la cual se modifica la integración y funciones del Comité de Verificación y Seguimiento de la Gestión Ética en la Defensoría del Pueblo con el fin de generar la dinámica necesaria para la comunicación, divulgación, verificación y seguimiento de los programas de gestión ética y formación de valores en la entidad.
- Publicación del Código de Ética en la página web de la entidad (hipervínculo http://www.defensoria.org.co/red/index.php?_item=011611&_secc=01&ts)
- Realización de conversatorios éticos en los distintos procesos de la entidad, que tienen por objeto la interiorización de los principios éticos que orientan al talento humano de la Defensoría del Pueblo.
- Esta pendiente la actualización del Código de Ética de acuerdo a la planeación estratégica de la Entidad prevista en la Resolución Interna 1014 de 2013.

¹ Código de Ética de la Defensoría del Pueblo p. p 3

- Desarrollo del talento humano

Teniendo en cuenta la relevancia institucional que significa el contar con un talento humano competente, comprometido y motivado, la Defensoría del Pueblo a través de Coordinación de Gestión del Talento Humano realizó en los meses de mayo a agosto de 2013, las siguientes actividades:

- Actividades de seguridad social y salud ocupacional

En este periodo de acuerdo a lo informado por la Coordinación de Talento Humano, se avanzó en el diseño, planeación y ejecución de los siguientes programas de seguridad social y salud ocupacional:

Programa	Actividades desarrolladas
Programa de aseguramiento legal y de gestión	14
Programa riesgo público	1
Programa de manejo de emergencias	3
Programa medicina preventiva y del trabajo	31
Sistema de Vigilancia Epidemiológica de Riesgo Psicosocial	54

- Actividades de Bienestar Social

Actividad	Fecha de realización
Campeonato de tejo y minitejo	4 de mayo de 2013
Celebración del día de la madre	10 de mayo de 2013
Mini-feria Comercial	20 al 24 de mayo de 2013
Mini Olimpiadas Deportivas	todos los sábados desde el 20 de julio hasta el 5 de octubre
Caminata ecológica	29 de junio
Celebración del día del padre	14 de junio
Celebración del día del conductor	16 de julio
Seminario - Taller defendiendo nuestras familias	Del 16 de julio al 19 de noviembre (los días martes)

- Actividades de capacitación y formación

Durante el tiempo objeto de análisis la Defensoría del Pueblo llevó a cabo las siguientes actividades de capacitación y formación de su talento humano:

Fecha	Evento	Participantes
julio - agosto	Seminario-Taller en clima organizacional para 25 regionales: Risaralda, Meta, Amazonas, Bolívar, Chocó, Huila, Magdalena, Casanare, Magdalena Medio.	114
4 y 11 de septiembre	Seminario derechos de autor y conexos	46
julio - octubre	Diplomado en sistemas integrados de gestión (ESAP y Control Interno)	45
3, 4 y 5 de julio	Inducción básica institucional	60
9 julio	Seminario gestión pública distrital (ESAP)	4
13 agosto	Seminario de contratación estatal (ESAP)	4
27 agosto	Seminario nuevo Código Procedimiento Administrativo (ESAP)	10
28 agosto	Seminario planeación estratégica (ESAP)	5
8 mayo	Seminario gestión financiera pública (ESAP)	4
15 mayo	Seminario nuevo Código Procedimiento Administrativo (ESAP)	10
5 junio	Seminario régimen de regalías y formulación de proyectos (ESAP)	7
19 junio	Liquidación de sentencias (ESAP)	5
14 mayo - 4 junio	Excel básico y avanzado (SENA)	8
junio - agosto	Fotografía (SENA)	12
Mayo	Especialización en DIH aplicado al conflicto armado (becas)	3

- Estilo de Dirección

La Dirección de la Defensoría del Pueblo ha asumido un estilo de gestión propio basado en la comunicación, la organización, el seguimiento y la evaluación. En razón de lo anterior y con el ánimo de mejorar su Sistema de Control Interno, su Modelo Estándar de Control Interno y el su Sistema de Gestión de Calidad expidió las Resoluciones números 602, 603, 604, 605 y 606 de 2013. Así mismo, se han realizados ajustes a los reglamentos internos de los diversos Comités de la entidad (Comité de Verificación y Seguimiento, Comité de Bajas, Comité Nacional de Incentivos, Comité Técnico de Sostenibilidad Contable, Comité de Coordinación de Control Interno).

En virtud de lo anterior, durante el periodo analizado se han llevado a cabo diversos comités, reuniones y encuentros que han conllevado a mejorar la calidad y oportunidad de la toma de decisiones y de la comunicación en el nivel directivo situación que ha facilitado el despliegue de los objetivos organizacionales.

Igualmente, la Dirección ha desplegado una orientación a fortalecer la atención al usuario lo que se evidencia entre otras cosas en el manejo de medios de comunicación y la página web de la Entidad.

1.2. Componente direccionamiento estratégico

- Planes y programas

La Defensoría del Pueblo mediante Resolución 1014 del 15 de julio de 2013, adoptó el Plan Estratégico Institucional para la vigencia 2013-2016, en el que se definen claramente la misión, la visión, los principios orientadores y los siguientes énfasis de acción de la entidad:

1. Cultura de derechos humanos y derecho internacional humanitario.
2. Víctimas del conflicto armado y escenarios de paz.
3. Derechos económicos, sociales, culturales, colectivos y del ambiente.
4. Fortalecimiento institucional.

Para cada uno de los énfasis de acción descritos en este Plan Estratégico se determinaron una serie de objetivos estratégicos y se proyectaron unos resultados a alcanzar en el año 2016, constituyéndose de esta forma el derrotero de los planes, programas, proyectos y actividades de la entidad.

Así mismo, es importante resaltar que se está realizando el diseño del Plan de Gestión Ambiental y del Plan de Servicio al Ciudadano. Frente a este último es importante señalar que la Defensoría del Pueblo fue escogida por el Departamento Nacional de Planeación como una de las entidades piloto en el Programa Nacional de Servicio al Ciudadano.

- Modelo de operación por procesos

Tomando como base el nuevo direccionamiento estratégico de la entidad vigencia 2013-2016 y ante la importancia de gestionar por procesos sus objetivos, metas, planes y proyectos y actividades; la Defensoría del Pueblo durante el periodo analizado en el presente informe ha realizado reuniones directivas para determinar la conformación y articulación de los distintos procesos que convergen en la entidad, así mismo, se ha avanzado significativamente en la caracterización de los procesos y sus respectivos procedimientos.

-Estructura organizacional

El organigrama de la entidad se encuentra publicado en la página web de la Defensoría y en el transcurso de estos últimos cuatro meses no presentó modificación.

Respecto a lo establecido en la Ley 1448 de 2011, la Defensoría del Pueblo ha orientado sus esfuerzos para dar cumplimiento al parágrafo 1 del artículo 43 en la que menciona *“...el Defensor del Pueblo, en el término de seis (6) meses, reorganizará la estructura de la Defensoría del Pueblo con el fin de garantizar el cumplimiento de las funciones asignadas en la presente ley...”*. Es así como previo un estudio técnico presentado por la entidad, el Departamento Administrativo de la Función Pública mediante Decreto No. 1812 del 21 de agosto de 2013 creó 501 cargos en la planta de personal de empleados públicos de la Defensoría del Pueblo. Es necesario mencionar que la asignación presupuestal para proveer estos cargos se hará a partir de la vigencia 2014.

De otra parte, la Defensoría del Pueblo desde el mes de agosto de 2013 esta realizando los estudios técnicos requeridos para que el Gobierno Nacional en el término de seis (6) meses expida la normatividad para reestructurar la entidad, dado lo dispuesto por la Ley 1642 del 12 de julio de 2013.

-Organizaciones Sindicales

En el mes de julio de 2013, la Dirección y las organizaciones sindicales de la Defensoría del Pueblo, representadas por la Asociación Nacional de Servidores Públicos de la Defensoría del Pueblo (ASDEP) y por la Asociación de Empleados de la Defensoría del Pueblo (ASEMDEP), firmaron el acta final del acuerdo colectivo resultante de las negociaciones colectivas realizadas del 11 de abril al 23 de mayo de 2013.

1.3. Administración de riesgos:

- Contexto estratégico, identificación de Riesgos, análisis de riesgo, valoración del riesgo y políticas de administración de riesgo:

La Defensoría del Pueblo tiene definido los lineamientos para la administración del riesgo en la Resolución 2006 de 2010, igualmente la entidad en el mes de abril consolidó el mapa de riesgos institucional, el cual fue actualizado teniendo en cuenta las

recomendaciones de la Oficina de Control Interno en el informe de evaluación y seguimiento al mapa de riesgos.

A pesar de lo anterior, actualmente se está realizando un nuevo ajuste al mapa de riesgos, tomando como base el nuevo direccionamiento estratégico adoptado a través de la Resolución 1014 del 15 de julio de 2013 y la metodología actualizada del Departamento Administrativo de la Función Pública para la administración del riesgo.

2. Subsistema control de gestión

2.1. Actividades de control: políticas de operación, procedimientos, controles, indicadores y manual de procedimientos.

Teniendo en cuenta la adopción del nuevo plan estratégico de la Defensoría de Pueblo para el periodo 2013-2016, la entidad durante los meses de mayo a agosto de 2013 se ha encaminado en la actualización y ajuste de sus procesos, políticas de operación, procedimientos, controles e indicadores, tarea que durante la elaboración del presente informe aún proseguía.

2.2 Información

La Defensoría del Pueblo cuenta actualmente con sistemas para la generación de información, los cuales soportan la gestión de las operaciones en la entidad, a saber:

“Sistemas de información misionales.

- Sistema de Información Visión Web ATQ (Dirección Nacional de Atención y Trámite de Quejas).
- Sistema de Información Visión Web Preconsulta (Centro de Atención Ciudadana - CAC).
- Sistema de Información Visión Web Defensoría Pública (Dirección Nacional de Defensoría Pública).
- Sistema de Información Visión Web Acciones Populares y de Grupo RAP - RAG.
- Sistema de Información Visión Web RAJ (Dirección Nacional de Recursos y Acciones Judiciales).
- Sistema de Información Prosedher (Delegada de Políticas Públicas).
- Registro Nacional de Desaparecidos (Interinstitucional - Comisión de Búsqueda).
- Sistema de Información Inter-Institucional de Justicia y Paz -SIJYP (Interinstitucional Delegada de Víctimas).

Sistemas de información de apoyo

- Sistema de Información Administrativo y Financiero SIAF.
- Sistema de Información Gestión Documental ORFEO.
- Sistema de Información Disciplinario SIID.
- Sistema de Información STRATEGOS.

Las adquisiciones de software realizadas en la entidad entre los meses de mayo a agosto de 2013 fueron las siguientes:

- Licenciamiento Renovación Antivirus a Nivel Nacional
- Compra de licenciamiento de Sistema de Información STRATEGOS”²

2.3 Comunicación Pública

La Defensoría del Pueblo durante el periodo analizado ha dispuesto de los siguientes medios y estrategias de comunicación para la difusión de la información generada por la entidad tanto a nivel interno como externo:

- “Comunicación interna

Medios: la Revista Digital Paloma Mensajera, correo institucional, la intranet, carteleras institucionales.

Estrategias: informar las actividades organizadas para los funcionarios, mostrar la gestión de cada una de las áreas que componen la entidad, publicar los avances y logros que como entidad se han obtenido, difundir las políticas institucionales, integrar a todos los públicos internos que hacen parte de la entidad.

- Comunicación externa

Medios: la página web www.defensoria.org.co, comunicados de prensa, twitter de la entidad @DefensoriaCol, Boletín electrónico para comunicar a otras entidades sobre la gestión institucional, Canal Youtube Defensoría del Pueblo, alianza radial con Caracol Radio para la promoción de DDHH (ver enlace en http://www.defensoria.org.co/red/index.php?_item=0310&_secc=03&ts=1)

Estrategias: dar a conocer la posición de la Defensoría del Pueblo sobre los temas más álgidos del acontecer nacional, mostrar al Defensor del Pueblo como un agente neutral entre el gobierno y la sociedad, interactuar con la población para brindar asesoría y atención oportuna, convocar ruedas de prensa que registren los logros a nivel nacional, registrar momentos importantes de la gestión del Defensor del Pueblo.”³

3- Subsistema control de evaluación

La Oficina de Control Interno de la Defensoría del Pueblo en su papel de “Control de Controles” y por lo tanto encargado de la Evaluación Independiente, durante el periodo analizado llevó a cabo las actividades dispuestas en el Programa General de Actividades (PGA), aprobadas por el Comité de Coordinación de Control Interno mediante reuniones ordinarias del 01 de febrero y 16 de abril de 2013, así:

² Fuente: Oficina de Sistemas y Estadística

³ Fuente: Oficina de Prensa

Acompañamiento y asesoría

- Acompañamiento y asesoría al Software STRATEGOS.
- Acompañamiento y asesoría la implementación del Sistema de Gestión de Calidad.
- Acompañamiento y asesoría a la Defensoría Delegada para la Orientación y Asesoría de las Víctimas del Conflicto Armado Interno.

Evaluación y seguimiento

- Auditoría a la gestión financiera.
- Auditoría al plan de Gestión Ambiental.
- Evaluación y seguimiento a la gestión presupuestal.
- Evaluación y seguimiento a los proyectos de inversión.
- Evaluación y Seguimiento al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano - Seguimiento aleatorio a Derechos de Petición.
- Seguimiento a Informes de Acompañamiento y Auditorías OCI.
- SUIP- SIGEP - Seguimiento sistema único de información de personal.
- Seguimiento Gestión contractual de la Defensoría en la página del SECOB.

Relación con entes externos

- Informe Estado de Control Interno, Art. 9 Ley 1474 de 2011, se publicó en la página Web de la Defensoría el informe correspondiente a los meses de enero, febrero, marzo, abril de 2013.
- Informe mensual de austeridad a la Contraloría General de la República.
- La Oficina de Control interno le compete desarrollar la Secretaria Técnica del Comité de Coordinación de Control Interno, para el periodo analizado se citó en una oportunidad y se desarrollaron los temas planteados.

Fomento de la Cultura del Control

- Realización del Curso - Taller titulado “Modelo Estándar de Control Interno MECI 1000:2005- Proceso de Autocontrol”, dictado por un docente de la Escuela Superior de Administración Pública y en el que participaron funcionarios del nivel Central y algunas Defensorías Regionales mediante el sistema de videoconferencia.
- Realización del Diplomado en Sistemas Integrados de Gestión del 25 de julio y al 01 de octubre de 2013, dirigido a 45 funcionarios del nivel central de la entidad. Su realización está a cargo de la Escuela Superior de Administración Pública.
- Se realizó el seguimiento semanal a las actividades desarrolladas por la OCI, para un total de 10 actas de Comité Primario OCI.

Seguimiento a planes de mejoramiento por procesos

- La Oficina de Control Interno dando cumplimiento a sus funciones, ha generado durante el periodo evaluado múltiples solicitudes de planes de mejoramiento a los procesos objeto de auditorías, evaluaciones y seguimientos, así como de acompañamientos y asesorías.
- De igual forma se ha requerido de los líderes de los procesos y/o dependencias que formularon sus planes de mejoramiento, las evidencias que soportan el cumplimiento de las metas propuestas en los planes presentados.
- Se denota la renuencia e irregularidad para presentar, ejecutar y evidenciar los planes de mejoramiento por parte los líderes de los procesos o áreas requeridas.

Seguimiento a planes de mejoramiento institucionales

La Oficina de Control Interno en desarrollo de su rol de evaluación al componente planes de mejoramiento, evaluó a corte 30 de junio de 2013 el cumplimiento de las acciones planteadas en el Plan de Mejoramiento Institucional presentado a la Contraloría General de la República como consecuencia de la auditoría practicada sobre la vigencia 2011. Se evidenció que el porcentaje de cumplimiento de la entidad es del 93%.

RECOMENDACIONES

- Generar dinamismo en el Comité de Verificación y Seguimiento de la Gestión Ética en la Defensoría del Pueblo, de tal forma que este espacio se consolide como uno de los ejes principales del tema ético en la entidad.
- Consolidar el despliegue del direccionamiento estratégico 2013- 2016 a través de planes, programas, proyectos y actividades enmarcados en la misión y visión institucional.
- Culminar con el ajuste del modelo de operación por procesos, sus respectivos procedimientos, controles e indicadores.
- Implementar el Plan de Servicio al ciudadano en la Defensoría del Pueblo con el fin de mejorar la calidad de los servicios que se le ofrecen a los usuarios que acuden a la entidad.
- Encaminar esfuerzos en generar cultura de mejora continua al interior de todos los procesos de la entidad, de tal forma que los planes de mejoramiento sean considerados asertivamente como una herramienta para la optimización y no como parte del papeleo que se debe diligenciar.
- Culminar con la actualización del mapa de riesgos institucional y generar los espacios y herramientas institucionales que permitan que todos los funcionarios tengan claramente identificado los riesgos de la entidad y la gestión de estos.

Finalmente es preciso informar que en el transcurso de los meses de mayo a agosto de 2013 no se conocieron actos de corrupción al interior de la Defensoría del Pueblo.

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 2013
		Fecha de Elaboración	Mayo de 2013

Presentación

En cumplimiento de lo ordenado en la Ley 1474 Art. 9 parágrafo 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 periodo comprendido entre enero de 2013 al mes de abril de 2013; informe que tuvo en cuenta la implementación del MECI en la Entidad a través de la Resolución 1047 del 27 de noviembre de 2006.

1- Subsistema de control estratégico

1-1- Ambiente de Control

Acuerdos, compromisos o protocolos éticos: por actualización de las funciones del Comité de Ética de la Entidad en el transcurso de los meses de enero al 30 de abril no se socializaron los acuerdos, compromisos y protocolos éticos de la Defensoría existentes.

Desarrollo del Talento Humano¹

Programa general de incentivos para los servidores públicos de la Defensoría del Pueblo

El programa de incentivos para los servidores públicos de la Defensoría del Pueblo, está reglamentado por las Resoluciones 1123 de 2009 y la 615 de 2013, por medio de la cual se adopta este programa.

El programa se creó con el propósito de reconocer, destacar, motivar, reforzar y promover las competencias laborales y la voluntad de los servidores para que su desempeño sea sobresaliente y comprometido con la misión Institucional y hace parte del sistema de estímulos previsto en el Capítulo V del Decreto 1227 de 2005, conformado, además, por el programa de bienestar social laboral, salud ocupacional, proceso de capacitación y formación institucional.

La aprobación del plan anual de incentivos de la Defensoría del Pueblo depende del Comité Nacional de Incentivos, quien además es el encargado de distribuir el presupuesto asignado que para el 2013 que es de \$ 400.000.000 millones de pesos y fue distribuido de la siguiente manera:

- a) Elementos para estímulos: \$ 80.000.000
- b) Servicios para estímulos: \$ 320.000.000

¹ Información suministrada por la coordinación de gestión del talento humano.

Capacitación y formación institucional

Este proceso realizó en el último trimestre de la vigencia 2012 un diagnóstico de necesidades a nivel nacional, teniendo en cuenta los objetivos de cada área, este diagnóstico fué sistematizado y clasificado por cada uno de los responsables de las líneas que hacen parte del proceso, dichas líneas son: desarrollo de personal, institucional y especializado.

Dado lo anterior se presentó un plan operativo de capacitación nacional ante el Comité Nacional de Incentivos para su aprobación y asignación presupuestal.

El proceso de capacitación se encuentra desde el mes de marzo realizando los procesos de contratación y convenios con diferentes entidades e instituciones educativas para el desarrollo del plan de capacitación.

Dentro de los convenios interinstitucionales con la ESAP, PRADPI, SENA y el Instituto de Estudios del Ministerio Público, se cuenta con un portafolio de capacitación en modalidad de cursos talleres y diplomados, los cuales están dirigidos a fortalecer las competencias de los servidores públicos, actividades implementadas:

- Seminario de Contratación Estatal y Estatuto Anticorrupción (8) horas -17 de abril, participaron 5 funcionarios
- Seminario Sistema Integrado de Planeación y Gestión -Decreto 2482 del 2012 (8) horas -abril 24-, participo un funcionario
- Formación de Auditores Internos MECI-GP-1000, 5 funcionarios participaron y recibieron por parte del ICONTEC el certificado de "FORMACION DE AUDITORES INTERNOS MECI - GP - 1000.
- Excel básico -SENA-, del 1 de abril al 19 de abril, participaron 4 funcionarios.
- Fotografía digital del 6 de abril al 18 de mayo -durante 7 sábados, participación de 10 funcionarios-
- Macromedia (Flash Player), del 15 de marzo al 02 de abril -1 funcionario.

Bienestar social

A través de Acta del 1 de marzo de 2013 el Comité Nacional de Incentivos aprobó las actividades a desarrollar en la vigencia 2013:

- Día de la secretaria y día del conductor en el nivel central, enviándose detalles a las regionales para la celebración de estos dos días.
- Caminata ecológica para 60 servidores públicos del nivel central.
- Mini olimpiadas deportivas para el nivel central y regional.
- Vacaciones recreativas en regionales y en el nivel central (2) días.
- Día de los niños (Halloween) se celebrará el primer sábado de noviembre en el nivel central y en las regionales donde el número de niños supere los 10, en edades de 0 a 10 años.

- El comité determino no celebrar la novena de navidad con el fin de respetar la libertad de culto de los servidores de la entidad.

Actividades realizadas entre enero y abril de 2013 por Bienestar Social

Día de la mujer - viernes 08 de marzo de 2013: actividad realizada para todas las mujeres de la Defensoría del Pueblo, en las cual se les entregó un detalle con ocasión de este día.

Día de la secretaria -viernes 26 de abril-: actividad realizada a 35 secretarias del nivel central, en las instalaciones de Compensar en Cajicá (Cundinamarca). El 4 de marzo se convocó a nivel nacional para la inscripción al reconocimiento Antonio Nariño al mejor equipo de trabajo y la inscripción al premio San Pedro Claver a la excelencia en el servicio los plazos para las inscripciones son hasta el 31 de mayo y el 31 de julio.

Seguridad y salud

El área de seguridad y salud en el trabajo, realizó la actualización de su sistema, comenzando con la política de seguridad y salud en el trabajo y del reglamento de higiene y seguridad industrial, avalada por el Defensor del Pueblo. Así mismo, la Entidad con el fin de prestar un mejor servicio en seguridad y salud en el trabajo, comenzó el proceso de cambio de ARL, para lo cual se realizó un estudio de mercado con el fin de seleccionar la que mejor prestará el servicio en cubrimiento, respaldo y beneficios para los servidores públicos y contratistas de la Entidad. Después de realizado el análisis de cada una de las propuestas, se determinó que la que mejor cumplía con los requerimientos fue la administradora de riesgos laborales COLMENA, para lo cual con el fin de empezar a tener un proceso estructurado en el sistema, se inició a mediados del mes de abril la realización de un diagnóstico a nivel nacional, para determinar el estado actual de la Defensoría en cuanto a seguridad y salud en el trabajo.

La administradora de riesgos COLMENA como ARL seleccionada realizó visitas de bienvenida tanto en el nivel central como en las regionales, en las cuales se dió a conocer la estructura que tendría al entrar en cobertura el 1 de mayo de 2013.

Comité de Convivencia Laboral²

Se realizó el proceso de elección de los representantes de los servicios públicos y sus suplentes ante el Comité de Convivencia laboral de la Defensoría del Pueblo, los resultados de escrutinio general se llevaron a cabo el 19 de marzo de 2013.

Culminado el proceso de elección y una vez elegidos los representantes de los Servidores Públicos, la Alta Dirección designó a los dos representantes del Defensor del Pueblo ante el citado Comité, a través de la Resolución 531 del 12 de abril de 2013.

² Comité reglamentado mediante Resolución 1695 de 2012

Comisión de Personal

A través del acta número 5 de diciembre de 2012, se designó a los representantes y suplentes de los servidores públicos y, con las Resoluciones 1698 del 17 de diciembre de 2012 y Resolución 527 del 12 de abril de 2013 se designaron los dos representantes del Defensor del Pueblo, ante la citada comisión.

Organizaciones sindicales

La Entidad tiene actualmente dos asociaciones sindicales ASDEP y ASEMDEP, el 09 de abril del presente año se dió inicio a la primera etapa de negociación colectiva de conformidad con lo reglamentado en el numeral 2 del Artículo 7 del Decreto 1092 de 2012. Con el propósito de facilitar el proceso de negociación la Alta Dirección procedió a conceder un permiso sindical a los negociadores por el término de duración de este proceso.

El Proceso de negociación con las organizaciones sindicales se circunscribió al ámbito de los empleados públicos de la Entidad, es decir, de aquellos que tienen una relación legal y reglamentaria de conformidad con lo establecido en la Constitución y en las leyes.³

1-2- Direccionamiento estratégico

Planes y programas: El Señor Defensor del Pueblo presentó al Congreso de la República una propuesta para llevar a cabo la reforma de la estructura organizacional de la Entidad, así como de otros instrumentos de la gestión organizacional, con el fin de mejorar la prestación del servicio al ciudadano, cualificar la gestión defensorial y elevar el nivel de incidencia en los pronunciamientos, al cierre del 30 de abril de 2013 se encuentra en proceso de segundo debate ante el Honorable Congreso de la República.

Modelo de operación por procesos: una vez finalice el direccionamiento estratégico de la Entidad y se culmine la reestructuración de la misma se conformará el estándar organizacional que soportará la operación de la Entidad.

Estructura organizacional: El organigrama de la Entidad se encuentra publicado en la página web de la Defensoría y en el transcurso de estos cuatro meses no presentó modificación.

En lo referente a la observancia de la Ley 1448 de 2011, la Defensoría ha venido dando cumplimiento al parágrafo 1 del Artículo 43 en la que menciona "...el Defensor del Pueblo, en el término de seis (6) meses, reorganizará la estructura de la Defensoría del Pueblo con el fin de garantizar el cumplimiento de las funciones asignadas en la presente ley".

La Defensoría del Pueblo en aras de garantizar el acceso a la justicia a través de una adecuada representación judicial a las víctimas, presentó al DAFP⁴ las justificaciones necesarias en un estudio técnico para realizar los cambios estructurales, procedimentales

³ Decreto 1092 del 24 de mayo de 2012, en lo estipulado en sus artículos 1º y 2º.

⁴ Departamento Administrativo de la Función Pública-

y funcionales que requería la entidad, gestionando por este hecho la ampliación de la planta de personal en 794 cargos, de los cuales en una primera fase incorporaron 255⁵ de ellos por la existencia de disponibilidad presupuestal, mientras que para la fase 2 y 3 planearon agregar a la planta 539 cargos. Esta incorporación al día de hoy no se ha alcanzado, toda vez que se encuentra en estudio ante del Ministerio de Hacienda y Crédito Público la aprobación de los recursos presupuestales y por parte del DAFP el estudio técnico para su aprobación.

1-3- Administración de Riesgos

Contexto estratégico: una vez finalice el direccionamiento estratégico de la Entidad se identificarán los riesgos que puedan afectar el cumplimiento de sus objetivos.

Identificación de riesgos: los procesos que conforman la Defensoría realizaron actualización del mapa de riesgos de corrupción, el cual fue consolidado y publicado por la Oficina de Planeación de acuerdo a los plazos establecidos en el estatuto anticorrupción.

2- Subsistema control de gestión

2-1- Actividades de control

La Entidad a través de la Resolución 349 del 15 de marzo de 2010, adoptó el Sistema de Control de Gestión "STRATEGOS" para el seguimiento y control del Plan Estratégico Institucional, del Plan Operativo Estratégico POE y del Plan de Acción Funcional PAF de cada una de las dependencias de la Defensoría del Pueblo.

Políticas de operación: para la implementación de las estrategias de la Defensoría no están adoptadas, divulgadas ni socializadas por la construcción en que se encuentra el nuevo direccionamiento estratégico de la Entidad.

Procedimientos: El Comité de Coordinación de Control Interno tramitó una comunicación con fecha 24 de abril, solicitando a cada uno de los líderes de los procesos la actualización de los procedimientos entregados en la vigencia 2012, la fecha límite que se acordó para la entrega fue el 20 de mayo de 2013.

2-2- Información

Con ocasión de la evaluación externa que realizó la firma Ernst & Young, la cual fue contratada por USAID para determinar el ambiente de control de la Defensoría del Pueblo, se observaron recomendaciones para el área de tecnologías de la información tales como *"fallas en la seguridad física de las áreas sensibles para la gestión de la tecnología, fallas en el diseño e implementación de estrategias de protección para los equipos, fallas en el*

⁵ A través del Decreto 4629 del 7 de diciembre de 2011 el DAFP autorizó adicionar a la planta de la Defensoría del Pueblo 255 cargos.

registro y pruebas de las actividades de toma de copias de respaldo que incrementa el riesgo de interrupciones en el sistema y potenciales pérdidas de datos, fallas en la actualización y mantenimiento del inventario de activos de tecnología..."

2-3- Comunicación Pública

La Defensoría del Pueblo cuenta con la página web, www.defensoria.org.co, en esta página se encuentra la información sobre los servicios que ofrece, el listado de oficinas en el país, los horarios de atención y la gestión que realiza el Defensor del Pueblo. La página dispone del link de notificaciones judiciales, rendición de cuentas que se encuentra publicado hasta el 2011 y los informes del Defensor del Pueblo al Congreso de la República. El link de peticiones, quejas y reclamos a la fecha de este informe no se encuentra visible en la página.

3- Subsistema control de evaluación

La Oficina de Control Interno como responsable del proceso de evaluación independiente, elaboró en el mes de enero el Programa General de Actividades PGA, siendo aprobado por el Comité de Coordinación de Control Interno el 01 de febrero de 2013. En el lapso de este tiempo la oficina ha desarrollado las actividades enmarcadas en los roles establecidos en la Ley 87 de 1993 tales como:

Acompañamiento y asesoría

- ✓ Se generó un informe de asesoría a la Dirección Nacional de Promoción y Divulgación de los Derechos Humanos.
- ✓ Gestión contractual de la Defensoría en la página del SECOB.
- ✓ Seguimiento y acompañamiento a la implementación del SGC.

Evaluación y seguimiento

- ✓ Auditoría especial a la Dirección Nacional de Recursos y Acciones Judiciales.
- ✓ Evaluación y seguimiento al Plan Anticorrupción y de Atención al ciudadano - seguimiento aleatorio a Derechos de Petición.
- ✓ Evaluación y seguimiento al mapa de riesgos de gestión de la Entidad, se adelantaron actividades de verificación y cumplimiento en la publicación del mapa de riesgos de corrupción al 30 de abril y se comenzó a desarrollar actividades en la verificación del mapa de riesgos de gestión con miras a entregar el informe en el mes de mayo.
- ✓ Seguimiento al Plan de Mejoramiento presentado por la Defensoría a la CGR.
- ✓ Informe de avance a la ejecución presupuestal por proyectos de inversión con fecha de corte 31 de marzo de 2013. Se realizó la entrega de un informe a la Oficina de Planeación con las recomendaciones del caso.
- ✓ Informe Anual de Evaluación del Sistema de Control Interno, el informe se finalizó en el mes de enero y se publicó en la página Web de la Defensoría del Pueblo en enero, dándose cumplimiento en la entrega de la información al DAFP.

- ✓ Informe Anual de Evaluación del Sistema de Control Interno Contable, se tramitó la información ante la página de la Contaduría General de la Nación.

Relación con entes externos

- ✓ Informe Estado de Control Interno, Art. 9 Ley 1474 de 2011, se publicó en la página Web de la Defensoría el informe de los meses de septiembre, octubre, noviembre y diciembre de 2012.
- ✓ Informe mensual de austeridad a la Contraloría General de la República.
- ✓ Informe de cumplimiento de normas en materia de derechos de autor sobre software.
- ✓ SUIP - SIGEP, seguimiento Sistema Único de información de personal.
- ✓ La Oficina de Control interno le compete desarrollar la Secretaria Técnica del Comité de Coordinación de Control Interno, para los meses en mención se citó en dos oportunidades y se desarrollaron los temas propuestos.

Fomento de la Cultura del Control

- ✓ Elaboración y ejecución del plan institucional de autocontrol.
- ✓ Se revisaron y actualizaron los procedimientos de la OCI, enviándose a la Oficina de Planeación.
- ✓ Se actualizaron los dos mapas de riesgos de la OCI -corrupción y de gestión-, y fueron remitidos a la Oficina de Planeación.
- ✓ Se realizó el seguimiento semanal a las actividades desarrolladas por la OCI, para un total de 9 actas de Comité Primario OCI.

Seguimiento a planes de mejoramiento por procesos

- ✓ Se realizaron 20 solicitudes para formular planes de mejoramiento, 9 dependencias cumplieron oportunamente con la fecha establecida para entregar el formato.
- ✓ El Comité de Coordinación de Control Interno a través del Acta número 003 del 25 de abril de 2013 aprobó el plan de mejoramiento al Sistema de Percepción del Control Interno.
- ✓ Los informes que ha producido la OCI por el rol de evaluación y seguimiento, en algunas oportunidades los líderes de los procesos no lo están percibiendo como una oportunidad de mejora continua, retrasando la formulación de estos planes con argumentos dilatorios, obedeciendo esto en parte a la falta de procedimientos y al deterioro de la cultura de un sistema de control interno en años anteriores.

Seguimiento a planes de mejoramiento institucional

- ✓ Con ocasión de la auditoría que desarrolló la Contraloría General de la República durante el transcurso del segundo bimestre de la vigencia 2012. La Oficina de Control Interno en su rol de seguimiento y evaluación al cumplimiento del plan, observa que a la fecha de corte del presente informe el estado de avance se

encuentra en un 83% de cumplimiento, cuya finalización está proyectada para el 31 de diciembre de 2013.

- ✓ La firma auditora Ernst & Young realizó al interior de la Entidad una evaluación de su capacidad institucional, cuya finalidad consistió por parte de USAID en determinar la posibilidad de iniciar una actividad de cooperación con duración de cuatro (4) años (2013 - 2017) cuyo objetivo sería el de fortalecer la labor de la Defensoría del Pueblo y ofrecer un mayor acceso a la justicia. Producto de la evaluación se observaron falencias que derivaron en un plan de mejoramiento que será presentado por las diferentes áreas al Comité de Coordinación de Control Interno en el mes junio para su aprobación.

RECOMENDACIONES

- ✓ Mejorar los niveles de seguridad en los sistemas de información de la Defensoría propuestos por la firma evaluadora Ernst & Young.
- ✓ Programar y presentar la rendición de cuentas de la Defensoría del Pueblo vigencia 2012.
- ✓ Activar el link de atención al ciudadano y peticiones, quejas y reclamos en un lugar visible de la página web de la Defensoría.
- ✓ Una vez se presenten los procedimientos actualizados y avalados por los líderes de los procesos y se aprueben por cuenta del Comité de Coordinación de Control Interno, fomentar y fortalecer el autocontrol y la autoevaluación en los procesos de la Entidad.
- ✓ Actualizar la Resolución 931 del 19 de diciembre de 2002 en la cual se adoptó la carta de valores y principios éticos, con ocasión del nuevo Plan Estratégico de la Defensoría, es importante que su actualización se realice con todos los funcionarios de la Defensoría del Pueblo y quede su evidencia por escrito.