

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	Período Evaluado	Tercer cuatrimestre de 2014
		Fecha de Elaboración	Enero de 2015

Presentación

Dadas las disposiciones contenidas en la Ley 1474/11 artículo 9 parágrafo 3, la Oficina de Control Interno de la Defensoría del Pueblo, presenta el informe pormenorizado del estado de control interno de la entidad correspondiente al cuatrimestre comprendido entre el 01 de septiembre al 31 de diciembre de 2014, el cual se realiza en el ámbito de implementación del Modelo Estándar de Control Interno (MECI).

Este informe se desarrolló tomando como referencia la metodología definida por el DAEP (Decreto 943 del 21 de mayo de 2014) para cada uno de los módulos que lo comprenden, así como su eje transversal “*Información y Comunicación*”. Del mismo modo se solicitó información a las diferentes dependencias con ocasión del avance en el fortalecimiento del Sistema de Control Interno (Oficina de Planeación, Subdirección de Talento Humano, Oficina de Comunicaciones e imagen institucional y Oficina de Control Interno Disciplinario) junto con los informes emitidos por la Oficina de Control Interno en este segundo cuatrimestre (Auditoría, Evaluación y Seguimiento, entre otros).

1. Módulo de Control de Planeación y Gestión

1.1 Componente Talento Humano

Acuerdos, compromisos y protocolos éticos: en la página web de la Defensoría se encuentran publicados los principios éticos de la Defensoría del Pueblo de la vigencia 2002; código que debe ser actualizado y revisado por la inclusión de nuevos servidores a la entidad desde la vigencia 2002 y su construcción y/o actualización debe ser un ejercicio participativo de todos.

La información desarrollada corresponde al reporte entregado por la Subdirección de Talento Humano durante el último cuatrimestre de la vigencia 2014, información alineada con las directrices establecidas en el Plan Estratégico Institucional 2013 -2016, Plan Operativo Estratégico POE 2014 y el Plan de Acción Anual PAA 2014

Para el logro de los objetivos, actividades y productos proyectados en la planificación institucional la Subdirección de Talento Humano, cuenta con tres grupos de trabajo: Grupo de Carrera Administrativa, Grupo de Gestión Técnica del talento Humano y Grupo Desarrollo del Talento Humano.

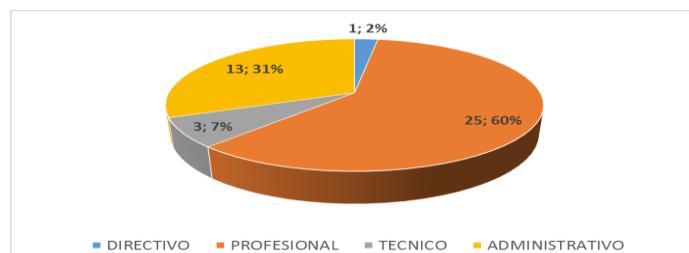
FIGURA ¡Error! No hay texto con el estilo especificado en el documento..1 Estructura Funcional de la SGTH



Fuente: Subdirección de Gestión del Talento Humano.

Al culminar la vigencia 2014, la Subdirección de Gestión del Talento Humano culmino con 42 cargos, alcanzándose un nivel de ocupación del 81%, quedando 8 cargos vacantes de la planta asignada (7 cargos del nivel profesional y un (1) cargo de nivel administrativo).

FIGURA ¡Error! No hay texto con el estilo especificado en el documento..2 Distribución de cargos SGTH



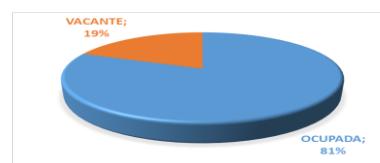
Fuente: Subdirección de Gestión del Talento Humano.

Tabla ¡Error! No hay texto con el estilo especificado en el documento..1 Planta asignada a SGTH

	DIRECTIVO	ASESOR	PROFESIONAL	TECNICO	ADMINISTRATIVO	TOTAL
ASIGNADA	1	0	25	3	13	42
Ocupada	1	0	18	3	12	34
VACANTE	0	0	7	0	1	8

Fuente: Subdirección de Gestión del Talento Humano.

FIGURA ¡Error! No hay texto con el estilo especificado en el documento..3 Nivel de vacancia en la SGTH



Fuente: Subdirección de Gestión del Talento Humano.

Gestión de Planta de Personal: De acuerdo con el énfasis de acción número cuatro, identificado como “*Fortalecimiento Institucional*”, la Subdirección de Gestión del Talento Humano-SGTH, ha venido desarrollando estrategias, actividades y productos que conduzcan al cumplimiento de la planificación estratégica y específicamente al resultado llamado “*Se incrementa la planta de personal para el cumplimiento del mandato constitucional y legal*” (POE, 2013 - 2016).

En este sentido, se presenta a continuación el estado de planta a corte 31 de diciembre de 2014, donde se puede identificar la planta asignada a la Defensoría del Pueblo por decreto, así como el número de cargos ocupados y vacantes, en los diferentes niveles jerárquicos de la Entidad. En la actualidad la planta total asignada a la Defensoría del Pueblo es de (1.971 cargos), estando ocupada en un 77%, es decir (1.511 cargos) y el 30% (460 cargos) se encuentran por proveer.

Tabla ¡Error! No hay texto con el estilo especificado en el documento..2 Distribución y Estado de Planta Institucional

	DIRECTIVO	ASESOR	PROFESIONAL	TECNICO	ADMINISTRATIVO	TOTAL
ASIGNADA	67	20	1271	162	451	1971
OCUPADA	63	11	895	152	390	1511
VACANTE	4	9	376	10	61	460

Fuente: Subdirección de Gestión del Talento Humano

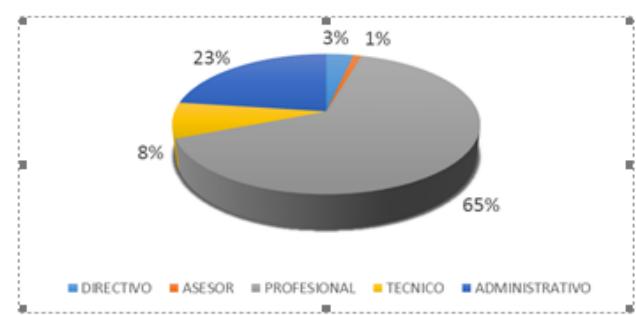
Como se muestra en la siguiente figura, el porcentaje de participación del nivel de profesionalización en el total de cargos que tiene la planta de personal de la Defensoría del Pueblo es significativamente más alto que los otros niveles, demostrando que en la entidad se ha venido cumpliendo con el objetivo de fortalecimiento de la capacidad institucional para responder a las necesidades de prestación del servicio y su mejoramiento continuo, donde la mayor parte de dichos cargos cumplen funciones de carácter misional.

FIGURA 2.2 Estado de provisión de cargos



Fuente: Subdirección de Gestión del Talento Humano

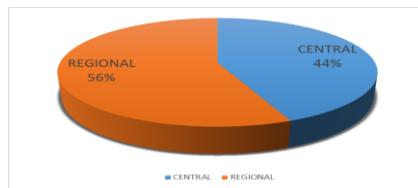
FIGURA 2.1 Distribución de cargos asignados por nivel



Fuente: Subdirección de Gestión del Talento Humano

En cuanto a la ubicación de los empleos, se presenta una asignación del 56% de los cargos en el nivel regional, frente a un 44% de los cargos ubicados en el nivel central, lo que demuestra que el proceso de fortalecimiento de personal que se ha venido desarrollando, se ha enfocado principalmente en las Defensorías Regionales, las cuales son las llamadas a garantizar la cobertura y prestación de los servicios de la Defensoría del Pueblo en el territorio nacional.

FIGURA ¡Error! No hay texto con el estilo especificado en el documento..4. Ubicación de Cargos asignados



Fuente: Subdirección de Gestión del Talento Humano

Tabla ¡Error! No hay texto con el estilo especificado en el documento..3 Ubicación de cargos por nivel

	DIRECTIVO	ASESOR	PROFESIONAL	TECNICO	ADMINISTRATIVO	TOTAL
CENTRAL	33	20	497	68	243	861
REGIONAL	34	0	774	94	208	1110
TOTAL	67	20	1271	162	451	1971

Fuente: Subdirección de Gestión del Talento Humano

Tabla ¡Error! No hay texto con el estilo especificado en el documento..4 Distribución y estado de cargos en nivel central y regional

NIVEL CENTRAL						
	DIRECTIVO	ASESOR	PROFESIONAL	TECNICO	ADMINISTRATIVO	TOTAL
ASIGNADA	33	20	497	68	243	861
Ocupada	30	11	340	64	182	627
VACANTE	3	9	157	4	61	234
NIVEL REGIONAL						
	DIRECTIVO	ASESOR	PROFESIONAL	TECNICO	ADMINISTRATIVO	TOTAL
ASIGNADA	34	0	774	94	208	1110
Ocupada	34	0	447	86	195	762
VACANTE	0	0	327	8	13	348

Fuente: Subdirección de Gestión del Talento Humano

Teniendo en cuenta que en el proceso de reestructuración, se proyectó la provisión de empleos de manera gradual, iniciando en el año 2014 y culminando en el año 2016, se puede identificar que durante el período comprendido entre septiembre y diciembre de 2014 se logró progresar significativamente en esta actividad, mediante la incorporación de 142¹ nuevos servidores públicos. Así mismo durante este período, se presentaron 39 encargos, 48 servidores en provisionalidad tuvieron cambio de cargo y se presentaron 39 incorporaciones de contratistas.

¹ Equivalente al 57,96 % del total de incorporaciones presentadas durante la vigencia 2014.

Estos movimientos reforzaron el actuar de las diferentes dependencias, especialmente en las Delegadas de Indígenas, víctimas, SAT, desplazados y en la Direcciones de ATQ, Promoción y Divulgación, RAJ fortaleciendo el Nivel Regional.

Además de lo anterior, por un convenio interinstitucional con la Universidad Manuela Beltrán y el SENA, se ha provisto a la Defensoría del Pueblo con un banco de hojas de vida que han facilitado el proceso de selección y por consiguiente su vinculación de acuerdo con las necesidades de la entidad.

Tabla 5 Movimientos de planta de personal Sep.-Dic. 2014

NOVEDADES DE PLANTA	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
INGRESOS NUEVOS	25	13	24	80	142
RETIRO	5	7	3	3	18
ENCARGOS	0	16	11	12	39
PROVISIONALES CAMBIO DE CARGO	2	25	14	7	48
CONTRATISTAS VINCULADOS EN PLANTA	13	8	9	9	39

Fuente: Subdirección de Gestión del Talento Humano

Tabla 6 Total Movimientos de planta de personal vigencia 2014

NOVEDADES DE PLANTA Enero-Diciembre 2014	TOTAL
INGRESOS NUEVOS	245
RETIRO	57
ENCARGOS	89
PROVISIONALES CAMBIO DE CARGO	99
CONTRATISTAS VINCULADOS EN PLANTA	101
TOTAL MOVIMIENTOS PLANTA	591

Fuente: Subdirección de Gestión del Talento Humano

Gestión del Sistema de Información y Gestión del Empleo Público - SIGEP: se establece como una herramienta tecnológica fundamental que apoya a la entidad, en la gestión y administración de la información del Recurso Humano de la Defensoría del Pueblo al servicio del Estado. En tal sentido la Subdirección de Gestión del Talento Humano, ha realizado importantes esfuerzos en la gestión de la información registrada en la plataforma del SIGEP, validando que la misma sea veraz y se encuentre debidamente actualizada.

Como parte de la implementación del Sistema de Gestión Técnica Integral del Talento Humano, que se encuentra definido desde el Plan Operativo Estratégico y específicamente en el proceso

de vinculación de personal del Plan de Acción Anual-PAA 2014, donde se ha estableció como un requisito previo al nombramiento de los nuevos servidores públicos de la Defensoría del Pueblo, la revisión y validación de la hoja de vida en el SIGEP, permitiendo que se avance en la gestión y administración de la información de este aplicativo.

En la siguiente tabla se puede identificar de manera precisa el estado de registro de información durante el último cuatrimestre en Sistema de Información y Gestión del Empleo Público - SIGEP.

Tabla 2.6 Estado de registro de información en el SIGEP

DESCRIPCION		2014			
1	Número de hojas de vida (Cargos provistos)	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
2	Hojas de vida validadas	6	0	2	0
	Nivel Central	11	6	4	0
	Nivel Regional				
	TOTAL	17	6	6	0
3	Hojas de vida pendientes por validar	49	49	47	47
	Nivel Central	327	322	318	318
	Nivel Regional				
	TOTAL	376	371	365	365
DESCRIPCION		2014			
1	Ingresos (Nuevos)	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
	No. Ingresos	31	26	42	0
	No. Hojas de vida aprobadas				
2	Retiros	4	7	3	0
	No. Retiros	1	0	0	0
	Pendientes Nivel Central				
	Pendientes Nivel Regional	2	1	1	0
3	Hojas de vida revisadas	10	1	4	0
	Nivel Central	91	2	0	0
	Nivel Regional				
	TOTAL	101	3	4	0

Entre tanto al culminar la vigencia 2014, se logró validar un total de 1078 hojas de vida en el aplicativo SIGEP, lo que corresponde al 71% del total de hojas de vida registradas en dicha herramienta y con lo cual se deja un total de 433 hojas de vida pendientes de validar a 31 de diciembre de 2014, que se encuentran relacionadas al incumplimiento por parte de algunos servidores públicos en la actualización de la información y por constantes problemas presentados en el aplicativo SIGEP. De las hojas de vida pendientes por validar, se evidencia que el 16% corresponde a las hojas de vida, de los servidores públicos que ingresaron durante el mes de diciembre y que por la caída de la plataforma entre el 2 y 31 del mismo mes, perjudicaron su actualización y validación. Entre tanto el 84% de hojas de vida pendiente de validación, corresponden al incumplimiento de los servidores públicos vinculados en vigencias anteriores, que aún no han culminado con la actualización de la información.

Como medida para reducir el nivel de incumpliendo presentado por parte de los servidores públicos que no han actualizado la información, se han enviado una serie de circulares y memorandos, donde se recuerda el compromiso que tienen los servidores y se solicita la actualización y registro de la información pendiente en el SIGEP.

FIGURA 2.4 Nivel de Validación de Hojas de Vida Enero-Diciembre 2014

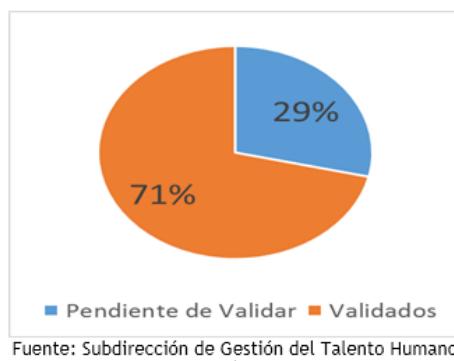
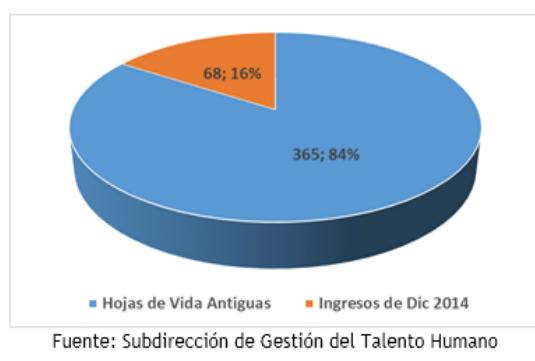


FIGURA 2.5 Causas Pendientes de Validación Enero-Diciembre 2014



Por otra parte, debido a las importantes vinculaciones de personal nuevo que se ha realizado en los últimos meses, no se ha podido disponer en su totalidad del tiempo para la revisión y validación de las hojas de vida de los funcionarios ya vinculados, lo que ha dificultado el proceso de actualización de la información en la plataforma.

En cuanto a las declaraciones de bienes y rentas, se realizó una solicitud inicial a 1201 funcionarios, de las cuales se han entregado a esta Subdirección un total de 1.144 y de las 57 faltantes (que no se han remitido a esta Subdirección o tienen información incompleta), la Subdirectora de Gestión del Talento Humano se comunicó con los Defensores Regionales para solicitarles las declaraciones faltantes de los funcionarios a su cargo.

Gestión documental e historias laborales: La gestión documental y el proceso archivístico de historias laborales, es considerado como un proceso de suma importancia para la Subdirección de Gestión del Talento Humano -SGTH, puesto que es el proceso que genera todo el soporte necesario para el desarrollo de los trámites internos en la administración del Talento Humano de la Defensoría del Pueblo. Este proceso archivístico ha sido contemplado por la Subdirección como una actividad relevante en el Plan de Acción Anual - 2014.

En este sentido se requiere que sea un proceso dinámico que dé respuesta a las necesidades de la Defensoría del Pueblo y genere la capacidad para afrontar los retos definidos en la planeación estratégica institucional; situación que no se ha podido materializar de la mejor forma, debido principalmente a que durante la vigencia 2014 no se contó con el personal suficiente para realizar las dichas actividades y al poco espacio con que se cuenta para el almacenamiento documental generado en la SGTH. De igual forma se tiene inconvenientes frente a la falta de un escáner compatible con el Software de Gestión Documental que genera retrasos en la digitalización de las hojas de vida.

FIGURA ¡Error! No hay texto con el estilo especificado en el documento..5 Estado de inventario de Hojas de Vida



Fuente: Subdirección de Gestión del Talento Humano

Tabla ¡Error! No hay texto con el estilo especificado en el documento..7 Estado de archivo historias laborales SGTH - Vigencia 2014

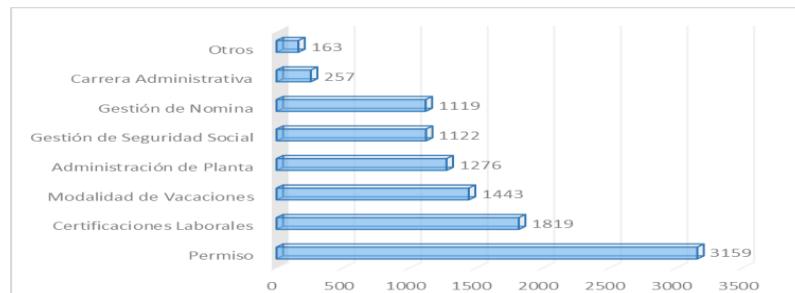
DETALLE	CANTIDAD	2012	2013	2014	DESCRIPCION	CAUSA	OBSERVACION
Historias laborales Activas	1513			X	Historias laborales bajo custodia de la Subdirección de Gestión del Talento Humano	Para el año 2014 se han ido creando los expedientes con el respectivo proceso o Proceso que se encuentra al día hasta el mes de octubre.	
Historias Laborales inventariadas	1257			X	Corresponde a HL organizadas alfabéticamente dentro del archivo de la Subdirección.	N/A	N/A
Historias Laborales sin inventariar	274			Julio, Agosto, septiembre, octubre, noviembre y diciembre	Corresponde a HL sin incluir en el inventario alfabético, las cuales se encuentran incluidas en cajas fuera del espacio asignado para su custodia.	N/A	N/A
Documentación sin archivar	8 m			X	Se encuentran en la Subdirección de Talento Humano en los puestos de trabajo para inserción dentro de cada HL, teniendo en cuenta hacerle el respectivo proceso archivístico.	N/A	N/A
Expedientes sin crear 2012 – 2013	303	X	X		Corresponde a las historias laborales de 2012 y 2013 que no han sido creadas en el Sistema de Gestión Documental (ORFEO) y así mismo no tienen ningún proceso archivístico.	N/A	N/A
Expedientes sin crear 2014	122			Noviembre y Diciembre	Corresponde a las historias laborales de los meses de noviembre y diciembre que no han sido creadas en el Sistema de Gestión Documental (ORFEO) y así mismo no tienen ningún proceso archivístico.	N/A	N/A
Historias laborales inactivas	415	X	X	X	Se encuentran en el archivo de la Subdirección. Estas HL cuentan con el inventario actualizado, organización de la documentación que se ha incluido.	N/A	N/A

Fuente: Subdirección de Gestión del Talento Humano

Adicionalmente a la gestión de las hojas de vida, se debe denotar el nivel de recepción de documentos para trámite y gestión por parte de la Subdirección de Gestión del Talento Humano en sus diferentes áreas de trabajo, en donde se puede evidenciar la gran carga de trabajo que se soportó durante la vigencia 2014, para dar trámites a las necesidades de los servidores públicos de la Entidad.

En la siguiente figura, se puede apreciar el nivel de gestión y los tipos de trámites que se gestionan por la SGTH. Los datos encabeza las solicitudes de permiso con un total de 3159, que representa el 30% de las solicitudes, seguida de la generación de certificados laborales con un total de 1819 que representa el 17% de las solicitudes, las cuales para que sean gestionadas correctamente llevan el desarrollo de actividades, tareas y controles administrativos internos que requieren de personal y tiempo suficiente para su correcta gestión y trámite.

FIGURA ¡Error! No hay texto con el estilo especificado en el documento..6 Tramites a necesidades en Gestión del Talento Humano



Fuente: Subdirección de Gestión del Talento Humano

Tabla 2.8 Tramites de gestión SGTH

	CLASES DE PERMISO											TOTAL
	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE				
Permisos remunerados	34	38	45	66	96	100	64	53	496			
Permisos académicos	14	4	40	73	18	3	0	4	156			
Remisión certificación académica	0	1	4	5	4	2	0	1	17			
Permisos compensatorios por elecciones	122	750	540	5	0	0	0	0	1417			
Permisos compensatorios por semana santa	78	73	46	41	67	115	1	0	421			
Permisos por laborar sábados y domingos	3	3	7	6	34	23	17	13	106			
Permisos por cumpleaños	20	18	28	26	31	41	38	32	234			
Permisos regional	0	0	0	0	1	5	1	2	9			
Permisos por licencia de luto	4	6	4	5	7	3	4	8	41			
Justificación licencia por luto	4	2	3	0	6	3	1	0	19			
Justificación ausentismo	0	0	0	3	4	3	5	1	16			
Permisos por licencia no remunerada	0	1	3	4	6	0	1	8	23			
Permiso sindical ASDEP	7	6	5	5	5	4	3	2	37			
Permiso sindical ASENEDEP	1	1	2	2	0	1	3	1	11			
Turnos fin de año circular 004	0	0	0	0	0	12	10	0	22			
Turnos fin de año de 2014	0	0	0	0	0	72	25	37	134			
TOTAL												3159

	MODALIDAD VACACIONES								TOTAL
	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	
Solicitud vacaciones	33	20	15	9	15	81	496	522	1191
Modificación	38	14	22	25	11	28	29	16	183
Interrupción	7	14	24	6	3	14	0	1	69
TOTAL									1443

	CERTIFICACIONES LABORALES									TOTAL
	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE		
Certificación laboral	257	153	269	192	226	218	203	176	1694	
Certificación laboral con funciones	18	4	5	10	24	38	16	10	125	
TOTAL										1819

SEGURIDAD SOCIAL									
	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
Incapacidades	87	82	79	100	37	106	100	95	686
Solicitud traslado cesantías y pensión	1	3	0	12	9	5	10	3	43
Solicitud traslado EPS	1	3	1	3	7	5	2	1	23
Aprobación de traslado	4	4	0	6	13	10	9	11	57
Negociación de traslado	0	2	1	6	4	4	2	1	20
Solicitud certificación FNA	3	4	4	5	3	2	1	5	27
Solicitud certificación pensional	6	3	9	4	4	12	8	6	52
Solicitud retiro parcial de cesantías	19	34	41	12	12	14	25	26	183
Solicitud licencia por maternidad	1	4	0	1	2	2	0	1	11
Solicitud licencia por paternidad	0	0	4	0	2	1	1	3	11
Informe de embarazo	2	2	1	1	1	0	2	0	9
TOTAL								1122	

NOMINA									
	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
Afiliación asdep y asemdep	15	5	26	14	14	13	17	10	114
Desafiliación asdep y asemdep	3	1	2	5	8	0	4	0	23
Novedades para nomina	11	11	12	13	14	17	19	16	113
Renovación código de descuento	3	2	1	2	0	1	0	0	9
Horas extras	31	31	31	33	35	34	30	31	256
Libranza	4	4	8	10	10	7	4	6	53
Descuento RTF	3	1	7	3	2	2	1	1	20
Formato de condición	88	21	38	48	19	14	32	18	278
Declaración juramentada	14	2	2	3	3	2	1	0	27
Paz y salvos bancarios	10	7	8	11	7	12	7	12	74
Retiro fondos de empleados e ministerio	2	0	0	0	1	1	0	0	4
Modificación cuentas nomina	28	9	14	11	12	12	10	2	98
Embargo	0	2	1	1	0	3	0	2	9
Remisión factura	4	1	4	2	2	4	2	22	41
TOTAL								1119	

PLANTA									
	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
Actualización hoja de vida	16	20	26	16	26	24	16	17	161
Solicitud asignación de funciones	1	4	29	23	29	47	44	78	255
Entrega de cargo	1	0	2	4	3	10	10	3	33
Remisión hoja de vida	12	16	25	18	17	28	19	25	160
Solicitud de ascenso	18	7	12	7	6	18	12	3	83
Solicitud certificación para contratación	0	0	9	9	9	6	6	0	39
Solicitud traslado	3	10	4	7	5	7	3	4	43
Aceptación nombramiento documentos para posesión	6	9	30	11	18	26	13	44	113
Declaración juramentada de bienes y rentas 2013	193	22	14	78	20	19	24	7	377
Remisión prorroga de documentos	0	0	0	0	5	0	0	7	12
TOTAL								1276	

GRUPO DE DESARROLLO DEL TALENTO HUMANO									
	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
Remisión planilla de control de ingreso	3	1	4	2	3	3	4	3	23
Remisión factura	5	3	3	4	2	4	5	20	46
Remisión exámenes médicos	3	2	5	2	0	0	0	0	12
Relación inscripción funcionario para agendar citas	0	0	0	1	0	7	0	0	8
Remisión inscripción funcionarios San Pedro Claver	0	0	1	1	1	7	0	0	10
Remisión inscripción Antonio Nariño	0	0	0	1	0	0	0	0	1
Relación inscripción funcionario D.H.Y.D.H.I	0	0	0	0	6	0	0	0	6
TOTAL								106	

CARRERA ADMINISTRATIVA									
	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
Concertación de objetivos	7	15	40	45	23	8	9	15	162
Notificación evaluación del desempeño	9	2	3	16	8	2	3	0	43
Acta de escrutinio representante comisión carrera	19	0	0	0	0	33	0	0	52
TOTAL								257	

OTROS DOCUMENTOS									
	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
Solicitud control interno disciplinario	7	19	6	12	8	7	11	0	70
Remisión reuniones	5	6	7	3	6	5	5	2	39
Derecho de petición	5	2	7	9	3	8	10	8	52
Tutelas	0	1	0	0	1	0	0	0	2
TOTAL								163	

Fuente: Subdirección de Gestión del Talento Humano

Gestión de nómina: Se relacionan a continuación las actividades concernientes al proceso de nómina durante los meses de septiembre a diciembre de 2014:

Tabla 2.9 Actividades del proceso de Nomina

ACTIVIDAD MES	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
Inclusión de incapacidades en el SIAF	54	56	42
Revisión de incapacidades	54	56	42
Liquidación de embargos	37	40	41
Retiro embargo del SIAF	0	0	0
Inclusión de embargos en el SIAF	0	3	1
Revisión de embargos	37	40	41
Proyección resolución de retiro de cesantías FP FNA	5	6	10
Elaboración de formularios para retiro de cesantías FNA	10	10	7
Inclusión de novedades varias en el SIAF	30	50	70
Revisión de novedades varias	30	50	70
Liquidación pre nómina	1	1	1
Revisión pre nómina uno a uno (el grupo completo)	(1398 registros)	(1428 registros)	(1507 registros)
Ajustes a la nómina	20	85	105
Liquidación definitiva de la nómina (1271 registros)	(1398 registros)	(1428 registros)	(1207 registros)
Revisión aleatoria final nómina (el grupo completo) (50 registros)	(55 registros)	(65 registros)	(80 registros)
Envío de la nómina a la subdirección financiera para pago	1	1	1
Liquidaciones finales de prestaciones sociales	8	3	3
Resolución de prestaciones sociales	1	1	2
Liquidación pre nómina adicional	1	1	1
Revisión nómina adicional (el grupo completo)	(3 registros)	(2 registros)	(12 registros)
Liquidación definitiva de la nómina adicional	(3 registros)	(2 registros)	(12 registros)
Liquidación pre nómina asignación de funciones 2012-2013-2014	0	0	0

Revisión nómina asignación de funciones (grupo completo)			
Liquidación nómina asignación de funciones			
Envío nómina asignación de funciones a la subdirección financiera	0	0	0
Control datos presupuestales	1	1	1

Actividad Mes	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
Proyecciones varias gastos de personal presupuesto	1	1	1
Validación de cesantías FNA mensual	1	1	1
Liquidación pre nómina prima de navidad (1207 registros)	0	0	(1429 registros)
Revisión pre nómina prima de navidad uno a uno (todo el grupo) (1429 registros)	0	0	(1429 registros)
Liquidación final nómina prima de navidad	0	0	(1429 registros)
Revisión final nómina prima de navidad aleatoria	0	0	(1429 registros)
Envío prima de navidad a la subdirección financiera	0	0	1
Cálculos matemáticos para pagos de sentencias y otros	0	0	1
Asesorías en seguridad social y cálculos actuariales	10	20	30
Asesorías en nómina y prestaciones sociales	30	40	50
Gestiones ante colisiones y fondos privados de pensión	10	15	35
Revisión de bonos pensionales (formatos cleps)	15	20	25
Elaboración de certificaciones pensionales	10	15	22
Envío formatos cleps y certificaciones (fondos - colisiones - afiliados)	15	20	25
Respuesta a peticiones varias	15	22	21
Pruuebas de liquidación de prestaciones sociales en el SIAF	0	0	1
Pruuebas de liquidación de incapacidades en el SIAF (pendiente para octubre)	0	0	0
Coordinar todas las actividades del grupo de nómina y prestaciones sociales			
LAS LIQUIDACIONES Y REVISIONES DE NÓMINA SON DE UNA NÓMINA , PERO EL NÚMERO DE REGISTROS ES EL TOTAL DE CARGOS OCUPADOS			

Fuente: Subdirección de Gestión del Talento Humano

Gestión de Seguridad Social: En este proceso se busca garantizar a través de las actividades establecidas, la correcta afiliación y/o traslado de Administradoras de los Sistemas de Seguridad Social en salud, pensiones, fondos de cesantías y autoliquidación de aportes al sistema de seguridad social, parafiscales y riesgos laborales, de conformidad con las normas legales vigentes. Así mismo se realiza el trámite del cobro de las prestaciones económicas de las

incapacidades Médicas y asesorar a los servidores y ex servidores públicos de la Entidad en los temas relacionados con el proceso pensional.

- **Afiliaciones y Novedades de Administradoras de Salud, Pensión, ARL, CCF y Cesantías.**

Remitir la documentación requerida para que el fondo de pensiones garantice la sin solución de continuidad entre el momento del retiro del servicio del funcionario y la inclusión en nómina de pensionados.

Tabla 2.10 Gestión de afiliaciones y novedades

AÑO / MES	2014	
	Afiliación	Novedades
Septiembre	38	38
Octubre	21	29
Noviembre	33	18
Diciembre	89	23
Total	181	108

Fuente: Subdirección de Gestión del Talento Humano

Tramite de incapacidades 2014: De las 213 incapacidades iguales o superiores a 3 días recibidas durante estos periodos podemos indicar que están desglosadas en los siguientes tipos de incapacidades.

Tabla 2.11 Gestión de incapacidades

Mes	Total Recibidas	Menores a 3 días	Mayores a 3 días	EG	AT	EP	LM	LP
Septiembre	125	63	62	56	2	2	1	1
Octubre	85	32	53	45	3	1	3	1
Noviembre	123	67	56	50	1	1	1	3
Diciembre	91	49	42	36	1	1	4	0
TOTAL	424	211	213	187	7	5	9	5

* EG: Enfermedad General * AT: Accidente de Trabajo * EP: Enfermedad Profesional * LM: Licencia de Maternidad * LP: Licencia de Paternidad

Fuente: Subdirección de Gestión del Talento Humano

En el último cuatrimestre, de las 213 incapacidades indicamos que 128 han sido radicadas ante la EPS para proceso de cobro, 41 están en trámite de transcripción de las cuales estamos en espera del certificado de liquidación y 44 han sido devueltas a los funcionarios por no cumplir los requisitos mínimos para presentación ante las EPS.

- * Cobro: Incapacidades con requisitos completos para su reconocimiento económico.
- * Trascripción: Incapacidad en proceso de validación por parte de la EPS para la generación del certificado de liquidación.
- * Devueltas: Comunicaciones generadas a los funcionarios solicitándoles el envío de los soportes completos u originales.

Tabla 2.12 Gestión de recobro de incapacidades

Mes	Cobro	Trascripción	Devueltas	Cantidad
Septiembre	38	20	4	62
Octubre	36	9	8	53
Noviembre	34	8	14	56
Diciembre	20	4	18	42
TOTAL	128	41	44	213

Fuente: Subdirección de Gestión del Talento Humano

Gestión de Vacaciones: Con relación a los funcionarios que tienen 2 o 3 períodos pendientes por disfrutar, esta área les está comunicando continuamente su estado actual de vacaciones.

Se generó una circular recordatoria a los servidores públicos de la Entidad para que se dé cumplimiento en la solicitud, aplazamiento e interrupción de las vacaciones, atendiendo las directrices de la Resolución 550 del 7 de abril de 2014, e indicando las directrices cuando se hace solicitud para cambio de fecha de vacaciones.

Tabla 2.13 Situación de vacaciones funcionarios

CONCEPTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
DISFRUTE DE VACACIONES	65	52	41	205	363
INTERRUMPE Y APLAZAN	5	6	7	5	23
MODIFICACION FECHA	5	8	6	20	39

Fuente: Subdirección de Gestión del Talento Humano

Tabla 2.14 Períodos pendientes por disfrutar a 31 diciembre 201

Periodos	2	3
Funcionarios	62	8

Fuente: Subdirección de Gestión del Talento Humano

Créditos y Libranzas: En esta área, es importante precisar que para poder dar cumplimiento al marco normativo que regula las libranzas o los descuentos por nomina señalados por la Ley 1527 de 2012 y los Decretos 1881 de 2012 y 1455 de 2013, se requiere cumplir con el procedimiento previamente establecido por esta Subdirección.

Actualmente, la Entidad está realizando una revisión por parte de la Secretaría General del Acuerdo que debe ser suscrito por las partes; requisito indispensable para el otorgamiento del respectivo código.

Con el presupuesto de la vigencia 2014, se utilizó un 83% de acuerdo con lo asignado por el Ministerio de Hacienda.

Tabla ¡Error! No hay texto con el estilo especificado en el documento..8 Gestión de créditos

CRÉDITOS	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
	158	167	103	82	510

GESTIÓN DE CARRERA ADMINISTRATIVA: Provisión de empleos. En el mes de octubre se suscribió el contrato con aceptación de oferta 102 de 2014 con la Universidad Manuela Beltrán con el propósito de conformar un banco de hojas de vida para nombramientos provisionales en empleos del nivel profesional y técnicos en criminalística, proceso que concluyó así: El número proyectado para conformar el banco de aspirantes para 41 empleos fue de 82, con una dupla por cargo, integrada por aquellos aspirantes con los mejores niveles de competencias, experiencia y conocimiento para el empleo. Se recibió un Banco conformado por: Ciento treinta y tres (133) hojas de vida, respecto de las cuales hasta el mes de diciembre se efectuaron cuarenta y tres (43) nombramientos provisionales. Se cuenta con un banco de preguntas para futuros procesos de selección que realice la Defensoría del Pueblo.

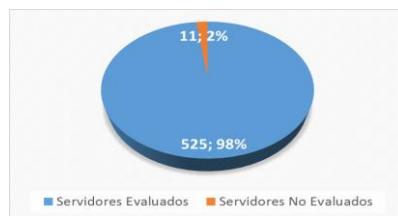
En alianza estratégica con el SENA, a través de la Agencia Pública de Empleo, se inició la recepción de hojas de vida para proveer en provisionalidad empleos de los niveles Técnico y Asistencial, las que una vez seleccionadas a través del SENA, continuaron con el protocolo

interno, por medio del cual se eligieron, veintinueve (29) personas que fueron nombradas con carácter de provisional.

Evaluación del desempeño: Los servidores públicos inscritos en el escalafón de carrera administrativa de la Defensoría del Pueblo, fueron evaluados por el período comprendido del 1º de julio del 2013 al 30 de junio de 2014, de conformidad con lo establecido en la Resolución 320 de 2005 “*Manual de Calificación de Servicios de la Defensoría del Pueblo*”.

A la fecha se encuentran inscritos en el escalafón de la Entidad 536 servidores públicos, de los cuales 525 servidores públicos han sido evaluados, faltando por evaluar el 2% correspondiente a 11 servidores públicos. Así mismo de las evaluaciones realizadas se obtuvo 483 servidores que registraron una calificación sobresaliente, correspondiente al 90% de las evaluaciones y no se registraron evaluación con calificación insatisfactoria, demostrando el importante aporte que realizan todos los servidores públicos al funcionamiento de la Defensoría del Pueblo.

FIGURA ¡Error! No hay texto con el estilo especificado en el documento..7 Estado de evaluación de desempeño



Fuente: Subdirección de Gestión del Talento Humano

Respecto de la concertación de objetivos, durante la vigencia 2014 un total de 466 servidores públicos definieron con sus jefes la concertación de objetivos, quedando 70 servidores sin culminar esta importante actividad, equivalente al 13%. Se enviaron 49 oficios a las dependencias que faltaban por evaluar, por concertar objetivos, o debían hacer ajustes en las evaluaciones remitidas.

En relación con las actividades programadas en el Plan Operativo Estratégico en su vigencia 2014, relacionadas con *Diseñar e implementar un sistema de evaluación del desempeño laboral para los servidores públicos y 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 puede identificar que la Subdirección de Gestión del Talento Humano - Grupo de Carrera Administrativa, culminó con la etapa de estructuración de los proyectos de Sistema de Evaluación del Desempeño y la formulación del nuevo proyecto de Estatuto de Carrera Administrativa para la Defensoría del Pueblo, documentos que fueron presentados para validación por parte de la Comisión de la Carrera Administrativa instancia en la cual se validó el Sistema de Evaluación del Desempeño y se encuentra en validación el Estatuto de la Carrera Administrativa.

De igual manera con la actividad “*Diseñar e implementar un modelo de selección para la vinculación de personal a la Entidad*”, en el mes de mayo se implementó un protocolo para selección de personal que permite proveer cargos en provisionalidad. Con dicho documento se formalizó los lineamientos para la selección de los funcionarios que se vincularon a la entidad en el segundo semestre de la vigencia 2014.

DESARROLLO DEL TALENTO HUMANO: En el marco del Plan Operativo Estratégico-POE y Plan de Acción Anual -PAA, los avances para el cuatrimestre en referencia son:

A. *Formular, y diseñar la Política de Gestión del Talento Humano para la Defensoría del Pueblo en el marco del SIG*

Se adelantaron las actividades de validación de la Política de Gestión del Talento Humano. Con oficio 2014 501002 015 de 25 de septiembre de 2014, la Subdirección de Gestión del Talento Humano remitió el documento que contiene la política al despacho del señor Defensor y al Secretario General. Mediante comunicaciones electrónicas de 31 de octubre de 2014, el documento fue enviado a las siguientes dependencias:

- Despacho del señor Vicedefensor de Pueblo
- Defensorías Delegadas
- Direcciones Nacionales
- Defensorías Regionales
- Oficinas Asesoras del despacho del señor Defensor

El porcentaje de cumplimiento de esta actividad al mes de noviembre fue del 100%.

B. *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.*

La implementación del Plan de Bienestar Social laboral se continuó con la ejecución de actividades producto de los resultados del diagnóstico. Las acciones adelantadas en el cuatrimestre se presentan a continuación:

**Tabla ¡Error! No hay texto con el estilo especificado en el documento..9 Actividades
Implementación Plan de Bienestar**

Nivel Nacional

Nº	Actividad	Fecha	Horas	Participantes
1	Ceremonia de Incentivos	10-nov.	4	91

Nivel Central (Incluye Regionales Bogotá y Cundinamarca)

Nº	Actividad	Fecha	Horas	Participantes
1	Actividad deportiva (Pilates)		10-sep.	2
2	4° Taller de Cocina		11-sep.	3
3	Asesoría de Servicios Compensar		12-sep.	3
4	Taller de Finanzas Personales		16-sep.	1,5
5	Vacaciones recreativas (hijos de servidores públicos) Compensar		7, 8, 9 y 10 de octubre	16
6	Asesoría de Servicios Compensar		28 de octubre	3
7	Entrega de detalle Halloween a servidores públicos		31-oct.	n/a
8	Día de los niños (hijos de servidores públicos)		01-nov.	3
9	Entrenamiento basquetbol		22-nov.	3
10	Torneo de bolos		24 y 28 noviembre	6
11	Concurso de decoración de oficinas		19 nov al 15 dic	n/a
12	1 Taller de cocina navideña		27-nov.	3
13	2 Taller de cocina navideña		01-dic.	3
14	3 Taller de cocina navideña		03-dic.	3
15	Vacaciones recreativas (hijos de servidores Públicos) Colsubsidio		9 y 10 de diciembre	16
16	Taller de decoración navideña		9 y 10 de diciembre	4
17	Novena navideña		22-dic.	1
				250
				759

Fuente: Subdirección de Gestión del Talento Humano

Regionales

Tabla ¡Error! No hay texto con el estilo especificado en el documento..10 Actividad de Bienestar -Nivel Regional

Nº	Actividad	Regional	Fecha	Horas	Participantes	2 Taller Pre-pensionados	24, 25 y 26 de nov	24	47		
1	Entrega de detalle Día de los Niños	Amazonas Antioquia Arauca Atlántico Bolívar Boyacá Caldas Caquetá Casanare Cauca Cesar Chocó Córdoba Guainía Guajira Guaviare Huila Magdalena Magdalena Medio Santander Meta Nariño Norte de Santander Ocaña Putumayo Quindío Risaralda San Andrés, Providencia y Santa Catalina Sucre Tolima Urabá Valle del Cauca Vaupés Vichada	1 semana noviembre	n/a	3 15 6 8 14 20 12 9 7 25 12 21 16 1 6 3 12 15 10 24 11 13 14 4 14 7 9 22 7 9 4 15 8 2	3 15 6 8 14 20 12 9 7 25 12 21 16 1 6 3 12 15 10 24 11 13 14 4 14 7 9 22 7 9 4 15 8 2	Amazonas : Leticia Antioquia : Medellín Arauca : Arauca Atlántico : Barranquilla Bolívar : Cartagena Boyacá : Tunja Caldas : Manizales - 3 Días de Vacaciones Caquetá : Florencia Casanare : Yopal Cauca Cesar : Valledupar Chocó : Quibdó Córdoba : Montería Guajira : Riohacha Huila : Neiva Magdalena : Santa Marta Magdalena Medio : Barrancabermeja Meta : Villavicencio Nariño : Pasto Norte de Santander : Cúcuta Quindío : Armenia - 3 Días de Vacaciones Risaralda : Pereira San Andrés, Providencia y Santa Catalina : San Andrés Santander : Bucaramanga Sucre : Sincelejo Tolima : Ibagué Urabá : Apartadó Valle del Cauca : Cali Putumayo	diciembre	9 15 6 7 6 17 6 12 4 25 12 10 12 7 15 10 12 7 15 10 12 5 18 24 8 13 5 15 10 3 10	319	16
	Total Participantes Entrega de detalle Dia de los Niños				378	Total Participantes Vacaciones recreativas (hijos de servidores públicos)					
						4 Taller	diciembre	2	285		
						Urabá : Apartadó Arauca : Arauca Boyacá : Tunja Caldas: Manizales Cesar : Valledupar Chocó : Quibdó Guajira : Riohacha Magdalena : Santa Marta Magdalena Medio : Barrancabermeja Meta : Villavicencio Nariño : Pasto Norte de Santander : Cúcuta San Andrés, Providencia y Santa Catalina : San Andrés		14 13 35 26 20 23 13 22 17 33 34 27 8			
						Total Participantes Taller					

		Amazonas : Leticia	9
		Antioquia : Medellín	74
		Arauca : Arauca	13
		Atlántico : Barranquilla	29
		Bolívar : Cartagena	19
		Boyacá : Tunja	35
		Caldas : Manizales	26
		Caquetá : Florencia	14
		Casanare : Yopal	10
		Cauca	27
		Cesar : Valledupar	20
		Chocó : Quibdó	23
		Córdoba : Montería	23
		Guajira : Riohacha	13
		Huila : Neiva	31
		Magdalena : Santa Marta	22
		Magdalena Medio : Barrancabermeja	17
		Meta : Villavicencio	33
		Nariño : Pasto	34
		Norte de Santander : Cúcuta	27
		Quindío : Armenia	24
		Risaralda : Pereira	26
		San Andrés, Providencia y Santa Catalina : San Andrés	8
		Santander : Bucaramanga	51
		Sucre : Sincelejo	18
		Tolima : Ibagué	29
		Antioquia : Apartadó	14
		Valle del Cauca : Cali	60
		Putumayo	30
		Total Participantes Actividad de integración	759

Fuente: Subdirección de Gestión del Talento Humano

El porcentaje de cumplimiento de esta actividad al mes de diciembre fue del 100%.

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

Sistema de Vigilancia Epidemiológica de Riesgo Biomecánico

Actividad	Regional/Nivel Central	No.
Jornadas de aplicación de encuestas de sintomatología, inspecciones de puestos de trabajo, adecuación de puestos de trabajo septiembre a diciembre	Nivel Central, Regionales Urabá y Risaralda	6 jornadas
Campaña estilos de vida y trabajo saludable y formación en higiene postural (actividad de estilos de vida y recomendaciones posturales)	Nivel Central: Oficinas tercer y segundo piso del Bloque A	76 servidores
Regional	Capacitación	No. de servidores
Nariño	Higiene postural y manejo de cargas (video conferencia)	16
Urabá	Pausas activas y taller <u>Tai-chi</u>	14
Risaralda		16

Tabla ¡Error! No hay texto con el estilo especificado en el documento..11 Análisis de Puesto de Trabajo SEI y SALUD VITAL (Empresas proveedoras exámenes ocupacionales)

NIVEL	No. de servidores
Nivel Central y Regional Caldas	6

Tabla 4.4 Proceso compra de descansa pies, soportes de monitor y pad mouse

Elementos	Requerimientos Técnicos	
	Descripción	Q.
Objeto: Contratar la adquisición de descansas pies, soportes de monitor y <u>pad mouse</u> para los servidores públicos y contratistas de la Entidad, de acuerdo con los requerimientos técnicos.	Descansa-pies ajustable: Plataforma con diseño con esferas móviles para masajear los pies. Superficie basculante, ajustable en ángulo y altura. Dimensión: 33x45 cm. Una sola altura a 9,2 cms. En plástico de alto impacto, con superficie y base antideslizante. Color: Negro.	280
Aceptación de Oferta No.163 de 2014 (28 de noviembre de 2014) celebrada entre la Defensoría del Pueblo y Ergo & Health Ltda.	Soporte para monitor modular: Graduable a tres alturas, con dos cajones para documentos. Altura mínima 3,3 cms, 6,5 cms y máx. 10,5 cms. Base antideslizante. Capacidad de carga 50 kg. En plástico de alto impacto. Dimensiones: 33 cm x 30 cms. Color: Negro.	280
	Pad mouse con gel: En gel indeformable con acabado tipo lycra y base de caucho antideslizante. Mouse pad integrado. Dimensiones: Pad 26 cms x 23 cms x 2,5 cms. Color: Negro.	300

Fuente: Subdirección de Gestión del Talento Humano

Sistema de Vigilancia Epidemiológica de Riesgo Psicosocial

Tabla 4.5 Intervención al Sistema de Vigilancia Epidemiológica de Riesgo Psicosocial

INTERVENCIÓN	
Con el fin de fortalecer las habilidades sociales en los servidores públicos y contratistas, se desarrolló un programa de capacitación en el que mediante un taller teórico - práctico (30% teórico y 70% práctico) se brindaron herramientas para el establecimiento de relaciones sociales en el trabajo.	
La capacitación contempló la presentación de conceptos y teorías fundamentales sobre habilidades sociales, las cuales constituyen el punto de partida para la comprensión de los cambios que deben llevar a cabo en el proceso de fortalecimiento de habilidades. Seguidamente la capacitación se enfocó en el desarrollo de actividades vivenciales y de juego de roles, con el fin de potenciar las habilidades de los participantes.	
El programa de capacitación abarcó el desarrollo de las siguientes temáticas: establecimiento de relaciones interpersonales, comunicación asertiva, trabajo en equipo, resolución de conflictos y manejo y control de estrés. El programa de capacitación estuvo dirigido a todos los servidores públicos, contratistas y defensores públicos. Para los defensores públicos sólo se desarrolló el tema "manejo y control de estrés", de acuerdo a la disponibilidad de tiempo.	
Regional Tolima	2 talleres psicosociales servidores públicos (de 8 horas cada uno) y 2 talleres defensores públicos (4 horas cada uno)
Regional Valle del Cauca	2 talleres psicosociales servidores públicos (de 8 horas cada uno) y 2 talleres defensores públicos (2 horas cada uno)
Regional Boyacá	2 talleres psicosociales servidores públicos (de 8 horas cada uno) y 4 talleres defensores públicos (2 horas cada uno)
Regional Antioquia	3 talleres psicosociales servidores públicos (de 8 horas cada uno) y 6 talleres defensores públicos (2 horas cada uno)
Regional Nariño	1 taller psicosocial servidores públicos (de 8 horas cada uno) y 4 talleres defensores públicos (2 horas cada uno)
Regional Vichada	- Diagnóstico necesidades y aplicación de encuestas de riesgo psicosocial - Grupo focal de identificación de necesidades - Taller psicosocial de relaciones sociales en el trabajo - Campaña divulgación anti tabaco
Regional Ocaña	- 1 taller psicosocial defensores públicos (2 horas) - 1 taller psicosocial servidores públicos (8 horas)
Regional Santander	- 2 talleres psicosociales servidores públicos (8 horas) - 7 talleres psicosocial defensores públicos (2 horas)
Regional Caquetá	- 2 taller psicosociales defensores públicos (2 horas) - 1 taller psicosocial servidores públicos (8 horas)
Delegada de Derechos Económicos, Sociales y Culturales	- 1 taller psicosocial servidores públicos (4 horas)
Grupo de Contratación	-2 talleres psicosociales servidores públicos (4 horas c/u)

Intervenciones	
Diagnóstico necesidades: Grupo de Contratación y Delegada de Derechos Económicos, Sociales y Culturales	
El diagnóstico de necesidades se realizó en el marco del programa de riesgo psicosocial, con el fin de proponer estrategias de intervención que permitan disminuir y/o controlar los factores de riesgo psicosocial identificados en el diagnóstico realizado por ARL Colmena en nivel central y las 9 regionales pertenecientes a la fase 1.	
Para este fin se llevaron a cabo encuentros individuales con cada una de las personas que hacen parte de las Dependencias. En este espacio se realizó una entrevista semi estructurada, mediante la cual se evaluaron las siguientes dimensiones:	
<ul style="list-style-type: none"> - Control y autonomía en el trabajo - Oportunidades para el uso y desarrollo de habilidades y conocimientos - Participación y manejo del cambio - Claridad del rol - Capacitación 	
Igualmente se recogieron las opiniones de las personas respecto a la calidad de las relaciones que establecen con su jefe y compañeros, así como las características de su trabajo y las funciones que desempeñan.	
Diagnóstico de necesidades: Grupos focales Regionales Amazonas y Vichada	
El diagnóstico de necesidades se realizó en el marco del programa de riesgo psicosocial, con el fin de proponer estrategias de intervención que permitan disminuir y/o controlar los factores de riesgo psicosocial identificados en el diagnóstico realizado por ARL Colmena en nivel central y las 9 regionales pertenecientes a la fase 1.	
Para este fin se llevó a cabo un grupo focal con los servidores públicos y contratistas, mediante el cual se evaluaron las siguientes dimensiones:	
<ul style="list-style-type: none"> - Relaciones sociales en el trabajo - Características del liderazgo - Retroalimentación del desempeño 	
Igualmente se recogieron las opiniones de las personas respecto a otros aspectos relacionados con la dinámica laboral.	

Fuente: Subdirección de Gestión del Talento Humano

Programa de Medicina Preventiva y del Trabajo: Reuniones de seguimiento a recomendaciones médico laborales Realizadas en el mes de Septiembre a diciembre: 24

Capacitación en riesgo biológico - servicios generales: Nivel Central, Capacitación en primeros auxilios: Delegada para los Derechos Colectivos y del Ambiente. Regionales Antioquia y Huila; Realización de exámenes médicos periódicos ocupacionales: Nivel Central y Regionales; Atención primaria por contingencias de salud de servidores públicos y contratistas: 31 personas

Tabla 4.6 Jornada de Seguridad y Salud en el Trabajo Nivel Central y Regionales

Jornada de Seguridad y Salud en el Trabajo Nivel Central y Regionales	
NIVEL	DESCRIPCION
Central	Dirigida con un mayor enfoque al manejo del estrés, y actividades de riesgo biomecánico y medicina preventiva y del Trabajo, y juegos de prevención interactivos (Se entregaron obsequios y premios con el apoyo de Helm y Colmena).
Regionales	Actividades dirigidas a la prevención de riesgo biomecánico, psicosocial y el manejo de emergencias para la jornada de Seguridad y Salud en el Trabajo (Se entregaron obsequios y premios con el apoyo de Helm).

Fuente: Subdirección de Gestión del Talento Humano

INTERVENCIÓN	DESCRIPCIÓN
Campaña anti tabaco	Regionales Vichada, Ibagué, Valle del Cauca, Boyacá. (Se enviaron los folletos, afiches y avisos a las Regionales de la campaña).
Proceso Jornada de SST Regionales	Actividades dirigidas a la prevención de riesgo biomecánico, psicosocial y el manejo de emergencias para la jornada de Seguridad y Salud en el Trabajo en las 34 Regionales fuera de Bogotá.

Fuente: Subdirección de Gestión del Talento Humano

Tabla 4.6 Jornada de Seguridad y Salud en el Trabajo Nivel Central y Regionales

Jornada de Seguridad y Salud en el Trabajo Nivel Central y Regionales	
NIVEL	DESCRIPCION
Central	Dirigida con un mayor enfoque al manejo del estrés, y actividades de riesgo biomecánico y medicina preventiva y del Trabajo, y juegos de prevención interactivos (Se entregaron obsequios y premios con el apoyo de Helm y Colmena).
Regionales	Actividades dirigidas a la prevención de riesgo biomecánico, psicosocial y el manejo de emergencias para la jornada de Seguridad y Salud en el Trabajo (Se entregaron obsequios y premios con el apoyo de Helm).

Fuente: Subdirección de Gestión del Talento Humano

INTERVENCIÓN	DESCRIPCIÓN
Campaña anti tabaco	Regionales Vichada, Ibagué, Valle del Cauca, Boyacá. (Se enviaron los folletos, afiches y avisos a las Regionales de la campaña).
Proceso Jornada de SST Regionales	Actividades dirigidas a la prevención de riesgo biomecánico, psicosocial y el manejo de emergencias para la jornada de Seguridad y Salud en el Trabajo en las 34 Regionales fuera de Bogotá.

Fuente: Subdirección de Gestión del Talento Humano

Subsistema de Higiene y Seguridad Industrial: Fuente: Subdirección de Gestión del Talento Humano

Tabla 4.7 Intervención al Subsistema de Higiene y Seguridad Industrial

INTERVENCIÓN	DESCRIPCIÓN
Inspección de Bloque A	Subdirección Administrativa, Subdirección de Gestión del Talento Humano, Secretaría General, Oficina Jurídica, Sub-área de SST.
Asesoría a Mantenimiento en trabajo en alturas	Se realizó asesoría a Jairo García, con el fin de que la Entidad adquiera los equipos y elementos necesarios para poder realizar trabajos seguros en alturas.
Campaña Orden y Aseo y prevención de caídas (con el apoyo de HELM)	Obras de teatro en el Nivel Central (Se entregaron ruletas, relojes porta-esfero a los servidores públicos con el apoyo de Helm)
Mediciones ambientales	Sonometría (GIID y Oficina de Comunicaciones) Iluminación (Defensoría Pública)

Fuente: Subdirección de Gestión del Talento Humano

Tabla 4.8 Acciones Brigadas de Emergencias

Capacitaciones	Brigada	Nivel	No. de Servidores
Primeros Auxilios, Nivel Intermedio de Evacuación, Práctica de Gabinetes			3
Sensibilización del simulacro y simulacro			2
Pista de entrenamiento			1

Fuente: Subdirección de Gestión del Talento Humano

Tabla 4.9 Capacitaciones Brigadas

Regionales	Capacitaciones Brigadas
Antioquia	2 capacitaciones dirigidas a: evacuación y primeros auxilios
Santander	4 capacitaciones dirigidas a: preparación de Simulacro de evacuación, acompañamiento a Simulacro, primeros auxilios y funciones
Valle	4 capacitaciones dirigidas a: sensibilización y conformación de la brigada, prevención y control de incendios, primeros auxilios, y evacuación y rescate
Nariño	2 capacitaciones dirigida a: sensibilización y conformación de la brigada-funciones, y manejo y control de incendios
Tolima	2 capacitaciones dirigidas a: funciones de la brigada y manejo control de incendios
Boyacá	2 capacitaciones dirigidas a: funciones de la brigada y manejo y control de incendios

Fuente: Subdirección de Gestión del Talento Humano

Tabla ¡Error! No hay texto con el estilo especificado en el documento..12 Comités Paritarios de Seguridad y Salud en el Trabajo 2014-2016

COPASST Regionales	Capacitación
	Identificación peligros y riesgos
	Inspecciones de Seguridad (Video conferencia)

Fuente: Subdirección de Gestión del Talento Humano

Nota: Por medio electrónico se envían las memorias de las capacitaciones del COPASST a las Regionales que no se pudieron conectar.

Tabla 4.11 Proceso adquisición de elementos publicitarios COPASST Nivel Central y Regionales

OBJETO	ELEMENTO	CANTIDAD
Contratar la adquisición de elementos publicitarios para los Comités Paritarios de Seguridad y Salud en el Trabajo 2014-2016, de acuerdo con los requerimientos técnicos. Aceptación de Oferta No.177 de 2014 (19 de diciembre de 2014) celebrada entre la Defensoría del Pueblo y TALHER LTDA	Calendarios	1700
	Planificadores	150
	Manillas	2003
	Mugs	300
	Llaveros	400
	Linternas	123
	Vasos termo	150
	Kits antibacterial	250
	Termos para café en plástico	50
	Separadores	800

Fuente: Subdirección de Gestión del Talento Humano

D. 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 adelantó el proceso contractual de la consultoría con el objeto elaborar el modelo de gestión integral del aprendizaje y desarrollo humano (Proceso Número INV 148-2014). El documento final que contiene en modelo fue presentado por la firma consultora el 12 de diciembre de 2014, a los integrantes de la mesa de trabajo del sistema de capacitación.

El documento cuenta con los antecedentes, el Modelo de Gestión Integral del Aprendizaje y Desarrollo Humano para la Defensoría del Pueblo y recomendaciones para la aplicación del Modelo.

Los antecedentes incluyen la metodología utilizada para el entendimiento de tres modelos pedagógicos existentes en la Defensoría del Pueblo: a) Modelo pedagógico para la educación en Derechos Humanos desarrollado por la Dirección Nacional de Promoción y Divulgación de los Derechos Humanos, b) Escuela de la Dirección Nacional de Defensoría Pública, y c) Modelo de capacitación de la Subdirección de Gestión del Talento Humano; desde la lectura y análisis de los modelos y el trabajo de campo desarrollado con las personas vinculadas a las dependencias mencionadas.

El Modelo de Gestión incluye las etapas de una acción formativa, entendiendo que dicho modelo corresponde a etapas y procesos interrelacionados con los procesos estratégicos de la entidad, así como aspectos a tener en cuenta en el proceso de implementación del modelo, las cuales constituyen elementos de marco y referencia de funcionamiento.

Las acciones de capacitación adelantadas en el cuatrimestre son las siguientes:

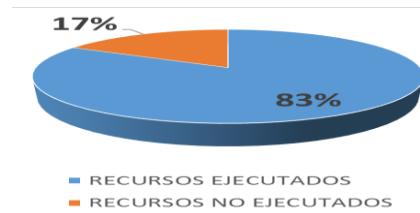
EJECUCIÓN PRESUPUESTAL: Gastos de personal. Respecto de la ejecución presupuestal desarrollada durante la vigencia 2014, por parte de la Subdirección de Gestión del Talento Humano, se puede denotar que del total de recursos apropiados equivalentes a \$123.723 Millones, se obtuvo un nivel de ejecución de \$102.665 Millones, correspondiente al 83% del total de los recursos apropiados. Así mismo al comparar los recursos ejecutados, frente a los recursos certificados en la vigencia, se logró un 89% de ejecución.

Tabla 0.1 Gastos de personal vigencia 2014

GASTOS DE PERSONAL PRESUPUESTO EJECUTADO A DICIEMBRE 31 2014 SIN HONORARIOS		
DETALLE	RECURSOS	PORCENTAJE
Apropiación definitiva	123.723.648.000	100%
Recursos ejecutados 2014/12/31	102.665.014.272	X
Porcentaje ejecutado respecto a la apropiación definitiva	x=	83%
Recursos certificados	115.028.675.684	100%
Recursos ejecutados 2014/12/31	102.665.014.272	X
Porcentaje ejecutado respecto a los recursos certificados	x=	89%

Fuente: Subdirección de Gestión del Talento Humano

FIGURA ¡Error! No hay texto con el estilo especificado en el documento..8 Ejecución presupuestal 2014



Fuente: Subdirección de Gestión del Talento Humano

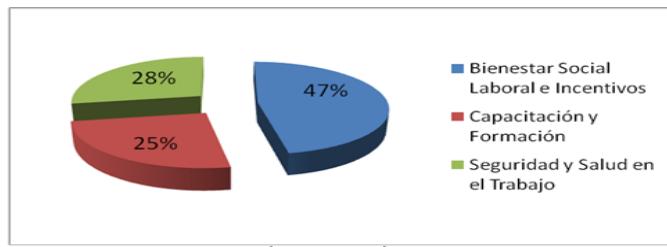
Respecto de los recursos destinados por la Subdirección de Gestión del Talento Humano, para el pleno desarrollo y bienestar de los servidores públicos de la Defensoría del pueblo, se presenta en la siguiente tabla el detalle de los montos destinados para cada temática, encontrándose que la mayor destinación con un 47% de los recursos fue para todas las actividades de Bienestar Social Laboral y la entrega de diferentes incentivos a los servidores que por su trabajo, propiciaron procesos de mejora continua y reconocimiento institucional. En siguiente medida se encuentra la destinación del 28% de los recursos para la implementación y desarrollo del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo, conforme lo solicita la normatividad en la materia. En última instancia y no menos importante, se encuentra la destinación del 25% de los recursos para el desarrollo de capacitación y formación, buscando mejorar la capacidad de trabajo de los servidores públicos de la Defensoría del pueblo.

Tabla 0.2 Gastos Desarrollo del Talento Humano

DETALLE	RECURSOS
Bienestar Social Laboral e Incentivos	\$ 424.243.886,00
Capacitación y Formación	\$ 226.742.137,00
Seguridad y Salud en el Trabajo	\$ 249.614.100,00
TOTAL	\$ 900.600.123,00

Fuente: Subdirección de Gestión del Talento Humano

Figura 0.2 Ejecución de recursos desarrollo del TH



Fuente: Subdirección de Gestión del Talento Humano

1.2 Componente Direccionamiento Estratégico:

La Defensoría del Pueblo cuenta con un Plan Estratégico 2013 - 2016 adoptado mediante la Resolución 1014 de la vigencia 2013; Plan que articula y orienta las acciones de la Entidad para el logro de los objetivos en cumplimiento de su misión.

Planes, Programas y Proyectos: Para la vigencia 2014 se definió el Plan Operativo Estratégico (POE) y el Plan de Acción Anual (PAA), encontrándose publicados en página Web de la Entidad: institucional / Gestión y Control Institucional / Gestión Estratégica.

[Descargar Consolidado actividades POE 2014.](#)[Ver informe](#)

Dentro de este elemento, la Oficina de Control Interno exteriorizó en el informe STRATEGOS Y SEGUIMIENTO A ACUERDOS DE GESTIÓN en diciembre/14 la importancia de fortalecer su uso como herramienta gerencial al interior de los procesos, así mismo observo que las actas mensuales de algunos procesos no registran del todo las acciones correctivas y los logros de la Dependencias. Del mismo modo menciono que el registro de la información en Strategos está centrado en un solo funcionario, situación que puede conllevar a que no se garantice el ingreso de la información bien sea por permisos, incapacidades, comisión, entre otros; en la verificación del registró de la información en el sistema se observó actividades que al confirmarlas contra documento físico se dificulta; así como los objetivos planteados en algunos son genéricos, abstractos que impiden establecer el grado de ejecución y realización de los mismos.

Frente a la publicación de la información del seguimiento a las metas, no se halló publicación en la página web del avance del Plan de Acción por el mes de octubre y el Plan Estratégico (septiembre - octubre).

Indicadores: Con el memorando 1060-187 del 22/09/2014 la Oficina de Planeación dio inicio a la ajuste de los indicadores, capacitó al equipo MECI - CALIDAD en formulación de indicadores, quedando pendiente el ajuste y divulgación de todos los indicadores de los procesos y su articulación con el sistema de información STRATEGOS.

En lo referente a los **acuerdos de gestión** la Subdirección de Talento Humano manifestó que culminó con la etapa de estructuración de los proyectos del sistema de evaluación y desempeño y la formulación del nuevo proyecto del Estatuto de Carrera, pero que sin embargo se encuentran en la etapa de validación para su posterior adopción por parte del Señor Defensor.

Modelo de Operación por procesos: La Defensoría del Pueblo cuenta con un mapa de procesos adoptado mediante la Resolución 1822 del 31 de diciembre de 2013. Este mapa da cuenta de la existencia de los procesos Estratégicos, Misionales, de Apoyo y Evaluación y para un mayor entendimiento de la interrelación que tienen los procesos se encuentra representando gráficamente. No obstante, la Oficina Jurídica expidió el comunicado número 1050-20-2014 de fecha octubre 09 de 2014 a la consulta planteada por la Oficina de Planeación “*...con relación a la vigencia de la Resolución 1822 de diciembre de 2013, que MODIFICO el artículo 4º de la Resolución 1202 de 2008, igualmente, debe predicarse su DEROGATORIA, como quiera que, al haber desaparecido la validez del acto principal o primigenio sustento de ésta, la misma pierde vigencia de facto, es decir, igualmente desaparece del escenario jurídico, lo que implica de manera indefectible que el mapa de procesos adoptado por la entidad, igualmente ha quedado sin validez alguna*”.

Divulgación de los procedimientos: 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.

Evaluación de la satisfacción del cliente: En cumplimiento del Decreto 025/14, se 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 las Funciones 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) para que los usuarios comuniquen y presenten sus peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones.

Con la información recibida a través de los canales descritos, la Oficina encargada del tema expidió por el último cuatrimestre los siguientes informes:

- 1- Informe de PQRSDF, período: agosto - octubre de 2014.
- 2- Informe de PQRSDF, período: noviembre - diciembre de 2014
- 3- Informe consolidado PQRSDF, desde el mes de abril a diciembre de 2014

Los informes contienen las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones (PQRSDF) recibidas a través de los diferentes canales dispuestos para tal fin, así como la gestión realizada y el estado final tanto del nivel central como regional.

Frente al último informe expedido por la Oficina de Control interno se recomendó publicar los informes expedidos en la página web de la entidad en el link “Atención al Ciudadano” esto con la finalidad de visibilizar las acciones que está tomando la entidad respecto a las solicitudes hechas; producto de esta recomendación al finalizar el cuatrimestre no se publicó informe alguno.

Estructura organizacional: la entidad cuenta con una estructura organizacional que facilita la gestión por procesos conforme a lo definido en el Decreto 025 de 2014; Sin embargo, dentro de las auditorías que desarrolla la OCI se verifica que al interior de las dependencias se cuente a la par con una estructura que configure de manera integral y articuladamente los cargos, sus relaciones, los niveles de responsabilidad y autoridad. A la fecha de corte del presente informe dentro de las acciones de mejora, se encuentra la definición de una estructura para la regional Antioquia por cuenta de la Subdirección de Talento Humano.

Mediante Resolución No. 789 de 3 de junio de 2014 fue actualizado el **Manual específico de Funciones por Competencias laborales**, Requisitos y equivalencias de empleos de la planta de personal de la Defensoría del Pueblo adoptado mediante Resolución 065 de 2014, en razón a que la Subdirección de Gestión del Talento Humano adelantó una revisión técnica de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 15 de la Resolución 065 de 2014.

Tomando en consideración que el manual de funciones se encuentra publicado en la intranet, se consideró pertinente efectuar un ejercicio de socialización a los servidores públicos uno a uno, razón por la cual fueron remitidos cuatrocientos cincuenta y siete (457) correos dirigidos a los servidores dándoles a conocer a cada uno el manual de funciones, y la ubicación del mismo en la página web de la entidad.

1.3 Componente Administración del riesgo

Para el último cuatrimestre la Oficina de Control Interno emitió un informe en el que evalúo los mapas de riesgos de Corrupción y de Gestión²; producto de este informe se recomendó concretar a través de acto administrativo o documento la política de administración del riesgo³ junto con su divulgación y socialización a todos los funcionarios; definir unidad de criterios y estandarización en los mapas de riesgos de Corrupción y de Gestión, entre otros.

El Decreto 025 de 2014 “Por el cual se modifica la estructura orgánica y se establece la organización y funcionamiento de la Defensoría del Pueblo”, no definió de manera clara el rol que debe desempeñar la Oficina de Planeación en el tema de riesgos, cómo si lo preciso el Manual MECI 2014 (Decreto 943/14).

Roles y Responsabilidades dentro del MECI

MÓDULO	COMPONENTE	ELEMENTO	RESPONSABLE	NORMATIVIDAD
Control de Planeación y Gestión	Administración del Riesgo	Políticas de Administración del Riesgo	Representantes de la Dirección y Equipo MECI	Ley 87 de 1993
		Contexto Estratégico	Equipo MECI	Ley 489 de 1998
		Identificación del Riesgo	Servidores asignados al proceso de acuerdo con el Modelo de Operación	Decreto 1537 de 2001, artículo 4
		Análisis y Valoración del Riesgo	Representante de la Dirección Comité de Coordinación de Control Interno	

2. Módulo de Evaluación y Seguimiento

2.1 Componente Autoevaluación Institucional

A partir de los resultados del diagnóstico elaborado por la Oficina de Planeación, elaboro un Plan de Acción con las áreas vinculadas con el fin de ajustar el MECI.

La Oficina de Planeación por videoconferencia capacitó al Equipo Operativo MECI - CALIDAD.

Con base en las directrices que expidió el 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 3 al 10 de diciembre de 2014 para la obtención de uno de los insumos en la elaboración del informe ejecutivo. 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 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 para lo cual se estructura en dos módulos y un eje trasversal.

² Memorando 1030-350 15 de diciembre de 2014 -asunto: informe de evaluación y seguimiento a los mapas de riesgos de Corrupción y Gestión.

³ La expedición de los actos administrativos, conllevan a que “...antes de su expedición es necesario adoptar directrices de técnica legislativa que faciliten la labor de los servidores públicos encargados de esas funciones” -Decreto 1345 del 23 de abril de 2010

El procedimiento con el que se determinó el tamaño de la muestra, se realizó de acuerdo al número de funcionarios de la Defensoría del Pueblo con fecha de corte 27 de noviembre de 2014 que ascendió a 1425⁴ incluidas las Regionales y para el cual se utilizó el método para poblaciones finitas⁵.

La Oficina de Control Interno diseñó una plataforma virtual para el diligenciamiento de la encuesta, con el fin de lograr la participación de todos los funcionarios seleccionados así se encontraran en las Regionales más alejadas.

La encuesta estuvo enmarcada en las directrices definidas por el Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP), la Oficina de Control Interno del total de las 89 preguntas definidas por el DAFP, seleccionó 56 de ellas y su estructura estuvo orientada conforme al nuevo MECI, con opciones de respuestas SI / NO / NS-NR.

Con la encuesta se identificaron aspectos que deben ser fortalecidos en la mayoría de los elementos los cuales se encuentran visibilizados en el informe que se entregó a todos los Directivos y equipo Operativo MECI - CALIDAD.

Comité de Coordinación de Control Interno: se hizo necesario armonizarlo (Resolución 1084 del 30 de julio de 2014) a las nuevas necesidades y requerimientos que demandó la Defensoría del Pueblo con ocasión de la modificación de su estructura (Decreto 25 de fecha 10 de enero de 2014). Dada la importancia e incidencia del Comité, este se reunió para el tercer cuatrimestre en dos oportunidades septiembre 30 y diciembre 11; planteándose temas correspondientes al MECI, Portafolio de servicios de la Entidad, Política de Administración del Riesgo, informe pormenorizado del control interno (segundo cuatrimestre) y en la reunión del mes de diciembre se presentó la planeación de la OCI (programación de actividades) vigencia 2015, Política de Administración del Riesgo, portafolio de servicios y trámites; avance del ajuste del MECI 2014, entre otros.

Es recomendable la reunión mensual de los líderes junto con su grupo de trabajo para realizar ejercicios de autoevaluación y el diseño de herramientas para su adecuada realización.

2.2 Componente de Auditoría Interna

La Oficina de Control Interno dispuso de un Plan General de Actividades para la vigencia 2014 aprobado por el Comité de Coordinación de Control Interno con el Acta No. 002 del 29 de enero de 2014, se presentan a continuación las actividades desarrolladas por la OCI en el último cuatrimestre.

CALENDARIO	Fecha de Terminación de la actividad	META
1. ACOMPAÑAMIENTO Y ASESORÍA		
Acompañamiento y Asesoría a Vision Web ATQ	29- agosto	1 Informe
Acompañamiento y Asesoría a la Unidad de Atención al ciudadano (UAC)	31- octubre	1 Informe

⁴ Información suministrada por la Coordinación del Talento Humano a través de correo electrónico.

⁵ Estadística para Administración y Economía -David R. Anderson- 2008 - Business & Economics.

2. EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO (Evaluaciones, seguimientos y auditorías)		
Seguimiento a la información registrada por las Dependencias en el Sistema STRATEGOS y seguimiento a acuerdos de gestión.	15-septiembre	1 informe
Seguimiento al Plan de Mejoramiento del Sistema STRATEGOS	31-octubre	1 informe
Seguimiento al Plan de Mejoramiento de la Delegada de Orientación a Víctimas del Conflicto Armado	31-octubre	1 informe
Seguimiento al Plan de Mejoramiento de la Dirección Nacional de Promoción y Divulgación	31-octubre	1 informe
Seguimiento al Plan de Mejoramiento de la auditoría al Convenio de Cooperación Internacional con la Embajada del Reino de los Países Bajos	31-octubre	1 informe
Seguimiento al Plan de Mejoramiento a la auditoría a la Dirección Nacional de Atención y Trámite de Quejas-ATQ	31-octubre	1 informe
Seguimiento al Plan de Mejoramiento a la Auditoría a Gestión de la Tecnología y las Comunicaciones	31-octubre	1 informe

2. EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO (Evaluaciones, seguimientos y auditorías)		
Evaluación y seguimiento a la Gestión Financiera (incluye al Plan de Mejoramiento)	30-septiembre	1 informe
Seguimiento al Plan de Mejoramiento a la auditoría a la Regional Valle	31-octubre	1 informe
Seguimiento al Plan de Mejoramiento a la auditoría a la Regional Bogotá	31-octubre	1 informe
Evaluación y seguimiento a la Gestión Presupuestal	28-noviembre	1 informe
Evaluación y seguimiento a los proyectos de inversión	28-noviembre	1 informe
Seguimiento al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, Seguimiento a la estrategia antitrámites y gobierno en línea	31-diciembre	1 Informe
Informe semestral de seguimiento a las PQRS	15-agosto	1 Informe
Informe de compilación de seguimiento a Informes de acompañamiento y auditorías QCI 2013	30-noviembre	1 Informe
Seguimiento a la Administración del riesgo	30-noviembre	1 Informe

Auditoría Regional Bolívar	noviembre	1 informe
Informe de consolidado de las auditorías realizadas a las Defensorías Regionales	29-agosto	1 Informe

3. RELACIÓN CON ENTES EXTERNOS

INFORME	Fecha de Terminación de la actividad	META
Informe Estado de Control Interno, Art 9 Ley 1474 de 2011	30-septiembre	1 Informe
Informe de austerioridad a la Contraloría General de la República	24-oct	1 informe
SIGEP - Seguimiento sistema único de información de personal	30-octubre	1 Informe
SIGEP -Validación de la información de la contratación	30-oct	1 Informe

4. FOMENTO DE LA CULTURA DEL CONTROL

Elaboración y ejecución del Plan Institucional de Autocontrol	5-diciembre	1 informe
Encuesta e informe de percepción de la OCI	31-diciembre	1 Informe
Revisión y Actualización de los Procedimientos de la OCI	19-diciembre	1 acta
Actualización mapa de riesgos OCI	19-diciembre	1 seguimiento
Hacer seguimiento al plan de acción de la OCI	septiembre, octubre, noviembre y diciembre	4 actas

2.3 Componente Planes de Mejoramiento

La Defensoría del Pueblo cuenta con un plan de mejoramiento formulado para los hallazgos de la Contraloría General de la República con ocasión del proceso auditor de la vigencia 2012 y los Planes de Mejoramiento por procesos, producto de las auditorías de gestión de la OCI.

La Oficina de Control Interno efectúa con periodicidad seguimiento a los planes de mejoramiento, tanto a los suscritos con la Contraloría General de la República como a los formulados para subsanar hallazgos de otras fuentes (auditorías internas de Control Interno).

En cuadro adjunto se observa en síntesis el estado de avance de los planes de mejoramiento a fecha de corte 15 de noviembre de 2014 (Oficio 1030-346 diciembre 04 de 2014).

N.O.	INFORMES	FECHA DE ENTREGA DEL INFORME O CIERRE AUDITORÍA	No. DE RECOMENDACIONES O HALLAZGOS	PORCENTAJE DE AVANCE
ASESORÍAS Y ACOMPAÑAMIENTO				
1	Delegada para la Orientación y Asesoría a la Víctimas del Conflicto Armado Interno	08/07/2013	10	75%
2	Dirección Nacional de Promoción y Divulgación de Derechos Humanos	06/06/2013	36	93%
3	Sistema automatizado de apoyo a los procesos de planificación y control de la gestión STRATEGOS	01/08/2013	11	100%
AUDITORÍAS				
4	Defensoría Defensoría Regional Valle	23/01/2014	10	11%
5	Defensoría Regional Antioquia	15/08/2014	38	16%
6	Defensoría Defensoría Regional Bogotá	13/11/2013	10	48%
7	Proceso de gestión de las TIC	25/10/2013	22	58%
8	Dirección Nal. de Atención y Trámite de Quejas	19/12/2013	9	93%
9	Convenio de Cooperación Internacional con la Embajada del Reino de los Países Bajos	15/10/2013	9	99%

Fuente: Informes de seguimiento a planes de mejoramiento y estado de avance presentado por los profesionales al Jefe de la Oficina de Control Interno

Ahora bien, en lo que respecta a la Contraloría General de la República se hizo un trabajo constante, revisando los soportes en cuanto a su pertinencia, respecto de las diferentes acciones de mejoramiento y metas del plan de mejoramiento suscrito con la CGR; producto de este seguimiento se fortalecerá a través de un informe en el mes de enero de 2015

No obstante dentro de los insumos recogidos en el cuatrimestre en mención, se anexa cuadro que contiene el porcentaje de avance:

Evaluación del Plan de Mejoramiento			
Puntajes Base de Evaluación:			
Puntaje Base de Evaluación de Cumplimiento	PBEC		173
Puntaje Base de Evaluación de Avance	Σ PBEA		403
Cumplimiento del Plan de Mejoramiento	CPM = POMVi / PBEC	(1426,93 / 1507)*100	100%
Avance del Plan de Mejoramiento	AP = POMi / PBEA	(1625,84 / 4664)*100	93%

Funciones de advertencia (CGR y OCI) para el cuatrimestre en mención, la Oficina de Control Interno realizó seguimiento a lo advertido por la Contraloría General de la República y del mismo modo informó sobre situaciones que pueden desencadenar en eventos negativos para la entidad:

- ✓ En el informe de seguimiento al sistema de Información STRATEGOS del mes de diciembre/14, se observó la importancia para aquellas dependencias que no siguen los lineamientos de la Resolución 1692 de noviembre de 2013, comenzar a dar cumplimiento con miras también a subsanar la Función de Advertencia que emitió la Contraloría General de la República por la auditoria regular de la vigencia 2012.
- ✓ Informe de seguimiento a la Ejecución presupuestal con fecha de corte 31/10/2014 se señaló sobre la importancia a los Gerentes de los Proyectos de Inversión de actualizar mensualmente la información en el sistema del DNP.
- ✓ Para el mes de diciembre, se advirtió sobre posibles falencias o debilidades en la prestación del servicio pactado y que se encuentra descrito en la cláusula primera del contrato No. 313 de 2014, firmado con la empresa UNE Comunicaciones, y teniendo en cuenta que el citado contrato finalizó, quedando pendiente la liquidación del mismo. En cuanto al recientemente suscrito contrato 431 de 2014 con la empresa UNE, esta oficina hace el requerimiento pertinente, en cuanto a la función que el supervisor del contrato debe hacer, acorde con la ley 1474 de 2011 así como el Manual de Supervisión de la Defensoría del Pueblo.
- ✓ Durante visita de seguimiento realizada a la Defensoría Delegada para la Orientación y Asesoría a las Víctimas del Conflicto Armado Interno, evidenció fallas en la celeridad de la expedición de certificaciones de cargos en la planta de personal, las cuales se requieren para el proceso de contratación de los servicios profesionales para la orientación y asesoría a las víctimas del conflicto armado interno.
- ✓ Por revisión a los contratos de prestación de servicios N 385 del 2013, cuyo objeto fue “realizar un diagnóstico del grado de alineación de la estrategia de la Defensoría del Pueblo y la estrategia utilizada por el área de tecnología, generando recomendaciones alternativas que permitan la alineación y el direccionamiento estratégico del área de

tecnología para que esta permita generar un adecuado valor para el desarrollo de la Entidad”, y el contrato de consultoría N 293 de 2014 cuyo objeto es “realizar el diagnóstico del entorno de las tecnologías de la información y las comunicaciones (TIC) de la Defensoría del Pueblo y la elaboración del Plan Estratégico de las mismas, de conformidad con las especificaciones técnicas”. Resultado de la revisión, se advirtió que los contratos celebrados entre la Defensoría del Pueblo y el contratista Jaime Obregón Puyana (N 385-2013), y de igual manera el celebrado con la unión temporal GTP-Q Visión (N 293-2014), no son incluyentes dentro de sus objetos contractuales o entregables, sin embargo se observa que para el desarrollo del objeto contractual de Alineación Estratégica, se hacía necesaria la definición y existencia de un plan Estratégico de Tecnología para el área de TI, insumo que hace parte de los productos entregables del contrato vigente celebrado con la firma GTP- Q Visión.

3. Información y comunicación

La Defensoría del Pueblo adoptó la política de comunicaciones con la Resolución 2003 del 31 de diciembre de 2010, sin embargo dada la actual estructura organizacional se realizarán los ajustes con miras a proyectar un ajuste a la política de comunicaciones⁶

La entidad dispone de la página <http://www.defensoria.gov.co/>; medio de comunicación que le permite a la entidad visibilizar las actividades que viene desarrollando en cumplimiento de su misión, garantizando una mejor comunicación e interacción con la ciudadanía, al culminar el último cuatrimestre 2014 se constató que la página se encuentra disponible en tres idiomas (español, inglés y francés).

La Oficina de Control Interno en desarrollo de su función de evaluación independiente respecto de la **Rendición de Cuentas** 2013-2014 de la Entidad; recomendó en su primer informe de mayo⁷/14 la importancia que la Defensoría del Pueblo informará y explicará sus acciones a otros(as) que tienen el derecho de exigirla.

Conforme a lo observado, la Defensoría del Pueblo llevó a cabo una primera etapa de Rendición de Cuentas el día 30 de octubre en el Bloque C a las 10:00am - Cl 55 N. 10 32 y la segunda etapa “sobre la gestión de la Defensoría del Pueblo durante el año 2014”, evento realizado el 12 de diciembre de 2014 a las 02:00 p.m. en el estudio 5 RTVC, ubicado en la carrera 45 N. 26-33.

La Oficina de Control Interno, en su rol de asesor y de evaluador independiente de las actividades propias de la gestión de la entidad, efectuó valoración de la primera y segunda jornada de Rendición de Cuentas a través de informes emitidos a la Alta Dirección.

Por el período comprendido entre los meses de septiembre, octubre, noviembre y diciembre de 2014, no se encontró ninguna queja o se evidenció conducta relacionada con posibles **actos de corrupción**, la mayoría de las quejas presentadas ante la Oficina de Control Interno Disciplinario se refieren a presunta negligencia en la prestación del servicio, falta de eficiencia o imparcialidad en el mismo, sin que de ellas se infieran actos de corrupción.

⁶ Mensaje electrónico del 28/01/14 Oficina de Prensa

⁷ Informe de Evaluación y seguimiento al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano con corte a 31 de marzo de 2014

ASPECTOS A MEJORAR

- 1- Culminar las actividades para concertar los acuerdos de gestión con los Directivos, así como la definición de los compromisos laborales para los funcionarios en provisionalidad. - Subdirección de Talento Humano.
- 2- Definir una estructura organizacional, que configure de manera integral y articuladamente los cargos, sus relaciones, los niveles de responsabilidad y autoridad en las regionales clasificadas como tipo A. -lidera Subdirección de Talento Humano.
- 3- Instituir el nuevo mapa de procesos, permitiéndole a la Defensoría una gestión orientada a “buenos resultados”. Lidera Oficina de Planeación
- 4- Generar y ejecutar un plan de contingencia para finiquitar con la organización de las hojas de vida (digitalización y archivo de documentos en la carpeta física), con el fin de proteger las historias laborales y dar cumplimiento a lo estipulado por el Archivo General de la Nación y el DAFP.⁸ -Subdirección de Talento Humano
- 5- Generar y ejecutar un plan de contingencia para determinar: valores reales que adeudan las EPS a la Defensoría del Pueblo, originales de incapacidades que no han sido entregadas por los funcionarios y que se les pago por nomina, incapacidades pendientes de tramitar su cobro ante la EPS y la respectiva conciliación entre las dependencias involucradas (Subdirección Financiera, Subdirección de Talento Humano y Jurídica)⁹. Lidera Subdirección de Talento Humano.
- 6- Actualizar el documento que contenga los principios y valores de la entidad junto con su socialización, Divulgación y adopción a través de acto administrativo (acta y/o resolución). Lidera Subdirección de Talento Humano.
- 7- Concluir con la ficha técnica de los indicadores (eficiencia, eficacia y efectividad) de acuerdo a los criterios definidos en el Sistema de Información -STRATEGOS- y mejorar la cultura de seguimiento a los mismos, contrastando la contribución de los procesos al cumplimiento de las metas. - lidera Oficina de Planeación
- 8- Publicar los informes de PQRSDF en la página Web de la Entidad: Atención al Ciudadano. - Secretaria General
- 9- Normograma: Fijar criterios para la actualización permanente (responsables, la periodicidad, canales de consulta y divulgación). - Oficina de Planeación y Jurídica.
- 10- Socialización y Difusión de los procedimientos: Estratégicos, misionales, de apoyo y Evaluación y Seguimiento tanto a los usuarios internos (funcionarios) como los externos. Representante de la Alta Dirección -Oficina de Planeación
- 11- 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. -Oficina de Comunicaciones e imagen institucional
- 12- 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*

⁸ Circular 004 de 2003

⁹ El artículo 23 de la Ley 100/93 determina “...términos para la transcripción y cobro de incapacidades...”

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.

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	Período Evaluado	Segundo cuatrimestre de 2014
		Fecha de Elaboración	septiembre de 2014

Presentación

Dadas las disposiciones contenidas en la Ley 1474 artículo 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 cuatrimestre comprendido entre el 01 de mayo al 30 de agosto de 2014, el cual se realiza en el ámbito de implementación del Modelo Estándar de Control Interno (MECI).

La metodología empleada para la realización del presente informe, consistió en la solicitud de información a las diferentes dependencias con ocasión del avance en el fortalecimiento del Sistema de Control Interno (Oficina de Planeación, Subdirección de Talento Humano, Oficina de Prensa y Veeduría), así como también los informes emitidos por la Oficina de Control Interno en este segundo cuatrimestre, y su análisis respectivo.

1. Módulo de Control de Planeación y Gestión

1.1 Componente Talento Humano: compromiso de la entidad con el desarrollo de las competencias, habilidades, aptitudes e idoneidad de los servidores públicos que desempeñan sus funciones en la Defensoría del Pueblo.

El proceso de Talento Humano se adelanta de manera articulada con el Plan Operativo Estratégico (POE) y el Plan de acción Anual, presentándose la gestión de la Subdirección de Gestión de Talento Humano.

Presupuesto:

GASTOS DE PERSONAL DEFENSORIA DEL PUEBLO PROYECTADO A DICIEMBRE DE 2014

DESCRIPCION	APROPIACION	TRASLADOS	APROP. DEFINIT.	CERTIFICADOS	SALDO APROPIAC.	EJECUTADO A AGOSTO 2014	proyectado septiembre a diciembre 2014 con 1948 funcionarios	saldos a 31 de diciembre 2014
GASTOS DE PERSONAL	91.943.000.000	34.842.648.000	126.785.648.000	117.755.219.331	9.030.429.669	63.515.688.347	59.368.707.040	3.709.539.946
(-) HONORARIOS	2.762.000.000	300.000.000	3.062.000.000	3.046.338.749	15.661.251	2.870.187.333		
subtotal	89.181.000.000	34.542.648.000	123.726.648.000	114.708.880.582	9.014.767.418	60.645.401.014	59.368.707.040	3.709.539.946
SERVICIOS PERSONALES ASOCIADO	66.786.000.000	24.746.348.000	91.532.346.000	89.890.880.582	7.639.693.320	45.539.526.562	44.967.989.566	1.030.611.872
SALARIO DE PERSONAL DE NOMIN	51.000.000.000	19.261.000.000	70.500.000.000	65.643.345.753	7.066.749.051	39.206.355.573	39.206.355.573	3.709.539.946
SUELLOS	47.058.000.000	19.641.697.681	66.709.697.681	59.643.345.753	7.066.353.920	33.906.355.573	29.554.703.997	9.246.630.111
SUELLOS DE VACACIONES	3.673.000.000	159.754.577	3.832.754.577	3.832.754.577	0	2.081.526.381	2.230.925.650	-479.657.425
INCAPACIDADES Y LICENCIA DE INCAPACIDAD	350.000.000	70.745.742	420.745.742	419.950.640	795.102	334.528.122	293.775.045	-207.557.425
PRIMA TECNICA	1.054.000.000	704.500.000	1.758.500.000	1.754.000.000	4.500.000	967.930.408	551.354.350	239.215.242
PRIMA TECNICA NO SALARIAL	1.054.000.000	704.500.000	1.758.500.000	1.754.000.000	4.500.000	967.930.408	551.354.350	239.215.242
OTROS	14.111.000.000	4.087.000.000	18.199.000.000	17.658.329.247	536.546.005	7.985.758.196	12.088.739.706	-1.876.497.902
GASTOS DE REPRESENTACION	1.010.000.000	1.111.112.466	2.921.112.466	2.920.481.775	630.693	1.819.484.716	1.005.364.266	96.263.486
BONIFICACION POR SERVICIOS	1.629.000.000	120.366.042	1.749.366.042	1.748.477.282	88.876	1.132.763.182	1.018.618.051	-402.015.191
PRIMA DE SERVICIO	2.030.000.000	540.132.004	2.570.132.004	2.570.132.004	0	2.321.380.378	99.586.013	149.165.613
PRIMA DE VACACIONES	2.500.000.000	88.054.171	2.589.054.171	2.587.892.565	161.606	1.474.312.310	1.500.944.356	-387.202.495
PRIMA DE NAVIDAD	5.000.000.000	1.610.068.521	6.610.068.521	6.072.439.787	537.628.734	54.816.500	7.841.661.808	-1.206.609.787
PRIMA ESPECIAL DE SERVICIOS	1.142.000.000	617.266.794	1.759.266.794	1.758.905.834	36.096	1.183.001.110	62.365.212	-46.099.528
HORAS EXTRAS, DIAS FESTIVOS	590.000.000	92.650.000	612.650.000	582.502.365	29.498.285	255.653.882	249.484.818	109.511.300
HORAS EXTRAS YDIAS FESTIVOS	155.000.000	82.650.000	237.650.000	237.000.000	650.000	146.047.964	123.393.982	-31.791.946
INDEMNIZACIONES POR VACACIONES	375.000.000	0	375.000.000	345.502.365	29.497.635	109.605.910	125.090.036	140.303.246
CONTRIBUCIONES INHERENTES AL PERSONAL	22.950.000.000	3.796.300.000	32.191.300.000	30.188.000.000	1.373.380.000	15.111.628.552	14.040.723.474	2.678.928.074
ADMISIÓN AL PERSONAL	11.330.000.000	5.226.210.939	16.334.584.000	16.370.000.000	409.310.000	7.500.000.000	3.800.000.000	1.000.000.000
CAJAS DE COMPENSACION SECTOR PÚBLICO	2.317.257.000	3.214.774.530	3.117.257.000	197.517.530	1.691.643.300	1.380.567.300	234.563.930	
F.ADMIDORES CESANT PRIVAD	1.505.486.000	629.841.342	2.135.277.342	2.134.406.000	641.342	27.603.499	1.994.911.627	122.012.216
F.ADMIDORES PENSION PRIVADO	2.533.787.000	1.018.449.894	3.552.236.894	3.533.787.000	18.449.894	1.929.983.313	1.582.540.477	39.713.104
EMPRESAS PRIV. PROMOT.SALUD	4.700.397.000	1.874.042.540	6.574.439.540	6.300.397.000	274.042.540	3.386.038.503	2.888.479.300	299.921.737
ADMINISTRADORA DE RIESGOS P	284.448.000	706.368.019	990.816.019	984.448.000	6.368.019	529.250.459	425.209.536	36.356.024
ADMINISTRADAS SECTOR PUBLICO	8.098.305.000	3.300.391.250	11.390.686.250	10.539.305.000	859.381.250	5.384.384.378	4.340.474.844	1.673.827.028
CAJAS DE COMPENSACION PUBLI	47.000.000	17.956.704	64.495.704	64.000.000	956.704	38.502.900	43.871.933	-17.418.129
FONDO NACIONAL DE AHORRO	3.894.562.000	1.596.280.983	5.490.842.983	4.894.562.000	596.280.983	2.456.690.381	1.747.214.977	1.284.937.625
F.ADMIDORES PENSION PUBLICO	4.134.073.000	1.661.681.932	5.795.754.932	5.534.073.000	261.681.932	2.865.372.594	2.527.987.605	402.394.793
EMP.PUBLICAS PROMOT.SALUD	22.670.000	24.461.631	47.131.631	46.670.000	461.631	21.818.503	21.400.329	3.912.799
APORTES AL ICBF	1.773.192.000	761.606.431	2.534.798.431	2.523.192.000	11.606.431	1.297.597.600	1.074.331.374	162.869.457
APORTES AL SENAF	295.532.000	127.289.771	422.821.771	422.532.000	289.771	216.334.500	179.045.179	27.442.092
APORTES A LA ESPA	295.532.000	126.934.405	422.466.405	421.532.000	934.405	216.334.500	179.045.179	27.086.726
APORTES A ESCUELAS INDUSTRIA	591.064.000	253.868.810	844.932.810	841.064.000	3.868.810	432.478.400	356.118.658	54.335.792

Provisión de Empleos: Previa invitación pública, se contrató a la Universidad Manuela Beltrán, para que a través de un proceso de selección conforme y entregue a la Defensoría del Pueblo un banco de aspirantes para proveer empleos en provisionalidad.

Cargos para crear banco de aspirantes: Cargos mínimos a evaluar: 41; Niveles a evaluar: Nivel Profesional 97% y Nivel Técnico 3%; Ubicación de los cargos: Central 28%, Regional 72%.

El número mínimo de aspirantes para conformar el banco de aspirantes será de 82, una dupla por cargo, conformada por aquellos aspirantes que demuestren los mejores niveles de competencias, experiencia y conocimiento para el empleo.

Los perfiles a evaluar incluyen técnicos en criminalística, profesionales en ciencias sociales y humanas, ciencias políticas, ciencias Administrativas, economía, contaduría, ciencias de la educación e ingeniería de sistemas.

Planta de personal: Se presenta el estado de planta a corte 30 de septiembre de 2014, donde se evidencia la planta asignada por decretos, la ocupada y las vacantes, por cada uno de los niveles jerárquicos de la entidad.

En la actualidad, de la planta total asignada (1971 cargos) se encuentra ocupada en el 70%, es decir 1389 cargos y el 30% (582 cargos) continúan vacantes.

TOTAL GENERAL PLANTA						
	DIRECTIVO	ASESOR	PROFESIONAL	TECNICO	ADMINISTRATIVO	TOTAL
ASIGNADA	67	20	1271	162	451	1971
Ocupada	64	11	787	150	377	1389
VACANTE	3	9	484	12	74	582
TOTAL GENERAL	134	40	2542	324	902	

Se relaciona la distribución para el nivel central y regional:

NIVEL CENTRAL						
	DIRECTIVO	ASESOR	PROFESIONAL	TECNICO	ADMINISTRATIVO	TOTAL
ASIGNADA	33	20	497	68	243	861
Ocupada	30	11	340	64	182	627
VACANTE	3	9	157	4	61	234
SUB TOTAL	66	40	994	136	486	

NIVEL REGIONAL						
	DIRECTIVO	ASESOR	PROFESIONAL	TECNICO	ADMINISTRATIVO	TOTAL
ASIGNADA	34	0	774	94	208	1110
Ocupada	34	0	447	86	195	762
VACANTE	0	0	327	8	13	348
TOTAL	68	0	1548	188	416	

Los movimientos de planta que se presentaron en el período de mayo al mes de agosto de 2014, se relaciona a continuación:

NOVEDADEDS DE PLANTA	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	TOTAL
INGRESOS	23	3	46	47	119
RETIRO	4	6	5	6	21
ENCARGOS	10	1	12	3	26
PROVISIONALES CAMBIO DE CARGO	10	1	9	3	23

Observándose el fortalecimiento a nivel regional por los ingresos durante los últimos 4 meses que se han venido incrementado, en razón a proveer los cargos de las Delegadas de Indígenas, víctimas, SAT, desplazados y en la Direcciones de ATQ, Promoción y Divulgación; Recursos y Acciones Judiciales.

Sistema de Información -SIGEP¹, la entidad hace uso de esta herramienta tecnológica porque permite gestionar la información de carácter organizacional relacionada con el empleo público. La Oficina de Control Interno realiza seguimiento permanente para que se cumpla con la obligación de registrar la información veraz y oportuna al Sistema².

Por el tema de autocontrol la Subdirección de Gestión del Talento Humano registra la trazabilidad del ejercicio a continuación durante el cuatrimestre en mención:

DESCRIPCION		MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO
1 Número de hojas de vida (Cargos provistos)		1271	1275	1314	1356
2 Hojas de vida validadas	Nivel Central	2	22	6	4
	Nivel Regional	10	19	10	8
	TOTAL	12	41	16	12
3 Hojas de vida pendientes por validar	Nivel Central	87	65	59	55
	Nivel Regional	376	357	346	338
	TOTAL	463	422	405	393
DESCRIPCION		MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO
1 Ingresos (Nuevos)	No. Ingresos	17	19	49	48
	No. Hojas de vida aprobadas	17	19	49	48
2 Retiros	No. Retiros	4	4	5	5
	Pendientes Nivel Central	2	0	0	0
	Pendientes Nivel Regional	0	0	1	0
3 Hojas de vida revisadas	Nivel Central	51	31	10	15
	Nivel Regional	39	23	10	18
	TOTAL	90	54	20	33

¹ Ley 909 de 2004.

² En el mes de julio la OCI emitió el informe “Informe de Seguimiento al SIGEP”.

No obstante, en varias ocasiones se les ha solicitado a los funcionarios de la entidad la actualización de la información de la hoja de vida en el SIGEP, en algunos casos se ha cumplido satisfactoriamente, pero en otros no se ha logrado completar el proceso o simplemente hacen caso omiso a los requerimientos hechos por esta Subdirección el 14 y 15 de mayo se realizó reiteración a las regionales y el 20 de junio Oficina de Control Interno Disciplinario para que actualizaran la información.

Declaraciones de Bienes y Rentas: se hizo una solicitud inicial a 1.201 funcionarios, de las cuales entregaron a la Subdirección 1025, faltando 176 por entregar, se realizó requerimiento por escrito a los jefes de las correspondientes áreas.

Reiteración	Nivel	Fecha	Tipo De Solicitud
Memorando 501003-14-JAB	Central y Regional	17 de marzo de 2014	Diligenciamiento Formato de Declaración de Bienes y Rentas
Reiteración #1	Regional	31 de julio de 2014	Bienes y rentas

Gestión documental e historias laborales: La gestión documental y el proceso archivístico de historias laborales requiere que sea un proceso dinámico en las actividades a realizar, el mayor inconveniente que ha generado el estado actual de esta área se debe a que no se ha contado con el personal suficiente para realizarlas.

INFORME SITUACIÓN GESTIÓN DOCUMENTAL E HISTORIAS LABORALES Fecha de corte: 23 de septiembre de 2014							
DETALLE	CANTIDAD	2012	2013	2014	DESCRIPCIÓN	OBSERVACIÓN	CAUSA
Historias laborales Activas	1384			X	Historias laborales bajo custodia de la Subdirección de Gestión del Talento Humano	Para el año 2014 se han ido creando los expedientes con el respectivo proceso.	No se cuenta con personal suficiente para la creación de expedientes, por lo tanto 2012 y 2013 no están actualizados.
Historias Laborales inventariadas	1257			X	Corresponde a HL organizadas alfabéticamente dentro del archivo de la Subdirección.	Se encuentra actualizado el año 2014	IDEM
Historias Laborales sin inventariar	131			Julio, Agosto y septiembre	Corresponde a HL sin incluir en el inventario alfabético, las cuales se encuentran incluidas en cajas fuera del espacio asignado para su custodia.		IDEM, además que la dependencia no cuenta con un espacio físico exclusivo para la custodia de las Historias Laborales
Documentación sin archivar	7 m			X	Se encuentran en la Subdirección de Talento Humano en los puestos de trabajo para inserción dentro de cada HL, teniendo en cuenta hacerle el respectivo proceso archivístico.		No se cuenta con personal suficiente para la creación de expedientes, por lo tanto 2012 y 2013 no están actualizados.
Expedientes sin crear 2012 – 2013	303	X	X		Corresponde a las historias laborales de 2012 y 2013 que no han sido creadas en el Sistema de Gestión Documental (ORFEO) y así mismo no tienen ningún proceso archivístico.		IDEM
Expedientes sin crear 2014	85			Agosto y septiembre	Corresponde a las historias laborales de los meses de agosto y septiembre que no han sido creadas en el Sistema de Gestión Documental (ORFEO) y así mismo no tienen ningún proceso archivístico.		IDEM
Historias laborales inactivas	415	X	X	X	Se encuentran en el archivo de la Subdirección. Estas HL cuentan con el inventario actualizado, organización de la documentación que se ha incluido.		COMPLETO

Nómina: Se relacionan a continuación las actividades concernientes al proceso de nómina durante los meses de mayo a agosto de 2014.

INFORME DE GESTIÓN MAYO - AGOSTO DE 2014					
ACTIVIDAD	MES	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO
INCLUSIÓN DE INCAPACIDADES EN EL SIAF		34	41	45	45
REVISIÓN DE INCAPACIDADES		34	41	45	45
LIQUIDACIÓN DE EMBARGOS		35	36	37	37
RETIRO EMBARGO DEL SIAF		0	0	0	1
INCLUSIÓN DE EMBARGOS EN EL SIAF		0	1	1	0
REVISIÓN DE EMBARGOS		35	36	37	37
PROYECCIÓN RESOLUCIÓN DE RETIRO DE CESANTÍAS FP		5	10	15	5
ELABORACIÓN DE FORMULARIOS PARA RETIRO DE CESANTÍAS FNA		10	20	30	10
INCLUSIÓN DE NOVEDADES VARIAS EN EL SIAF		50	20	40	35
REVISIÓN DE NOVEDADES VARIAS		50	20	40	35
LIQUIDACIÓN PRENÓMINA (1271 REGISTROS)		1	1	1	1
REVISIÓN PRENÓMINA UNO A UNO (EL GRUPO COMPLETO)		(1271 REGISTROS)	(1275 REGISTROS)	(1314 REGISTROS)	(1356 REGISTROS)
AJUSTES A LA NÓMINA		10	15	20	15
LIQUIDACIÓN DEFINITIVA DE LANÓMINA (1271 REGISTROS)		(1271 REGISTROS)	(1275 REGISTROS)	(1314 REGISTROS)	(1356 REGISTROS)
REVISIÓN ALEATORIA FINAL NÓMINA (EL GRUPO COMPLETO) (50 REGISTROS)		(50 REGISTROS)	(50 REGISTROS)	(60 REGISTROS)	(60 REGISTROS)
ENVIÓ DE LA NÓMINA A LA SUBDIRECCIÓN FINANCIERA PARA PAGO		1	1	1	1
LIQUIDACIONES FINALES DE PRESTACIONES SOCIALES		4	5	5	6
RESOLUCIÓN DE PRESTACIONES SOCIALES		1	2	1	1
LIQUIDACIÓN PRENÓMINA ADICIONAL		1	1	1	1
REVISIÓN NÓMINA ADICIONAL (EL GRUPO COMPLETO)		(3 REGISTROS)	0	0	0
LIQUIDACIÓN DEFINITIVA DE LA NÓMINA ADICIONAL		(3 REGISTROS)	0	0	0
LIQUIDACIÓN PRENÓMINA RETROACTIVO		0	0	0	0
REVISIÓN NÓMINA RETROACTIVO (GRUPO COMPLETO)					0
LIQUIDACIÓN NÓMINA RETROACTIVO					0
ENVIÓ NÓMINA RETROACTIVO A LA SUBDIRECCIÓN FINANCIERA		0	0	0	1
CONTROL DATOS PRESUPUESTALES (JULIOB Y CONSUELO T)		1	1	1	1
ACTIVIDAD	MES	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO
PROYECCIONES VARIAS GASTOS DE PERSONAL PRESUPUESTO (JULIOB-CONSUELOT-ANGELOT-OSCARV)		1	1	1	1
VALIDACIÓN DE CESANTÍAS FNA MENSUAL		1	1	1	1
LIQUIDACIÓN PRENÓMINA PRIMA DE SERVICIOS (1207 REGISTROS)		0	0	(1207 REGISTROS)	0
REVISIÓN PRENÓMINA PRIMA DE SERVICIOS UNO A UNO (TODO EL GRUPO) (1207 REGISTROS)		0	0	(1207 REGISTROS)	0
LIQUIDACIÓN FINAL NÓMINA PRIMA DE SERVICIOS		0	0	(1207 REGISTROS)	0
REVISIÓN FINAL NÓMINA PRIMA DE SERVICIOS ALEATORIA		0	0	(50 REGISTROS)	0
ENVIÓ PRIMA DE SERVICIOS A LA SUBDIRECCIÓN FINANCIERA		0	0	1	0
CÁLCULOS MATEMÁTICOS PARA PAGOS DE SENTENCIAS Y OTROS (JULIO B-ASESORÍAS EN SEGURIDAD SOCIAL Y CÁLCULOS ACTUARIALES		0	0	0	0
ASESORÍAS EN SEGURIDAD SOCIAL Y CÁLCULOS ACTUARIALES		5	10	15	20
ASESORÍAS EN NÓMINA Y PRESTACIONES SOCIALES		30	40	50	65
GESTIONES ANTE COLPENSIONES Y FONDOS PRIVADOS DE PENSIÓN		5	10	15	12
REVISIÓN DE BONOS PENSIONALES (FORMATOS CLEPS)		10	3	17	8
ELABORACIÓN DE CERTIFICACIONES PENSIONALES		10	3	17	8
ENVIÓ FORMATOS CLEPS Y CERTIFICACIONES (FONDOS -COLPENSIONES-		10	3	17	8
RESPUESTA A PETICIONES VARIAS		10	15	20	28
PRUEBAS DE LIQUIDACIÓN DE PRESTACIONES SOCIALES EN EL SIAF		0	0	0	0
PRUEBAS DE LIQUIDACIÓN DE INCAPACIDADES EN EL SIAF (PENDIENTE PARA COORDINAR TODAS LAS ACTIVIDADES DEL GRUPO DE NÓMINA Y PRESTACIONES SOCIALES		0	0	0	0
LAS LIQUIDACIONES Y REVISIONES DE NÓMINA SON DE UNA NÓMINA, PERO EL NÚMERO DE REGISTROS ES EL TOTAL DE CARGOS OCUPADOS					

Seguridad social: Afiliaciones y Novedades de Administradoras de Salud, Pensión, ARL, CCF y Cesantías.

Indicadores del Subproceso de Seguridad Social 2014

MES	2014	
	Afiliación	Novedades
Mayo	23	21
Junio	3	40
Julio	46	16
Agosto	47	30
Total	119	107

Recepción y trámite de incapacidades

MES	2014			
	Total Recibidas	Menores a 3 días	Mayores a 3 días	Tramitadas
Mayo	87	55	32	30
Junio	84	40	44	40
Julio	79	40	39	30
Agosto	99	54	45	45
Total	349	189	160	145

Vacaciones:

SITUACIÓN DE VACACIONES FUNCIONARIOS - 2014					
CONCEPTO	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	TOTAL
DISFRUTE DE VACACIONES	50	196	161	62	469
INTERRUMPE Y APLAZAN	5	27	30	7	69

PERÍODOS PENDIENTES POR DISFRUTAR A 31 DICIEMBRE 2014	2 PERÍODOS	3 PERÍODOS
	97	20

Sistema de Vigilancia Epidemiológica de Riesgo Mecánico, actividades:

Capacitaciones	Dependencia	Número de actividades en jornadas	Número de servidores atendidos
Adecuación Puestos de Trabajo	Bogotá	22	327
Capacitaciones en levantamiento de cargas e higiene postural	Servicios Generales	4	9
	Almacén		2
	Mantenimiento		4
	Inventarios		4
Capacitaciones en higiene postural	Regional Bogotá (Higiene Postural)	2	25
	Subdirección Financiera (Higiene Postural)		17
Capacitación en Estándar Ergonómico (video conferencias)	Regionales MAGDALENA, CAQUETA, GUAINIA, SAN ANDRÉS, OCAÑA		
Total		29	388

Encuestas para el programa de vigilancia epidemiológica de riesgo psicosocial.

APLICACIÓN DE ENCUESTAS DE SINTOMATOLOGÍA E INSPECCIONES DE PUESTOS DE TRABAJO			
Regional/Nivel Central	Ciudad	Encuestas de Sintomatología	Inspecciones puestos de trabajo
		Servidores Públicos	Servidores Públicos
Magdalena	Santa Marta	53	27
Allántico	Barranquilla	161	21
Cauca	Popayán	71	20
Huila	Neiva	22	13
Magdalena Medio	Barrancabermeja	48	14
Quindío	Armenia	53	18
Risaralda	Pereira	52	17
Norte de Santander	Cúcuta	24	21
Ocaña	Ocaña	30	30
Córdoba	Montería	19	18
Sucre	Sincelejo	35	12
Bogotá, Cundinamarca y Nivel Central (Defensoría Delegada para los Derechos de las Mujeres y Asuntos de Género, Defensoría Delegada para los Derechos Económicos, Sociales y Culturales, Defensoría Delegada para los Derechos Colectivos y del Ambiente, Defensoría Delegada para la Prevención de Riesgos de Violaciones de DDHH y DIH, Oficina de Asuntos Internacionales, Oficina de Control Interno, Oficina de Control Interno Disciplinario, Defensoría Delegada para los Indígenas y las Minorías Étnicas, Defensoría Delegada para la Política Criminal y Penitenciaria, Secretaría General, Dirección Nacional de Promoción y Divulgación de los Derechos Humanos, Oficina de Planeación, Subdirección Administrativa, Subdirección Financiera, Dirección Nacional de Atención y Trámite de Quejas, Defensoría Delegada para los Derechos de la Población Desplazada, Empresa Contratista de Vigilancia, Regional Bogotá, Regional Cundinamarca, Defensoría Delegada para la Salud, la Seguridad Social y la Discapacidad, Grupo de Contratación, Correspondencia, Grupo de Investigación Defensorial, ASEMDEP, Inventarios, Grupo de Sistemas, Despacho del Defensor, Despacho del Vicedefensor.	Bogotá	115	115
TOTAL		683	326

En el marco del programa de intervención psicosocial, se aplicaron las siguientes encuestas:

Regional	Ciudad	Riesgo Psicosocial
Magdalena	Santa Marta	67
Allántico	Barranquilla	20
Putumayo	Mocoa	53
Caldas	Manizales	77
Cauca	Popayán	69
Huila	Neiva	13
Quindío	Armenia	35
Risaralda	Pereira	53
Norte de Santander	Cúcuta	81
Ocaña	Ocaña	33
Córdoba	Montería	75
Sucre	Sincelejo	24
Chocó	Quibdó	53
Total		653

Con el fin de controlar y disminuir los factores de riesgo psicosocial, se planteó un programa de capacitación de habilidades sociales y otro de liderazgo, dirigido a todos los servidores públicos y contratistas pertenecientes al nivel central o a alguna de las regionales priorizadas en la fase uno.

Dentro del Programa de Medicina Preventiva y del Trabajo, se realizaron 20 reuniones de seguimiento a recomendaciones médico laborales realizadas en el mes de Junio.

Se realizó el proceso para la contratación de exámenes médicos aceptación de oferta No. 244 de 2014 (Salud Vital y Riesgos Profesionales IPS E.U.) Objeto: Contratar los servicios de exámenes médicos de ingreso, periódicos, post-incapacidad, por cambio de ocupación y de egreso, programados a los aspirantes y servidores públicos de la Defensoría del Pueblo, a nivel nacional.

A la par se realizó el proceso exámenes médicos aceptación de oferta No. 318 de 2014 (Soluciones Empresariales Integradas SEI Ltda.) Objeto: Contratar los servicios de exámenes médicos de ingreso, periódicos, post-incapacidad, por cambio de ocupación y de egreso, programados a los aspirantes y servidores públicos de la Defensoría del Pueblo, en algunas regionales.

Acciones de **capacitación** adelantadas en el cuatrimestre:

ACTIVIDADES ACADÉMICAS DESARROLLADAS POR EL ÁREA DE CAPACITACIÓN Y FORMACION INSTITUCIONAL 2014					
Nº	INSTITUCIÓN	TEMA	FECHA EVENTO	HORAS	No. DE PARTICIPANTES
1	DEFENSORÍA DEL PUEBLO	CONSTRUCCIÓN DE UN MODELO PARA LA FORMULACIÓN Y GESTIÓN DE PROYECTOS INSTITUCIONALES	12 y 13 de Mayo	16	41
2	INCI	CAPACITACIÓN ATENCIÓN A PERSONAS CON DISCAPACIDAD VISUAL	19-may	8	21
3	DEFENSORÍA DEL PUEBLO	PRIMERA INDUCCIÓN BASICA INSTITUCIONAL	11, 12 y 13 Junio	24	50
4	DIAN	DECLARACIÓN DE RENTA	18-jun	3	61
5	DEFENSORÍA DEL PUEBLO	CAPACITACIÓN EN STRATEGOS	19-jun	9	40
6	DEFENSORÍA DEL PUEBLO	REINDUCCIÓN Y CÓDIGO DE ÉTICA	20-jun	3	33
7	DEFENSORÍA DEL PUEBLO	ACTUALIZACIÓN SUPERVISIÓN DE CONTRATOS	20-jun	2	33
8	DEFENSORÍA DEL PUEBLO	CONFERENCIA SOBRE ACUERDO AGRARIO Y CULTIVOS ILLICITOS	24-jun	3	33
9	REGIONAL VICHADA	REINDUCCIÓN (STRATEGOS, CÓDIGO DE ÉTICA, PLANES DE MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL Y ATENCIÓN AL USUARIO)	21-jul	8	5
10	PROGRAMA NACIONAL DE SERVICIO AL CIUDADANO	SEMINARIO SENSIBILIZACIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO - REGIONAL CHOCO	Junio - Julio	40	2
11	PROGRAMA NACIONAL DE SERVICIO AL CIUDADANO	SEMINARIO SENSIBILIZACIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO - REGIONAL TOLIMA	Junio - Julio	40	2
12	MinTIC y UN	DIPLOMADO EN TECNOLOGIAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES	Agosto		2
13	REGIONAL CASANARE	SEMINARIO SENSIBILIZACIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO	13-agosto	4	5
14	DIR. NACIONAL DE DERECHOS DE AUTOR	DERECHOS DE AUTOR	14-agosto	2	25
Total					353

Evaluación del desempeño: la entidad cuenta con la Resolución 320 del 24 de mayo de 2005, la concertación se realiza para los funcionarios de Carrera Administrativa en el

período comprendido entre el 1º de julio al 30 de junio del siguiente año y la obligatoriedad de calificar dentro de los quince (15) días hábiles siguientes al vencimiento del período. Así mismo, la etapa de la concertación de objetivos deberá realizarse dentro de los quince (15) días hábiles contados a partir del 1 de julio del respectivo año.

- Servidores públicos inscritos en carrera administrativa: **541**.
- Servidores públicos que faltan por evaluar: **79 / 14.60%**.
- Evaluaciones remitidas incompletas 23, se solicitó la parte que falta mediante oficio.
- Número de funcionarios evaluados: **462 / 85.39%**.
- Servidores públicos que faltan por concertar objetivos: **100 / 18.48%**.
- Número de funcionarios que concertaron objetivos: **441 / 81,51 %**.

Respecto a 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 le hicieron algunos ajustes de acuerdo con la nueva estructura de la Administración, se complementó frente a las necesidades de los nuevos modelos de gestión del talento humano, para presentarlo a consideración de las instancias internas de la entidad.

En razón a que una de las instancias es la Comisión de la Carrera, mediante Circular 24 de 2014, suscrita por el Secretario General de la Defensoría del Pueblo, se convocó a elección de representante de los empleados ante la comisión de la carrera a efecto de constituir formalmente este Organismo de Asesoría, y llevar el proyecto ante dicho Órgano.

1.2 Componente Direccionamiento Estratégico:

La Defensoría del Pueblo cuenta con un Plan Estratégico 2013 - 2016 adoptado mediante la Resolución 1014 de la vigencia 2013; Plan que articula y orienta las acciones de la Entidad para el logro de los objetivos en cumplimiento de su misión.

Planes, Programas y Proyectos: Para la vigencia 2014 se definió el Plan Operativo Estratégico (POE) y el Plan de Acción Anual (PAA), encontrándose publicados en página Web de la Entidad: institucional / Gestión y Control Institucional / Gestión Estratégica.

[Descargar Consolidado actividades POE 2014.](#)

[Consolidado PAA-2014](#)

[Ver informe](#)

Dentro de este elemento, la Oficina de Control Interno exteriorizó en el informe STRATEGOS Y SEGUIMIENTO A ACUERDOS DE GESTIÓN en agosto/14 la importancia de publicar la información relacionada con metas, indicadores de gestión y/o desempeño y

los resultados mensualizados frente a las metas³, insumo por demás necesario para la rendición de cuentas. Del mismo modo, la Oficina de Control Interno revisó los contenidos de los informes emitidos por la Oficina de Planeación por los meses de enero y febrero encontrando que no eran relevantes ni verificables en el sentido de informar sobre lo planeado y lo ejecutado por las Dependencias. Posteriormente se atendieron las recomendaciones de la OCI y publicaron en la página Web Institucional el análisis del estado de avance del Plan de Acción Anual de los meses abril, mayo, junio y julio (Institucional / Gestión y Control Institucional / Gestión Estratégica).

Indicadores: el levantamiento de los indicadores se encuentra documentado y requiere ajustarse la ficha técnica de acuerdo a los criterios incorporados en el sistema de Información STRATEGOS para el control de la gestión.

En lo referente a los acuerdos de gestión aún se encuentra pendiente de formalizar con los Directivos.

Modelo de Operación por procesos: La Defensoría del Pueblo cuenta con un mapa de procesos adoptado mediante la Resolución 1822 del 31 de diciembre de 2013. Este mapa da cuenta de la existencia de los procesos Estratégicos, Misionales, de Apoyo y Evaluación y para un mayor entendimiento de la interrelación que tienen los procesos se encuentra representando gráficamente.

El 11 de julio de 2014 con la Resolución 1010 se adoptaron los procedimientos obligatorios transversales al mapa de procesos de la Entidad de acuerdo con la norma NTCGP 1000:2009.

No obstante, en las auditorías se tiene dentro de sus acápite la evaluación del estado de implementación del MECI - CALIDAD.

La Política de Calidad se adoptó a través de la Resolución 1009 del 11 de julio de 2014, junto con los objetivos de calidad y su publicación se realizó en la revista virtual Paloma Mensajera.

La entidad ha venido realizando sendos esfuerzos en la actualización (líderes de procesos y funcionarios), revisión (Oficina de Planeación) y aprobación (Comité de Coordinación de Control Interno) de los procesos y procedimientos, es por ello que a continuación se relaciona la trazabilidad del ejercicio:

- ✓ Direccionamiento Estratégico: aprobados mediante acta 6 del 16 de julio de 2014.
- ✓ Misionales: Promoción y Divulgación, aprobado mediante acta número 4 del 04 de mayo de 2014.

³ Estrategia de Gobierno en línea -Ministerio de las Comunicaciones.

Prevención y protección: subprocesos de Atención y Trámite de Peticiones, Recursos y Acciones Judiciales, aprobados mediante acta número 6 de julio 16 de 2014.

En lo que respecta a los procesos de Investigación y Magistratura Moral hace falta culminar la documentación, así como también la caracterización del proceso de Atención y Trámite que consiste en la consolidación de la documentación de los subprocesos que integran el proceso.

- ✓ De soporte: las mejoras presentadas por los líderes a los procedimientos de Gestión del Talento Humano, Gestión Financiera, Gestión de Servicios Administrativos, Gestión Contractual, Gestión Jurídica -aprobados mediante Acta 006 del 16 de julio de 2014.
- ✓ De evaluación y seguimiento: aprobados los ajustes mediante el Acta 006 del 16 de julio de 2014.

Como factor de control, se hace necesario que los procedimientos que han sido aprobados por el Comité de Coordinación de Control Interno se publiquen en la página Web de la Entidad, permitiendo consultarlos (nivel central y Defensorías Regionales); escenario que conllevará a que sean validados por las partes interesadas (funcionarios y ciudadanía en general) en cuanto a las necesidades y prioridades en la prestación del servicio.

Se resalta, que una vez adoptados los procedimientos obligatorios se socializaron el 7 de mayo de 2014 en horas de la mañana a través de videoconferencia con todas las regionales, excepto Bogotá y Cundinamarca; actividad que se repitió el 19 de junio en la ciudad de Bogotá durante la visita de los delegados de las regionales. Del mismo modo, se socializaron con los miembros del equipo operativo MECI - CALIDAD y la regional Bogotá y Cundinamarca.

Seguimiento y evaluación que incluya la evaluación de la satisfacción del cliente y partes interesadas: en atención al buen servicio que se le debe ofrecer a los usuarios, se presentaron por el segundo cuatrimestre dos (2) informes: el primero de ellos por el período abril y mayo y el segundo junio y julio. En estos informes se menciona la información recibida por los diferentes medios de acceso que tiene dispuesta la entidad (línea telefónica 3144000 ext. 2101, correo institucional buzon.pqrdf@defensoria.gov.co, oficina de correspondencia y buzones ubicados en el punto de atención al ciudadano).

Estructura organizacional: la entidad cuenta con una estructura organizacional que facilita la gestión por procesos conforme a lo definido en el Decreto 025 de 2014; Sin embargo, dentro de las auditorías que desarrolla la OCI verifica que al interior de las dependencias se cuente a la par con una estructura que configure de manera integral y articuladamente los cargos, sus relaciones, los niveles de responsabilidad y autoridad. A la fecha de corte del presente informe dentro de las acciones de mejora, se encuentra

la definición de una estructura para la regional Antioquia por cuenta de la Subdirección de Talento Humano.

Manual de Funciones y Competencias laborales: con la Resolución 065 del 20 de enero de 2014 se adoptó el Manual Específico de Funciones por Competencias Laborales, requisitos y equivalencias de empleos. La Oficina de Control Interno realizó pronunciamiento a este respecto ante la Subdirección de Talento Humano por correo electrónico solicitando replantear la respuesta positiva que se estaba suministrando en el sentido que el Manual inmerso en la Resolución 65 no cumplía con los mínimos que debía contener y por ello como acción de mejora se expidió el “*Manual Específico de Funciones y Requisitos por Competencias Laborales*” Versión 01 del 3 de junio de 2014 cuyo contenido refleja la misión, los objetivos y funciones de la entidad; el organigrama, el índice o contenido, relacionando las denominaciones, códigos y grados, entre otros, con el acto administrativo 789 del 03 de junio de 2014 se procedió a realizar su actualización. El manual de funciones se encuentra publicado en la intranet y se socializará en la re inducción programada para el segundo semestre de la presente anualidad a todos los funcionarios.

1.3 Componente Administración del riesgo

El 23 de mayo de 2014 con la Comunicación 1030-137 la OCI hizo entrega del informe Evaluación y Seguimiento al mapa de riesgos de la Entidad, producto de este informe la Oficina de Planeación como representante de la Alta Dirección, construyó la propuesta de actualización de la Política Administración del Riesgos. Sin embargo la Oficina de Control Interno dentro del rol de Asesoría y Acompañamiento y con el ánimo de agregar valor y mejorar las operaciones de la Entidad y en especial la de reorientar oportunamente las estrategias y acciones hacia el cumplimiento de los objetivos institucionales, manifestó pertinente de nuevo revisarla, con el objeto de realizar los ajustes conforme a los instrumentos emitidos del DAFP en el tema de riesgos y su socialización previa con todos los Directivos de la Entidad, en razón a que es una función de muy alto nivel dentro de la Entidad (Alta Dirección) como lo es definir las estrategias para darle un manejo adecuado a los riesgos, y lograr de manera más eficiente el cumplimiento de sus objetivos y estar preparados para enfrentar cualquier contingencia que se pueda presentar.

Para el segundo cuatrimestre, la Oficina de Planeación realizó un segundo monitoreo al mapa de riesgos de gestión y corrupción tanto para el nivel central como regional, emitiendo un informe de monitoreo de riesgos de gestión y de corrupción con fecha de corte al mes de agosto, publicado en la página web: Institucional / Gestión y Control Institucional / Manual de Operación “Informe monitoreo de riesgos agosto de 2014.

2. Módulo de Evaluación y Seguimiento

Con la expedición del Decreto 943 de mayo de 2014, la entidad tomó acciones para comenzar a cumplir las directrices emitidas por el DAFP. La Oficina de Planeación como representante de la Alta Dirección ha venido sensibilizando, socializando y capacitando a

los funcionarios en el transcurso del cuatrimestre, así: julio 28 se socializó con los miembros del Comité de Coordinación de Control Interno; el 06 de agosto Directivos del nivel central, regionales Bogotá y Cundinamarca, así como a los delegados del equipo Operativo MECI - CALIDAD. El mismo día se produjo la videoconferencia para las regionales en tres (3) horarios: de 8:15 am a 9:00am; de 09:30am a 10:45am; de 10:45am a 12:00m.

2.1 Componente Autoevaluación Institucional

Con ocasión de los resultados arrojados por la encuesta de evaluación del Sistema de Control Interno, diligenciada por la OCI y presentada ante el DAFP respecto de la vigencia 2013, la Oficina de Control Interno comunicó a los miembros del Comité de Coordinación de Control Interno los resultados para que se tomaran las acciones institucionales del caso.

Durante el mes de agosto la Oficina de Planeación empleó la herramienta diseñada por la UTP⁴ para lograr el diagnóstico del MECI, obteniéndose los siguientes resultados: El Sistema de Control Interno reporta un cumplimiento del 81%, producto de la ponderación de su estructura a saber: Módulo de Control de Planeación y Gestión que obtuvo un cumplimiento del 94%, Módulo de Control de Planeación y Gestión con un cumplimiento del 78% y Eje transversal de Información y Comunicación con el 70% de cumplimiento.

Comité de Coordinación de Control Interno: se hizo necesario armonizarlo (Resolución 1084 del 30 de julio de 2014) a las nuevas necesidades y requerimientos que demandó la Defensoría del Pueblo con ocasión de la modificación de su estructura (Decreto 25 de fecha 10 de enero de 2014). Dada la importancia e incidencia del Comité, este se reunió para el segundo cuatrimestre en una (1) ocasión en el mes de mayo y tres (3) en el mes de julio para discutir temas correspondientes al Sistema de Control Interno de la Entidad, de planeación, entre otros.

2.2 Componente de Auditoría Interna

La Oficina de Control Interno dispone de un Plan General de Actividades para la vigencia 2014 aprobado por el Comité de Coordinación de Control Interno con el Acta No. 002 del 29 de enero de 2014.

Dándose cumplimiento al cronograma planteado, para lo que se presentan las acciones desarrolladas por la OCI de acuerdo a sus roles así:

- ✓ Rol de acompañamiento y asesoría
-Visión Web ATQ
- ✓ Rol de Evaluación y Acompañamiento

⁴ Universidad Tecnológica de Pereira

- Seguimiento a la gestión contractual de la Defensoría -SECOB.
- Informe de Evaluación y Seguimiento al LITIGOB y expedición de certificación.
- Seguimiento a la Implementación SGC, se presentó un informe en el cual se estableció el estado de avance del proyecto de implementación.
- Evaluación y seguimiento a la gestión financiera.
- Seguimiento a la información registrada en el Sistema de Información Gerencial - STRATEGOS y acuerdos de gestión.
- Seguimiento al Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano
- Informe semestral de seguimiento a las PQRS
- Seguimiento a la administración del riesgo
- Auditoría a la Contratación.
- Auditoría a las Regionales: Antioquia, Amazonas, Cundinamarca, Magdalena Medio, Santander, Sucre, Risaralda y Urabá.

- ✓ Relación con entes externos.
 - Informe de austeridad a la Contraloría General de la República.
 - SIGEP, Seguimiento Sistema Único de Información Personal con el objeto de verificar el cumplimiento del registro de la información, informe con fecha de corte junio.
- ✓ Fomento de la Cultura del autocontrol: durante el segundo cuatrimestre la Oficina de Control Interno ha venido fomentando constantemente a través del ejercicio de sus roles. Además, se viene trabajando en la elaboración y ejecución del Plan Institucional Autocontrol.

2.3 Componente Planes de Mejoramiento

La Defensoría del Pueblo cuenta con un plan de mejoramiento formulado para los hallazgos de la Contraloría General de la República con ocasión del proceso auditor de la vigencia 2012 y los Planes de Mejoramiento por procesos, producto de las auditorías de gestión de la OCI.

La Oficina de Control Interno efectúa con periodicidad seguimiento a los planes de mejoramiento, tanto a los suscritos con la Contraloría General de la República como a los formulados para subsanar hallazgos de otras fuentes (auditorías internas de Control Interno).

Es por ello que en el mes de junio se expidió un informe de seguimiento al Plan de Mejoramiento de la Contraloría General de la República, arrojando los siguientes resultados:

Evaluación del Plan de Mejoramiento			
Puntajes Base de Evaluación:			
Puntaje Base de Evaluación de Cumplimiento	PBEC		173
Puntaje Base de Evaluación de Avance	Σ PBEA		403
Cumplimiento del Plan de Mejoramiento	CPM = POMVi / PBEC	(1426,93 / 1507)*100	93%
Avance del Plan de Mejoramiento	AP = POMi / PBEA	(1625,84 / 4664)*100	48%

Fuente: Secretaría General

Se describen a continuación los informes emitidos con ocasión al seguimiento que efectuó la Oficina de Control Interno.

- Informe al avance en la implementación de las acciones consignadas en el Plan de Mejoramiento Archivístico presentado al Archivo General de la Nación (agosto).
- Un informe de evaluación y seguimiento al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano y Gobierno en Línea (mayo).
- Seguimiento al Plan de Mejoramiento del Sistema Strategos.
- Seguimiento al Plan de Mejoramiento de la Dirección Nacional de Defensoría Pública.
- Seguimiento al Plan de Mejoramiento de la auditoria al Convenio de Cooperación Internacional con la Embajada del Reino de los Países Bajos.
- Seguimiento al Plan de Mejoramiento a la Auditoria de la Dirección de ATQ.
- Seguimiento al Plan de Mejoramiento de la Auditoría Gestión de las Tecnologías de la información.
- Seguimiento al Plan de Mejoramiento por la auditoría a la Gestión Financiera.
- Seguimiento a los planes de mejoramiento con ocasión de la auditoría realizada a las regionales.
- Un informe de consolidado de planes de mejoramiento.

Seguimiento a funciones de advertencia: para la presente vigencia la Oficina de Control Interno no formulo ninguno.

Dificultades: La Oficina de Control Interno en el desarrollo del ejercicio de sus funciones, ha identificado debilidades que conllevan a generar planes de mejoramiento a los procesos auditados; de lo que se desprende que la formulación de las acciones de mejoramiento sobre estos hallazgos, incluyen en muchos casos la participación de más de un área, lo que ha conllevado a que se presenten demoras en la entrega; por la dificultad en el diligenciamiento de la matriz de mejoramiento.

3. Información

La Defensoría del Pueblo cuenta con la página <http://www.defensoria.gov.co/>, este medio de comunicación le permite a la entidad visibilizar las actividades que viene desarrollando en cumplimiento de su misión, garantizando una mejor comunicación e interacción con la ciudadanía. Así como también, dentro de los aspectos que se viene trabajando es tener la Web de la Defensoría en el idioma inglés.

Comunicación Interna		
MES	MEDIO	ACTIVIDAD
Mayo	Boletín Interno Virtual	55 notas publicadas sobre diversos temas internos de la entidad
	Paloma Mensajera	126 recortes periodísticos colgados en las carteleras de la entidad
	Red de Carteleras	No se realizó ninguna campaña en este mes
	Gobierno en Línea	33 envíos a todos los funcionarios de la entidad sobre noticias específicas sobre el defensor o la Defensoría y sobre temas relacionados con derechos humanos.
	Monitoreo de Medios	Se realizaron dos campañas institucionales, una sobre proceso electoral y otra sobre encuesta de calidad de vida
Junio	Boletín Interno Virtual	35 notas publicadas sobre diversos temas internos de la entidad
	Paloma Mensajera	120 recortes periodísticos colgados en las carteleras de la entidad
	Red de Carteleras	el webmaster y el periodista digital asistieron a una reunión liderada por planeación
	Gobierno en Línea	17 envíos a todos los funcionarios de la entidad sobre noticias específicas sobre el defensor o la Defensoría y sobre temas relacionados con derechos humanos.
	Monitoreo de Medios	Se realizó una campaña por correo institucional y Paloma Mensajera relacionada con el Día Mundial del Medio Ambiente
Julio	Boletín Interno Virtual	54 notas publicadas sobre diversos temas internos de la entidad
	Paloma Mensajera	141 recortes periodísticos colgados en las carteleras de la entidad
	Red de Carteleras	No se realizó ninguna campaña en este mes
	Gobierno en Línea	35 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 diseño y divulgación de la campaña Protejamos el Agua.
Agosto	Boletín Interno Virtual	44 notas publicadas sobre diversos temas internos de la entidad
	Paloma Mensajera	90 recortes periodísticos colgados en las carteleras de la entidad
	Red de Carteleras	No se realizó ninguna campaña en este mes
	Gobierno en Línea	30 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 por correo institucional sobre 10 claves de ahorro de agua.

Comunicación Externa		
MES	MEDIO	ACTIVIDAD
Mayo	Página web - correo electrónico	42 Comunicados de prensa
	Recursos de transporte defensorial	En este mes se realizaron tres visitas: Barranquilla, Atlántico; Tierrabomba, Bolívar; Fundación, Magdalena. Estas visitas se realizaron con el fin de verificar la situación de derechos humanos, además de hacer acompañamiento a las poblaciones
	Videos	En este mes se produjeron ocho videos: visita del Defensor del Pueblo a las laderas de Barranquilla, trabajo realizado en la Casa de los Derechos de Altos de Cazucá, acompañamiento que realizó la Defensoría en la despedida simbólica del habitante de calle conocido como "Calidoso", visita del Defensor del Pueblo a la isla de Tierrabomba en Cartagena, tragedia ocurrida en Fundación, Magdalena en la que murieron incinerados 33 niños, acompañamiento realizado por la funcionarios de la Defensoría en las elecciones, posición de la Defensoría del Pueblo frente al Marco Jurídico para la Paz, acompañamiento a los familiares de los niños que murieron en la tragedia de Fundación, Magdalena.
	Eventos	En el mes de mayo la oficina de comunicaciones no organizó ningún evento
	Twitter - Facebook - Google +	A través de estas redes sociales se dieron a conocer las noticias de la Defensoría y la gestión realizada para velar y proteger los derechos de los colombianos, así mismo, se celebraron fechas importantes como: el Día de la Trabajo, Día de la Madre, Día Internacional de la Cruz Roja, entre otros.
Junio	Página web - correo electrónico	31 Comunicados de prensa
	Recursos de transporte defensorial	En el mes de junio no se realizaron visitas a otras ciudades
	Videos	En este mes se produjeron ocho videos: situación carcelaria, importancia de las casas de los derechos, propósito de la Defensoría con las víctimas del conflicto, diálogos exploratorios entre Gobierno y ELN, elecciones segunda vuelta presidencial, apoyo de la Defensoría en elecciones, victorias de la Selección colombiana de fútbol en el Mundial - Brasil, labor defensorial por la comunidad LGBT
	Eventos	En el mes de junio la oficina de comunicaciones no organizó ningún evento
	Twitter - Facebook - Google +	A través de estas redes sociales se dieron a conocer las noticias de la Defensoría y la gestión realizada para velar y proteger los derechos de los colombianos, así mismo, se celebraron fechas importantes como: Día del Campesino, Día del Medio Ambiente, Día contra el Trabajo Infantil, entre otros.

	Página web - correo electrónico	29 Comunicados de prensa
Julio	Recursos de transporte defensorial	En este mes un equipo de la Defensoría viajó a La Guajira para constatar la crisis humanitaria por falta de agua y alimento, además se realizó una visita a Quibdó a fin de realizar acompañamiento a funcionarios de la Defensoría Regional Chocó en la gestión defensorial
	Videos	En este mes se produjeron siete videos: paro armado, representación de la Defensoría en Japón, trabajo defensorial por el departamento de Chocó, crisis humanitaria en Chocó, trabajo interinstitucional para recuperar el río Bogotá, crisis por la falta de agua en Colombia, Defensoría del hincha
	Eventos	En el mes de julio la oficina de comunicaciones no organizó ningún evento
	Twitter - Facebook - Google +	A través de estas redes sociales se dieron a conocer las noticias de la Defensoría y la gestión realizada para velar y proteger los derechos de los colombianos, así mismo, se celebraron fechas importantes como: Día del Nelson Mandela, Día de la Independencia de Colombia, entre otros.
Agosto	Página web - correo electrónico	24 Comunicados de prensa
	Recursos de transporte defensorial	En este mes, equipo de la Defensoría viajó a La Guajira para constatar la crisis humanitaria de la región a causa del fenómeno de El Niño, así mismo se realizó un viaje a Barranquilla para constatar el riesgo en el que están los habitantes de la región por una falla geológica.
	Videos	En este mes se produjeron 7 videos: intervención en la Comisión Primera de la Cámara de Representantes, intervención sobre la participación de las víctimas en La Habana, el papel de la Defensoría en el posconflicto, Post sobre desplazados, protocolo para entrega de cadáveres de personas desaparecidas, lanzamiento libro de tutelas en salud
	Eventos	En este mes se coordinó la realización de dos eventos: el lanzamiento del protocolo para la entrega digna de cadáveres en el Centro de Convenciones Gonzalo Jiménez de Quesada, y el lanzamiento del libro de tutela y los derechos a la salud y seguridad social 2013 que se llevó a cabo en el auditorio de la Defensoría del Pueblo
	Twitter - Facebook - Google +	A través de estas redes sociales se dieron a conocer las noticias de la Defensoría y la gestión realizada para velar y proteger los derechos de los colombianos, así mismo, se celebraron fechas importantes como: Batalla de Boyacá, Día de las Poblaciones Indígenas, Día de la Juventud, entre otros.

Para los Sistemas MECI - CALIDAD que contribuyen a servir de control al Sistema de Control Interno se cuenta con espacios de divulgación en la Página Web y revista virtual “*Paloma Mensajera*”, esto con la finalidad de que todos los funcionarios de la Defensoría tanto del nivel central como regional tengan acceso a la información:

RELACIÓN DE PUBLICACIONES EN PÁGINA WEB		
FECHA	RUTA	PUBLICACIÓN
09-may-14	institucional/información/organigrama	Organigrama
09-may-14	institucional/gestión y control institucional/gestión estratégica	Informe Plan de Acción anual corte marzo 2014
09-may-14	institucional/gestión y control institucional/calidad y modelo estandar de	Procedimientos obligatorios del Sistem de Gestión de Calidad y formatos obligatorios
23-may-14	institucional/gestión y control institucional/gestión estratégica	Informe POE con corte abril 2014
10-jun-14	Atención al ciudadano	Publicación carta de trato digno al ciudadano
26-jun-14	institucional/gestión y control institucional/gestión estratégica	Informe PAA corte abril 2014
11-jul-14	institucional/gestión y control institucional/gestión estratégica	Informe PAA corte mayo 2014
04-ago-14	institucional/gestión y control institucional/gestión estratégica	Informe POE con corte junio 2014
04-ago-13	institucional/gestión y control institucional/calidad y modelo estandar de	Resolucion 1009 por la que se adopta la política y objetivos de calidad y 1010 adopta los procedimientos
27-agosto-14	institucional/gestión y control institucional/gestión estratégica	Informe PAA con corte junio 2014

Fuente: Oficina de Planeación

REVISTA VIRTUAL "PALOMA MENSAJERA"	
FECHA DE PUBLICACIÓN	TEMA DE LA PUBLICACIÓN
09-may-14	Seminario taller construcción de un modelo para la formulación y gestión de proyectos institucionales
16-may-14	Carta de trato digno al ciudadano
04-jun-14	Se actualiza el Modelo Estandar de Control Interno (MECI)
14-jun-14	Invitación Capacitación funcionarios regionales sobre Strategos, SGC, atención al ciudadano y talento humano
19-jun-14	Informe Plan Acción Anual corte abril 2014
28-jun-14	Memorias y fotos Capacitación funcionarios regionales sobre Strategos, SGC, atención al ciudadano y talento humano
08-jul-14	Nueva versión del sistema de información Strategos
10-jul-14	Informe PAA con corte mayo 2014
22-jul-14	Resolucion 1009 por la que se adopta la política y objetivos de calidad y 1010 adopta los procedimientos obligatorios
04-agosto-14	Informe de avance POE a junio 2014
14-agosto-14	Socialización de la actualización MECI 2014
27-agosto-14	Consolidado PAA 2014

Fuente: Oficina de Planeación

Dentro del período comprendido entre los meses de mayo, junio, julio y agosto de 2014, no se encontró ninguna queja o se evidenció conducta relacionada con posibles **actos de corrupción**, la mayoría de las quejas presentadas ante la Oficina de Control Interno Disciplinario se refieren a presunta negligencia en la prestación del servicio, falta de eficiencia o imparcialidad en el mismo, sin que de ellas se infieran actos de corrupción.

ASPECTOS A MEJORAR

- 1- Adelantar las actividades para concertar los acuerdos de gestión de los Directivos y el seguimiento respectivo, así como también la definición de los compromisos laborales para los funcionarios en provisionalidad. - Subdirección de Talento Humano.
- 2- Concluir con la ficha técnica de los indicadores (eficiencia, eficacia y efectividad) de acuerdo a los criterios definidos en el Sistema de Información -STRATEGOS- y mejorar la cultura de seguimiento a los mismos, contrastando la contribución de los procesos al cumplimiento de las metas. - Oficina de Planeación.
- 3- Plan Anticorrupción y Atención al ciudadano: continuar trabajando en el monitoreo y seguimiento a los riesgos de gestión y corrupción, así como el preparativo para la rendición de cuentas y no perder de vista la articulación con el componente Estrategia anti trámites⁵ y facilitar los mecanismos para mejorar la calidad y

⁵ Decreto 019 de 2012 “Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios en la Administración Pública”.

accesibilidad de la ciudadanía a los servicios que presta la Entidad (proveer trámites y servicios en línea dirigidos a la población vulnerable) - Oficina de Planeación.

- 4- Incluir en los informes de PQRSDF la información recibida a través de los canales habilitados por la Defensoría (Línea Nacional 018000 914814, Twitter, Facebook, correo electrónico atencionciudadano@defensoria.gov.co, plus.google y youtube) y publicar en la página Web de la Entidad -Link “Atención al Ciudadano” los informes pormenorizados del trámite de las PQRSDF así como las estadísticas trimestrales. - Secretaría General.
- 5- Normograma: Fijar criterios para la actualización permanente (responsables, la periodicidad, canales de consulta y divulgación). - Oficina de Planeación y Jurídica.
- 6- Publicación de procedimientos: Los procedimientos aprobados por el Comité de Coordinación de Control Interno publicarlos para conocimiento de todos los usuarios internos y externos. - Oficina de Planeación.
- 7- 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 Ramírez Medina.

Informe Pormenorizado del Control Interno - Articulo 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 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 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 mismos.
- 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 restructuración 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 restructuración.

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 Específico 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 DAEP, 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 DAEP 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 DAEP 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 por 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	Estrategias 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 Esiquo 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.

	Página web - correo electrónico	45 comunicados de prensa
Marzo	Videos	En este mes se produjeron nuevos 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 Delegada 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 las 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 7º. “.....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”.