



Defensoría
del Pueblo
COLOMBIA

RESOLUCIÓN No. 812

Por medio de la cual se define la Política de calidad y los Objetivos de calidad de la Defensoría del Pueblo.

EL DEFENSOR DEL PUEBLO,

En ejercicio de sus facultades constitucionales y legales, en especial la conferida en el numeral 1 del artículo 5º del Decreto 025 de 2014, y

CONSIDERANDO:

Que la Constitución Política, en su artículo 269 determinó que: *"En las entidades públicas, las autoridades correspondientes están obligadas a diseñar y aplicar, según la naturaleza de sus funciones, métodos y procedimientos de control interno, de conformidad con lo que disponga la ley, la cual podrá establecer excepciones y autorizar la contratación de dichos servicios con empresas privadas colombianas"*.

Que la ley 872 de 2003, creó el Sistema de Gestión de la Calidad, y en su artículo primero señaló: *"Créase el Sistema de Gestión de la calidad de las entidades del Estado, como una herramienta de gestión sistemática y transparente que permita dirigir y evaluar el desempeño institucional, en términos de calidad y satisfacción social en la prestación de los servicios a cargo de las entidades y agentes obligados, la cual estará enmarcada en los planes estratégicos y de desarrollo de tales entidades. El sistema de gestión de la calidad adoptará en cada entidad un enfoque basado en los procesos que se surten al interior de ella y en las expectativas de los usuarios, destinatarios y beneficiarios de sus funciones asignadas por el ordenamiento jurídico vigente"*.

Que mediante Decreto 4110 de 2004, se adoptó la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública, NTCGP 1000:2004, estableciendo los requisitos para su documentación, implementación y mantenimiento.

Que el Decreto 4485 de 2009, adoptó la actualización de la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública NTCGP 1000 Versión 2009.

Que la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública NTCGP 1000: 2009, en sus numerales 5.3 y 5.4, define los requisitos respecto a la política de calidad y objetivos de calidad, dentro de los cuales se encuentra su revisión y adecuación continua.

Que la Resolución 603 de 2013, adopta de forma articulada en la Defensoría del Pueblo el Modelo Estándar de Control Interno- MECI 1000:2005 y el Sistema de Gestión de Calidad NTCGP:1000:2009.

Que en el marco del principio de mejora continua, se hace necesario ajustar la política de calidad, así como los objetivos de calidad, adoptados mediante Resolución 827 de 2016.



RESOLUCIÓN No. 812

En mérito de lo expuesto,

RESUELVE:

Artículo primero. Definición de la Política de Calidad. El Sistema de Gestión de la Calidad de la Defensoría del Pueblo contará con la siguiente Política de Calidad:

La Defensoría del Pueblo, promueve, divulga, protege y defiende los derechos humanos de los habitantes del territorio nacional y de los colombianos en el exterior, ejerciendo presencia en todo el país, con oportunidad, diligencia y respeto por la dignidad humana, basados en la articulación institucional y la mejora continua.

Artículo segundo. Definición de los Objetivos de Calidad. Para el cumplimiento de la anterior Política de Calidad, la Defensoría del Pueblo contará con los siguientes objetivos de calidad:

1. *Mejorar la oportunidad en la respuesta a la ciudadanía.*
2. *Aumentar la confianza en la población que atiende la entidad.*
3. *Mejorar la articulación institucional para una atención integral en la promoción, ejercicio, divulgación, protección y defensa de los derechos humanos.*
4. *Aumentar la presencia territorial de la entidad.*

Parágrafo: Los líderes de procesos respectivos bajo la asesoría de la Oficina de Planeación, se encargarán de la definición y medición de los indicadores para el cumplimiento de los Objetivos de Calidad.

Artículo tercero. Vigencia y derogatorias. La presente Resolución rige a partir de su publicación y deroga cualquier acto administrativo que le sea contrario, en especial la Resolución 827 del 11 de mayo de 2016.

PUBLÍQUESE, COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE,

Dada en Bogotá D.C;

05 JUN. 2017


CARLOS ALFONSO NEGRET MOSQUERA
Defensor del Pueblo

Aprobó: Juan Manuel Quiñones Pinzón, Secretario General
Revisó: Edgar Alonso Forero Castro, Jefe Oficina de Planeación
Proyectó: Diana Marcela Cañas Pulgarín, Profesional Especializado Oficina Planeación