



Departamento Administrativo  
de la **FUNCIÓN PÚBLICA**  
República de Colombia

 **PROSPERIDAD  
PARA TODOS**

# **ESTRATEGIA ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO**

Abril 29 de 2013





## INTRODUCCIÓN

El Departamento Administrativo de la Función Pública en cumplimiento del artículo 73, 76 de la Ley 1474 de 2011, los Decretos 2482 de 2012 y el Decreto 2641 2012, diseñó y elaboró una estrategia de anticorrupción y atención al ciudadano a fin de mejorar la gestión institucional y la entrega de productos y servicios a los servidores públicos, instituciones y ciudadanos con oportunidad y calidad.

Durante los meses de enero, febrero y marzo se realizaron diversas actividades relacionadas con el diseño, planeación, ejecución, seguimiento y control, para establecer la estrategia anticorrupción y de atención al ciudadano, con la participación de la alta dirección, los líderes de procesos y sus equipos de trabajo.

Para la etapa de diseño se tuvieron en cuenta las orientaciones de la Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República, el Departamento Administrativo de la Función Pública y el Departamento Nacional de Planeación, la asistencia a las capacitaciones convocadas por los organismos en mención y la lectura de las guías de administración de riesgos, plan anticorrupción y atención al ciudadano y los lineamientos del programa Nacional de atención al ciudadano.

Se incluyeron en la planeación institucional para la vigencia 2013, siete proyectos con metas, actividades, fechas de inicio y terminación, responsables e indicadores, a través de los cuales se dará cumplimiento a los cuatro componentes de la estrategia anticorrupción y atención al ciudadano, así: Administración de los Riesgos en el DAFP, Coordinar la estrategia de Rendición de Cuentas Institucional, Mejorar la Atención al Ciudadano en el Departamento, Administrar el sistema de Quejas y Reclamos del Departamento, Prestar un primer nivel de servicio al cliente y escalar las solicitudes que por su magnitud y complejidad ameriten el concurso de las áreas misionales, Gestión Institucional Transversal y Sostenibilidad del Sistema de Gestión en el DAFP.



## CONTENIDO

1. OBJETIVO .....	4
2. PLANEACIÓN DE LA ESTRATEGIA .....	4
2.1 ADMINISTRACIÓN DE LOS RIESGOS EN EL DAFP.....	4
2.2 DESARROLLAR UNA ESTRATEGIA DE RENDICIÓN DE CUENTAS INSTITUCIONAL .....	5
2.3 MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO EN EL DEPARTAMENTO.....	6
2.4 ADMINISTRAR EL SISTEMA DE QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS DEL DEPARTAMENTO.....	8
2.5 ATENDER OPORTUNAMENTE Y DE MANERA COMPLETA LAS PETICIONES QUE PRESENTAN LOS CIUDADANOS .....	8
2.6 GESTIÓN INSTITUCIONAL TRANSVERSAL .....	9
2.7 SOSTENIBILIDAD DEL SISTEMA DE GESTIÓN EN EL DAFP.....	10
3. EJECUCIÓN .....	11
4. SEGUIMIENTO Y CONTROL .....	11



## **1. OBJETIVO**

Presentar la estrategia de anticorrupción y Atención al ciudadano del Departamento Administrativo de la Función Pública para la vigencia 2013, la cual deberá ser ejecutada por todos los líderes de proceso y sus equipos de trabajo en cumplimiento de sus funciones y la planeación institucional en la entrega de productos y servicios a los servidores públicos, ciudadanos e instituciones de manera oportuna, eficaz y eficiente.

## **2. PLANEACIÓN DE LA ESTRATEGIA**

Los lineamientos para la elaboración de la estrategia anticorrupción y de atención al ciudadano en el Departamento, fueron dados a conocer por la Directora General y están directamente alineados con la planeación institucional que inicio el 2 de octubre de 2012 y culminó el 31 de enero de 2013 y las políticas de operación establecidas en el Sistema de Gestión y control del Departamento.

Los proyectos fueron diseñados por la Subdirección, la Secretaría General, las Direcciones Técnicas de Empleo, Jurídica, Control Interno y Racionalización de Trámites, Organización Institucional, los Grupos de Gestión Administrativa, Financiera, Documental, Gestión Humana, Comunicaciones, Apoyo Jurídico y Representación Judicial y las Oficinas de Control Interno, Sistemas y las Oficina Asesora de Planeación para dar respuesta a la prevención de la corrupción y mejorar la atención al ciudadano.

A continuación se relacionan los proyectos en mención:

### **2.1 ADMINISTRACIÓN DE LOS RIESGOS EN EL DAFP**

El proyecto tiene como objeto realizar una revisión sistemática de los riesgos existentes en cada uno de los procesos de la entidad, para determinar si los controles existentes son efectivos y disminuyen la probabilidad de ocurrencia e impacto; así mismo, identificar los riesgos de corrupción, actualizar el mapa de riesgos institucional con lo cual se garantiza el logro de los objetivos institucionales, el cumplimiento de la política de riesgo y del Decreto 2641 de 2012

A continuación se relacionan las metas de proyecto y el período de ejecución:



Meta	Fecha Inicial	Fecha Final
· Identificar y documentar los posibles riesgos de corrupción	01/03/2013	30/04/2013
· Actualizar la política de riesgos	02/06/2013	28/06/2013
· Revisar y Actualizar los mapas de riesgos de los procesos	01/04/2013	16/12/2013
· Actualizar el mapa de riesgos institucional	15/04/2013	16/12/2013
· Sensibilizar a todos los servidores sobre la política de riesgos	01/08/2013	10/12/2013
· Realizar el seguimiento a los riesgos de acuerdo a la periodicidad establecida	01/04/2013	16/12/2013

## 2.2 DESARROLLAR UNA ESTRATEGIA DE RENDICIÓN DE CUENTAS INSTITUCIONAL

El Subproceso de Comunicaciones coordinará la estrategia de Rendición de Cuentas en la entidad, para propiciar un diálogo con nuestros usuarios, a fin de dar a conocer las acciones desarrolladas por las diferentes áreas de la entidad.

El Departamento Administrativo de la Función Pública, al igual que las demás entidades que conforman la administración pública colombiana, debe dar cumplimiento a lo estipulado en el Conpes de Rendición de Cuentas 3654 de 2010. En esa medida, y teniendo en cuenta la importancia de este tema para facilitar la interacción con los usuarios de las entidades, para mejorar la relación y generar confianza en la labor adelantada por las entidades del estado, el proyecto busca coordinar la estrategia de rendición de cuentas para dar difusión a las actividades realizadas por las áreas misionales del DAFP, favoreciendo la participación ciudadana y teniendo en cuenta sus comentarios y opiniones.

Las metas de este proyecto son:

Meta	Fecha Inicial	Fecha Final
· Analizar la estrategia resultado del trabajo del 2012	04/02/2013	08/02/2013
· Definir las actividades a desarrollar para dar cumplimiento a la estrategia y elaborar cronograma	11/02/2013	01/04/2013
· Ejecución de las actividades programadas	02/04/2013	29/11/2013
· Realizar control en la ejecución y generar informes	02/04/2013	29/11/2013



**Estrategia de Rendición de Cuentas**  
"Acciones claras gestión transparente"

Actividad	Objetivo	Usuario	Frecuencia	Medio	Responsable
Página Web	Mantener información relevante sobre las políticas y actividades adelantadas por la Entidad.	•Servidores Públicos •Ciudadanos	Permanente	Secciones: •Últimas noticias •Calendario de eventos •Participación ciudadana •Atención al ciudadano	•Subproceso de comunicación •Áreas misionales
Club Cima	Generar un espacio de intercambio con los usuarios directos de las políticas del DAFP	•Jefes de Recursos Humanos •Jefes de Planeación •Jefes de Control Interno	Dos veces al año •Abril •Agosto	Reunión •Red Networking	•Dirección •Directores
Chat de Rendición de Cuentas	Establecer diálogo con los ciudadanos sobre temas específicos de rendición de cuentas.	•Servidores Públicos •Ciudadanos	Último viernes de cada mes	•Herramienta Chat •Página Web	•Áreas Misionales
Red sociales	Utilizar las redes sociales para el intercambio de opiniones, sobre la gestión de la Entidad.	•Servidores Públicos •Ciudadanos	Permanente	•Facebook •Twitter	•Grupo de Atención al ciudadano.
Respuesta automática	Difundir tiempos de respuesta a solicitudes.	•Servidores Públicos •Ciudadanos	Permanente	•Correo electrónico de PQR	•Grupo de Atención al ciudadano.
Boletín Externo	Informar a los servidores sobre las actividades adelantadas y conocer sus comentarios y recomendaciones.	•Entidades •Servidores Públicos	Trimestral	•Boletín Externo •Correo Electrónico	•Direcciones. •Subproceso de Comunicación
Audiencia Pública	Realizar anualmente una audiencia pública en cumplimiento de la normativa vigente.	•Servidores Públicos •Ciudadanos	Anual	Reunión ó canal virtual (por definir)	Oficina de planeación
Correo Electrónico Rendición de cuentas	Crear un canal que permita recibir opiniones y comentarios del usuario	•Servidores Públicos •Ciudadanos	Permanente	Dirección de correo electrónico	Grupo de Atención al Ciudadano
Evaluación de Eventos	Aprovechar el evento para establecer el diálogo.	•Entidades •Servidores Públicos	De acuerdo a lo planeado	Encuesta de evaluación del evento.	Cada área encargada del evento.
Cartelera Físicas y Virtuales	Crear secciones en las cartelera físicas y virtuales para informar la gestión del DAFP.	•Servidores y •Ciudadanos	Permanente	•Cartelera físicas •Cartelera ascensores.	Subproceso de comunicaciones
Asesorías	Aprovechar el espacio de asesorías para conocer la opinión de los usuarios sobre las labores efectuadas por el DAFP.				

### 2.3 MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO EN EL DEPARTAMENTO- GRUPO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Plantear y desarrollar una estrategia práctica que permita utilizar mecanismos para mejorar la atención al ciudadano en el Departamento Administrativo de la Función Pública y tratar de incrementar mayor uso de nuestros canales de atención, contribuyendo a mejorar el contacto con el ciudadano y la participación de este; estrategia acorde con los lineamientos dados por el Plan de Gobierno en Línea, el Plan Nacional de Servicio al Ciudadano y el plan anticorrupción y de atención al ciudadano.



A continuación se relacionan las metas de este proyecto:

Meta	Fecha Inicial	Fecha Final
· Coordinar con las áreas misionales la orientación de las políticas emitidas por el DAFP, mediante Chat y redes sociales.	01/02/2013	15/12/2013
· Diseñar y publicar contenidos en el Portal Sirvo a mi País, de acuerdo con los lineamientos de la Dirección General.	01/02/2013	31/12/2013
· Actualizar el estudio de caracterización de los clientes del Departamento y el nivel de percepción sobre los canales de atención.	15/03/2013	15/09/2013
· A través del plan de capacitación del DAFP solicitar capacitación para el Grupo de Atención al Ciudadano en materia de atención a los ciudadanos para desarrollar competencias y habilidades y luego sensibilizar al DAFP en esta materia y buscar estrategias para generar incentivos a los servidores del Grupo de Atención al Ciudadano del DAFP.	01/04/2013	20/12/2013
· Trabajar en coordinación con el Subproceso de Comunicaciones, en la Medición de percepción y satisfacción de clientes y usuarios con el fin de identificar las necesidades de los usuarios.	01/04/2013	31/12/2013
· Realizar un sondeo sobre la percepción de satisfacción de nuestros clientes frente al servicio orientación y asesoría a través de peticiones escritas, que brinde insumos para los protocolos de atención del DAFP (específicamente canal escrito).	01/04/2013	30/06/2013
· Realizar un sondeo sobre las maneras y actitudes que asumen los servidores del DAFP para la atención telefónica, que brinde insumos para los protocolos de atención del DAFP (específicamente canal telefónico).	01/04/2013	30/06/2013
· Actualizar el Portafolio de Servicios del DAFP y brindar insumos al Subproceso de Comunicaciones para diseño y publicación y difusión.	01/04/2013	15/08/2013
· Realizar una propuesta de atención especial a poblaciones vulnerables (personas en situación de discapacidad, niños, niñas, mujeres gestantes y adultos mayores, acorde con lo establecido en la Ley 1437 del 2011.	01/04/2013	30/06/2013
· Implementar la herramienta Activanet para registrar las consultas de la mesa de ayuda SIGEP y SUIT, a fin de facilitar la respuesta a los usuarios y la medición de términos.	01/04/2013	31/12/2013
· Actualizar los protocolos de atención del Departamento y realizar una jornada de difusión para su conocimiento y aplicación por parte de los servidores del DAFP	01/05/2013	30/10/2013

El Departamento Administrativo de la Función Pública ha sido seleccionado para formar parte del Subsistema Rector de Política, del Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano.



## 2.4 ADMINISTRAR EL SISTEMA DE QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS DEL DEPARTAMENTO- GRUPO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Dar respuesta, hacer seguimiento y presentar informe de la totalidad de los reclamos, quejas y denuncias allegados a este Departamento Administrativo, e informar trimestralmente sobre el estado de los mismos

Los ciudadanos tenemos el derecho constitucional a que las peticiones elevadas respetuosamente ante las entidades públicas sean resueltas en un tiempo razonable y dentro de los términos legales establecidos en la Ley vigente, al igual que a recibir un trato digno en la atención brindada de manera presencial y telefónica, en consecuencia se hace necesario dar trámite preferencial a todas las reclamaciones contra la entidad, y las quejas y denuncias contra los funcionarios de la misma, que sean presentadas por la ciudadanía en general.

Las siguientes son las metas del proyecto:

Meta	Fecha Inicial	Fecha Final
· Responder el total de quejas y reclamos que presentan los ciudadanos al DAFP y escalar las denuncias a Secretaría General, en los tiempos establecidos por la norma	02/01/2013	31/12/2013
· Elaborar un informe trimestral sobre el comportamiento de las quejas, reclamos y denuncias que se presentan al DAFP, sobre el trámite que se le ha dado a las mismas y recomendaciones para mejorar el servicio de la entidad	30/03/2013	31/12/2013
· Coordinar con la Oficina de Control Interno y el Grupo de Control Interno Disciplinario, dos campañas de difusión sobre la importancia y obligación de la atención oportuna a las peticiones de los ciudadanos	15/05/2013	15/11/2013

## 2.5 ATENDER OPORTUNAMENTE Y DE MANERA COMPLETA LAS PETICIONES QUE PRESENTAN LOS CIUDADANOS

Ajustar el Plan de atención y de participación de los clientes del DAFP para dar cumplimiento a las normas vigentes sobre la materia y adicionalmente cumplir con las directrices del Programa Nacional del Servicio al Ciudadano y de Gobierno en línea

Los ciudadanos tienen derecho a formular ante el Departamento peticiones que requieren ser atendidas de manera efectiva; por lo tanto se requiere de un área que se encargue de dar trámite y de coordinar las respuestas a dichas peticiones, así como de coordinar con las demás áreas la respuesta en segunda instancia o nivel de servicio. El proyecto busca entonces dar respuesta a las solicitudes que formulan los usuarios del





Departamento sobre su organización, funcionamiento, competencias, de manera organizada y programada.

Las metas de este proyecto son:

Meta	Fecha Inicial	Fecha Final
· Dar respuesta de manera oportuna, al 100% de las peticiones escritas, virtuales, presenciales y telefónicas, de carácter general, particular y de información, que presenten los ciudadanos al DAFP a través del Grupo de Atención al Ciudadano.	02/01/2013	31/12/2013
1. Recordar a las áreas misionales su deber de publicar en el Portal web del Departamento el tema sobre el cual se va a tratar el chat temático un día antes de su realización. 2. Coordinar fechas adicionales que se encuentren fuera de la programación del chat con las áreas misionales. 3. Publicar en las redes sociales del Departamento las noticias que se publiquen en nuestro Portal Web o cuando las áreas misionales o la dirección general del Departamento lo soliciten.	02/01/2013	15/12/2013
· Atender oportunamente a los ciudadanos que requieren información o documentación del Centro de Documentación del DAFP	02/01/2013	31/12/2013
· Atender (responder directamente o escalar a áreas funcionales) el 100% de consultas que presenten las entidades referente a la navegabilidad y funcionamiento del SUIT y del SIGEP	02/01/2013	31/12/2013
· Dar respuesta de manera oportuna al 100% de las peticiones escritas, virtuales, presenciales y telefónicas que presentan los servidores públicos sobre el Portal Sirvo a mi País	02/01/2013	31/12/2013

## 2.6 GESTIÓN INSTITUCIONAL TRANSVERSAL

Este proyecto consiste en la articulación de las actividades asignadas a cada área del Departamento para dar cumplimiento a la metodología para la implementación del modelo integrado de planeación y gestión a través de la coordinación de los Planes Transversales en desarrollo de las Políticas y Estrategias formuladas por el Gobierno Nacional.

Las siguientes metas corresponden a este proyecto:



Meta	Fecha Inicial	Fecha Final
· Planear el proyecto para la implementación del modelo integrado de planeación y gestión	01/02/2013	30/06/2013
· Mejorar la atención del servicio al Ciudadano	01/03/2013	13/12/2013
· Administración de los Riesgos en el DAFP	01/03/2013	16/12/2013
· Desarrollar las actividades para la implementación de la política de Eficiencia Administrativa y cero papel asignadas al área.	26/03/2013	13/12/2013
· Mejorar sistema de gestión en el DAFP	01/03/2013	16/12/2013
· Gestionar la documentación en el DAFP	01/03/2013	30/12/2013
· Realizar la gestión presupuestal en el DAFP	01/03/2013	16/12/2013
· Mejorar la participación ciudadana en la gestión institucional	01/03/2013	16/12/2013
· Implementación de lineamientos de Gel para información	01/04/2013	09/08/2013

## 2.7 SOSTENIBILIDAD DEL SISTEMA DE GESTIÓN EN EL DAFP

El proyecto busca mantener y mejorar el sistema de gestión implementado y certificado en el DAFP desde el año 2008, a través de:

- La revisión y ajuste de los procesos, procedimientos y documentos asociados, verificando su pertinencia, ajuste a la normativa vigente y la inclusión de los cambios requeridos por nuevos lineamientos y/o políticas de operación.
- La actualización de los riesgos e indicadores de todos los procesos de acuerdo con las nuevas orientaciones de la Dirección de Control Interno y Racionalización de Trámites.
- La Actualización documental por el cambio de imagen institucional.
- La Evaluación del sistema mediante la planeación y ejecución de auditorías de: calidad, combinadas y externa.
- La inclusión de nuevos elementos de buenas prácticas en el sistema de gestión.
- El trabajo coordinado con el grupo de mejoramiento de la entidad
- El acompañamiento y capacitación a todos los procesos de manera permanente
- La revisión del Direccionamiento Estratégico del DAFP

Las metas del proyecto son:



Meta	Fecha Inicial	Fecha Final
· Acompañar a los procesos mediante la asesoría, capacitación, inducción y re inducción, en los temas requeridos por cada uno de los procesos.	01/02/2013	30/11/2013
· Gestión coordinada y articulada del grupo de mejoramiento con las metas institucionales para el cumplimiento del plan 2013.	01/02/2013	30/11/2013
· Planear articuladamente el proyecto con los doce procesos y las necesidades específicas de cada uno de ellos.	01/03/2013	15/04/2013
· Actualizar la imagen institucional en los documentos asociados al sistema de gestión de la entidad.	01/04/2013	30/06/2013
· Actualizar la política de indicadores y los indicadores de los procesos conforme a los nuevos lineamientos.	01/04/2013	30/11/2013
· Incluir elementos de buenas prácticas de planeación y gestión en los procesos de la entidad que lo requieran	01/04/2013	30/11/2013
· Cumplir el programa anual de auditorías 2013.	01/04/2013	30/11/2013
· Dar cumplimiento al seguimiento y la medición de los procesos institucionales	01/04/2013	30/11/2013
· Revisar y actualizar la plataforma estratégica	01/05/2013	30/11/2013

### 3. EJECUCIÓN

Se tiene previsto realizar la evaluación a cada proyecto por parte de los líderes de proceso y los equipos de trabajo mensualmente, a través de la herramienta del sistema de planeación del DAFP – SIPLAN. Trimestralmente se presentará ante el Comité Directivo por parte de la Oficina Asesora de Planeación en los resultados de la gestión institucional el cumplimiento entre otros de los siete (7) proyectos, durante los meses de mayo, julio, octubre y diciembre.

### 4. SEGUIMIENTO Y CONTROL

La Oficina de control Interno realizará la verificación de la elaboración de la estrategia anticorrupción y atención al ciudadano, la visibilización, el seguimiento y control de las acciones, Agosto 31 y Diciembre 31 de 2013.