



Departamento Administrativo
de la FUNCIÓN PÚBLICA
República de Colombia

**PROSPERIDAD
PARA TODOS**

**Estrategias de Anticorrupción,
Atención al ciudadano y
Participación ciudadana en el
Departamento Administrativo de
la Función Pública**

2014

Enero de 2014



CONTENIDO

| | |
|---|----|
| INTRODUCCIÓN | 3 |
| 1. ESTRATEGIA ANTICORRUPCIÓN | 4 |
| 1.1 Administración de los riesgos en el DAFP | 4 |
| 1.2 Análisis de los procesos del Departamento con el fin de simplificar, estandarizar, optimizar, automatizar o eliminar trámites y otros procedimientos administrativos..... | 5 |
| 1.3 Desarrollo de un esquema integral de Rendición de Cuentas Institucional | 5 |
| 2. ESTRATEGIA PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO | 7 |
| 2.1 Implementar un esquema de atención al ciudadano, con criterios de oportunidad, calidad e innovación..... | 7 |
| 2.2 Registrar, atender y controlar las quejas, reclamos y denuncias de los usuarios con el objetivo de presentar insumos para el mejoramiento de la entidad | 8 |
| 2.3 Prestar un primer nivel de servicio al cliente y coordinar la atención especializada de solicitudes que por su magnitud y complejidad ameriten el concurso de las áreas misionales..... | 8 |
| 3. ESTRATEGIA PARA FACILITAR LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN LA GESTIÓN INSTITUCIONAL..... | 9 |
| 4. SEGUIMIENTO Y CONTROL | 10 |



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

**PROSPERIDAD
PARA TODOS**

INTRODUCCIÓN

El Departamento Administrativo de la Función Pública en cumplimiento del artículo 73, 76 de la Ley 1474 de 2011, los Decretos 2482 y 2641 2012 y el Documento CONPES de Rendición de Cuentas 3654 de 2010, presenta sus estrategias de anticorrupción, servicio al ciudadano, rendición de cuentas y participación ciudadana, con el fin de fomentar la transparencia en su gestión institucional y mejorar la prestación de sus servicios y entrega de sus productos a los servidores públicos, instituciones y ciudadanos con oportunidad, calidad e innovación.

El presente documento consta de cuatro partes:

1. Estrategia Anticorrupción.
2. Estrategia de Servicio al Ciudadano.
3. Estrategia de participación Ciudadana.
4. Mecanismos de Seguimiento y Evaluación.

Adicional a dar cumplimiento a la política de Desarrollo Administrativo “*Transparencia, Participación y Servicio al Ciudadano*” prevista en el Decreto 2482 de 2012 y liderada internamente por la Subdirección y la Oficina Asesora de Planeación, las dos primeras estrategias se configuran en el Plan Anticorrupción y de Servicio al Ciudadano establecido en la Ley 1474 de 2011 y el Decreto 2641 de 2012; y la tercera estrategia dará cuenta del cumplimiento por parte del Departamento de lo previsto en el Documento CONPES 3654 de 2010.



1. ESTRATEGIA ANTICORRUPCIÓN

La estrategia anticorrupción que el Departamento Administrativo de la Función Pública desarrollará durante el año 2014, de acuerdo con lo previsto en Decreto 2641 de 2012 se llevará a cabo a través de tres componentes, a saber:

- Administración de los riesgos en el DAFP.
- Análisis de los procesos del Departamento con el fin de simplificar, estandarizar, optimizar, automatizar o eliminar trámites y otros procedimientos administrativos.
- Desarrollo de esquema integral de Rendición de Cuentas Institucional.

1.1 Administración de los riesgos en el DAFP

Se realizará una revisión sistemática de los riesgos existentes en cada uno de los procesos de la entidad y de los riesgos de corrupción, para determinar si los controles existentes son efectivos y si han contribuido a disminuir la probabilidad de ocurrencia e impacto de los riesgos; esto con el fin de mantener actualizado el mapa de riesgos institucional y garantizar la efectividad de la política institucional de administración del riesgo.

Dicha revisión y ajuste de los riesgos se realizará en tres etapas: una inicial de enero a marzo de 2014 que consistirá en adecuar los riesgos actuales según seguimiento de la Oficina de Control Interno, una segunda etapa relacionada con el seguimiento periódico a los riesgos identificados y ajustados durante el primer semestre de 2014 y una tercera etapa de adecuación al mapa de riesgos de acuerdo con la revisión de los procesos en el segundo semestre del presente año.

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

| Actividades | Fecha Inicial | Fecha Final |
|---|---------------|-------------|
| Analizar los riesgos por proceso identificados en el año 2013, por parte de la Oficina de Control Interno y proponer acciones de mejoramiento. | 01/02/2014 | 15/02/2014 |
| Revisar, actualizar y difundir el mapa de riesgos de cada proceso por parte de la Oficina Asesora de Planeación, a partir del Plan de Acción Anual 2014. | 15/02/2014 | 28/02/2014 |
| Realizar seguimiento periódico a las acciones de control establecidas para cada riesgo y registrar el estado de los mismos a través del sistema de planeación institucional, por parte de cada proceso. | 01/03/2014 | 15/12/2014 |
| Monitorear el estado de los riesgos desde la alta dirección para la toma de decisiones. | 01/02/2014 | 15/12/2014 |



| | | |
|--|------------|------------|
| Evaluar la efectividad de la política de Administración del Riesgo y los controles establecidos en los mapas de riesgos, por parte de la Oficina de Control Interno. | 01/02/2014 | 15/12/2014 |
|--|------------|------------|

1.2 Análisis de los procesos del Departamento con el fin de simplificar, estandarizar, optimizar, automatizar o eliminar trámites y otros procedimientos administrativos

Durante el 2014 la entidad revisará de manera integral y con criterios de innovación el modelo de gestión por procesos, con el fin de adecuar la plataforma estratégica a las necesidades actuales del entorno y optimizar los recursos disponibles para el cumplimiento de la misión institucional.

Las actividades a ejecutar, serán las siguientes:

| Actividades | Fecha Inicial | Fecha Final |
|--|---------------|-------------|
| Revisar y analizar los trámites de la entidad de acuerdo con la normativa vigente. | 01/02/2014 | 30/06/2014 |
| Revisar y actualizar los procedimientos administrativos, para simplificarlos y hacer un uso eficiente de los recursos asignados. | 01/02/2014 | 30/08/2014 |
| Revisar y mejorar el proceso de gestión contractual acorde con la normativa vigente y lineamientos internos. | 01/02/2014 | 31/05/2014 |
| Implementar la herramienta de planeación y gestión institucional para articulación de los proyectos 2014 de la entidad. | 01/02/2014 | 15/12/2014 |
| Diseñar las políticas de operación para el uso de archivos electrónicos en las áreas, articulado con las Tablas de Retención Documental. | 01/02/2014 | 30/06/2014 |

1.3 Desarrollo de un esquema integral de Rendición de Cuentas Institucional

Dando continuidad a los mecanismos definidos en la vigencia anterior sobre la Rendición de Cuentas en la entidad, cuyo principal propósito es el de propiciar un diálogo con nuestros usuarios, y en cumplimiento con lo establecido en el documento CONPES de Rendición de Cuentas 3654 de 2010, el Departamento realizará una serie de acciones para facilitar la interacción con los usuarios de las entidades, mejorar la relación y generar confianza en la labor adelantada y tener en cuenta sus comentarios y opiniones.

Para ello, se adelantarán las siguientes actividades:



| Actividad | Componente Rendición de Cuentas- CONPES 3654/2010 | Objetivo | Frecuencia | Medio |
|---|---|--|---|---|
| Publicar en la página Web del Departamento y en las redes sociales información sobre las actividades que desarrolla la entidad, en cumplimiento de sus procesos misionales y de apoyo | Información y Diálogo | Mantener actualizada y publicada información relevante sobre las políticas y actividades adelantadas por la Entidad. | Permanente | Secciones página Web: <ul style="list-style-type: none"> • Últimas noticias • Calendario de eventos • Participación ciudadana • Atención al ciudadano <ul style="list-style-type: none"> • Redes Sociales del DAFP • Contratación. |
| Continuar con las reuniones del Club Cima (Jefes de Planeación, Control Interno y Recursos Humanos) y crear redes virtuales de apoyo a través del Portal Sirvo a mi País | Diálogo | Generar un espacio de dialogo con los usuarios directos de las políticas del DAFP, a través de esquemas presenciales y virtuales | Dos reuniones presenciales al año | Reunión |
| | | | Mantenimiento permanente de las redes virtuales de apoyo a través de las Direcciones de Control Interno y de Empleo Público | Portal Sirvo a mi País |
| Realizar como mínimo dos Chat de Rendición de Cuentas | Diálogo | Establecer diálogo con los ciudadanos sobre temas específicos de la gestión institucional del Departamento | Semestral | Herramienta Chat - Página Web |
| Elaborar mínimo cuatro Boletines Informativos externos con información sobre la gestión del Departamento | Información e Incentivo | Informar a los usuarios sobre las actividades adelantadas y conocer sus comentarios y recomendaciones. | Trimestral | <ul style="list-style-type: none"> • Página Web • Correo Electrónico |
| Realizar una Jornada presencial de Audiencia Pública de rendición de cuentas | Información y Diálogo | Realizar anualmente una audiencia pública en cumplimiento de la normativa vigente. | Anual | Reunión y canal virtual (por definir) |
| Utilizar espacios físicos para difundir información sobre la gestión del Departamento | Información | Crear secciones en las carteleras físicas y virtuales para informar la gestión del DAFP. | Permanente | <ul style="list-style-type: none"> • Carteleras físicas • Cartelera ascensores |
| Participar como mínimo en dos (2) ferias de servicio al ciudadano lideradas por el Programa Nacional de Servicio al Ciudadano. | Información y Diálogo | Brindar orientación a los servidores públicos. | Semestral | <ul style="list-style-type: none"> • Presencial. |
| Promover el Premio Nacional de Alta Gerencia e incentivar el | Incentivos | Promover e incentivar la generación e intercambio de buenas | Anual | <ul style="list-style-type: none"> • Portal institucional. • Evento presencial. |



| Actividad | Componente Rendición de Cuentas- CONPES 3654/2010 | Objetivo | Frecuencia | Medio |
|---|---|-------------------------|------------|-------|
| intercambio de experiencias exitosas a través del banco de éxitos de la administración. | | prácticas en el Estado. | | |

2. ESTRATEGIA PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

El objetivo de esta estrategia es consolidar un modelo de servicio, entendiéndolo como la forma en la que el Departamento se relaciona con sus clientes (servidores públicos, instituciones públicas y ciudadanos), identifica y atiende sus necesidades y expectativas, garantizando su acceso a los servicios institucionales a través de los canales de atención dispuestos.

Para ello se desarrollarán los siguientes proyectos:

2.1 Fortalecer la atención al ciudadano

El Departamento trabajará en el 2014 en la implementación de un esquema de atención al ciudadano, con criterios de oportunidad, calidad e innovación, que contempla el fortalecimiento de los canales de atención del Departamento (escrito, telefónico, presencial y virtual) y el empoderamiento del Grupo de Atención al Ciudadano como líder del mejoramiento en la prestación del servicio institucional.

Las siguientes son las actividades del proyecto:

| Actividades | Fecha Inicial | Fecha Final |
|--|---------------|-------------|
| Elaborar y difundir estrategia articulada de atención al ciudadano para la vigencia. | 20/01/2014 | 30/01/2014 |
| Liderar en coordinación con la Secretaría General y la Oficina Asesora de Planeación la política de Transparencia, participación y servicio al ciudadano, en el marco del comité institucional de desarrollo administrativo. | 01/02/2014 | 15/12/2014 |
| Definir y ejecutar cronograma de actividades para el desarrollo del modelo de servicio integral para la atención al ciudadano. | 01/02/2014 | 15/12/2014 |
| Definir y ejecutar esquema de mejoramiento en la utilización de los canales de atención en el Departamento. | 01/02/2014 | 15/12/2014 |
| Difundir protocolos de servicio y atención especial al interior del Departamento. | 01/02/2014 | 15/12/2014 |
| Medir la satisfacción de usuarios y analizar la información para la toma de decisiones en el mejoramiento en la prestación del servicio. | 01/03/2014 | 15/12/2014 |
| Elaborar propuesta para determinar niveles de servicio en la entidad con el fin | 01/03/2014 | 30/06/2014 |



| | | |
|--|------------|------------|
| de aportar insumos para la evaluación del servicio en el Departamento. | | |
| Capacitar al Grupo de Atención al Ciudadano en temas relacionados con servicio al ciudadano. | 01/02/2014 | 15/12/2014 |

2.2 Gestión de reclamos, quejas y denuncias.

El Departamento dará respuesta, hará seguimiento y presentará informe de la totalidad de los reclamos, quejas y denuncias que presentan los ciudadanos en relación con la prestación del servicio o gestión institucional, e informará trimestralmente sobre el estado de los mismos para facilitar a la Alta Dirección, la toma de decisiones en materia de mejoramiento en la prestación del servicio.

Las siguientes son las actividades del proyecto:

| Actividades | Fecha Inicial | Fecha Final |
|--|---------------|-------------|
| Prestar un primer nivel de servicio al cliente con criterios de calidad, oportunidad y atención especial. | 01/02/2014 | 15/12/2014 |
| Coordinar la atención especializada de solicitudes que por su magnitud y complejidad ameriten el concurso de las áreas misionales (segundo nivel). | 01/02/2014 | 15/12/2014 |
| Responder oportunamente el 100% de las peticiones escritas, virtuales, presenciales y telefónicas, de carácter general, particular y de información, que presenten los ciudadanos a través del Grupo de Atención al Ciudadano. | 01/02/2014 | 15/12/2014 |
| Atender oportunamente al total de usuarios que requieren información del Centro de Documentación del DAFP. | 01/02/2014 | 15/12/2014 |
| Diseñar e implementar un registro público que contenga la información sobre los derechos de petición que ingresan al Departamento. | 01/04/2014 | 15/12/2014 |
| Administrar el "Formulario virtual PQR" y el enlace virtual "Comunicaciones y notificaciones a ciudadanos con domicilio desconocido" alojados en el portal institucional. | 01/02/2014 | 15/12/2014 |
| Determinar y solicitar el desarrollo de mejoras y ajustes funcionales a la herramienta Proactivanet en lo relacionado con el primer nivel de servicio. | 01/02/2014 | 15/12/2014 |
| Presentar informes de avances periódicos de la atención de primer nivel en la Entidad. | 01/02/2014 | 15/12/2014 |

2.3 Atención de primer nivel

A través del Grupo de Atención al Ciudadano, el Departamento dará trámite y respuesta a peticiones que presentan los usuarios y coordinará la atención especializada de solicitudes que por su magnitud y complejidad ameriten el concurso de las áreas misionales, que en todo caso, deberán atenderse acorde con los términos de ley.

Las actividades de este proyecto son:

| Actividades | Fecha Inicial | Fecha Final |
|-------------|---------------|-------------|
|-------------|---------------|-------------|



| | | |
|---|------------|------------|
| Administrar funcionalmente el enlace virtual “Formule su Petición” y el formulario PQR. | 01/02/2014 | 15/12/2014 |
| Registrar y monitorear las quejas, reclamos y denuncias de los usuarios de acuerdo con el número de radicación asignado. | 01/02/2014 | 15/12/2014 |
| Responder el total de quejas y reclamos que presentan los ciudadanos al Departamento y escalar las denuncias a Secretaría General, de acuerdo con la normativa vigente. | 01/02/2014 | 15/12/2014 |
| Presentar informes trimestrales con análisis sobre el estado de las quejas, reclamos y denuncias por parte de los usuarios, para la definición de acciones de mejora en las áreas correspondientes. | 01/02/2014 | 15/12/2014 |

Estas actividades contarán con un Cronograma de Trabajo y Responsabilidades, el cual será coordinado por la Secretaría General y el Grupo de Atención al Ciudadano del Departamento.

3. ESTRATEGIA PARA FACILITAR LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN LA GESTIÓN INSTITUCIONAL

Esta estrategia tiene como propósito fortalecer los espacios o mecanismos de participación ciudadana diseñados en el Departamento, en la formulación, ejecución, control y evaluación de la gestión institucional.

Para ello, se desarrollarán las siguientes actividades

| Niveles de Participación Ciudadana (En el marco del Modelo Integrado de Planeación y Gestión) | | | | |
|---|---|--|--|---|
| Actividades | Información | Planeación Participativa | Ejecución | Control Estratégico |
| | Publicar en la Página Web y en las redes sociales, información sobre planes, programas y proyectos a desarrollar, presupuesto, informes de gestión, actividades realizadas y noticias de interés para los servidores e instituciones públicas | Formular planes, programas o proyectos recogiendo las decisiones tomadas en mesas de trabajo u otras formas de discusión con los usuarios, las partes interesadas o la ciudadanía. | Implementar el mecanismos de consulta pública, negociación o concertación, para involucrar a los usuarios, partes interesadas o ciudadanos en la validación de instrumentos y normas elaborados por el Departamento. | Canalizar información hacia y desde la ciudadanía hacia la administración, a través del desarrollo de la estrategia de rendición de cuentas, sobre los resultados de la gestión institucional |
| | Publicar en la página Web toda la información contractual y presupuestal del Departamento. | Socializar con los usuarios propuestas de formulación o reformulación de las políticas públicas que lidera el Departamento. | Propiciar la organización de grupos de usuarios a través de comunidades virtuales y reuniones en el marco del Club Cima. | Evaluación en la prestación del servicio - encuesta cliente externo |
| | Publicar en los diferentes medios de comunicación | | Realizar encuestas mensuales sobre temas institucionales de | |



| | | | |
|---|--|---|--|
| (virtuales, escritos o presenciales) información sobre las diferentes actividades desarrolladas por el Departamento en el cumplimiento de su misión. Implementar un plan de acción para la apertura de información susceptible de ser de público conocimiento por parte de los ciudadanos. | | interés para la ciudadanía, a fin de recibir aportes de ciudadanos o terceros o conocer su opinión al respecto. | |
|---|--|---|--|

4. SEGUIMIENTO Y CONTROL

La Oficina de Control Interno realizará el seguimiento y verificación de la implementación de las estrategias de anticorrupción, de atención al ciudadano y control social, de las acciones y presentará dos informes al año.

Adicionalmente, a través de los procesos de autoevaluación definido en el esquema propio de evaluación del Departamento, se realizará seguimiento periódico al cumplimiento de las actividades y metas definidas en este documento y en los planes detallados de actividades, cronogramas y responsabilidades que de él se deriven.

Oficina Asesora de Planeación
Grupo de Atención al Ciudadano.
Enero de 2014