



Departamento Administrativo
de la Función Pública
República de Colombia



DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE LA FUNCIÓN PÚBLICA

INFORME VIGENCIA 2010 a 2011

Bogotá, octubre de 2011



CONTENIDO

INTRODUCCIÓN	3
I. SISTEMA DE METAS DE GOBIERNO - SISMEG	5
II. POLÍTICAS DEL DAFP	6
POLITICA ANTITRAMITES	6
MODELO ESTANDAR DE CONTROL INTERNO, GESTIÓN DE LA CALIDAD, Y PREMIO NACIONAL DE ALTA GERENCIA.....	6
POLITICA DE FORTALECIMIENTO DE LA CAPACIDAD INSTITUCIONAL	8
ACUERDOS DE GESTIÓN DE GERENTES PÚBLICOS, LEY DE CUOTAS, POLÍTICA DE DEMOCRATIZACIÓN DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA Y PLAN INSTITUCIONAL DE CAPACITACIÓN.....	12
APOYO JURÍDICO, PUBLICACIONES, TELETRABAJO Y ESTATUTO DEL TRABAJADOR.....	15
VINCULACIÓN DE SERVIDORES PÚBLICOS BASADA EN EL MÉRITO	18
III. ÍNDICE DE TRANSPARENCIA	19
IV. PRESUPUESTO, CONTRATACIÓN, PLANTA DE PERSONAL	20
EJECUCIÓN PRESUPUESTAL	20
CONTRATACIÓN	20
PLANTA DE PERSONAL	20
V. PRODUCTOS Y SERVICIOS	21
VI. QUEJAS Y RECLAMOS DAFP.....	28
VII. PERCEPCIÓN DEL CLIENTE - ENCUESTA DE EVALUACIÓN DEL SERVICIO...29	

INTRODUCCIÓN

El Departamento Administrativo de la Función Pública, como organismo encargado de formular, instrumentalizar, difundir y asesorar las políticas en materia de Empleo Público, Organización Institucional Control Interno, Racionalización de Trámites, Calidad, Desarrollo Administrativo, Banco de éxitos de la administración Pública, fuente jurídica y doctrinaria en los temas de empleo público, organización y funcionamiento de la administración pública, presenta a consideración de las instituciones, servidores y ciudadanía el informe de rendición de cuentas de la vigencia octubre 30 de 2010 a septiembre 30 de 2011.

Los resultados de la gestión que se detallan en el contenido del informe, tienen como marco de referencia las estrategias del Plan Nacional de Desarrollo “PROSPERIDAD PARA TODOS, 2010-2014, las cuales están descritas en el capítulo “Buen Gobierno, Participación Ciudadana y Lucha Contra la Corrupción” y se materializa a través de la planeación institucional dada a conocer a través del direccionamiento estratégico establecido por la alta Dirección para la vigencia.

El período del informe fue muy dinámico para el Departamento. Además de las responsabilidades de su competencia, esta etapa tuvo el ejercicio de dos facultades extraordinarias al Señor Presidente: Ley 1474 de 2011, el cual reglamenta el Estatuto Anticorrupción, y la Ley 1444 de 2011 de Reforma del Estado, los cuales han sido asumidos con un alto grado de compromiso y sentido de responsabilidad por parte de los servidores de las Áreas Misionales y de los Grupos de Apoyo. La utilización del Sistema de Planeación SIPLAN (Plan de Calidad), el Sistema de Estadísticas, el Sistema de Seguimiento a Metas de Gobierno SISMEG, el mejoramiento continuo del Sistema de Gestión, ha permitido que el DAFP muestre resultados positivos en cumplimiento de su misión, gestionando los recursos humanos y financieros de manera eficaz y eficiente.

El DAFP como ente rector de la Política de Rendición de Cuentas, y en desarrollo del documento CONPES 3654, presenta un informe de gestión en siete partes descritas así: Metas Cuatrienales 2010-2014, propuestas para el cumplimiento del Plan Nacional de Desarrollo 2010-2014, II. Gestión de cada una de las políticas competencia del DAFP, el estado que se encontraban a octubre 30 de 2010 y la ejecución al 30 de septiembre de 2011, así como los proyectos que se tiene planteado realizar, los instrumentos, asesoría y difusión que se realizaron para el mejoramiento de las instituciones, III. Resultado del Índice de Transparencia en la gestión del Departamento, IV. Presupuesto, Contratación y Planta de Personal con que cuenta la institución para su gestión. V. Productos y Servicios, VI. Quejas y Reclamos VII. Resultados de la Evaluación del Servicio.

Adicionalmente informamos que la Rendición de Cuentas para esta vigencia será innovadora. El Departamento desarrollará Jornadas de Diálogo y Rendición de Cuentas a la Ciudadanía en las que se presentarán los resultados de la gestión institucional y de nuestras políticas, a través de mesas de trabajo temáticas, con la participación de los servidores de las instituciones públicas. Estas jornadas de diálogo se desarrollarán del **15 al 18 de noviembre** próximos, en el Auditorio del DAFP a las 9:00 de la mañana, de acuerdo con el siguiente cronograma:

15 de noviembre: Mesa de Trabajo sobre Políticas de Control Interno y Calidad, dirigida a los jefes y servidores de las oficinas de control interno y planeación, líderes de calidad y en general, equipos de mejoramiento interno.



16 de noviembre: Mesa de Trabajo sobre Políticas de Racionalización de Trámites, dirigida a los secretarios generales, jefes y servidores de las oficinas de planeación y servicio al ciudadano o cliente.

17 de noviembre: Mesa de Trabajo sobre Rediseños Organizacionales y Reestructuración de la Administración Pública, dirigida a secretarios generales, jefes y servidores de las oficinas de planeación y jurídica.

18 de noviembre: Mesa de Trabajo sobre Gestión del Empleo Público, dirigida a secretarios generales, jefes y servidores de las oficinas gestión humana, comisiones de personal, sindicatos, y en general, a todos los servidores de las entidades.

Las mesas de trabajo podrán ser seguidas a través **Ustream** (<http://www.ustream.tv/channel/departamento-administrativo-de-la-funcion-publica>), y serán apoyadas con sesiones simultáneas de Chat (<http://www.dafp.gov.co>) .

Con el fin de conformar las mesas de trabajo, agradecemos confirmar la participación de los servidores de su entidad, del **1 al 11 de noviembre**, a través del correo rendicuentas@dafp.gov.co o al teléfono 3360710 indicando las sesiones a las que desean asistir.





I. SISTEMA DE METAS DE GOBIERNO - SISMEG

Sector: Función Pública
Entidad: Departamento Administrativo de la Función Pública – DAFP
Pilar: Soportes transversales de la prosperidad democrática
Objetivo: Buen gobierno, participación ciudadana y lucha contra la corrupción
Programa: Gestión Pública Efectiva

El programa busca el mejoramiento de las instituciones públicas y los servidores públicos, a través de la formulación, instrumentalización, difusión y asesoría, para el fortalecimiento de herramientas de gestión, la articulación interinstitucional, la participación ciudadana, el control social, la rendición de cuentas, el rediseño y fortalecimiento organizacional, la integración del modelo de control y gestión, la racionalización de trámites, el planeamiento del recurso humano, con el fin de generar resultados de acuerdo con las necesidades de los ciudadanos y contribuir en la gestión efectiva de las instituciones.

Las principales estrategias para la ejecución del programa se presentan a continuación: i) difusión y asesoría de las herramientas y metodologías para la planeación estratégica del recurso humano; ii) intervención en el rediseño de las instituciones de la rama ejecutiva nacional de acuerdo con los lineamientos de la Alta Consejería de Buen Gobierno; iii) puesta en marcha del SIGEP (Sistema de Información para la Gestión del Empleo Público) en entidades nacionales y territoriales; iv) inscribir en el SUIT los trámites del orden territorial con la asesoría, coordinación y seguimiento por parte del DAFP; v) promover la transparencia y rendición de cuentas en 234 entidades del orden Nacional a través de la capacitación, difusión y asesoría de herramientas y metodologías; vi) promover el control a la gestión pública mediante la formación de multiplicadores en control social; vii) sensibilizar la efectividad de la adopción de un modelo integrado de gestión y control a través de la NTCGP 1000 en su versión 2009 a 200 entidades del orden territorial; viii) actualizar los roles, funcionalidad e institucionalidad de la gestión del Control Interno en las entidades de la Rama Ejecutiva del Orden Nacional; ix) asesorar la formulación y seguimiento al cumplimiento de planes de racionalización en el orden nacional y territorial; x) Apoyar la estrategia de seguimiento a la implementación de los proyectos de cadena de trámites en el orden nacional que sean cofinanciadas por el programa de Gobierno en línea, especialmente en las temáticas de estrategia de crecimiento del gobierno; xi) asesorar el registro en el SUIT de los trámites racionalizados en el orden nacional y territorial; xii) apoyar el diseño y expedición de la Ley, Decreto Ley o Decreto Ordinario de eliminación o modificación de regulaciones, trámites o procedimientos.

INDICADORES DEL PROGRAMA	META 2010-2014
Instituciones públicas nacionales asesoradas para el rediseño de la institución	90
Asesorar la implementación del Modelo de Planeación Estratégica del Recurso Humano en dos entidades públicas	100%
Asesoría para el ingreso de información al SIGEP	100%
Trámites inscritos en el SUIT	12.620
Asesoría y evaluación de Entidades de la rama ejecutiva en procesos de rendición de cuentas	100
Multiplicadores formados en control social	600
Entidades territoriales sensibilizadas frente a la adopción de un modelo integrado de gestión y control	200
Modelo difundido y socializado en las entidades de la Rama Ejecutiva del orden Nacional frente a la actualización de la gestión del Control Interno	100%
Asesorías desarrolladas en materia de racionalización de trámites	100%
Asesoría y seguimiento a la implementación de cadenas de trámites	100%



II. POLÍTICAS DEL DAFP

POLITICA ANTITRAMITES

PROYECTO	ESTADO OCTUBRE DE 2010	ESTADO ACTUAL SEPTIEMBRE 30 DE 2011	PROYECCIONES
Publicación Trámites Orden Nacional en el Sistema Único de Información de Trámites-SUIT	2067	2181	Actualización permanente, con las facultades extraordinarias otorgadas al señor Presidente para la reestructuración de las entidades del orden nacional, se requiere la actualización de los trámites de las nuevas entidades.
Publicación Trámites Orden Territorial en el Sistema Único de Información de Trámites-SUIT	1336	3673	Se está desarrollando el proyecto de inscribir 2000 trámites en el SUIT del orden territorial durante el 2011 adicionales a los publicados en el 2010
Trámites Racionalizados	627	692	1. Desarrollo Facultades Extraordinarias de la Ley Anticorrupción.
Procedimiento de Trámites Nuevos Creados por Ley	32	40	Se atienden por demanda
Cadenas de Trámites	6	7	Identificar 3 cadenas de trámites de mayor impacto en los sectores que jalonan las locomotoras identificadas en el Plan Nacional de Desarrollo para ser intervenidas

Eventos de Difusión: El Departamento realizó 22 eventos de Difusión en el marco de esta política.

Dificultades: Se requiere mejorar el compromiso de las entidades, falta de recursos.

Retos: Actualizar estadísticas de segundo orden en el SUIT; Estandarizar trámites del orden territorial en el SUIT; Identificar las cadenas de trámites a nivel nacional y territorial; Dar conceptos previos a la adopción de ley de los tramites; Mayor capacidad gerencial del gobierno frente a las entidades líderes de proyectos de cadenas para garantizar su sostenibilidad.

MODELO ESTANDAR DE CONTROL INTERNO, GESTIÓN DE LA CALIDAD, Y PREMIO NACIONAL DE ALTA GERENCIA

PROYECTO	ESTADO OCTUBRE DE 2010	ESTADO ACTUAL SEPTIEMBRE DE 2011	PROYECCIONES
Modelo Estándar de Control Interno - MECI	193 entidades del orden nacional reportaron un avance del 92,86% de implementación del	En el Orden Nacional reportaron 193 entidades mostrando un 94,96% de	Actualizar durante los próximos 3 años los roles, la funcionalidad e institucionalidad de la gestión del Control Interno en las entidades de



PROYECTO	ESTADO OCTUBRE DE 2010	ESTADO ACTUAL SEPTIEMBRE DE 2011	PROYECCIONES
	<p>sistema.</p> <p>En el orden territorial reportaron 2471 entidades, un avance del 74.55% en la implementación del sistema.</p>	<p>avance del sistema.</p> <p>En el orden territorial 2783 entidades reportaron un avance del 82.18%.</p>	<p>la Rama Ejecutiva del Orden Nacional a través de un modelo difundido y socializado.</p>
Sistemas de Gestión de la Calidad	<p>Las entidades del orden nacional reportaron un 91.87% de mantenimiento de sus Sistema de Gestión de la Calidad.</p> <p>129 entidades nacionales certificadas</p> <p>169 entidades territoriales certificadas</p> <p>Total 298 entidades certificadas.</p>	<p>Las entidades del orden nacional reportaron un 92% de mantenimiento de sus Sistema de Gestión de la Calidad.</p> <p>173 entidades nacionales certificadas</p> <p>197 entidades territoriales certificadas.</p> <p>47 otras entidades (Privadas, Rama Judicial y Organismos Autónomos)</p> <p>Total 417 entidades certificadas.</p>	<p>Realizar conjuntamente con el ICONTEC y la Universidad Santo Tomás de Aquino USTA una investigación que permita conocer los efectos de la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad en 40 entidades del orden nacional, pasados dos años de la fecha límite para su puesta en marcha; estableciendo su impacto en la prestación de los servicios.</p> <p>Dentro del marco de la investigación sobre centros de servicios compartidos realizar un estudio frente a los procesos de apoyo del Departamento, estableciendo procedimientos tipo que puedan ser implementados en otras entidades del estado.</p>
Premio Nacional de Alta Gerencia	<p>Convocatorias realizadas 2002-2010:8</p> <p>Casos postulados 2002-2010: 1221</p> <p>Casos registrados en el Banco de Éxitos 2002-2010: 199</p> <p>Casos galardonados 2002-2010: 30</p>	<p>Convocatorias realizadas 2011: 1</p> <p>Cierre de la convocatoria: Octubre 31 de 2011</p>	

Eventos de Difusión

El Departamento realizó Eventos de Difusión en diferentes entidades tanto del orden nacional como territorial frente a los temas de: Administración del Riesgo; Identificación, seguimiento y evaluación de los indicadores de gestión; Implementación del MECI; Autocontrol; Autovaloración del control; Fundamentos del control interno; Actualización de la NTCGP 1000 a su versión 2009; Identificación, seguimiento y evaluación de los indicadores de gestión; Implementación de la NTCGP 1000:2009; Aspectos de Calidad; Armonización con el MECI; Congreso mundial de Calidad; Asamblea del CICI.



Instrumentos: Instructivo y Manual Operativo del Banco de Éxitos, como orientación conceptual y metodológica para la postulación de experiencias al Premio Nacional de Alta Gerencia 2011.

Dificultades: Bajo porcentaje de implementación en las entidades territoriales de 3 a 6 categoría; El campo de aplicación de la Ley 872 de 2003 al no acoger a las entidades territoriales; Asesorar y atender personalmente a las entidades del nivel territorial.

Retos: Contribuir a la mejora de la gestión pública regional a través de la estructuración de un diagnóstico que permita caracterizar políticas sobre Sistemas de Gestión y Control diferenciales para el Orden Nacional y Territorial.

Norma Técnica de Calidad a la luz del tema de servicios: Fortalecer la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública NTCGP 1000:2009, como una herramienta sistémica y transparente que permita dirigir y evaluar el desempeño institucional en términos de calidad y la satisfacción en la prestación de los servicios, con el fin de lograr integrar y potencializar este último concepto al interior de las entidades públicas.

Racionalización de procedimientos internos: Se busca reducir y/o eliminar los procedimientos internos de las entidades que resultan ineficientes, afectando la calidad de los servicios que reciben finalmente los ciudadanos y generando a su vez, reprocesos, costos y demoras al interior de las entidades. Además, reemplazándolos por procedimientos y documentos electrónicos, cero papel, buscando con ello un impacto sobre el medio ambiente.

Sensibilizar la efectividad de la adopción de un modelo integrado de gestión y control a través de la NTCGP 1000 versión 2009 a 200 entidades del orden territorial.

Contribuir al mejoramiento de la Administración Pública mediante la réplica de las experiencias a las demás entidades del Estado.

Estadísticas Dirección de Control Interno y Racionalización de Trámites:

Tipo de Solicitud	Total
Asesorías	389
Consultas (Verbal, Escrita, Telefónica)	1.935
Eventos de Capacitación	128
Conceptos	9

Fuente: ESTADISTICAS - Octubre de 2010 a Septiembre de 2011.

POLITICA DE FORTALECIMIENTO DE LA CAPACIDAD INSTITUCIONAL

PROYECTO	ESTADO OCTUBRE DE 2010	ESTADO ACTUAL SEPTIEMBRE 30 DE 2011	PROYECCIONES
Política de Fortalecimiento de la Capacidad Institucional de las Entidades Públicas - Reforma del	En las Bases del Plan Nacional de Desarrollo 2010 – 2014 se incorporan orientaciones precisas sobre el Programa de Reforma de la Administración Nacional que se ejecutará en el período de	El Congreso de la República aprobó la Ley 1444 de 2011 "Por medio de la cual se escinden unos ministerios, se otorgan precisas facultades extraordinarias al Presidente de la República	Durante el período 2012 – 2014 el DAFP continuará apoyando las acciones emprendidas por las Entidades Públicas Nacionales para dar



PROYECTO	ESTADO OCTUBRE DE 2010	ESTADO ACTUAL SEPTIEMBRE 30 DE 2011	PROYECCIONES
Estado a Nivel Nacional	<p>Gobierno. Este Programa se ejecutará con base en Facultades extraordinarias y en las Facultades ordinarias de las que dispone el Presidente de la República.</p> <p>El DAFP en desarrollo de sus funciones legales mantiene servicios permanentes de asesoría y asistencia técnica para entidades nacionales en temas de desarrollo organizacional por el esquema de demanda.</p>	<p>para modificar la estructura de la administración pública y la planta de personal de la Fiscalía General de la Nación y se dictan otras disposiciones”.</p> <p>Durante el período comprendido entre el 1º de noviembre de 2010 y el 30 de septiembre de 2011 se han realizado intervenciones en entidades nacionales, distribuidas en Creaciones, Escisiones, Fusiones, Liquidaciones, Supresiones, Reformas de nomenclatura, Prorrogas de liquidación, Reformas de planta de personal, Cambios de naturaleza jurídica</p>	<p>continuidad al Programa de Reforma de la Administración Pública en temas como. Creación, supresión y/o liquidación de entidades; reformas parciales o integrales de estatutos, estructuras administrativas, plantas de personal y manuales de funciones y competencias laborales y temas salariales</p>
Política de Fortalecimiento de la Capacidad Institucional de las Entidades Públicas– Componente Territorial-Apoyo a Procesos de Reestructuración de Entidades Territoriales	<p>En las Bases del Plan Nacional de Desarrollo 2010 – 2014 se incorporan orientaciones precisas sobre el Programa de Fortalecimiento de capacidades de entidades territoriales.</p> <p>El DAFP en desarrollo de sus funciones legales mantiene servicios permanentes de asesoría y asistencia técnica para entidades territoriales en temas de desarrollo organizacional por el esquema de demanda.</p>	<p>Durante el período comprendido entre el 1º de noviembre de 2010 y el 30 de septiembre de 2011 se han realizado intervenciones en entidades territoriales, distribuidas así: Creaciones, Escisiones, Fusiones, Liquidaciones, Supresiones, Reformas de nomenclatura, Prorrogas de liquidación, Reformas de planta de personal, Cambios de naturaleza jurídica.</p>	<p>Durante el período 2012 – 2014 el DAFP dará continuidad al Proyecto de Fortalecimiento dirigido a entidades territoriales en la meta de lograr que cuatrocientos (400) municipios de sexta (6ª) categoría reciban asesoría en temas de estructura administrativa, escalas de remuneración, plantas de personal y manuales de funciones.</p>
Política de Fortalecimiento de la Capacidad Institucional de las Entidades Públicas – Componente Territorial - Plan Nacional de Consolidación	<p>En el documento base del Plan Nacional de Desarrollo se prevé la ejecución de la política de consolidación territorial.</p> <p>El Gobierno Nacional expidió el Decreto 2933 de 2010, por medio del cual se establece el sistema nacional de consolidación territorial, el cual es soporte para la preparación del Plan Nacional de Consolidación.</p>	<p>La DDO tiene un avance de sesenta por ciento (60%) en el diagnóstico de la situación actual de los cincuenta y un (51) municipios objeto del plan en los temas de estructura administrativa, escalas de salarios, planta de personal y manuales específicos de funciones y competencias laborales.</p>	<p>El DAFP continuará siendo protagonista en los temas de competencia de desarrollo organizacional para el fortalecimiento institucional de los municipios objeto del Plan Nacional de Consolidación. Se espera que al terminar el Gobierno en 2014, los cincuenta y un</p>



PROYECTO	ESTADO OCTUBRE DE 2010	ESTADO ACTUAL SEPTIEMBRE 30 DE 2011	PROYECCIONES
			(51) municipios hayan concluido procesos de reforma administrativa y ajuste de estructura, planta, escala salarial y manual de funciones.
Política de Fortalecimiento de la Capacidad Institucional de las Entidades Públicas – Componente Sistema Nacional de Competencias Laborales para la Administración Pública Colombiana	DAFP y ESAP han coordinado la convocatoria de las mesas de competencias en los temas de servicio al ciudadano y control interno.	<p>Se conformaron el Comité Directivo del Sistema integrado por los Directores de DAFP y ESAP y el Presidente de la CNSC.</p> <p>Se conformó el Comité Técnico permanente del proyecto integrado por Asesores y/o Profesionales de DAFP, ESAP y CNSC.</p> <p>Se consolidó un plan de trabajo para la ejecución del proyecto.</p> <p>Los Representantes del DAFP han participado entre otras en las siguientes actividades: actualización de la Guía metodológica para identificación y estandarización de competencias laborales, preparación de circular conjunta sobre criterios orientadores para la incorporación del tema de competencias en las entidades públicas colombianas, diseño de perfiles para consolidar banco de metodólogos, conformación de mesa de competencias para tema de familia, integración a mesa de competencias de archivo y bibliotecas y preparación del proyecto sobre registro nacional de competencias laborales para la administración pública, estudio de conveniencia y oportunidad para contratar proyecto de investigación para componentes de</p>	<p>El DAFP continuará liderando, junto con ESAP y la CNSC las acciones orientadas a consolidar el Sistema Nacional de Gestión de Competencias Laborales para la Administración Pública Colombiana. Entre otros, se mantendrán proyectos en los componentes de: identificación, estandarización, normalización y adopción de competencias; acreditación y certificación de competencias, actualización de instrumentos del sistema de empleo público para incorporar efectivamente el tema de competencias.</p>





PROYECTO	ESTADO OCTUBRE DE 2010	ESTADO ACTUAL SEPTIEMBRE 30 DE 2011	PROYECCIONES
		certificación y acreditación del sistema, ejecución de acciones en componente de cooperación internacional (atención visita de Costa Rica)	
Política de Fortalecimiento de la Capacidad Institucional de las Entidades Públicas – Componente Política Salarial - Participación en Mesas de Política Salarial (Trabajo Decente y Otros Temas)	DAFP participa activamente en mesas de concertación laboral conforme a instrucciones de la Presidencia y del Ministerio de la Protección Social.	DAFP ha participado en mesas sobre temas de trabajo decente, cooperativas de trabajo asociado, entre otras.	El DAFP seguirá participando, como parte del Gobierno Nacional, en las diferentes instancias de análisis y definición de políticas salariales para el sector público. Adicionalmente, se promoverán acciones para realizar estudios e investigaciones en temas salariales como “sistemas salariales de retribución variable”, “Teletrabajo”, entre otros.
Política de Fortalecimiento de la Capacidad Institucional de las Entidades Públicas – Componente de Sistemas de Información para la Modernización de la Gestión - SIGEP	DAFP realiza pruebas funcionales y técnicas de operación del sistema. DAFP establece estrategia y plan de despliegue.	Ingreso de datos en módulo instituciones para 135 entidades. Ingreso de información de 40 instituciones en 8 módulos; y de 7 instituciones en 1 módulo Ingreso de datos de 40 instituciones en 8 módulos; y de 20 instituciones en 6 módulos Total acumulado 16,59% de un 20% anual.	El DAFP liderará el proceso de implantación del SIGEP en las entidades públicas nacionales y territoriales, conforme al esquema y estrategia de despliegue definidos para tales fines.
Política de Fortalecimiento de la Capacidad Institucional de las Entidades Públicas – Innovación para la Gerencia Pública - Servicios Compartidos	ESAP – DAFP y COLCIENCIAS suscriben convenio interadministrativo para facilitar la asignación de recursos de inversión de ESAP para la ejecución del proyecto.	La Convocatoria realizada por COLCIENCIAS para seleccionar contratistas ejecutores del proyecto fue declara desierta.	DAFP y ESAP promoverán acciones con el fin redefinir el plan de acción para la ejecución del Convenio Interadministrativo ESAP - DAFP – COLCIENCIAS que apalanca recursos para la realización de proyectos de investigación,





PROYECTO	ESTADO OCTUBRE DE 2010	ESTADO ACTUAL SEPTIEMBRE 30 DE 2011	PROYECCIONES
			innovación, ciencia y tecnología.

Dificultades: Oportunidad en la presentación de propuestas por parte de las entidades al Gobierno Nacional; Complejidad de procesos en algunos casos y temas; Coordinación interinstitucional para liderazgo y dinámica del proceso de reforma; Capacidad institucional del DAFP no es suficiente y se requieren apoyos adicionales vía contratos de prestación de servicios y/o pasantes; Disponibilidad de información oportuna por parte de los municipios; Escasez de información sobre los temas organizacionales de los municipios en Internet a pesar de los logros del Programa de Agenda de Conectividad y Gobierno en línea; Unidad de criterios entre representantes del gobierno nacional en las mesas; Radicalización de posiciones de representantes de sectores sociales; Baja capacidad instalada del DAFP frente a recurso humano y tecnológico; La ejecución del proyecto SIGEP depende de la disponibilidad de las instituciones públicas para el ingreso y administración de la información.

Retos: Noventa (90) instituciones públicas asesoradas para el rediseño de la Institución. (Meta Plan de Desarrollo registrada en SISMEG); Cuatro mil (4.000) peticiones sobre temas de desarrollo organizacional provenientes de entidades nacionales atendidas. (Meta Plan Sectorial DAFP 2010 – 2014); Cuatrocientos (400) municipios de sexta (6ª) categoría asesorados en temas de desarrollo organizacional. (Incluye los cincuenta y un (51) municipios priorizados por la Presidencia de la República en el marco del Plan Nacional de Consolidación); Cuatro mil (4.000) peticiones sobre temas de desarrollo organizacional provenientes de entidades territoriales atendidas; Cincuenta y un (51) municipios asesorados en temas de desarrollo organizacional; Consolidar el sistema nacional de gestión de competencias laborales para la administración pública; Incorporación de las normas de competencias en el modelo de gestión de talento humano del Estado; Concertar políticas salariales consistentes con los retos del Plan Nacional de Desarrollo y las políticas económicas, sociales y fiscales; Elaboración de proyecto de ley y estudio técnico para el sistema nacional de acreditación y certificación de competencias laborales de la administración pública; Conformación del banco de metodólogos en competencias; Asesorar a las entidades en la implementación del SIGEP en el orden nacional y territorial (capitales de departamento y municipios de 1ª, 2ª y 3ª categoría).

Estadísticas Dirección de Desarrollo Organizacional:

Tipo de Solicitud	Total
Asesorías	1.206
Consultas (Verbal, Escrita, Telefónica)	2.331
Eventos de Capacitación	6
Conceptos	86

Fuente: ESTADISTICAS - Octubre de 2010 a Septiembre de 2011.

ACUERDOS DE GESTIÓN DE GERENTES PÚBLICOS, LEY DE CUOTAS, POLÍTICA DE DEMOCRATIZACIÓN DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA Y PLAN INSTITUCIONAL DE CAPACITACIÓN

PROYECTO	ESTADO OCTUBRE DE 2010	ESTADO ACTUAL SEPTIEMBRE 30 DE 2011	PROYECCIONES
Acuerdos de Gestión –	De un universo de 258 entidades del Orden Nacional, se encuestaron	Se determinó la población objetivo de 1780 Gerentes	Consolidar la Gerencia Pública





PROYECTO	ESTADO OCTUBRE DE 2010	ESTADO ACTUAL SEPTIEMBRE 30 DE 2011	PROYECCIONES
Gerentes Públicos	108 entidades y reportan información 98. En las 98 entidades que reportan información, se tiene un reporte de 1.403 Gerentes Públicos de los cuales suscribieron acuerdos de gestión, 1287 gerentes	Públicos del Orden Nacional y de 4117 del Orden Territorial. Se envió encuesta para determinar el número de acuerdos suscritos y se espera la consolidación y elaboración del informe para finales de 2011.	efectiva como eje dinamizador del Buen Gobierno.
Ley de Cuotas	De un total de 3.224 cargos provistos, 1210 son ocupados por mujeres, lo que equivale al 37.53% Para el orden territorial: De un total de 7523 cargos provistos, 3044 fueron ocupados por mujeres, lo que equivale a una participación del 40.46%	Se elaboró la circular conjunta con la Procuraduría No. 1000-01, mediante la cual se solicitó a las entidades del orden nacional actualizar la información en el SUIP, la cual sirve de insumo para la elaboración del informe a 31 de Diciembre de 2011	Fortalecimiento de equidad de género en cargos directivos en entidades del Estado
Rendición de Cuentas a la Ciudadanía	De un universo de 258 entidades nacionales, pertenecientes a las Ramas Ejecutiva, Legislativa, Judicial, Organismos de Control y de régimen especial, se tomó una muestra representativa de 180 entidades de las cuales 164 realizaron durante las 2010 audiencias públicas de rendición de cuentas, que corresponde al 91%. (Fuente Informe Ejecutivo 2010- Encuesta MECI- 01/01/2011- Universo de Entidades SIGEP reportado por DDO).	33 entidades nacionales, correspondientes al 13% del total, han recibido acompañamiento del DAFP en la Audiencia Pública de rendición de cuentas a la ciudadanía. (Fuente. Estadísticas DAFP 2011) Entre el 1 y el 11 de noviembre se aplicará encuesta de seguimiento a audiencias públicas a una muestra de 243 (94% del total) entidades del nivel nacional registradas en el SUIP	Promover el control social y la rendición de cuentas para la transparencia y la participación ciudadana.
Rendición de Cuentas de la Estrategia "Hechos y Derechos"	No existen antecedentes.	De una meta de 32 Gobernaciones, 19 gobernaciones han realizado rendición de cuentas sobre la garantía de derechos de la infancia, adolescencia y juventud en su jurisdicción, lo que corresponde al 36%. (Fuente: PGN Procuraduría Delegada para los Derechos de la Infancia, la Adolescencia y la Familia)	Promover el control social y la rendición de cuentas para la transparencia y la participación ciudadana.
Formación de	En el año 2010 se formaron 145	La meta es formar 150	Promover el control



PROYECTO	ESTADO OCTUBRE DE 2010	ESTADO ACTUAL SEPTIEMBRE 30 DE 2011	PROYECCIONES
Multiplicadores para el Control Social	multiplicadores – funcionarios de las Redes Institucionales de Apoyo a las Veedurías para promover el control social en los 32 Departamentos. (Fuente: SIGOB – DNP 2007-2010 e informes DEP-DAFP)	multiplicadores de las Redes Institucionales de Apoyo a las Veedurías para promover el control social en los 32 departamentos, desarrollando una estrategia de sostenibilidad de esta metodología con la llegada de nuevos alcaldes y gobernadores.	social y la rendición de cuentas para la transparencia y la participación ciudadana.
Capacitación a ciudadanía	Durante este período se capacitaron 30.472 ciudadanos en el ejercicio de control social, a través de las 32 redes Institucionales de Apoyo a las Veedurías. (Fuente: Informe DEP-DAFP, proyectos CAF 2004-2005, BPIN 2.007, encuestas a Redes 2.009)	La meta del 2011 es capacitar 5.000 ciudadanos para el control social a la gestión pública en los 32 Departamentos a través de las redes Institucionales de Apoyo a las Veedurías.	Promover el control social y la rendición de cuentas para la transparencia y la participación ciudadana.
Planeación Estratégica del Talento Humano	Se adelantó proyecto de investigación, para la implementación de una guía metodológica que permita orientar la planeación estratégica de los recursos humanos en las entidades públicas. A octubre de 2010 la investigación tenía un avance del 80%.	En el desarrollo de este proyecto, la Dirección de Empleo se encuentra monitoreando la implementación de la metodología de Planeación del Talento Humano en las entidades Piloto y se viene trabajando en la Construcción de un instructivo para que las entidades elaboren el plan anual de vacantes, de acuerdo a la metodología propuesta y validada	Fortalecer la capacidad de gestión pública efectiva en las entidades del Estado.
Capacitación	No existen antecedentes.	La Dirección de Empleo Público, frente al tema de capacitación, se encuentra definiendo nuevas estrategias de Implementación del Plan Nacional de Formación y Capacitación y actualizando la Guía Temática de la Política, de acuerdo con el Plan Nacional de Desarrollo, enfatizando en el fortalecimiento de la vocación de servicio, en coordinación con la ESAP.	Potenciar el talento humano y la vocación del servicio público.



Instrumentos: “Manual de Rendición de Cuentas a la Ciudadanía”; “Guía sobre Lenguaje Ciudadano”; “Programa tipo para realizar audiencias públicas participativas”; Un documento con orientaciones sobre el alcance de la Ley 850 de 2003”; “Propuesta sobre control social y rendición de cuentas para el Estatuto de la participación”; “Guía para la Formulación del Plan Institucional de Capacitación”.

Dificultades: Determinar la población objetivo en el Nivel Territorial y hacer seguimiento a la suscripción y evaluación de acuerdos; Ante la ausencia de un sistema que permita consolidar la información, e identificar, la población objetivo, se dificulta la consolidación de una base de datos y la aplicación de instrumentos para identificar el cumplimiento a la Ley; Cambios de criterios en Comités interinstitucionales de Rendición de Cuentas; Información desactualizada sobre contactos en las entidades; Rotación de interlocutores regionales; Dificultades de acceso a las fuentes de información para la rendición de cuentas; Tramites administrativos para garantizar los recursos para el encuentro de Multiplicadores; Falta de continuidad en multiplicadores designados; Apoyo técnico y logístico para organización del encuentro.

Retos: Desarrollar competencias para la transformación del Servidor Público con el objetivo de disminuir brechas de desempeño y Formar líderes al interior del servicio público que inspiren y logren lo mejor de sus equipos de trabajo, mediante el fortalecimiento de los sistemas de información y el desarrollo de Programas de capacitación para el desarrollo de competencias de Servidores Públicos en el Sistema Nacional de Competencias; Promover con las entidades responsables del seguimiento de la ley, el uso del informe para el fortalecimiento de las políticas de equidad de género; Asesorar a organismos nacionales para implementar procesos de rendición de cuentas de conformidad con objetivos del CONPES 3654 de 2010; Evaluar la implementación del proceso de rendición de cuentas en entidades nacionales; Evaluar la experiencias y sistematizar buenas prácticas; Implementar una estrategia articulada de promoción del control social a los recursos y programas de ola invernal, regalías y planes de desarrollo territorial; Formular política de Planeación del talento humano que se anticipen a las demandas y necesidades del Estado y planes de desarrollo; Definir mecanismos que permitan alinear los objetivos institucionales con la gestión del talento humano.

Estadísticas Dirección de Empleo Público:

Tipo de Solicitud	Total
Asesorías	85
Consultas (Verbal, Escrita, Telefónica)	1.574
Eventos de Capacitación	37

Fuente: ESTADISTICAS - Octubre de 2010 a Septiembre de 2011.

APOYO JURÍDICO, PUBLICACIONES, TELETRABAJO Y ESTATUTO DEL TRABAJADOR

PROYECTO	ESTADO OCTUBRE DE 2010	ESTADO ACTUAL SEPTIEMBRE 30 DE 2011	PROYECCIONES
Defensa Judicial	A través del Grupo de Defensa Judicial la entidad es representada en 490 procesos, para esta fecha hay un valor provisionado de \$521.294.023 para pago de condenas en contra del Departamento, sin embargo	El Departamento se encuentra vinculado en 497 acciones judiciales, para lo cual tiene un valor provisionado de \$ 662.688.544 para la fecha la Corte Suprema de Justicia y el Consejo de Estado han	Continuar con la eficiente defensa judicial en coordinación con las demás entidades públicas.





PROYECTO	ESTADO OCTUBRE DE 2010	ESTADO ACTUAL SEPTIEMBRE 30 DE 2011	PROYECCIONES
	durante la vigencia correspondiente al año 2010, no se han proferido providencias de carácter condenatorio en contra del DAFP.	proferido nueve fallos condenatorios en contra del DAFP, que ordenan el reconocimiento y pago de la Pensión Sanción de ex trabajadores del suprimido Fondo Nacional de Bienestar Social y de una prima técnica a una ex funcionaria del Departamento.	
Conceptos Jurídicos	De enero a agosto de 2010 la Dirección Jurídica del DAFP atendió 1.888 conceptos jurídicos escritos.	El DAFP desde agosto de 2010 hasta el 30 de septiembre de 2011 ha atendido 5.639 conceptos jurídicos escritos, los cuales han permitido dotar a las entidades del orden nacional y territorial de directrices claras para la toma de decisiones.	Atender de manera oportuna las consultas jurídicas presentadas ante el Departamento, con el fin de establecer directrices jurídicas para aplicación de las políticas en materia de régimen de administración de personal.
Publicaciones	El Departamento Administrativo de la Función Pública con el apoyo de la Escuela Superior de Administración Pública elaboró en el año 2010, once (11) publicaciones que hacen parte de la colección de "Cartillas de Administración Pública".	El Departamento en su proceso de instrumentalización, revisó once (11) de las diecisiete (17) cartillas pertenecientes a la colección: "Cartillas de la Administración Pública". De esta revisión se determinó que cinco (5) cartillas se encuentran vigentes, ya que sus contenidos no han tenido cambios relevantes; por consiguiente, se están actualizando seis (6) cartillas.	Continuar con la elaboración y actualización de instrumentos orientados a fortalecer a las entidades y organismos de la Rama Ejecutiva del Poder Público del orden nacional y territorial en la interpretación y aplicación de las normas sobre empleo público y organización y funcionamiento de la Administración Pública.
Investigación	Este Departamento en convenio con la Escuela Superior de Administración Pública –ESAP, adelantó un proyecto de investigación para elaborar un documento que contenga la estructuración de un proyecto de ley con el Estatuto de Trabajo, con el cual se busca asegurar el	El DAFP ha realizado durante el año 2011 gestiones (verbales y escritas) ante la Vicepresidencia de la República y ante el Viceministerio de Relaciones Laborales del Ministerio de la Protección Social para presentar el	Socializar el documento del proyecto de ley del Estatuto del Trabajo ante las instancias competentes.



PROYECTO	ESTADO OCTUBRE DE 2010	ESTADO ACTUAL SEPTIEMBRE 30 DE 2011	PROYECCIONES
	cumplimiento de los principios mínimos fundamentales para los trabajadores señalados en el Art. 53 C.P.	documento que contiene el proyecto de ley "Por medio del cual se establece el Estatuto Laboral en Colombia", y continuar con la socialización del documento en el 2011, entre los diferentes actores interesados en su desarrollo (Gobierno nacional, Sindicatos, Gremios empresariales, congresistas, partidos políticos, asociaciones civiles y ciudadanía en general).	
Investigación	Se realizó una profundización y estudio de la incidencia de la Ley 1221 de 2008 en el sector público, cuyo objeto es promover y regular el Teletrabajo como un instrumento de generación de empleo y autoempleo mediante la utilización de tecnologías de la información y las telecomunicaciones (TIC). Se elaboró un documento que contiene el proyecto de Decreto reglamentario de la Ley 1221 de 2008 relacionado con la reglamentación del TELETRABAJO.	El DAFP realizó las gestiones ante el Viceministerio de Relaciones Laborales del Ministerio de la Protección Social para presentar el Proyecto de Decreto Reglamentario de la Ley 1221 de 2008, y continuar con la socialización del documento en el 2011, entre los diferentes actores interesados en su desarrollo. Adicionalmente, se publicó el documento proyecto en la página de Internet del DAFP para observaciones, y se participó conjuntamente con el Ministerio de TICs en reuniones encaminadas al desarrollo y aplicación de la Ley 1221 de 2008 y su Decreto Reglamentario. Por otra parte, se adelantaron las gestiones tendientes a involucrar a la ARP POSITIVA en las observaciones del documento proyecto.	Presentar ante el Gobierno Nacional el proyecto de Decreto para su sanción.
Investigación		La Dirección jurídica se encuentra investigando y consolidando un documento que contenga el Régimen jurídico de las entidades del orden nacional, con el fin de determinar la obligatoriedad de reportar información al	Elaborar un documento que contenga el sustento jurídico de la obligatoriedad por parte de las entidades del orden nacional de reportar





PROYECTO	ESTADO OCTUBRE DE 2010	ESTADO ACTUAL SEPTIEMBRE 30 DE 2011	PROYECCIONES
		DAFP en temas de SUIP-SIGEP, SUIT, MECI y Ley de Cuotas.	información al DAFP en temas de SUIP-SIGEP, SUIT, MECI y Ley de Cuotas.

Instrumentos: Como apoyo a los conceptos jurídicos, el Departamento elaboró seis (6) cartillas jurídicas: diecisiete (17) cartillas pertenecientes a la colección: “Cartillas de la Administración Pública”.

Dificultades: Manipulación indebida de expedientes por parte del personal encargado y/o personas ajenas a la dependencia; Las asesorías no pueden ser llevadas a la población objetivo por razones financieras, logísticas y humanas; No se cuenta con recursos necesarios para la elaboración de las herramientas que permitan facilitar la implementación de las políticas; Debido a las agendas de los diferentes sectores se han presentado dificultades en organizar los eventos de difusión; Las investigaciones no se ha realizado en los tiempos establecidos y con dedicación exclusiva por razones de sobre carga laboral.

Retos: Prestar asesorías a toda la población objetivo; Publicar todas herramientas que permitan la implementación de la política; Promulgar el Estatuto de trabajo; Expedir el Decreto reglamentario del la ley 1221 de 2008 –TELETRABAJO; Publicar las investigaciones y socializarlas.

Estadísticas Dirección Jurídica:

Tipo de Solicitud	Total
Asesorías	20
Consultas (Verbal, Escrita, Telefónica)	144
Eventos de Capacitación	10
Conceptos	5.639

Fuente: ESTADISTICAS - Octubre de 2010 a Septiembre de 2011.

VINCULACIÓN DE SERVIDORES PÚBLICOS BASADA EN EL MÉRITO

POLITICA	OCTUBRE DE 2010 – SEPTIEMBRE DE 2011	
	PROCESOS	EVALUADOS
Cargos de Naturaleza Gerencial	1069	1058
Asesores	335	398
Otros	44	36
Jefes de Control Interno	*25	
Procesos Públicos y Abiertos	64	512
Procesos Especiales	31	401
TOTAL	1568	2405

Fuente: Grupo de Meritocracia – Septiembre 30 de 2011.

*En vigencia de la Resolución 074 de 2011, se realizaron 25 procesos. La evaluación de los candidatos obedecía a los que cumplieran los requisitos de estudio y experiencia.



III. ÍNDICE DE TRANSPARENCIA

El Índice de Transparencia arrojado por la Corporación Transparencia por Colombia para el Departamento fue de 84,6 puntos, ubicándolo en un nivel de riesgo moderado, mejorando en 7,7 puntos con respecto a los resultados del año anterior.

El reto es seguir ascendiendo en este ranking y podríamos tener como meta para la siguiente medición, superar los 90 puntos. El Departamento tiene los suficientes elementos para hacerlo y solo se requiere del compromiso y responsabilidad por de los líderes para reportar información para la construcción del índice.

Los resultados que entrega la Corporación arrojan algunas oportunidades de mejora para el Departamento y en las cuáles se ha venido trabajando a lo largo del 2011:

- Mejorar la facilidad en la búsqueda de información en la página Web y, en general, la facilidad de navegación del mapa de sitio.
- Publicar información sobre el presupuesto actual y el presupuesto correspondiente a los dos últimos años, como mecanismo de rendición de cuentas.
- Disponer en la Web no solo de un sitio para presentar peticiones, quejas y reclamos, sino brindar instrucciones claras para su utilización y un mecanismo para realizar seguimiento al estado de las mismas, no solo a través de la Web sino mediante la línea gratuita.
- Garantizar fácil acceso a toda la información en materia contractual, organizarla de manera más clara y facilitar su búsqueda y acceso a través de la Web.
- Garantizar que en el informe de quejas y reclamos que se genera periódicamente cuente con estadísticas, información sobre tiempos de respuestas a las solicitudes y evidenciar qué se está utilizando como insumo para la toma de decisiones en los procesos misionales y de direccionamiento estratégico.
- Analizar la información que se genera a través de las observaciones que presentan los ciudadanos en las audiencias públicas, pues no es suficiente que se convoquen y realicen estas jornadas, sino que a partir de estas observaciones se tomen acciones de mejora para la entidad.
- Realizar análisis a todos los controles previstos para mitigar los riesgos, con especial énfasis en aquellos relacionados con procesos contractuales.
- En materia de control disciplinario, obtuvimos la máxima calificación.

De otra parte, se identificaron algunos temas de las políticas del Departamento en los que debemos fortalecer nuestros esfuerzos para entregar mejores herramientas a las entidades, específicamente:

- Metodologías para la identificación, valoración y tratamiento de riesgos en materia contractual.
- Metodología para la Elaboración de Planes Anuales de Vacantes (para ello se puede revivir los lineamientos que dio la Dirección de Empleo Público en el 2006, aun vigentes y tomando como referencia el SUIP en tanto se hace transición por completo al SIGEP).
- Ampliar la oferta de difusión y sensibilización a entidades en temas como el plan de capacitación, acuerdos de gestión, selección meritocrática, audiencias públicas, evaluación de empleados de libre nombramiento y remoción y provisionales, y en general, en todas las políticas que hacen parte de la gestión del empleo público. Incluso en uno de los paneles finales se trató el tema de las bondades de las plantas temporales como mecanismo para disminuir la contratación por OPS.

Finalmente, un tema importante para el Departamento es que Transparencia resalta como escenario favorable los avances en herramientas como el control interno; al respecto surgieron ideas tales como el trabajo de los jefes de control interno en su rol de fomentar la cultura del control, fortalezcan acciones en





materia de anticorrupción y en evaluar internamente la percepción de los servidores de cada entidad frente a la cultura de la anticorrupción.

IV. PRESUPUESTO, CONTRATACIÓN, PLANTA DE PERSONAL

EJECUCIÓN PRESUPUESTAL

A continuación se relaciona la ejecución del presupuesto correspondiente a la vigencia 2011, así:

Concepto	Acumulado a Septiembre 30 de 2011		
	Apropiación Definitiva	Ejecución	% Ejec.
Gastos de Personal	7,993,928,581.00	5,968,936,323.51	74.67
Gastos Generales	1,146,000,000.00	987,476,458.18	86.17
Transferencias Corrientes	555,271,419.00	191,541,031.63	34.50
Total Presupuesto de Funcionamiento	9,695,200,000.00	7,147,953,813.32	73.73
Inversión	3,500,000,000.00	2,500,972,402.80	71.46
Total Presupuesto	13,195,200,000.00	9,648,926,216.12	73.12

CONTRATACIÓN

Igualmente, se relaciona la contratación realizada por la Entidad durante el periodo:

DESCRIPCIÓN	Acumulado 1° DE NOVIEMBRE DE 2010 AL 30 DE SEPTIEMBRE DE 2011 FUNCIONAMIENTO	Acumulado 1° DE NOVIEMBRE DE 2010 AL 30 DE SEPTIEMBRE DE 2011 INVERSIÓN	SUBTOTAL Acumulado 1° DE NOVIEMBRE DE 2010 AL 30 DE SEPTIEMBRE DE 2011 FUNCIONAMIENTO + INVERSIÓN
BIENES	137.142.430,20	694.709.584,00	831.852.014,20
SERVICIOS	812.080.713,78	1.111.530.243,80	1.923.610.957,58
PRESTACION DE SERVICIOS	440.288.021,20	918.837.495,00	1.359.125.516,20
TOTALES	1.389.511.165,18	2.725.077.322,80	4.114.588.487,98

Fuente: GGA – Septiembre 30 de 2011.

PLANTA DE PERSONAL

NIVEL	PLANTA ACTUAL
Directivo	10
Asesor	10
Profesional	86
Técnico	19
Asistencial	22

Contratistas	52
Pasantes Universitarios	8
Pasantes Colegio	0
Total	207

Fuente: GGH – Septiembre 30 de 2011.

V. PRODUCTOS Y SERVICIOS

Cientes del Departamento Administrativo de la Función Pública

De acuerdo con el Sistema de Gestión de la Calidad del Departamento, se han definido tres tipos de clientes para los productos y servicios:

Instituciones Públicas: organismos y entidades que conforman las tres ramas del poder público, organismos de control, organización electoral, organismos autónomos en los órdenes nacional, departamental, distrital y municipal, empresas de servicios públicos domiciliarios oficiales y mixtas, corporaciones de investigación científica, Bando de la República y demás entidades u organismo que pertenecen al sector público.

Servidor Público: toda persona natural que mediante relación de trabajo y bajo continuada dependencia y subordinación ejerce funciones públicas en forma permanente o temporal a una entidad estatal, atribuidas al cargo o la relación laboral y que constan en la Constitución Política, la ley o el reglamento o le son señaladas por autoridad competente. También son servidores públicos los trabajadores oficiales, los de elección popular y periodo fijo.

Ciudadano: toda persona natural niño, joven o adulto perteneciente a cualquier estrato socioeconómico o región del país, nacional o extranjero, que requiere información o servicios del DAFP por algún interés particular o general. Los ciudadanos pueden ser estudiantes de cualquier nivel de educación formal y no formal, empresarios grandes o pequeños, investigadores, líderes sociales, consultores o personas sin una ocupación específica.

Productos y Servicios del Departamento Administrativo de la Función Pública

A continuación se listan los productos y servicios que se generan en desarrollo de nuestros procesos misionales:

- Políticas Públicas Formuladas (Documento de Política): Documentos en los que se establecen las directrices para la implementación de las políticas públicas en materia de Control Interno, Racionalización de Trámites, Calidad, Empleo Público y Desarrollo Organizacional.
- Divulgación o publicación del informe de resultados de la evaluación de la política: informes de resultados del seguimiento y evaluación de la implementación de las políticas formuladas por el DAFP.
- Políticas Públicas Instrumentalizadas (elaboración o actualización de instrumentos técnicos): guías, Cartillas, instructivos, plegables y demás documentos técnicos, que sirvan como



herramientas de orientación a las entidades de la administración pública, en la implementación de las políticas definidas por el Departamento.

- Políticas Públicas Divulgadas: a través del desarrollo de estrategias de difusión de políticas públicas en las que se da a conocer a los usuarios o partes interesadas las políticas de competencia del Departamento para su posterior implementación por parte de las instituciones públicas; o a través de la publicación de boletines informativos sobre novedades técnicas y normativas relacionadas con las temas competencia del Departamento, a través de documentos tipo boletín informativo.
- Divulgación de experiencias registradas en el Banco de Éxitos: damos a conocer las experiencias exitosas en la base de datos del Banco de Éxitos de la Administración Pública para fortalecer la cooperación interinstitucional y posibilitar su réplica.
- Asesoría y orientación en materia de empleo público, desarrollo organizacional, sistemas de control interno, gestión de la calidad, desarrollo administrativo y Jurídica en temas de competencia del Departamento
- Orientación y Asesoría a través de peticiones verbales y escritas.
- Asesoría para inscripción y publicación de trámites de las entidades de la Administración Pública Colombiana en el SUIT-PEC, para el estudio y aprobación de nuevos trámites de las instituciones de la Administración Pública Colombiana y Orientar y apoyar a las instituciones públicas publicas en el registro, publicación, inscripción y actualización de sus para la racionalización de Trámites en las instituciones de la Administración Pública Colombiana.
- Apoyo para la Selección Técnica de cargos de Gerencia Pública a través de la aplicación de pruebas de selección a los candidatos a Gerentes Públicos de la Instituciones Rama Ejecutiva del Orden Nacional que soliciten dicha evaluación

Canales de Atención al Cliente

VIRTUAL	<p>Se cuenta con una página Web con información publicada de interés para las instituciones, servidores públicos y en los temas que competen a los ciudadanos. Se cuenta con un servicio de contacto directo virtual con el Departamento (Webmaster), para formular peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, observaciones.</p> <p>La página Web cumple con los avances de desarrollo establecidos por el Programa Gobierno en Línea.</p> <p>Se garantiza el continuo funcionamiento de los distintos sistemas de comunicación, recolección y almacenamiento de información con que cuenta el Departamento.</p> <p>Se cuenta con un correo electrónico institucional para el recibo de solicitudes y atención regular del 100% de las mismas.</p>
ESCRITO	<p>Se cuenta con un servicio de recepción de correo tradicional y radicación personal de peticiones.</p> <p>Se garantiza la atención del 100% de solicitudes escritas que llegan al Departamento por correo electrónico, fax y por correo tradicional o radicación personal.</p> <p>Se cumple con lo previsto en la Resolución Interna 674 de 2007, el Código Contencioso Administrativo y, en general, la Constitución Política.</p>
TELEFÓNICO	<p>Se cuenta con un servicio telefónico y con una adecuada infraestructura técnica para la atención de llamadas.</p>





	Se garantiza la atención del máximo número de llamadas recibidas. Se cuenta con una línea de fax institucional para el recibo de solicitudes y atender el 100% de las mismas.
PRESENCIAL	Se cuenta con un grupo de servidores de diferentes dependencias que integren el área de servicio del Departamento. Las personas que atienden a nuestros clientes, son competentes. Se garantiza el cumplimiento del horario de atención previsto. Se garantiza la atención del 100% de las inquietudes planteadas por las instituciones. Se dispone de sitios especializados para la prestación de los diferentes servicios.

Canal Virtual

MECANISMOS	RESULTADOS DE LA GESTIÓN
<p>Página Web</p> 	<p>Enero - Abril Puesta en producción el nuevo portal Web Inició el proceso de permanente publicación y actualización de contenidos por parte de las áreas. Habilitación de un formulario para facilitarles a los ciudadanos la presentación de peticiones y el seguimiento al trámite de las mismas. Interiorización de la cultura de actualización permanente de información en la Web por parte de las áreas. Habilitación del primer foro de opinión sobre el SIGEP.</p> <p>Mayo Mejoramiento en la dinámica de publicación de información por parte de los Web locales; el comité de comunicación ha fortalecido la organización interna para la definición y actualización de los contenidos de la página. Se publicó un segundo foro de opinión, la encuesta del mes y el editorial por parte del Grupo de Atención al Cliente.</p> <p>Junio Se observa que la Dirección de Control Interno es la dependencia más dinámica en la publicación actualización de sus noticias en la página Web. No se evidenció mayor trabajo al respecto por parte de la Dirección de Empleo Público y fue nulo el trabajo de la Desarrollo Organizacional, como a continuación se evidencia:</p> <p>Foros Virtuales DAFP</p> <p>01-JUN-11 Escrito por: GAC ¿Cómo van las entidades, con corte al 14 de junio, en reporte de información al SIGEP?</p> <p>15-JUN-11 Escrito por: Comunicaciones Socialización de la Cartilla "Régimen Laboral de los Diputados, Concejales y Ediles en Colombia"</p> <p>22-JUN-11 Escrito por: Dirección Jurídica Socialización de la Cartilla "Régimen Prestacional y Salarial de los Empleados Públicos del Orden Territorial"</p> <p>22-JUN-11</p>



	<p>Escrito por: Dirección Jurídica Actualizado Mapa de Georeferenciación sobre nivel de Avance en la Implementación del MECI vigencia 2010 30-JUN-11 Escrito por: Comunicaciones</p> <p>Julio Continúa la tendencia de la Dirección de Control Interno como la dependencia más dinámica en la publicación actualización de sus noticias en la página Web. No se evidencian reportes por parte de las Direcciones de Empleo Público, Desarrollo Organizacional y Jurídica. La evidencia se encuentra en el histórico de noticias de la Web.</p>																								
<p>Chat Temático</p> 	<p>Febrero La Dirección de Control Interno realizó 10 sesiones de Chat temático con ocasión de la presentación del Informe Ejecutivo de Control Interno.</p> <p>Marzo Utilización de la herramienta nueva para chatear con las entidades, que si bien presentó algunas dificultades en su manejo por la novedad, se pudieron realizar dos Chat temáticos: 1. Dirección Jurídica: Inhabilidades e Incompatibilidades el día 23 de marzo. 2. Dirección de Empleo Público: Actualización de Hoja de Vida en el SIGEP el 30 de marzo. Adicionalmente, a partir del 7 de marzo en el horario habitual de 8:30 de la mañana el Grupo de Atención al Cliente desarrolló sesiones sobre temas generales de función pública.</p> <p>Abril Desarrollo de las siguientes sesiones de Chat temático, adicionales a las que desarrollo el Grupo de Atención al Cliente, con un promedio de 15 participantes por sesión:</p> <table border="1" data-bbox="438 1176 1469 1438"> <tr> <td>Dir. Control Interno</td> <td>6 de abril</td> <td>Rol y competencias de los jefes de Control Interno</td> </tr> <tr> <td>Dir. Empleo Público</td> <td>13 de abril</td> <td>Implementación SIGEP - Formato Único de Bienes y Rentas</td> </tr> <tr> <td>Dir. Jurídica</td> <td>26 de abril</td> <td>Diferencias entre temas laborales que rigen en Colombia para el sector privado (código sustantivo del trabajo) y la función pública: ley de luto, reglamentos internos de trabajo, entre otros temas.</td> </tr> <tr> <td>Dir. Desarrollo Organizacional</td> <td>29 de abril</td> <td>Reforma salarial 2011</td> </tr> </table> <p>Mayo Desarrollo de las siguientes sesiones de Chat temático, adicionales a las que desarrollo el Grupo de Atención al Cliente, con un promedio de 15 participantes por sesión:</p> <table border="1" data-bbox="422 1554 1502 1764"> <tr> <td>Empleo Público</td> <td>4 de mayo</td> <td>Acuerdo de Gestión Como herramienta de Gerencia Pública</td> </tr> <tr> <td>Control Interno</td> <td>11 de mayo</td> <td>Evaluación de las políticas de riesgos</td> </tr> <tr> <td>Desarrollo Organizacional</td> <td>18 de mayo</td> <td>Reforma salarial 2011 a nivel territorial</td> </tr> <tr> <td>Jurídica</td> <td>25 de mayo</td> <td>Vacaciones y compensatorios</td> </tr> </table> <p>Junio</p>	Dir. Control Interno	6 de abril	Rol y competencias de los jefes de Control Interno	Dir. Empleo Público	13 de abril	Implementación SIGEP - Formato Único de Bienes y Rentas	Dir. Jurídica	26 de abril	Diferencias entre temas laborales que rigen en Colombia para el sector privado (código sustantivo del trabajo) y la función pública: ley de luto, reglamentos internos de trabajo, entre otros temas.	Dir. Desarrollo Organizacional	29 de abril	Reforma salarial 2011	Empleo Público	4 de mayo	Acuerdo de Gestión Como herramienta de Gerencia Pública	Control Interno	11 de mayo	Evaluación de las políticas de riesgos	Desarrollo Organizacional	18 de mayo	Reforma salarial 2011 a nivel territorial	Jurídica	25 de mayo	Vacaciones y compensatorios
Dir. Control Interno	6 de abril	Rol y competencias de los jefes de Control Interno																							
Dir. Empleo Público	13 de abril	Implementación SIGEP - Formato Único de Bienes y Rentas																							
Dir. Jurídica	26 de abril	Diferencias entre temas laborales que rigen en Colombia para el sector privado (código sustantivo del trabajo) y la función pública: ley de luto, reglamentos internos de trabajo, entre otros temas.																							
Dir. Desarrollo Organizacional	29 de abril	Reforma salarial 2011																							
Empleo Público	4 de mayo	Acuerdo de Gestión Como herramienta de Gerencia Pública																							
Control Interno	11 de mayo	Evaluación de las políticas de riesgos																							
Desarrollo Organizacional	18 de mayo	Reforma salarial 2011 a nivel territorial																							
Jurídica	25 de mayo	Vacaciones y compensatorios																							



 	Desarrollo de las siguientes sesiones de Chat temático, adicionales a las que desarrollo el Grupo de Atención al Cliente:		
	Empleo Público	1 de junio	Formulación de Proyectos de Aprendizaje
	Jurídica	8 de junio	Prima de Servicios
	Desarrollo Organizacional	15 de junio	de Reforma a la Administración Pública
	Control Interno	22 de junio	Informe Ejecutivo Anual de Control Interno
	Grupo de Trámites	01 de julio	Política Antitrámites
	Es de anotar que el Grupo de Tramites solicitó aplazamiento se su sesión programada para el 29 de junio, y se desarrolló el día 1 de julio.		
	Julio		
	Empleo Público	6 de julio	Ley de cuotas
	Jurídica	13 de julio	Prima de Servicios
Desarrollo Organizacional	4 de agosto	Modificaciones de planta de personal	
Control Interno	27 de julio	Auditorías de Gestión	
<p>Redes Sociales</p>  	Se continuó actualizando información en las cuentas institucionales del Departamento en <i>facebook</i> (Depto Admtivo Función Pública) y <i>twitter</i> (dafp_colombia).		

Fuente: Informe Utilización de Canales Virtuales y Participación Ciudadana en el DAFP 1er y 2º Trimestre 2011.

Cada uno de los productos y servicios se ofrecen a nuestros clientes de la siguiente manera:

SERVICIO / PRODUCTO	CLIENTES	PUNTO DE ATENCIÓN O CONTACTO CON EL CLIENTE	DONDE SE REALIZA EL CONTACTO	CANALES DE ATENCIÓN
Políticas Públicas Formuladas (Documento de Política)	Instituciones Públicas Servidores Públicos Ciudadanos	Página Web	www.dafp.gov.co	Virtual Escrito Presencial
		Correo electrónico		
		Centro de Documentación Áreas misionales Grupo de Gestión Documental	Sede DAFP Cra 6 N° 12-62	
Divulgación o publicación del informe de resultados de la evaluación de la política	Instituciones Públicas Servidores Públicos Ciudadanos	Página Web	www.dafp.gov.co	Virtual Presencial Escrito
		Grupo Atención al Cliente Centro de Documentación Áreas misionales Grupo de Gestión Documental	Sede DAFP Cra 6 N° 12-62	
Políticas Públicas Instrumentalizadas (elaboración o actualización de instrumentos técnicos)	Instituciones Públicas Servidores Públicos	Página Web	www.dafp.gov.co	Virtual Presencial Escrito
		Áreas misionales	Sede DAFP Cra 6 N° 12-62	
		Grupo de Gestión Documental	Mensajería y correo tradicional	



SERVICIO / PRODUCTO		CLIENTES	PUNTO DE ATENCIÓN O CONTACTO CON EL CLIENTE	DONDE SE REALIZA EL CONTACTO	CANALES DE ATENCIÓN
Políticas públicas divulgadas	Desarrollo de estrategias de difusión de políticas públicas	Instituciones Públicas Servidores Públicos	Lugar acordado para el desarrollo de las estrategias	Lugar acordado para el desarrollo de las estrategias	Presencial
	Publicación de boletines informativos	Instituciones Públicas Servidores Públicos Ciudadanos	Correo electrónico Página Web Grupo Atención al Cliente Centro de Documentación Áreas misionales	webmaster@dafp.gov.co www.dafp.gov.co Sede DAFP Cra 6 N° 12-62	Virtual Presencial Escrito
Divulgación de experiencias registradas en el Banco de Éxitos		Instituciones Públicas Servidores Públicos Ciudadanos	Página Web	www.dafp.gov.co	Virtual Presencial Escrito
			Servicio telefónico habilitado para el Departamento Grupo Atención al Cliente Centro de Documentación Dirección de Empleo Público	Sede DAFP Cra 6 N° 12-62	
Asesoría y orientación en materia de empleo público, desarrollo organizacional, sistemas de control interno, gestión de la calidad, desarrollo administrativo y Jurídica en temas de competencia del Departamento.		Instituciones Públicas Servidores Públicos	Grupo Atención al Cliente Áreas misionales	Sede DAFP Cra 6 N° 12-62	Presencial
Orientación y Asesoría a través de peticiones escritas (Conceptos Técnicos y Jurídicos) Nota: para este servicio solo se tiene contacto con el cliente al momento de la recepción de la petición y el envío de la respuesta.		Instituciones Públicas Servidores Públicos Ciudadanos	Mensajería y correo tradicional	Sede DAFP Cra 6 N° 12-62	Presencial Escrito Virtual
			Fax a través de recepción centralizada	Fax: 3410515	
			Correo electrónico a través de recepción centralizada.	webmaster@dafp.gov.co	
Orientación y Asesoría a través de peticiones verbales		Instituciones Públicas Servidores Públicos	Grupo Atención al Cliente Áreas misionales Servicio telefónico habilitado para el Departamento	Sede DAFP Cra 6 N° 12-62 PBX: 3344080/87 Grupo Atención al Cliente Ext. 212, 102, 103 ó 105 Directos: 3360710 ó 018000917770 Dirección de Empleo Público Ext. 114, 155, 185, 186, 187, 191 ó 214 Directo: 2437100 Dirección Jurídica	Presencial Telefónico



SERVICIO / PRODUCTO	CLIENTES	PUNTO DE ATENCIÓN O CONTACTO CON EL CLIENTE	DONDE SE REALIZA EL CONTACTO	CANALES DE ATENCIÓN
Asesoría para inscripción y publicación de trámites de las instituciones de la Administración Pública Colombiana en el SUIT-PEC	Instituciones Públicas Servidores Públicos	Dirección de Control Interno y Racionalización de Trámites o lugar acordado con la entidad usuaria	Sede DAFP Cra 6 N° 12-62 O lugar acordado con la entidad usuaria	Presencial
		Sistema Unico de Información de Trámites y Portal del Estado Colombiano	www.pec.gov.co	Virtual
Asesoría para el estudio y aprobación de nuevos trámites de las instituciones de la Administración Pública Colombiana	Instituciones Públicas Servidores Públicos	Mensajería y correo tradicional o Radicación personal	Sede DAFP Cra 6 N° 12-62	Presencial Escrito Virtual
		Fax a través de recepción centralizada.	Fax: 3410515	
		Correo electrónico a través de recepción centralizada	webmaster@dafp.gov.co	Presencial
		Dirección de Control Interno y Racionalización de Trámites o lugar acordado con la entidad usuaria	Sede DAFP Cra 6 N° 12-62	
Asesoría para la racionalización de Trámites en las instituciones de la Administración Pública Colombiana	Instituciones Públicas Servidores Públicos	Dirección de Control Interno y Racionalización de Trámites o lugar acordado con la entidad usuaria	Sede DAFP Cra 6 N° 12-62	Presencial
		Dirección de Control Interno y Racionalización de Trámites o lugar acordado con la entidad usuaria	Sede DAFP Cra 6 N° 12-62 O lugar acordado con la entidad usuaria	Presencial
Apoyo para la Selección técnica de cargos de Gerencia Pública	Instituciones Públicas Servidores Públicos	Mensajería y correo tradicional; Radicación personal.	Sede DAFP Cra 6 N° 12-62	Presencial Escrito Virtual
		Fax a través de recepción centralizada.	Fax: 3410515	Presencial



SERVICIO / PRODUCTO	CLIENTES	PUNTO DE ATENCIÓN O CONTACTO CON EL CLIENTE	DONDE SE REALIZA EL CONTACTO	CANALES DE ATENCIÓN
		Correo electrónico a través de recepción centralizada	webmaster@dafp.gov.co	
		Grupo de Gestión Meritocrática	Sede DAFP Cra 6 N° 12-62	

Fuente: Grupo de Atención al Ciudadano Septiembre 30 de 2011.

VI. QUEJAS Y RECLAMOS DAFP

Entre Octubre de 2010 y Septiembre de 2011 el Departamento atendió 27.253 solicitudes entre asesorías, consultas y conceptos. De ese universo de contactos que el DAFP tuvo con sus clientes, se recibieron 68 reclamos (manifestaciones de inconformidad frente al servicio del Departamento), de los cuales en sólo 19 ocasiones el reclamante ha tenido la razón.

En cuanto a las quejas (manifestaciones de inconformidad frente al servicio que prestan los servidores del Departamento), durante el año no se ha recibido ninguna por parte de los usuarios.

La principal causa de reclamos es el no cumplimiento en los términos de ley para responder peticiones; de los 19 reclamos que han prosperado, 15 (79%) obedecen a esta razón. Otros 2 reclamos se deben a fallas en la información que se publica en la Web sobre procesos meritocráticos, otro sobre fallas en nuestra línea telefónica y otro por deficiente información sobre el área competente para atender la petición.

Es importante señalar que el único proceso afectado por los reclamos es el de **ASESORÍA**, especialmente en el procedimiento de atención a peticiones escritas.

El área que concentra el mayor número de reclamos por vencimiento de términos, es **Desarrollo Organizacional** con 9 peticiones vencidas de un universo de 15, correspondientes al **60%** del total de reclamos recibidos por este motivo. En promedio, la demora para este Proceso en la respuesta, supera los **38** días hábiles adicionales al tiempo determinado por la norma para tal fin.

Tratamiento a los Reclamos Recibidos

El Grupo de Atención al Ciudadano, una vez recibe los reclamos, inicia un proceso de indagación para determinar las causas del reclamo. Si se detecta que el usuario tiene la razón, se realizan las acciones necesarias, en coordinación con el área objeto del reclamo para subsanarlas lo más pronto posible, a través de :

- **Correcciones:** respuesta inmediata a las peticiones vencidas, objeto de reclamo; aclaraciones al reclamante de la situación que se presentó en situaciones aisladas y que generaron su reclamo; ajuste en la Web de la información errónea.
- **Acciones Correctivas:** En el área de Desarrollo Organizacional se culminó el trámite de la Resolución que viabiliza la firma de respuestas a peticiones, por parte de los Coordinadores de Grupo; con ello se espera que se descongestione el número de peticiones acumuladas sin trámite de respuesta.

- **Acciones Preventivas:** Se diseñó una nueva funcionalidad en el Aplicativo Orfeo que permitirá la clasificación de peticiones por tipo y tiempo de respuesta, para un efectivo control por parte de los jefes y de la Oficina de Control Interno. Actualmente se está culminado el proceso de diseño en la Oficina de Sistemas, para iniciar las pruebas correspondientes e implementar dicha funcionalidad.

Sugerencias Presentadas por los Usuarios

Durante el 2011 nuestros usuarios nos presentaron algunas sugerencias encaminadas a facilitar a la ciudadanía formatos que se puedan diligenciar directamente en el computador (sin necesidad de imprimir para su diligenciamiento), crear un link en la Web con información referente al Consejo Interinstitucional de Control Interno CICI, ajustar un error de digitación en el Portafolio de Servicios, mejorar el aplicativo del Chat para facilitar su uso y mejorar el descargue de contenidos de la página Web.

Conclusiones y Recomendaciones

Se recomienda realizar una jornada en el marco de en la Semana de... para capacitar a los servidores que atienden peticiones, sobre la importancia de tramitar a tiempo todas las peticiones y sobre las opciones que la misma norma trae en caso evidente de que sea imposible responder en términos de ley.

Es necesario tomar en consideración que el no atender los términos para responder peticiones, no solo puede generar no conformidades para el Sistema de Gestión de la Calidad del Departamento, sino que implica **la vulneración de derechos fundamentales** de los usuarios. La Oficina de Control Interno realizará seguimiento al cumplimiento de términos, para lo cual este informe y las acciones preventivas y correctivas diseñadas, le servirán de insumo.

VII. PERCEPCIÓN DEL CLIENTE - ENCUESTA DE EVALUACIÓN DEL SERVICIO

FICHA TÉCNICA	
Metodología	La evaluación de la Encuesta de Evaluación del Servicio se realizó de acuerdo a la información suministrada por los clientes y ciudadanos que visitaron cada una de las áreas, con respecto a los servicios que ofrece el DAFP.
Temas	Conocimiento y Dominio del Tema, Claridad del Facilitador y Satisfacción Obtenida por el Cliente.
Fecha de Aplicación	Octubre 2010 a Junio de 2011.
Período Evaluado	4º Trimestre de 2010 y 1er Semestre de 2011.
Población Encuestada	13.835

El Departamento Administrativo de la Función Pública aplica la Encuesta de Evaluación del Servicio para conocer la percepción de los visitantes de cada una de las áreas sobre el servicio ofrecido, con una escala definida por las variables Bueno, Regular y Deficiente.

A continuación se presentan los resultados obtenidos de acuerdo a los temas que contiene la encuesta:

Conocimiento del Tema

El 74% de los visitantes al Departamento consideraron “Bueno” el Conocimiento y Dominio del Tema que los servidores muestran al momento de prestar su servicio, lo cual en general nos refleja un reto por mejorar del 26%.

El 100% de los visitantes de: Secretaria General, la Oficina de Control Interno, y el Grupo SIGEP percibieron bueno este aspecto.

Asimismo, los resultados revelan áreas con un mayor reto para mejorar como: Oficina de Control Interno, Subdirección, Oficina de Sistemas, Grupo de Gestión Administrativa, Oficina Asesora de Planeación, Correspondencia, y Grupo de Gestión Financiera.

Calidad del Servidor

Con respecto a la claridad del servicio brindado, el 74% de los visitantes considera que el funcionario es claro cuando está dando a conocer sus conocimientos en los temas consultados.

En este período, sobresalen porcentajes por mejorar en cuanto a la claridad de los servidores de: Oficina de Control Interno, Subdirección, Oficina de Sistemas, Grupo de Gestión Administrativa, Correspondencia, Oficina Asesora de Planeación y Grupo de Gestión Financiera.

Satisfacción Obtenida

En cuanto al tercer tema de la Encuesta de Evaluación del Servicio, contenido fundamental para el Departamento, los resultados muestran que el 74% de los clientes que se acercaron al Departamento están satisfechos.

Los usuarios consideran que las áreas que satisfacen al 100% sus necesidades con respecto al servicio ofrecido son: Secretaria General y la Oficina de Control Interno.

Las áreas con porcentajes de mejora en cuanto a la satisfacción del cliente son: Subdirección, Oficina de Sistemas, Grupo de Gestión Financiera, Correspondencia y Grupo SUIT.