



FUNCIÓN PÚBLICA
Departamento Administrativo de la Función Pública

EVALUACIÓN DE GESTIÓN POR DEPENDENCIAS
OFICINA DE CONTROL INTERNO

1. FECHA: CORTE 31 DICIEMBRE 2014

2. DEPENDENCIA A EVALUAR:
CIUDADANO "GAC"

GRUPO DE SERVICIO AL

3. OBJETIVOS INSTITUCIONALES RELACIONADOS CON LA DEPENDENCIA:

Establecer y aplicar directrices para desarrollar organizaciones acordes a las necesidades de los clientes y las exigencias del buen servicio.

Promover la cultura de mejoramiento sostenible y la innovación en las instituciones públicas en busca de mejores prácticas de gestión.

4. COMPROMISOS ASOCIADOS
AL CUMPLIMIENTO DEL
OBJETIVO INSTITUCIONAL

5. MEDICIÓN DE COMPROMISOS

5.1. Meta

5.2. Resultado
(%)

5.3. Análisis de Resultados

FORTALECER LA ATENCIÓN AL
CIUDADANO

Elaborar y difundir la estrategia de atención al ciudadano para la vigencia

100

La estrategia de anticorrupción y atención al ciudadano se trabajó en conjunto con la Oficina Asesora de Planeación y se publicó en la página web (<http://portal.dafp.gov.co/portal/page/portal/home/NuestraEntidad/PlaneacionInstitucional/Planeacion2014>)

Mensualmente el GAC efectuó seguimiento al plan a través del Sistema de Gestión Institucional con acompañamiento permanente de la Oficina Asesora de Planeación.

	<p>Liderar en coordinación con la Secretaria 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</p>	<p>100</p>	<p>Para el cumplimiento de esta actividad, el Grupo de Servicio al Ciudadano "GAC", presentó en los Comités Institucionales de Desarrollo Administrativo (mayo, julio, octubre y noviembre de 2014) los componentes del "Modelo de Servicio". Como consecuencia de lo anterior el año pasado, se desarrollaron los siguientes componentes:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Carta de trato digno - Estrategias "DAFP a la Carta" y "De visita por tu casa" -Portafolio de servicios -Protocolos de servicio - Canales de atención - Atención a quejas y reclamos - Caracterización del usuario. <p>De otra parte revisadas las estrategias implementadas para fortalecer el canal presencial, es preciso detallar lo encontrado en la estrategia "DAFP a la carta": Se recomienda fortalecer ésta en el sentido de generar mayor compromiso por parte de cada una de las áreas que tienen a cargo el desarrollo de la misma, con el fin de generar un mayor impacto en la ciudadanía.</p>
	<p>Realizar al menos seis (6) visitas de difusión y asesoría sobre los servicios del Departamento en instituciones de Orden Nacional y participar al menos en dos (2) ferias nacionales de servicio al ciudadano de acuerdo con la disponibilidad de recursos</p>	<p>100</p>	<p>En el transcurso del año se llevaron a cabo visitas de difusión y asesoría a Parques Naturales (marzo), Ministerio del Interior (abril), INVIAS (mayo), ICFES (junio), Ministerio de Minas y Energía (octubre) y el IDEAM (noviembre).</p> <p>Igualmente el Grupo de Servicio al ciudadano participó en tres (3) Ferias Nacionales, en las ciudades de Tumaco (Junio), Cartago (Octubre) y Riohacha (Noviembre).</p>

	Definir y ejecutar esquema de mejoramiento en la utilización de los canales de atención del Departamento.	100	<p>Con base en el diagnóstico elaborado por el “GAC”, para el 2014 se estableció como acción de mejora para el canal presencial, la implementación del sistema “Digiturno”, el cual permite la evaluación permanente del servicio prestado por el Grupo.</p> <p>Teniendo en cuenta la necesidad de fortalecer el servicio que se brinda al ciudadano, para el 2015 se tiene prevista la adquisición de equipos tecnológicos (Tablet), por medio de los cuales el Grupo realizará la encuesta de satisfacción del servicio, en los eventos en que participa la Función Pública a nivel nacional y territorial, entre otros.</p>
	Desarrollar proyectos de aprendizaje en equipo con los servidores de las diferentes áreas, orientados al fortalecimiento de los conocimientos en los temas misionales	100	En desarrollo del PAE, se llevaron a cabo las capacitaciones en temas de Ley de garantías electorales, Situaciones administrativas, Calidad y asesoría, Ley de transparencia y derecho de acceso a la información, MECI, Prima técnica, Plan de estímulos e incentivos, SIGEP, Clima y Participación ciudadana.
	Medir la satisfacción de usuarios y analizar la información para la toma de decisiones en el mejoramiento de la prestación del servicio	100	<p>La implementación del Sistema de Digiturno, ha permitido medir de manera constante el grado de satisfacción de los ciudadanos con el servicio prestado.</p> <p>De acuerdo a los resultados de las encuestas que miden la claridad para transmitir conocimientos, el tiempo de respuesta, la actitud y disposición y el dominio del tema; se califica como Excelente el servicio prestado por el Grupo de Atención al Ciudadano.</p>

	<p>Elaborar propuesta para determinar niveles de servicio en la entidad con el fin de aportar insumos para la evaluación del servicio en el Departamento</p>	<p>100</p>	<p>La Oficina de Control Interno evidenció la presentación de una nueva propuesta de niveles de servicio presentada por el Grupo de Atención al Ciudadano, la cual consiste en ampliar el margen de atención del primer nivel, ayudando así a disminuir el volumen de peticiones que se escalan a las áreas misionales.</p> <p>Lo anterior implica que el Grupo de Gestión Documental direccionará al Grupo de Servicio al Ciudadano, la mayoría de las peticiones que ingresen al Departamento, siempre y cuando haya un pronunciamiento anterior del área Misional.</p> <p>A partir del primer trimestre del año 2015 se iniciará la implementación de la medida a través de una prueba piloto.</p>
--	--	------------	--

<p>ATENCIÓN DEL PRIMER NIVEL</p>	<p>Dar trámite y respuesta a las peticiones que presentan los usuarios y coordinar la atención especializada de solicitudes que por su magnitud y complejidad ameriten el concurso de las áreas misionales con criterios de calidad y oportunidad</p>	<p>100</p>	<p>Durante la vigencia 2014, el Grupo de Servicio al Ciudadano reporta en SGI, el trámite y respuesta de peticiones a través de los diferentes canales de atención así:</p> <p>ORFEO: 2232 Telefónica: 1003 Personal: 1529 Chat: 1222 Documental: 514 Mesa de ayuda SUIT: 3531 Mesa de ayuda SIGEP: 15468</p> <p>Sin embargo revisado los aplicativos ORFEO y Estadísticas, se obtuvo la siguiente información:</p> <p>ORFEO: 2298 Telefónica: 686 Personal 603 Chat 1253</p> <p>Consultada el área frente a este tema, informó que las diferencias se deben a que el Grupo de Servicio al Ciudadano cuenta con otros sistemas de medición, tales como Digiturno y Proactivanet, cuya información no se refleja en el Aplicativo Estadísticas.</p> <p>En lo que hace referencia a las peticiones que por su complejidad deben ser escaladas a segundo nivel, en el transcurso del año se elevaron 67 peticiones del total recepcionadas por todos los canales.</p> <p>Así mismo la administración del Formato virtual de PQR (página web), estuvo a cargo del GAC hasta el mes de septiembre, periodo durante el cual se tramitaron un total de 6695 peticiones por este medio.</p>
----------------------------------	---	------------	--

	Diseñar e implementar un registro público que contenga la información sobre los derechos de petición que ingresan al Departamento	100	Una vez revisada la normatividad vigente y con miras a proteger los datos personales de los ciudadanos que presentan peticiones al Departamento, se tomó la decisión de habilitar el link https://gestiondocumental.dafp.gov.co/ , a través del cual los peticionarios pueden hacer seguimiento a los términos de respuesta de las solicitudes. Cumpliendo de esta manera con los deberes de publicidad y transparencia que rigen la Administración Pública.
	Determinar y solicitar el desarrollo de mejoras y ajustes funcionales a la herramienta Proactivanet en lo relacionado con el primer servicio	100	Se pudo evidenciar por parte de la Oficina de Control Interno, varias solicitudes a la Oficina de Sistemas para mejorar la herramienta PROACTIVANET; sin embargo, dada la complejidad y el costo de algunas de ellas, se logró implementar solo las siguientes: 1. Sistemas de control en el aplicativo sobre los términos de respuesta, para las incidencias o peticiones que se crean en las mesas de ayuda SUIT y SIGEP (SLAs). 2. Mejora técnica en el sentido de permitir el adjunto de archivos a la respuesta de la petición.
	Presentar informes de avances periódicos de la atención de primer nivel de la entidad	100	En este punto es importante destacar que aparece registrado en los informes emitidos para la vigencia 2014, que no se presentaron quejas, no se presentaron denuncias por actos de corrupción y se presentó una disminución del 52,40%, frente a los reclamos presentados en el 2013. – De los reclamos presentados en el 2014 (229), únicamente prosperaron 50 (21,83%). Los informes se pueden consultar en www.dafp.gov.co/gestioninstitucional/informes .

GESTIÓN DE RECLAMOS, QUEJAS Y DENUNCIAS	Registrar y monitorear las quejas, reclamos y denuncias de los usuarios	100	El Grupo de Atención al Ciudadano registra y monitorea las quejas, reclamos y denuncias a través de una matriz en Excel, en la cual se detalla el trámite dado a cada uno de los reclamos.
	Responder el total de quejas y reclamos que presentan los ciudadanos al Departamento y escalar las denuncias a Secretaria General, de acuerdo con la normativa vigente	100	En la vigencia 2014 se radicaron y se dio trámite a 229 reclamos. No se presentaron quejas, ni denuncias por actos de corrupción.
	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 correspondiente	100	Los informes pueden ser consultados en la página www.dafp.gov.co -Gestión Institucional- Informes; estos reflejan la disminución de los reclamos presentados ante el Departamento y se resalta que no se interpusieron quejas ni denuncias por actos de corrupción.
POLITICAS DE DESARROLLO ADMINISTRATIVO	Gestionar la implementación del componente documental del modelo	100	En desarrollo de esta meta se reporta: 1. Trámite de peticiones a través de ORFEO 2. Entrega de inventario documental del Grupo de Gestión Documental 3. Capacitación en OPENKM 4. Transferencia documental en el mes de septiembre
	Fortalecer el componente de atención al ciudadano del modelo	100	Con miras a fortalecer el componente en mención, el Grupo ha desarrollado las acciones emprendidas en el Plan Anticorrupción y de atención al ciudadano (Respuesta oportuna a las peticiones, quejas y reclamos que ingresan al Departamento, capacitaciones en temas de transparencia y acceso a la información, entre otras).
	Gestionar el componente financiero y presupuestal del modelo	100	Se definieron las necesidades del Grupo, para el cuatrienio 2015 – 2018.

	Mejorar el sistema de gestión institucional del departamento en el marco del modelo	100	<p>El Grupo de Atención al Ciudadano tiene como riesgos asociados: “Inadecuada Orientación” e “Incumplimiento de términos”, a los cuales según los registros en SGI, se les ha realizado seguimiento mensual.</p> <p>Es importante anotar que el riesgo “Incumplimiento de términos” se ha materializado, razón por la cual deben revisarse nuevamente los controles establecidos y elaborar plan de contingencia tal como lo establece la política de administración del riesgo consignada en calidad-dafp. Adicional a lo anterior, debe fortalecerse los procesos de autoevaluación y seguimientos realizados por el Grupo en este tema.</p> <p>Igualmente en trabajo conjunto con la Oficina Asesora de Planeación, se separaron los indicadores del proceso de asesoría y orientación, asignado indicadores exclusivos al Grupo de Servicio al Ciudadano.</p> <p>El Grupo identificó que los resultados en la encuesta de percepción del ciudadano arrojan datos muy generales, por tal razón procedió a elaborar propuesta para la mejora del instrumento de medición (Digiturno).</p>
--	---	-----	---

	Implementar la estrategia de Gobierno en Línea	100	<p>De acuerdo a lo manifestado por el área, el inventario de información del Grupo de Servicio al Ciudadano se realizó en la vigencia 2013 y en el año 2014 no hubo la necesidad de la actualización debido a que no se generó nueva información.</p> <p>Es preciso anotar, que no se observa coherencia entre los registros en el aplicativo SGI y lo comentado por los profesionales del área en las entrevistas, por lo cual se recomienda efectuar un reporte más preciso de las actividades desarrolladas para el cumplimiento de la metas.</p>
	Desarrollar el Plan Institucional de Capacitación	100	El Grupo desarrollo el Plan Institucional de Capacitación mediante el cumplimiento del Proyecto de Aprendizaje en Equipo, tal como se indicó con anterioridad.

6. EVALUACIÓN DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO A LOS COMPROMISOS DE LA DEPENDENCIA:

El Grupo de Atención al Ciudadano, reporta al mes de diciembre de 2014, un avance en los proyectos inscritos en SGI del 100%. Avance que la Oficina de Control Interno no pudo evidenciar, debido a lo consignado en la meta "Implementar la estrategia de Gobierno en Línea".

Revisado Calidad_DAFP, se encontraron dos (2) indicadores asociados al proceso de Orientación:

1. Quejas, reclamos y denuncias que prosperan frente al total de peticiones: (Número de quejas, reclamos y denuncias que prosperan en un periodo /Número de peticiones que se reciben para trámite en un periodo * 100), este indicador tiene seguimiento mensual hasta el mes de octubre, reportando: "Durante el periodo enero a octubre de 2014 prosperaron 41 entre quejas y reclamos.: De las 49.762 peticiones en total recibidas durante ese periodo de 2014 , las quejas y reclamos que prosperaron representan el 0.10%." La ficha del indicador registra seguimiento trimestral y no se observó el que debió llevarse a cabo en el mes de diciembre.

2. Quejas, reclamos y denuncias que prosperan a favor del ciudadano: (Número de quejas, reclamos y denuncias que prosperan en un periodo /Número de quejas, reclamos y denuncias que se reciben para trámite en un periodo * 100), este indicador tiene seguimiento mensual hasta el mes de octubre reportando: "Durante el periodo enero a septiembre de 2014 se presentaron entre quejas, reclamos: De los 198 reclamos recibidas prosperaron 41". La ficha del indicador registra seguimiento anual y no se observó el que debió llevarse a cabo en el mes de diciembre.

7. RECOMENDACIONES DE MEJORAMIENTO DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO:

1. Tener presente que el riesgo “Incumplimiento de términos” se ha materializado, razón por la cual deben revisarse nuevamente los controles establecidos y elaborar plan de contingencia, tal como lo establece la política de administración del riesgo consignada en calidad-dafp. Adicional a lo anterior, debe fortalecerse los procesos de autoevaluación y seguimientos realizados por el Grupo en este tema.
2. Se considera de vital importancia realizar seguimiento a los indicadores asociados al proceso con la periodicidad establecida en la hoja de vida del indicador; con el fin de obtener una medición más efectiva de la gestión.
3. En cuanto a las Estrategias desarrolladas por el Grupo, es importante aunar esfuerzos con las Direcciones Técnicas en el proceso de la planeación, para que los proyectos a emprender conjuntamente tengan mejores resultados para el ciudadano y cumplimiento de los objetivos institucionales (Dafp a la Carta).
4. Debe conservarse la coherencia entre los registros consignados en el aplicativo SGI y la información reportada en los aplicativos ORFEO y ESTADISTICAS. De igual manera todo reporte en el aplicativo SGI, debe corresponder a las actividades ejecutadas para el cumplimiento de las metas (Implementación estrategia de Gobierno en Línea).

8. FIRMAS:

JOHANNA MARCELA SANCHEZ PARRA
Auditor (es)

LUZ STELLA PATIÑO JURADO
Jefe Oficina de Control Interno