



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

**PROSPERIDAD  
PARA TODOS**

# INFORME DE GESTIÓN

## Vigencia 2012

Oficina Asesora de Planeación  
Enero de 2013

---



## CONTENIDO

INTRODUCCIÓN .....	3
1. EJECUCIÓN INSTITUCIONAL .....	4
1.1. AVANCE METAS SISTEMA DE SEGUIMIENTO A METAS GUBERNAMENTALES - SISMEG.	4
1.2. EJECUCIÓN PRESUPUESTAL .....	6
1.3. AVANCE PROYECTOS DE INVERSIÓN .....	12
2. EJECUCIÓN PLAN OPERATIVO ANUAL .....	15
2.1. EJECUCIÓN GENERAL .....	15
2.2. EJECUCIÓN POR ÁREAS.....	17
3. AVANCES SISTEMA DE GESTIÓN.....	43
3.1. DESEMPEÑO DE LOS PROCESOS.....	43
3.2. MEDICIÓN DE LOS INDICADORES .....	45
4. PERCEPCIÓN DEL CLIENTE .....	50
4.1. ENCUESTA DE VERIFICACIÓN DEL SERVICIO .....	50
4.2. ENCUESTA DE EVALUACIÓN DEL SERVICIO .....	58
4.3. ENCUESTA DEL CLIENTE INTERNO.....	63
5. CONCEPTO SOBRE EL ANÁLISIS EFECTUADO – CONTRALORIA GENERAL DE LA REPÚBLICA	64



## INTRODUCCIÓN

Presentamos el Informe de la Gestión realizada por los procesos y áreas del Departamento Administrativo de la Función Pública para la vigencia 2012. Esperamos que el contenido del informe contribuya a que la ciudadanía pueda verificar el cumplimiento de la gestión institucional y el impacto en nuestros clientes como son la ciudadanía, las instituciones y los servidores públicos.

El Informe contiene cinco (5) capítulos, a través de los cuales se da cuenta del porcentaje de cumplimiento de las metas propuestas para la vigencia 2012 en el Plan del Sector Función Pública y el Plan Institucional del Departamento.

El primer capítulo denominado **ejecución institucional**: presenta el porcentaje de cumplimiento de las metas gubernamentales del Departamento para el año 2012, la ejecución presupuestal de la vigencia 2012 en funcionamiento e inversión, y presenta el avance físico y porcentual de los proyectos de inversión con corte al 31 de diciembre ejecutados por la Secretaría General, la Oficina de Sistemas, la Subdirección y las Direcciones Técnicas; en el segundo capítulo se evidencia el Porcentaje **de ejecución del Plan Operativo Anual** de los 12 procesos; en el tercer capítulo se hace referencia al resultado de la mejora del **Sistema de Gestión**; el cuarto capítulo contiene **el análisis de la percepción del cliente interno y externo** en el trimestre octubre a diciembre de 2012 y finalmente, el quinto capítulo presenta el resultado del dictamen de la Contraloría General de la República relacionada con el **Fenecimiento de Cuenta vigencia 2011**.



## 1. EJECUCIÓN INSTITUCIONAL

### 1.1. AVANCE METAS SISTEMA DE SEGUIMIENTO A METAS GUBERNAMENTALES - SISMEG

INDICADOR	Unidad de medida	Meta 2010-2014	Meta 2012	Resultado	Análisis cualitativo	Análisis cuantitativo
1. Instituciones públicas nacionales asesoradas para el rediseño de la institución.	Número de entidades públicas nacionales intervenidas	90	80	87	Entre enero y diciembre de 2012 se asesoraron 87 entidades para el rediseño de la institución. El total de entidades asesoradas durante el período Agosto 2010 y diciembre 2012 es de 183.	La meta del 2012 se ha superado en 9%.
2. Metodología del Modelo de Planeación Estratégica del Recurso Humano difundida en entidades del orden nacional y territorial.	Porcentaje de avance (%)	100	40	40	Se difundió el Modelo Integrado de Planeación y Gestión del talento humano a los 24 sectores de la Rama Ejecutiva del Orden Nacional y a 300 funcionarios, en evento del 14 de diciembre de 2012. La metodología de planeación estratégica del recurso humano, en el marco de la política de gestión del Talento Humano, establecida en el artículo 3 del Decreto 2482 del 2012 se elaboró entre los meses de agosto y diciembre.	La meta del 2012 se cumplió en el 100%.
3. Asesoría para el ingreso de información al SIGEP.	Porcentaje de avance (%)	100	45	36	De acuerdo con los módulos del SIGEP se realizaron capacitaciones en: manual de funciones, estructura informal y distribución de planta a 132 instituciones de la Rama Ejecutiva del Orden Nacional; en hoja de vida y bienes y rentas a 170 entidades; en vinculación a 85 entidades. En cuanto a ingreso de información en los módulos de normas, instituciones, estructura, escala salarial, nomenclatura de empleos y planta de personal se avanzó en 120 instituciones de la Rama Ejecutiva del Orden Nacional.	El cumplimiento de la meta en el 2012 fue de 80%
4. Trámites inscritos en el SUIT	Número de trámites inscritos (publicados) en el SUIT	12.620	5.620	5.721	Durante la vigencia 2012 el número total acumulado de trámites inscritos (publicados) en el Sistema Unico de Información de Trámites - SUIT registró un total de 5.721 trámites.superando la meta prevista de 5.620 trámites.	La meta se superó en el 1,018%
5. Asesoría y evaluación de Entidades de la rama ejecutiva en procesos de rendición de cuentas	número de entidades	100	50	50	En cumplimiento del Conpes 3654 de 2010, el DAFP, lideró entre los meses de agosto a noviembre del año 2012, la experiencia piloto de asistencia técnica a 70 entidades nacionales, lográndose una cobertura del 96% de la meta SISMEG 2012 de 78 entidades; esto representa el 34% del total de entidades públicas nacionales y el 50% de los sectores administrativos de mayor sensibilidad social. El 11 de diciembre se realizó la clausura y cierre de la IV Jornada del Seminario hacia una cultura de la rendición de cuentas con el tema: Qué logramos y hacia dónde vamos en el proceso de rendición de cuentas en Colombia? Proyecciones 2013. La evaluación del nivel de avance en el cumplimiento de los objetivos de la política mostró que el 100% de entidades identificó debilidades, fortalezas y oportunidades y que se logró la formulación de 36 estrategias institucionales (51% de las entidades asesoradas); las demás entidades avanzaron propuestas de estrategia para el 2013.	Durante el 2012 la meta se cumplió en un 100%.



INDICADOR	Unidad de medida	Meta 2010-2014	Meta 2012	Resultado	Análisis cualitativo	Análisis cuantitativo
6. Multiplicadores formados en control social	Cantidad de capacitadores preparados	600	150	271	Se realizaron tres encuentros de formación de capacitadores: en Santa Marta con la presencia de 95 servidores públicos de 9 Departamentos; en Bogotá con 85 asistentes de 14 Departamentos y en Cali con 91 asistentes de 9 departamentos, para un total de 271 capacitados de 32 Departamentos. Se logró la formulación de 32 planes de acción 2013; se realizaron 49 eventos de capacitación municipal a ciudadanos en 10 Departamentos priorizados, en los cuales participaron 2.428 ciudadanos, veedores y líderes de organizaciones sociales.	La meta del 2012 se superó en 1,8%
7. Entidades territoriales sensibilizadas frente a la adopción de un modelo integrado de gestión y control	Número de entidades territoriales sensibilizadas	200	100	125	Se da cumplimiento a la meta en el mes de diciembre, con el desarrollo de las videoconferencias desarrolladas en cooperación con el SENA y la ESAP, para sensibilizar a las entidades territoriales asistentes frente a la importancia de implementar un sistema integrado de gestión y control. En dichos espacios se resolvieron dudas sobre la armonización de los elementos del MECI con el cumplimiento de los numerales de la NTCGP 1000:2009.	La meta del 2012 se superó en un 25%
8. Modelo difundido y socializado en las entidades de la Rama Ejecutiva del orden Nacional frente a la actualización de la gestión del Control Interno	Nivel de avance (%)	100	40	40	En la vigencia 2012 se logró un porcentaje de avance del 40% evidenciado en la consolidación de un documento propuesta frente a la actualización del Modelo Estandar de Control Interno-MECI. Realización de una prueba piloto del documento en más de 20 entidades, dentro de las que se encuentran Entidades Nacionales (Como Ministerios, Departamentos Administrativos, Superintendencias), Entes Autonomos (Como la Registraduría), entidades territoriales (Como la alcaldía de Calera, soacha), entes de control (Como la Contraloría General), entidades distritales (Veeduría de Bogotá), entre otros. De la cual se reciben observaciones y recomendaciones por parte de dichas entidades.	La meta del año 2012 se cumplió en un 100%.
9. Asesorías desarrolladas en materia de racionalización de trámites	Porcentaje de avance (%)	100	45	45	Durante el primer semestre de 2012 se llevaron a cabo 75 asesorías a planes de acción y 44 mesas de trabajo, donde se impartieron recomendaciones para la formulación de los planes y se atendieron inquietudes derivadas del Decreto 019 de 2012. En el segundo semestre de 2012 se efectuó seguimiento a la ejecución de los planes, a través de reuniones del Grupo de Racionalización y Automatización de Trámites - GRATS. Del nivel territorial se recibieron planes de algunas Gobernaciones y municipios, los cuales se retomaran en 2013 mediante el Modelo Integrado de Gestión.	La meta del año 2012 se cumplió en un 100%.
10. Asesoría y seguimiento a la implementación de cadenas de trámites	Nivel de seguimiento (%)	100	50	50	Durante el año 2012 se realizaron un total de 11 reuniones del Grupo de Racionalización y Automatización de Trámites - GRATS, efectuándose seguimiento a las cadenas de trámites de libreta militar, certificado de carencia de informes por tráfico de estupefacientes, INVIMA virtual, Registro Unico Nacional de Tránsito RUNT, Ventanilla Unica de Comercio Exterior VUCE, Ventanilla Integral de Trámites Ambientales. Igualmente, se realizó seguimiento a los planes de acción derivados de la expedición del Decreto 019 de 2012.	La meta del año 2012 se cumplió en un 100%.

Fuente: SISMEG - DNP. Diciembre de 2012.



## 1.2. EJECUCIÓN PRESUPUESTAL

Se presenta el Informe de Ejecución Presupuestal Vigencia fiscal 2012, elaborado por la coordinadora del Grupo de gestión Financiera, así:

El Departamento para el cumplimiento de su metas y objetivos, contó para la vigencia fiscal de 2012, según el Decreto 4970 del 30 de diciembre de 2011 del Ministerio de Hacienda y Crédito Público, con un presupuesto de \$15.649.926.000, de los cuales \$10.149.926.00 se destinaron para Funcionamiento y \$5.500.000.000 para Inversión.

El Ministerio del Trabajo, mediante Resolución número 00000719 del 07 de mayo de 2012, distribuyó en su presupuesto de funcionamiento la suma de \$16.600.908 para atender el pago de mesadas pensionales a cargo del Departamento Administrativo de la Función Pública.

En cumplimiento a los artículos 73 y 79 de la Ley número 1485 del 14 de diciembre de 2011 y Decreto 4970 del 30 de diciembre de 2011, respectivamente, el Departamento firmó con la Escuela Superior de Administración Pública, el convenio número 012 de fecha 30 de marzo de 2012, incorporando al presupuesto del DAFP la suma de \$4.312.141.434, hecho que se realizó en el mes de mayo de 2012.

El Ministerio de Hacienda y Crédito Público, mediante Resolución número 1253 del 15 de mayo de 2012, distribuyó unos recursos en el presupuesto de gastos de funcionamiento con destino al Departamento en el presupuesto de Gastos de Personal, la suma de \$2.546.500.000

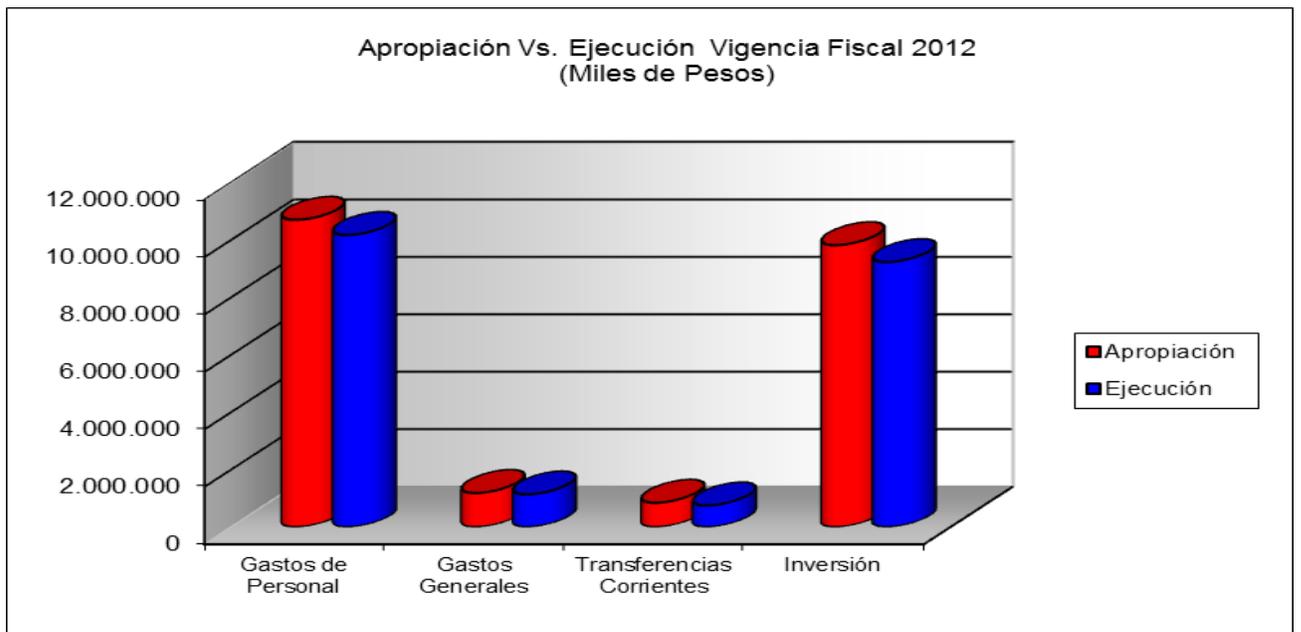
De acuerdo con lo anterior, el Departamento terminó la vigencia fiscal de 2012, con un presupuesto total de \$22.525.168.342, distribuido así:

<b>FUNCIONAMIENTO</b>		12.713.026.908,00
Gastos de Personal	10.693.500.000,00	
Gastos Generales	1.180.000.000,00	
Transferencias Corrientes	839.526.908,00	
	<hr/>	
<b>INVERSIÓN</b>		9.812.141.434,00
<b>TOTAL PRESUPUESTO 2012</b>		<b>22.525.168.342,00</b>

En el cuadro siguiente, se aprecia la ejecución del presupuesto asignado para la vigencia fiscal de 2012. En la gestión de los recursos disponibles se comprometieron recursos por valor de \$21.263.287.631.81, se alcanzó una ejecución por funcionamiento del 94.71% y en Inversión del 94%, para un total del 94.40%.



Objeto del Gasto	Apropiación Final	Ejecución	Porcentaje Ejecución.
Gastos de Personal	10.693.500.000,00	10.166.337.366,23	95,07%
Gastos Generales	1.180.000.000,00	1.129.502.943,73	95,72%
Transferencias Corrientes	839.526.908,00	744.454.896,31	88,68%
<b>TOTAL FUNCIONAMIENTO</b>	<b>12.713.026.908,00</b>	<b>12.040.295.206,27</b>	<b>94,71%</b>
<b>INVERSIÓN</b>	<b>9.812.141.434,00</b>	<b>9.222.992.425,54</b>	<b>94,00%</b>
<b>TOTAL PRESUPUESTO 2012</b>	<b>22.525.168.342,00</b>	<b>21.263.287.631,81</b>	<b>94,40%</b>



Las apropiaciones para gastos de funcionamiento fueron las necesarias para el normal desarrollo de las actividades que cumple el Departamento en el cometido de sus objetivos y cumplimiento de metas.

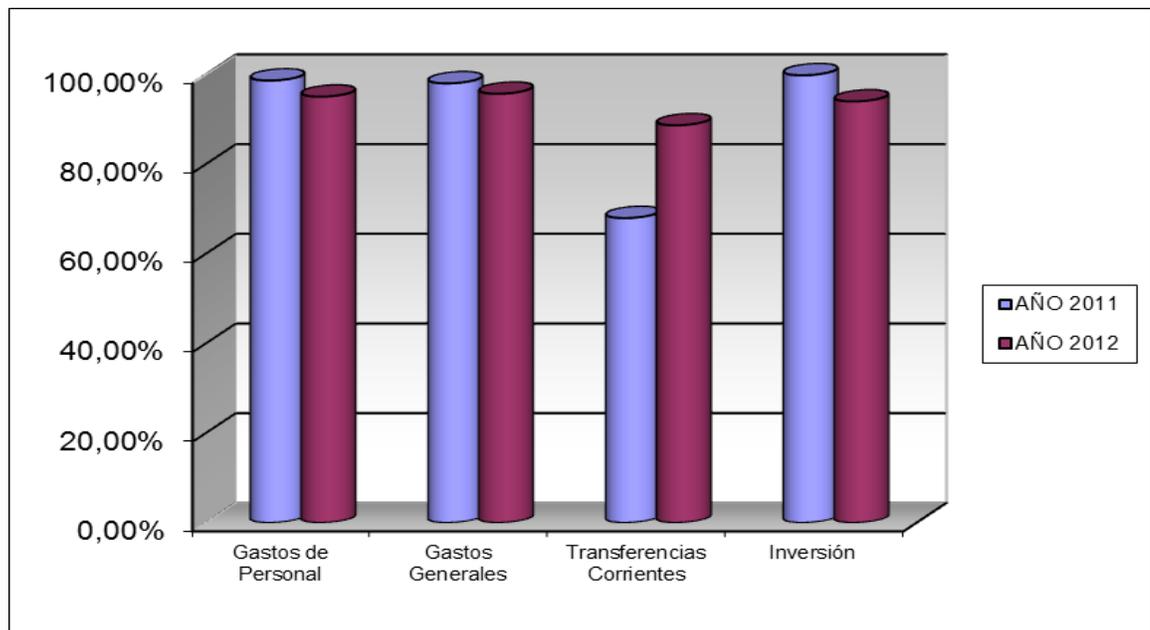
De otra parte, en el marco del sistema de gestión de la calidad con el mejoramiento continuo de los procesos y las políticas de austeridad en el gasto, permitieron racionalizar el gasto de funcionamiento a los niveles estrictamente necesarios, generando un uso eficiente de los recursos.

Comparado el porcentaje de ejecución con el año inmediatamente anterior, se tiene:



Objeto de Gasto	Presupuesto Ejecutado en Porcentajes		
	AÑO 2011	AÑO 2012	VARIACIÓN
Gastos de Personal	98,67%	95,07%	-3,60%
Gastos Generales	98,04%	95,72%	-2,32%
Transferencias Corrientes	67,99%	88,68%	20,69%
Inversión	99,84%	94,00%	-5,84%

### Gráficamente



**Gastos de Personal**, presenta una variación de -3,60% con respecto a la vigencia 2011, debido a que la planta de personal se incrementó en treinta y seis (36) empleos, aprobación que se realizó a finales del 2011 y a partir de la vigencia 2012, varios cargos estuvieron vacantes representando un ahorro.

**Gastos Generales**, arroja una variación con respecto a la vigencia 2011 de -2,32%, porcentaje que estuvo afectado por la no ejecución del total apropiado para la Caja Menor vigencia 2012.

**Transferencias Corrientes**. Su ejecución se incrementó con respecto a la vigencia fiscal de 2011 en un 20.69% porque el Departamento fue condenado a pagar una sentencia judicial.

**Inversión**. Su ejecución fue de -5.84% comparado con el año 2011, porcentaje que se afectó en gran parte por la incorporación tardía de los recursos provenientes del convenio firmado entre la



ESAP y el DAFP, según lo estipulado en los artículos 73 y 79 de la Ley número 1485 del 14 de diciembre de 2011 y Decreto 4970 del 30 de diciembre de 2011, respectivamente y, de otra parte porque algunos de los procesos contractuales que se adelantaron se declararon desiertos.

El presupuesto ejecutado en las vigencias fiscales 2011 y 2012, se observa en el siguiente cuadro:

Objeto del Gasto	Presupuesto Ejecutado	
	AÑO 2011	AÑO 2012
Gastos de Personal	8.402	10.166
Gastos Generales	1.124	1.130
Transferencias Corrientes	378	744
Inversión	3.494	9.223

Expresado en Millones de Pesos

El comportamiento de los proyectos de Inversión se aprecia en los cuadros siguientes, comparando los compromisos y obligaciones la apropiación definitiva.

Apropiación Vs. Compromisos

Objeto de Gasto	Apropiación Vigencia	Compromisos	% Ejecución
MANTENIMIENTO ADECUACION Y DOTACIÓN DEL EDIFICIO SEDE DEL DAFP BOGOTA	800.000.000,00	775.905.862,00	96,99
MEJORAMIENTO FORTALECIMIENTO DE LA CAPACIDAD INSTITUCIONAL PARA EL DESARROLLO DE POLITICAS PÚBLICAS. NACIONAL	1.000.000.000,00	982.298.889,00	98,23
MEJORAMIENTO FORTALECIMIENTO DE LA CAPACIDAD INSTITUCIONAL PARA EL DESARROLLO DE POLITICAS PÚBLICAS. NACIONAL	4.312.141.434,00	3.890.735.566,00	90,23
MEJORAMIENTO DE LA GESTION DE LAS POLITICAS PUBLICAS A TRAVES DE LAS TECNOLOGIAS DE INFORMACION TICS	3.700.000.000,00	3.574.052.108,54	96,60
<b>TOTAL PRESUPUESTO INVERSIÓN - Compromisos</b>	<b>9.812.141.434,00</b>	<b>9.222.992.425,54</b>	<b>94,00</b>



Apropiación Vigente Vs. Obligación

Objeto de Gasto	Apropiación Vigencia	Obligación	% Ejecución
MANTENIMIENTO ADECUACION Y DOTACIÓN DEL EDIFICIO SEDE DEL DAFP BOGOTA	800.000.000,00	775.905.862,00	96,99
MEJORAMIENTO FORTALECIMIENTO DE LA CAPACIDAD INSTITUCIONAL PARA EL DESARROLLO DE POLITICAS PÚBLICAS. NACIONAL	1.000.000.000,00	982.298.889,00	98,23
MEJORAMIENTO FORTALECIMIENTO DE LA CAPACIDAD INSTITUCIONAL PARA EL DESARROLLO DE POLITICAS PÚBLICAS. NACIONAL	4.312.141.434,00	3.890.735.566,00	90,23
MEJORAMIENTO DE LA GESTION DE LAS POLITICAS PUBLICAS A TRAVES DE LAS TECNOLOGIAS DE INFORMACION TICS	3.700.000.000,00	3.574.052.108,54	96,60
<b>TOTAL PRESUPUESTO INVERSIÓN - Obligación</b>	<b>9.812.141.434,00</b>	<b>9.222.992.425,54</b>	<b>94,00</b>

El Rezago Presupuestal de la vigencia fiscal 2012 se constituyó por valor de \$669.881.791,18, así: Cuentas por Pagar \$639.966.446,18 y Reserva Presupuestal \$29.915.345,00, como se aprecia en el cuadro siguiente:

Objeto de Gasto	Rezago Presupuestal vigencia fiscal 2012 (Pesos y Porcentaje)			
	Cuentas por Pagar	Reserva Presupuestal.	Cuentas por Pagar	Reserva Presupuestal.
Gastos de Personal	5.052.169,00	0,00	0,05%	0,00%
Gastos Generales	27.785.263,18	29.915.345,00	2,46%	2,65%
Inversión	607.129.014,00	0,00	6,58%	0,00%
<b>TOTAL</b>	<b>639.966.446,18</b>	<b>29.915.345,00</b>	<b>3,01%</b>	<b>0,14%</b>

El porcentaje de las Cuentas por Pagar y la Reserva Presupuestal comparada con el total del objeto de gasto arroja que en Gastos de Personal quedó el 0.05% en Cuentas por Pagar, Gastos Generales 2.46% y 2.65% respectivamente, e Inversión 6.58% en Cuentas por Pagar.



Del total del presupuesto asignado para la vigencia fiscal 2012, el 3.15% quedó constituido como Rezago Presupuestal, porcentaje menor comparado con la vigencia inmediatamente anterior.

Para la ejecución del presupuesto se aplican las disposiciones contempladas en el Estatuto Orgánico de Presupuesto y demás normas reglamentarias y de igual forma los principios del sistema presupuestal. En cuanto a los recursos asignados, el Departamento sigue las medidas de austeridad expedidas por el Gobierno Nacional, promoviendo permanentemente que el uso de los recursos asignados se utilice eficientemente, siguiendo los principios de economía y eficacia.

El cupo aprobado de vigencias futuras ordinarias aprobadas durante la vigencia fiscal 2012, autorizadas por la Dirección General del Presupuesto Público Nacional, en cumplimiento a lo establecido en el Decreto 111 de 1996, Ley 819 de 2003, Decreto 4730 de 2005 y la Resolución No. 11 de 1997 del Consejo Superior de Política Fiscal – CONFIS, es el siguiente:

VIGENCIAS FUTURAS APROBADAS EN EL AÑO 2012 PARA EJECUTAR EN EL 2013 y 2014

Vigencias Futuras					Solicitud 2012	Valor Aprobado para 2013	Valor Aprobado para 2014	Objeto
Rubro								
<b>GASTOS GENERALES</b>								
2	0	4	4	Materiales y Suministros	72.780.000,00	47.820.000,00	24.960.000,00	Combustible para vehículos
2	0	4	5	Mantenimiento	73.728.000,00	46.080.000,00	27.648.000,00	Mantenimiento vehículos
2	0	4	5	Mantenimiento	86.147.245,00	79.520.534,00	6.626.711,00	Mantenimiento. Equipo de Cómputo
2	0	4	5	Mantenimiento	242.164.242,00	158.796.204,00	83.368.038,00	Servicio Seguridad y Vigilancia.
Prog	Sub Prog	Proy	<b>INVERSIÓN</b>					
520	1000	10	Mejoramiento de la Gestión de las Políticas Públicas a través de las Tecnologías de Información TICs.		500.731.961,00	375.549.721,00	125.182.240,00	Servicio de canal de acceso dedicado a Internet y servicio de (colocation) colocación para los servidores que solicite el DAFP.
TOTAL VIGENCIAS FUTURAS aprobadas en el 2012 para ejecutar en el 2013 y 2014					\$975,551,448,00			

Las vigencias futuras aprobadas en el 2012 tienen autorización para ser ejecutadas durante las vigencias 2013 y 2014.



### 1.3. AVANCE PROYECTOS DE INVERSIÓN

Se presentan el avance físico y porcentual de los proyectos de inversión con corte al 31 de diciembre ejecutados por la Secretaría General, la Oficina de Sistemas, la Subdirección y las Direcciones Técnicas, para dar cumplimiento a la gestión.

#### MANTENIMIENTO ADECUACIÓN Y DOTACIÓN DEL EDIFICIO SEDE DEL DAFP BOGOTÁ

Componente del Proyecto	Apropiación y Obligado % de Ejecución	Resultado	Indicadores
Diagnóstico, diseños y servicios	Apropiado (\$800.000.000.00)  Obligado (\$775.905.862.00)  96,99%	Contratación de arquitecta y contratación de ingeniero mecánico.	(P) Estudios y Diseños: 2-
Adecuación de infraestructura, obra civil, interventorías, instalaciones, suministro, servicios y gestión		Se realizó la obra de la ventana de la dirección, la obra de adecuación de los pisos 4 y 5 , obras en la zonas comunes, circulaciones y baños, y se contrataron dos interventorías.	(P) Metros cuadros de infraestructura Física: 1807 (G) Obras de mantenimiento e infraestructura física:1
Adquisición, maquinaria y equipo, suministros y dotaciones		Se adquirió la dotación de los pisos 4 y 5, se adquirieron sillas ergonómicas para todos los funcionarios de la entidad , se dotaron de secadores de manos los baños de la entidad, se realizó la repotenciación de los ascensores, y se adquirieron apoya pies.	(G) Contratos suscritos (11)

Fuente: Secretaria General DAFP



### MEJORAMIENTO DE LA GESTIÓN DE LAS POLÍTICAS PÚBLICAS A TRAVÉS DE LAS TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN TICS:

Componente del Proyecto	Apropiación y Obligado % de Ejecución	Resultado	Indicadores
Capacitación	<p>Apropiado \$3.700.000.000.00</p> <p>Obligado \$3.574.052.108.54 96,6%</p>	Se realizó la capacitación en Gerencia de proyectos Guía PMI). Se adquirió el Learning Credits para la capacitación en Oracle java y weblogic) y se llevó a cabo el Curso de Red Hat RHCE III.	(G) Actividades de Capacitación: 100%
Infraestructura		Se adquirieron los componentes y servicios requeridos para la actualización de la infraestructura tecnológica del DAFP. Se realizó la contratación del soporte de la UPS, suministro de software de Backup, el antivirus. Se Adquirió la impresora a color para la Dirección, el Access Point y licencias de Office 2010, las licencias de Project, las herramienta de mesa de ayuda, inventarios y control remoto, las Licencias de Avira, la ampliación de las licencias de indexación de contenido y la Adquisición de servicios de soporte y mantenimiento para la UPS., la Adquisición de un servidor de archivos.	(G) Herramientas De Software Adquiridas: 1 Se adquirió herramienta de Help Desk  (G) Equipos De Hardware Adquiridos: 96  (G) Licencias Adquiridas: 3  (G) Prestación De Servicios Informáticos Contratados:11
Sistemas de información		Se finalizó el desarrollo e implementación del SUIIT Versión 3 primera fase, Se integró la aplicación SUIIT con el buscador Google para la búsqueda de trámites. Se realizó una jornada de pruebas de registro de trámite en preparación de la migración manual a llevar a cabo en el 2013.  Se adquirió el soporte estándar meta 4 para el soporte y mantenimiento del SIGEP, se adquirieron licencias symatec para backup, las licencias web logic y mejoras en la página web del Departamento.  Se adquirieron las Licencias Project. el soporte estándar meta 4 para el soporte y mantenimiento del SIGEP, la Adquisición de licencias Symatec para backup, las licencias web logic y mejoras en la página web del Departamento.	(G) Desarrollos Informáticos Adquiridos ó Actualizados: 1 Se implementó en 100% de la arquitectura definida.  (G) Porcentaje De Disponibilidad de La Plataforma Tecnológica: Se cumplió con el porcentaje del 98% de disponibilidad
Gestión del Proyecto		Se recibieron los informes mensuales de los contratos de prestación de servicios.	(P) Productos ó Informes Recibidos a Satisfacción: 100
Plan de Comunicaciones		El 27.51 % corresponde a compra de 2 cámaras fotográficas, 20 pendones para Sirvo a mi País, SIGEP, SUIIT, MECI y DAFP redes sociales, 1 cámara de video, 1 atril y 3 pantallas LCD.	(G) Porcentaje de avance en la ejecución del plan de comunicación: del 100% previsto se cumplió con un 27,51% de las adquisiciones previstas, por cuanto se declararon desiertas las convocatorias de contratación que se tenían previstas por este componente.

Fuente: Informe ejecución al 31 de diciembre área de sistemas.



## MEJORAMIENTO FORTALECIMIENTO DE LA CAPACIDAD INSTITUCIONAL PARA EL DESARROLLO DE POLÍTICAS PÚBLICAS. NACIONAL

Componente del Proyecto	Apropiación y Obligado % de Ejecución	Resultado	Indicadores
Administración		Se ejecutaron los contratos : relacionados con el apoyo para gestionar las actividades del proyecto y correspondiente al personal asignado a las áreas de Subdirección, Secretaría General, Grupo Financiera, Administrativa, Contratos y Oficina Asesora de Planeación.	Se recibieron los informes mensuales de los contratos de prestación de servicios
Realizar eventos de difusión	Apropiado \$ 5.312.141.434  Obligado \$ 4.873.034.455 93%	<p>Se realizaron 8 eventos para la asesoría y apoyo en el registro de Información en el sistema de Información y Gestión de empleo Público SIGEP, en los departamentos de Atlántico, Santander, Valle Del Cauca, Boyacá, Cundinamarca y el Distrito Capital con una asistencia de 790 servidores públicos pertenecientes a 226 entidades.</p> <p>En desarrollo de la ley 489 de 1998 y de la ley 850 de 2003 el DAFP promueve el control social en coordinación con la red institucional de apoyo a las veedurías. Las metas desarrolladas en cumplimiento del convenio fueron: Multiplicadores formados en control social y capacitación a ciudadanía según se describe a continuación:</p> <p>Multiplicadores capacitados: 271 en total para un total del 180% de la meta esperada Se realizaron tres (3) encuentros de formación de multiplicadores para un total de 271 capacitados de 32 departamentos.</p> <p>En octubre se realizó un encuentro en Santa Marta con la presencia de 95 Servidores públicos de 9 Departamentos, en noviembre se realizaron dos encuentros regionales en Bogotá con 85 asistentes de 14 Dptos. y en Cali con 91 asistentes de 9 departamentos. Se logró evaluar planes 2012 y formulación de 32 planes de acción 2013.</p> <p>Los multiplicadores formados en cumplimiento de los planes de acción realizaron cuarenta y nueve (49) EVENTOS DE CAPACITACIÓN MUNICIPAL A CIUDADANOS en 10 Departamentos priorizados en los cuales participaron 2.428 ciudadanos, veedores y líderes de organizaciones sociales.</p> <p>Los temas tratados en las capacitaciones en prioridades nacionales para promover el control social a las regalías, a la ley de víctimas, al programa de consolidación y a los recursos de ola invernal.</p>	(P)Seminarios o eventos realizados: Se realizaron 8 eventos del SIGEP, 3 de control social, 1 de Sirvo a Mi país, 1 de Banco de Exitos, 1 Reto por la eficiencia y 1 de Modelo Integrado de Planeación y Gestión.
Realizar estudios e investigaciones		La Dirección de Control Interno y Racionalización de Trámites desarrolló un convenio de Cooperación administrativa, técnica y financiera con el fin de diseñar una encuesta para los servidores públicos de la rama ejecutiva del orden nacional con el Departamento Administrativo Nacional de Estadística DANE en el que se desembolsaron un total de \$ 172.695.311 que tienen como fin el desarrollo en campo de la encuesta. Entre el mes de Noviembre y Diciembre de 2012 se llevaron a cabo las encuestas y el convenio continúa su marcha ya que su plazo de ejecución es de 10 meses.	



## MEJORAMIENTO FORTALECIMIENTO DE LA CAPACIDAD INSTITUCIONAL PARA EL DESARROLLO DE POLÍTICAS PÚBLICAS. NACIONAL

Componente del Proyecto	Apropiación y Obligado % de Ejecución	Resultado	Indicadores
Publicar trámites		Como producto del proyecto se publicaron 2562 trámites. Los beneficiarios fueron 23 Departamentos - 341 entidades.	(G) Estrategias Para Organizar Y Fortalecer La Administración Publica Realizados: 2562 trámites publicados
Elaborar instrumentos		En total fueron elaboradas 15 cartillas de cada uno de los temas de competencia del Departamento y se hizo la reimpresión de dos cartillas, para un total de setenta y cuatro mil quinientas 74.500 publicaciones.	Se elaboran 15 cartillas, se reimprimieron 2, para un total de 74.500 publicaciones.
Asesoría, Fortalecimiento e innovación	Apropiado \$ 5.312.141.434 Obligado \$ 4.873.034.455 93%	En cuanto a la Asistencia Técnica a Entidades en rendición de cuentas se llegó a 70 entidades en el año 2012, lo cual representa el 34% del total de entidades públicas nacionales y el 50% de los sectores administrativos de mayor sensibilidad social, tales como: salud, inclusión social, educación, cultura, trabajo, interior, agricultura, hacienda, minas y energía, defensa nacional, estadísticas y función pública.  Se realizó la asistencia técnica en desarrollo del Programa de Generación y Fortalecimiento de Capacidades Institucionales Para el Desarrollo Territorial". En este sentido, conforme a dicho programa, le corresponde al Departamento Administrativo de la Función Pública para la presente vigencia, cooperar con el desarrollo institucional de las entidades territoriales, mediante el fortalecimiento de las capacidades y competencias técnicas y administrativas.  De acuerdo con lo anterior se realizó la intervención 56 municipios de acuerdo con el Plan de consolidación y 97 municipios en fortalecimiento institucional, para un total de 153.	(P) Asistencia técnica a entidades: 790 entidades

Fuente: Informe final proyecto – subdirección, direcciones técnicas-DAFP

## 2. EJECUCIÓN PLAN OPERATIVO ANUAL

Se presentan los resultados alcanzados por dependencia, en cumplimiento de las metas establecidas para cada uno de los proyectos que se inscribieron en el Sistema de Planeación – SIPLAN.

### 2.1. EJECUCIÓN GENERAL

Para la vigencia 2012 se inscribieron 52 proyectos con una ejecución del 97.89% como se presenta en el siguiente cuadro:



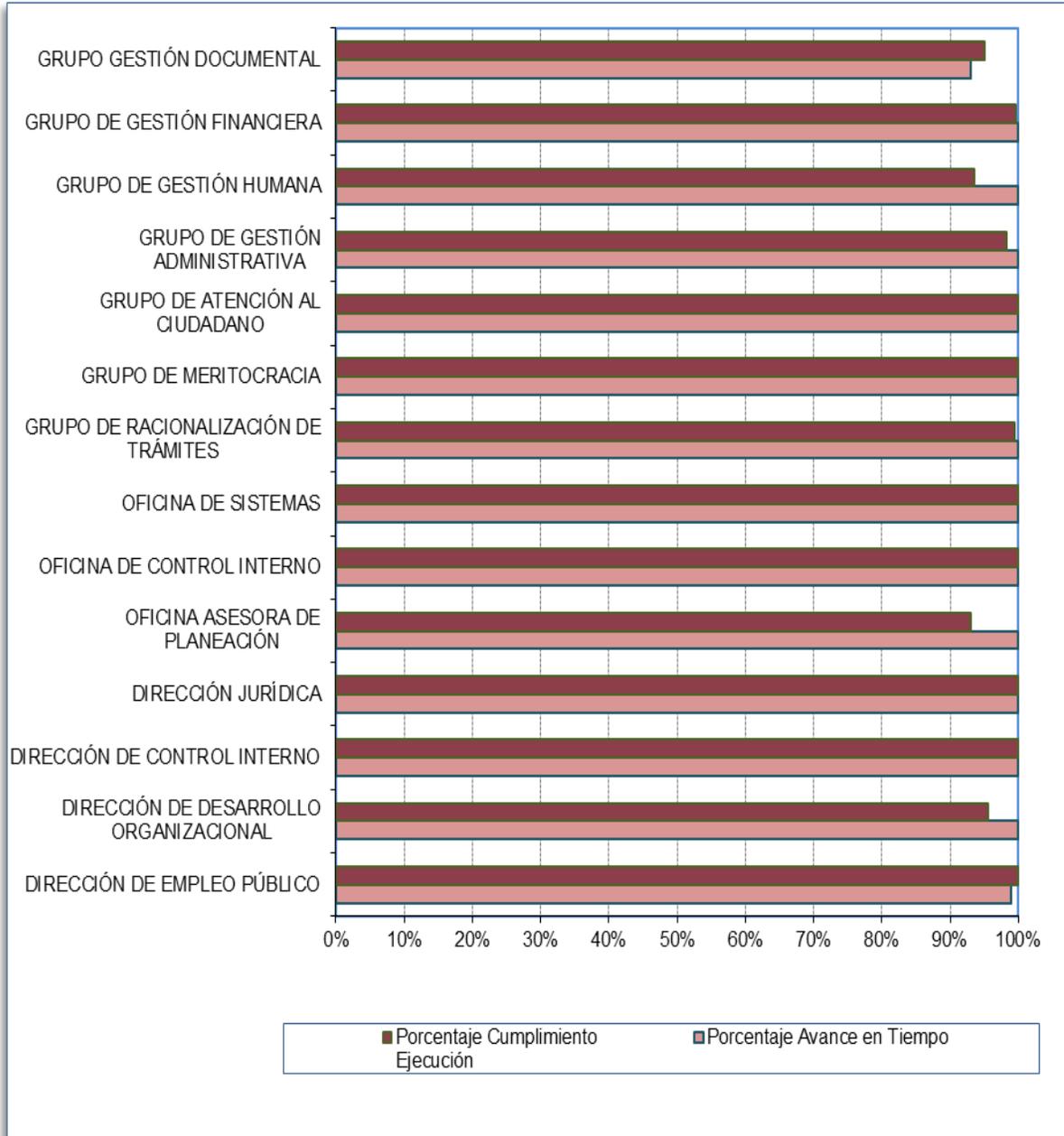
PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO O AVANCE DE PROYECTOS		
Dependencia	Porcentaje Avance en Tiempo	Porcentaje Cumplimiento Ejecución
DIRECCIÓN DE EMPLEO PÚBLICO	✓ 100%	✓ 99,88%
DIRECCIÓN DE DESARROLLO ORGANIZACIONAL	✓ 100%	✓ 95,50%
DIRECCIÓN DE CONTROL INTERNO	✓ 100%	✓ 100,00%
DIRECCIÓN JURÍDICA	✓ 100%	✓ 100,00%
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN	✓ 100%	⚠ 93,00%
OFICINA DE CONTROL INTERNO	✓ 100%	✓ 100,00%
OFICINA DE SISTEMAS	✓ 100%	✓ 100,00%
GRUPO DE RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES	✓ 100%	✓ 99,50%
GRUPO DE MERITOCRACIA	✓ 100%	✓ 100,00%
GRUPO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	✓ 100%	✓ 100,00%
GRUPO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA	✓ 100%	✓ 98,20%
GRUPO DE GESTIÓN HUMANA	✓ 100%	⚠ 93,54%
GRUPO DE GESTIÓN FINANCIERA	✓ 100%	✓ 99,67%
GRUPO GESTIÓN DOCUMENTAL	✓ 100%	✓ 95,10%
<b>Promedio de la Entidad</b>	<b>✓ 100%</b>	<b>✓ 97,89%</b>

Fuente: SIPLAN. Porcentajes acumulados al mes de diciembre de 2012.

CONVENCIONES	
✓	>= 95%
⚠	> 91% < 94%
✗	< 90%



## 2.2. EJECUCIÓN POR ÁREAS





## DIRECCIÓN DE EMPLEO PÚBLICO

Proyecto	Porcentaje Avance en Tiempo	Porcentaje Ejecución Proyecto
Promover el Control Social y la Rendición de Cuentas para la Transparencia y la Participación Ciudadana.	✓ 100%	✓ 100,00%
Planeación del Talento Humano.	✓ 100%	✓ 100,00%
Gestión del Desempeño y Desarrollo.	✓ 100%	✓ 99,66%
Gestión de las Relaciones Humanas.	✓ 100%	✓ 100,00%
<b>Total</b>	✓ <b>100%</b>	✓ <b>99,88%</b>

Fuente: SIPLAN. Porcentajes acumulados al mes de diciembre de 2012.

Durante la vigencia 2012 se logró una ejecución eficiente de los proyectos con un porcentaje acumulado de 99.88%. El proyecto de *Gestión del Desempeño y Desarrollo* muestra en la ejecución un avance de 99.66%, debido a que se han presentado interferencias que han obligado a que se tenga que presentar un diagnóstico y una propuesta de modificación del Instrumento de Acuerdos de Gestión al final del primer trimestre de 2013.

Con las visitas de plan de consolidación y difusión de la política del DAFP se continuó la difusión del portal SIRVO A MI PAIS, para incrementar los inscritos en el portal y que puedan acceder a más beneficios; se elaboró una base de datos con más de 100 posibles aliados estratégicos y se continuó con la realización del grupo focal en los 24 sectores del estado.

En la página Web del DAFP y de la ESAP se publicó la circular con la actualización de la guía temática de la Política de Formación y Capacitación, para consulta de las entidades del Estado.

Se consolidó la información enviada por las entidades y se elaboró el informe correspondiente al cumplimiento de la Ley de Cuotas.

Durante el 2012 la Dirección asesoró 89 entidades en el proceso de implementación y gestión del SIGEP y brindó capacitación a un total de 1552 personas. Dentro de la fase de despliegue territorial, se apoyó en la implementación del SIGEP a 5 departamentos (Atlántico, Santander, Valle del Cauca, Boyacá, Cundinamarca y Bogotá), enfocando las acciones en entidades adscritas y vinculadas a las Gobernaciones y Capitales de Departamento, para un total de 226 instituciones asesoradas. Igualmente, se adelantaron 8 eventos en los que se capacitó a 790 personas. Respecto al Plan de Consolidación, en donde el DAFP refuerza las estrategias de difusión en 153 municipios, la Dirección participó apoyando a la Dirección de Desarrollo Organizacional en 13 eventos para fortalecer la implementación de los planes de Capacitación y Bienestar.

En el proyecto *promover el control social y la rendición de cuentas para la transparencia y la participación ciudadana*, se culminó el proceso de difusión de la política de rendición de cuentas con la realización de la clausura y cierre del proceso de asesoría al grupo piloto de 70 entidades en el IV seminario hacia una cultura de la rendición de cuentas efectuado el 11 de diciembre. Se



divulgaron los lineamientos de la política en el Modelo Unificado de planeación y gestión adoptado mediante el decreto 2482 de 2012. Adicionalmente, se realizaron los tres encuentros de formación de multiplicadores para un total de 271 capacitados en 32 departamentos.

En el proyecto de *planeación del Talento Humano* se finalizó el proceso de convocatoria, para adjudicar el proyecto de investigación que permitirá la formulación, implementación y evaluación de una política integral, que promueva la innovación y la efectividad en la administración y gestión del talento humano en el sector público. Dicho proyecto será adelantado por la Universidad de los Andes. Cabe resaltar que este proyecto tiene una meta relacionada con capacitaciones en los módulos de Sistema de Gestión de Empleo Público, en la que se tenía proyectado capacitar 145 entidades y durante la vigencia 2012, se capacitaron un total de 175 entidades, tanto del orden nacional como del orden territorial.

Con el propósito de dar cumplimiento a la propuesta para articular la Gestión de Competencias del Sector Público al Sistema de Formación de Capital Humano - SFCH Se participó en mesas de trabajo de comités del sistema de cualificaciones para definir los objetivos y la metodología de la prueba piloto para generar mecanismos de mejoramiento de los componentes del sistema nacional de cualificaciones a través de la evaluación de los procesos de normalización, evaluación, certificación y formación del recurso humano, con el fin de establecer elementos que aumenten la pertinencia de las cualificaciones, mejoren el proceso de certificación de cualificaciones de tal forma que permitan la movilidad en el sistema, a través de procesos de aprendizaje a lo largo de la vida.

El proyecto *gestión de las relaciones humanas* se cumplió en su totalidad con la elaboración de la propuesta para modificar la Política de Estímulos de acuerdo con las últimas tendencias en Gestión del Talento Humano y estado actual de la Política.

En el siguiente cuadro se muestran los productos y servicios que prestó la Dirección:

PRODUCTO Y/O SERVICIO	DIRECCIÓN DE EMPLEO PÚBLICO
Asesorías	122
Consulta escrita	360
Consultas verbales- telefónicas	533
Consulta verbal presencial	60
Mesas de trabaja interinstitucionales	52

Fuente: Estadísticas a diciembre de 2012



## DIRECCIÓN DE DESARROLLO ORGANIZACIONAL

Proyecto	Porcentaje Avance en Tiempo	Porcentaje Ejecución Proyecto
Asesoría a entidades del orden nacional	✓ 100%	✗ 75,67%
Plan de consolidación y fortalecimiento de capacidad institucional territorial	✓ 100%	✓ 100,00%
Implementación del Subsistema de Organización Institucional del Sistema de Información y Gestión del Empleo Público - SIGEP	✓ 100%	✓ 97,00%
<b>Total</b>	✓ <b>100%</b>	⚠ <b>91,50%</b>

Fuente: SIPLAN. Porcentajes acumulados al mes de diciembre de 2012.

A 31 de diciembre de 2012, los proyectos de esta dependencia fueron actualizados oportunamente y reflejan una ejecución conjunta del 91.50%. En el proyecto *Plan de Consolidación y Fortalecimiento de la Capacidad Institucional* se observa un cumplimiento en gestión del 100% realizándose la intervención a 153 municipios seleccionados por Presidencia de la República y el Departamento Nacional de Planeación, haciendo entrega del diagnóstico de capacidad institucional del municipio y la propuesta de reforma institucional, a las autoridades locales.

El proyecto *Implementación del Subsistema de Organización Institucional del Sistema de Información y Gestión del Empleo Público – SIGEP* alcanzó una ejecución del 97% debido a que a pesar de los requerimientos, aún hay entidades atrasadas en la entrega y cargue de información que a ellas compete, lo que ha impedido el cumplimiento del 100% del proyecto.

El proyecto *Asesoría a Entidades del Orden Nacional* presenta un avance en gestión del 75,67% lo que refleja un retraso frente a la meta, ya que la Guía para Ajuste de Manuales Específicos de Funciones y Competencias Laborales versión 2012, a la fecha de corte se encontraba pendiente de publicación en la página web.

En el siguiente cuadro se muestran los productos y servicios que prestó la Dirección.

PRODUCTO Y/O SERVICIO	DIRECCIÓN DE DESARROLLO ORGANIZACIONAL
Conceptos Técnicos	191
Asesorías	101
Consultas escritas	1495
Eventos de Difusión	7
Instrumentos	3

Fuente: Datos tomados de EORFEO - STADÍSTICAS – Diciembre de 2012



## DIRECCIÓN JURÍDICA

Proyecto	Porcentaje Avance en Tiempo	Porcentaje Ejecución Proyecto
Brindar asesoría para el fortalecimiento de la capacidad institucional.	✓ 100%	✓ 100,00%
Socializar los proyectos: Decreto Reglamentario de la Ley 1221 de 2008 y el documento que contiene el Estatuto del Trabajo en Colombia.	✓ 100%	✓ 100,00%
Gestionar la investigación en el Departamento	✓ 100%	✓ 100,00%
Gestionar las publicaciones del DAFP	✓ 100%	✓ 100,00%
<b>Total</b>	<b>✓ 100%</b>	<b>✓ 100,00%</b>

Fuente: SIPLAN. Porcentajes acumulados al mes de diciembre de 2012.

Los proyectos de la Dirección jurídica, presentan a diciembre de 2012, el 100% del cumplimiento de todas las metas establecidas. Durante la vigencia del año 2012 se atendieron 5665 consultas escritas, 345 telefónicas y 202 personales. Se hizo la intervención de los municipios y se entregó el diagnóstico y la propuesta de intervención a las autoridades locales.

Se expidió la Resolución No. 884 de abril de 2012, "por medio de la cual se reglamenta la Ley 1221 de 2008 y se dictan otras disposiciones. En el proyecto de *Gestionar la Investigación en el Departamento* se culminó la investigación sobre el Régimen Jurídico de las entidades del orden nacional obligadas a reportar información al DAFP. Es importante anotar que con comunicado de fecha 8 de Agosto de 2012 la Dirección General autorizó retirar de este proyecto la meta "*Gestionar la investigación sobre el número de entidades y número de empleados y trabajadores del nivel territorial*", debido a que no fue posible suscribir el convenio interadministrativo con la ESAP que se tenía previsto para dar cumplimiento a esta meta.

En total fueron impresas por la Imprenta Nacional 15 publicaciones de cada uno de los temas de competencia del Departamento y se hizo la reimpresión de dos cartillas, para un total de setenta y cuatro mil quinientas 74.500 publicaciones.

En el siguiente cuadro se muestran los productos y servicios que prestó la Dirección.

PRODUCTO Y/O SERVICIO	DIRECCIÓN JURIDICA
Conceptos Técnicos	5665
Procesos	1170
Tutelas	212
Asesoría Interna	34
Asesoría Externa	9
Capacitación	44
Consulta telefónica	439

Fuente: Dirección Jurídica y Estadísticas



diciembre de 2012

## DIRECCIÓN DE CONTROL INTERNO

Proyecto	Porcentaje Avance en Tiempo	Porcentaje Ejecución Proyecto
Revisión de los aspectos relacionados con el Sistema Nacional de Control Interno y fortalecimiento del Sistema de Desarrollo Administrativo -SISTEDA	✓ 100%	✓ 100,00%
Brindar difusión y asesoría para el fortalecimiento de la capacidad institucional.	✓ 100%	✓ 100,00%
Potenciar la incidencia del Premio Nacional de Alta Gerencia como principal galardón a las buenas prácticas de la gestión pública e incentivar el intercambio de experiencias exitosas.	✓ 100%	✓ 100,00%
<b>Total</b>	<b>✓ 100%</b>	<b>✓ 100,00%</b>

Fuente: SIPLAN. Porcentajes acumulados al mes de diciembre de 2012.

Los proyectos de la Dirección de Control Interno, presentan a diciembre de 2012, el 100% del cumplimiento de todas las metas establecidas, evidenciadas en la expedición del Decreto No. 2482 del 3 de diciembre de 2012 que establece los lineamientos generales para la integración de la planeación y la gestión, a través del cual se fortalece el Sistema de Desarrollo Administrativo en las entidades del Orden Nacional. Igualmente, la elaboración de la metodología para orientar la implementación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión, la cual fue socializada a los Jefes de Planeación de las Entidades de la Rama Ejecutiva del Orden Nacional y Jefes de Control Interno en evento realizado el 14 de diciembre de 2012 en el Club Militar con una asistencia aproximada de 300 servidores públicos.

Así como la actualización del Modelo Estándar de Control Interno, cuyo desarrollo se dio gracias a la ejecución de 20 mesas de trabajo, tanto internas como externas, con entidades del Orden Nacional, del Orden Territorial, Organismos de Control y otras ramas del poder público, en su tercera (3) versión, esta herramienta fue presentada a ocho (8) Jefes de Control Interno, quienes realizaron recomendaciones para su fortalecimiento. Se aplicó la prueba piloto a 20 entidades con la participación de 40 servidores públicos, el resultado está siendo utilizado para la consolidación del documento final. .

Respecto al Premio Nacional de Alta Gerencia, el 31 de octubre se realizó el cierre de la convocatoria al premio, en la cual se postularon 87 experiencias, así: 49 nivel nacional, 17 departamental y 21 municipal. Finalmente se realizó el evento para el otorgamiento del premio, que de acuerdo con el acta de premiación, el premio se compartió para cada una de las categorías así: En la nacional: Fondo Nacional de Ahorro y Policía Nacional; departamental la Alcaldía de Barranquilla y el Hospital de Nazaret; y en la categoría Municipal la Alcaldía de la Tebaida y la Alcaldía de Marinilla asociada con los municipios de Guatapé, El Peñol, Alejandría y San Rafael. Además se entregaron 8 menciones de honor en las 3 categorías.



Se ejecutó el Plan de Difusión 2012 de acuerdo con los proyectos establecidos de manera conjunta con las Direcciones Técnicas, a través de diferentes estrategias de difusión (mesas de trabajo, videoconferencias, Boletines Informativos, Chat y Redes Sociales, Talleres de Capacitación y Asesorías) para lograr la implementación y sostenibilidad de las políticas a cargo del DAFP en las entidades del Estado.

El siguiente cuadro presenta los productos y servicios prestados por la Dirección

PRODUCTO Y/O SERVICIO	DIRECCIÓN DE CONTROL INTERNO
Asesorías	29
Eventos de Difusión	46

Fuente: Estadísticas a diciembre de 2012

### OFICINA DE SISTEMAS

Proyecto	Porcentaje Avance en Tiempo	Porcentaje Ejecución Proyecto
Gestión de la Infraestructura Tecnológica	✓ 100%	✓ 100,00%
Gestión Tecnológica de Sistemas de Información	✓ 100%	✓ 100,00%
Gestión del Proyecto de Inversión de Tecnología Informática	✓ 100%	✓ 100,00%
Administrar los Riesgos de Tecnología Informática en el DAFP	✓ 100%	✓ 100,00%
Fortalecer el proceso de Administración de la Tecnología	✓ 100%	✓ 100,00%
Gestionar las actividades propias de la Oficina de Sistemas	✓ 100%	✓ 100,00%
<b>Total</b>	<b>✓ 100%</b>	<b>✓ 100,00%</b>

Fuente: SIPLAN. Porcentajes acumulados al mes de diciembre de 2012.

La Oficina de Sistemas presenta una ejecución acorde con lo planeado. En la Gestión del Proyecto de *Inversión de Tecnología Informática* se finalizaron los estudios previos para la adquisición de elementos de tecnología, así como los estudios de conveniencia y oportunidad y de mercado de los recursos de Tecnología que se adquirieron.

Se efectuaron los monitoreos en los servicios de correo electrónico, red, SIPLAN y Portal Web. Se realizó la administración de todos los servidores y servicios, manteniendo operativa la infraestructura del Departamento.

En el proyecto de *Gestión Tecnológica de Sistemas de Información*, se finalizó el año con la primera versión productiva del Sistema Único de Información de Trámites -SUIT, la cual fue utilizada por personal de Gobierno en Línea para pruebas piloto de registro de trámites. - Se implementó la primera versión del portal para instituciones, el cual integra el componente de



búsquedas “Google Search Appliance” con la base de datos del SUIT y presenta una vista pública de los trámites.

En el proyecto *Administrar los Riesgos de Tecnología Informática en el DAFP* se realizó el seguimiento a las incidencias de Hardware y Software con su respectiva medición de calidad del servicio, y se hizo el seguimiento a la ejecución y cierre de los reportes de mejoramiento del proceso. Igualmente, se realizó el seguimiento y supervisión a los contratos y convenios interadministrativos de tecnología asignados al proceso.

Se realizó la revisión y validación de las versiones finales de los documentos asociados al proceso y se ajustó la documentación al marco del Sistema de Gestión de Calidad, dando cumplimiento al proyecto de *Fortalecer el Proceso de Administración de la Tecnología*.

El proyecto de *Gestionar las Actividades propias de la Oficina* se cumplió en un 100% con la realización del seguimiento y supervisión a los contratos y convenios interadministrativos de tecnología asignados al proceso y con la participación en los diferentes comités de los que hace parte el proceso.

#### OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN

Proyecto	Porcentaje Avance en Tiempo	Porcentaje Ejecución Proyecto
Generación de Informes y Resultados del DAFP	✓ 100%	✓ 98,40%
Fortalecimiento de la capacidad técnica del Equipo de la OAP	✓ 100%	✗ 66,67%
Sostenimiento y mejoramiento del Sistema Integrado de Gestión	✓ 100%	✓ 95,00%
Asesoría, Acompañamiento y Participación en la Gestión Institucional.	✓ 100%	✓ 100,00%
Requerimientos y Análisis para el aplicativo del Sistema Integrado de Gestión.	✓ 100%	✓ 98,75%
<b>Total</b>	✓ <b>100%</b>	⚠ <b>93,00%</b>

Fuente: SIPLAN. Porcentajes acumulados al mes de diciembre de 2012.

A 31 de diciembre de 2012, los proyectos de esta dependencia fueron actualizados oportunamente y reflejan una ejecución conjunta del 93%. En el proyecto de Asesoría, Acompañamiento y Participación en la Gestión Institucional se observa un cumplimiento en gestión del 100% debido a que se prestó asesoría oportuna a las áreas en la formulación, ejecución y seguimiento a sus proyectos, en el mejoramiento de sus procesos y del Sistema Integrado de Gestión, y en el seguimiento a los indicadores SISMEG, de gestión y la ejecución presupuestal.

Los proyectos Generación de Informes y Resultados del DAFP, Sostenimiento y Mejoramiento del Sistema Integrado de Gestión, y Requerimientos y Análisis para el Aplicativo del Sistema Integrado de Gestión, presentan una ejecución eficiente del 98,40%, 95%, y 98,75% respectivamente, debido a que se coordinaron, planearon, consolidaron y presentaron oportunamente los diversos informes, se mejoraron los 12 procesos del Departamento, y se



realizaron exitosamente las pruebas funcionales a los módulos de Administración y Planificación del Sistema Integrado de Gestión.

A pesar de que el proyecto Fortalecimiento de las Capacidad Técnica del Equipo de la OAP presenta retrasos frente a la meta, los Profesionales del área se capacitaron en los temas de Formulación de Proyectos, Metodología General Ajustada, Conceptualización de Auditorías Combinadas, y Realización de Auditorías Internas.

#### OFICINA DE CONTROL INTERNO

Proyecto	Porcentaje Avance en Tiempo	Porcentaje Ejecución Proyecto
Evaluar de manera objetiva e independiente los procesos de gestión y el Sistema de Gestión de Calidad del Departamento	✓ 100%	✓ 100,00%
Evaluar la efectividad del manejo del riesgo en el Departamento Administrativo de la Función Pública	✓ 100%	✓ 100,00%
Fomentar la cultura del control en el Departamento	✓ 100%	✓ 100,00%
Entregar información solicitada por entes externos gubernamentales y organismos de control, en temas de competencia de la Oficina de Control Interno.	✓ 100%	✓ 100,00%
<b>Total</b>	<b>✓ 100%</b>	<b>✓ 100,00%</b>

Fuente: SIPLAN. Porcentajes acumulados al mes de diciembre de 2012.

Los proyectos de la Oficina de Control Interno, presentan a diciembre de 2012, el 100% del cumplimiento de todas las metas establecidas, evidenciadas en la entrega oportuna del Informe Pormenorizado de Control Interno, informes de seguimiento al SIGEP, PQRSD y Procesos Disciplinarios, Informe de Austeridad en el Gasto, Informe Hallazgos de Lucha Contra la Corrupción, Planes de Mejoramiento y Fenecimiento de la Cuenta entre otros.

Así mismo, se ejecutó en su totalidad el Programa Anual de Auditorías (Gestión del Talento Humano, Subproceso de Comunicaciones, Difusión, Gestión Financiera, Auditoría Externa de Calidad), y se brindó asesoría y acompañamiento a las áreas en el ajuste de sus Mapas de Riesgos, así como en el seguimiento que se debe realizar a los mismos.

Por otro lado, se dio inicio a la elaboración de una herramienta para el rol de sensibilización en la Cultura del Control y el Autocontrol.



## GRUPO DE RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES

Proyecto	Porcentaje Avance en Tiempo	Porcentaje Ejecución Proyecto
Asesoría en política de racionalización de trámites y en las actividades requeridas para el registro y publicación de trámites y servicios en el SUIT en entidades de orden nacional y territorial	✓ 100%	✓ 100,00%
Rediseño SUIT Versión 3	✓ 100%	✓ 97,50%
Divulgación de Política Antitramites	✓ 100%	✓ 100,00%
<b>Total</b>	✓ <b>100%</b>	✓ <b>99,50%</b>

Fuente: SIPLAN. Porcentajes acumulados al mes de diciembre de 2012.

A diciembre de 2012 el Grupo de Racionalización de Trámites ejecutó en general el 99,5% de las metas fijadas en los proyectos establecidos. Se resalta en el proyecto de: *Asesoría en Política de Racionalización de Trámites y en las actividades requeridas para el registro y publicación de trámites y servicios en el SUIT en Entidades de orden nacional y territorial*, el cumplimiento de la meta de actualizar 2131 Trámites de Nación a Julio 30 de 2012, logrando el 101.4% de la meta propuesta (2100 trámites).

Esta gestión corresponde al acompañamiento que se hizo a las Entidades del Orden Nacional en proceso de depuración derivado del Decreto 019 que culminó el pasado 10 de Julio de 2012, ya que el plazo dado fue de 6 meses. Igualmente, la publicación de 2500 trámites en el SUIT; realización de la segunda fase Cruzada Anti-trámites; apoyo en el Plan de Consolidación (Municipios de Zona Roja) y el fortalecimiento institucional en la Política de Racionalización de Trámites.

El proyecto para el *Rediseño SUIT Versión 3*, se logró gracias a la participación en la fase de análisis con la definición y/o revisión de requerimientos y la realización de la totalidad de las pruebas funcionales y de usuario requeridas, efectuadas por el Grupo de Trabajo, Funcionarios y Directivos del DAFP, Presidencia de la República y Comité Editorial del Portal del Estado Colombiano.

Se prestaron los siguientes productos y servicios.

PRODUCTO Y/O SERVICIO	GRUPO DE RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES
Asesorías	572
Eventos de Difusión	100

Fuente: Estadísticas a diciembre de 2012



## GRUPO DE MERITOCRACIA

Proyecto	Porcentaje Avance en Tiempo	Porcentaje Ejecución Proyecto
Selección de Gerentes Públicos	✓ 100%	✓ 100,00%
Gestionar las Actividades del Grupo Apoyo a la Gestión Meritocrática	✓ 100%	✓ 100,00%
<b>Total</b>	✓ <b>100%</b>	✓ <b>100,00%</b>

Fuente: SIPLAN. Porcentajes acumulados al mes de diciembre de 2012.

A diciembre de 2012, los proyectos del Grupo de Gestión Meritocrática, presentan un cumplimiento del 100%. Se citaron y evaluaron 4.684 candidatos según requerimiento de 137 entidades públicas, se realizó una revisión puntual a 3 instrumentos: Warteg, 16PF y Motivación para el trabajo, para verificar la calidad y la precisión de dichas herramientas, se elaboraron y presentaron los informes solicitados por la Dirección General y la Presidencia de la República, y se ejecutaron las actividades del Proyecto de Aprendizaje del Grupo de Meritocracia relacionadas con los instrumentos, interpretación de pruebas y elaboración de informes.

En cumplimiento de lo establecido en el Decreto 1972 de 2002 por el cual se reglamenta la designación de los Directores o Gerentes Regionales o Seccionales o quienes hagan sus veces, en los Establecimientos Públicos de la Rama Ejecutiva del orden nacional, este Departamento ha suscrito convenios interadministrativos para adelantar concursos públicos y abiertos para conformar la lista de la cual se elaborará la terna para la designación de los Directores Regionales o Territoriales del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar, Instituto Colombiano Agropecuario, Instituto Colombiano de Desarrollo Rural, Instituto Geográfico Agustín Codazzi, Instituto Nacional de Vías y Escuela Superior de Administración Pública.

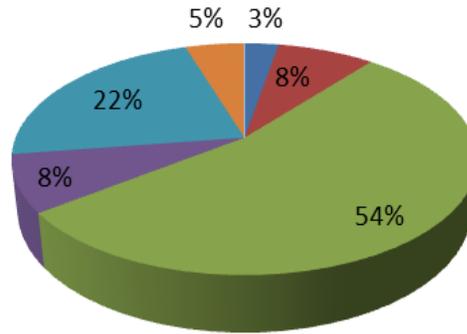
Para el desarrollo de estos procesos se adelantaron las siguientes actividades: verificación de cumplimiento de requisitos, aplicación y calificación de las pruebas de conocimientos y competencias laborales y análisis de antecedentes.

En el 2012, el Departamento Administrativo de la Función Pública ha adelantado **39** procesos para Directores Territoriales o Regionales y evaluado a **1975** aspirantes de las Escuela Superior de Administración Pública, Instituto Colombiano Agropecuario, Instituto Colombiano de Bienestar familiar, Instituto Geográfico Agustín Codazzi, Instituto colombiano de Desarrollo Rural, Instituto Nacional de Vías.

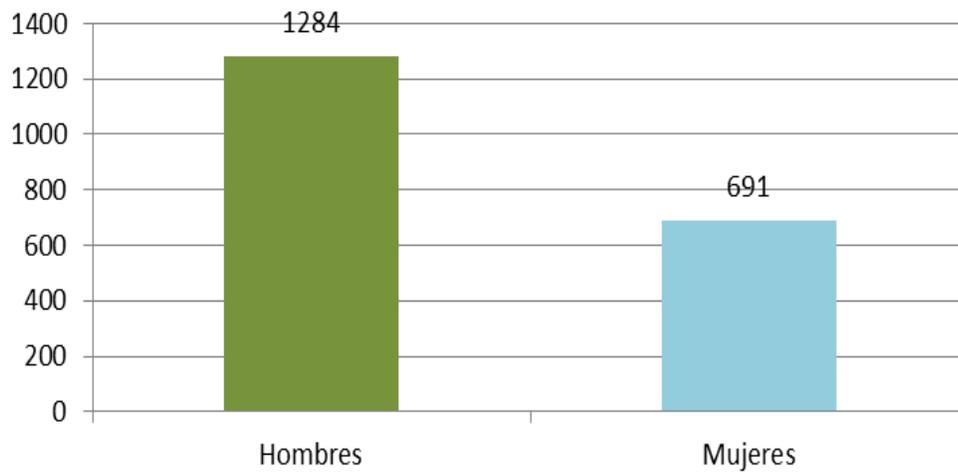


## Porcentaje de Personas Evaluadas por Entidad

■ ESAP ■ ICA ■ ICBF ■ IGAC ■ INCODER ■ INVIAS

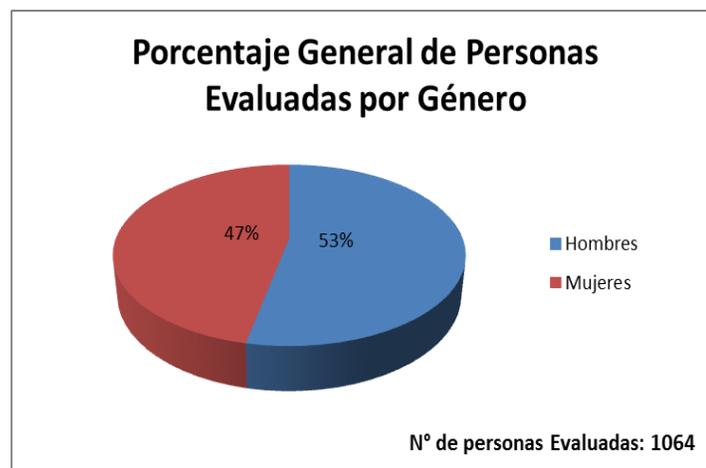
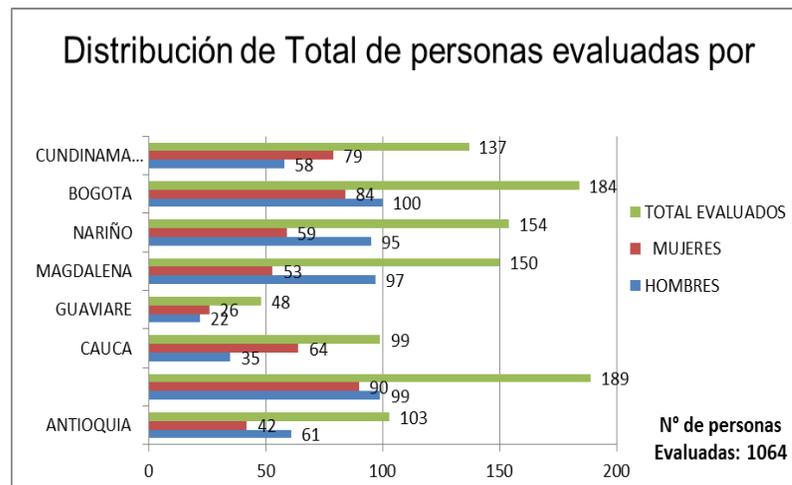


## Numero de Personas Evaluadas Discriminadas por Género



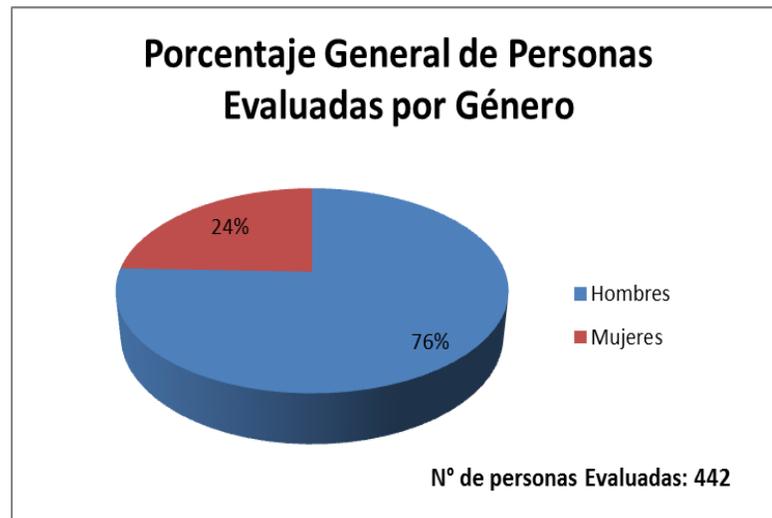
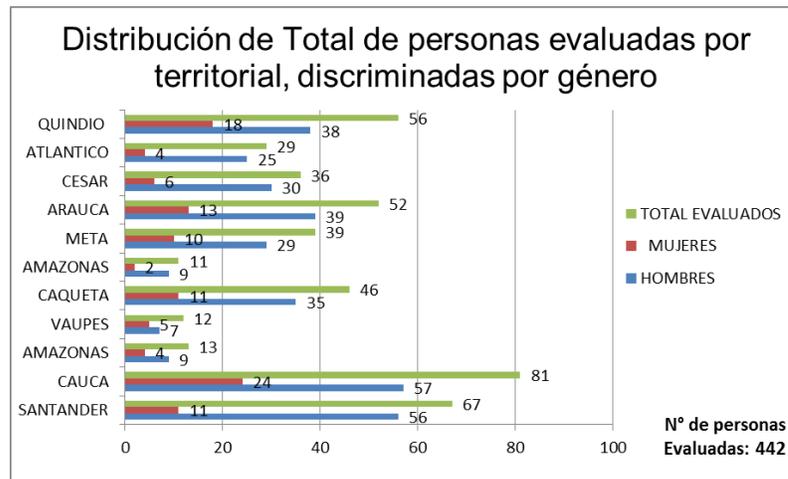


PROCESOS PUBLICOS Y ABIERTOS ENERO A NOVIEMBRE 2012 INSTITUTO COLOMBIANO DE BIENESTAR FAMILIAR-ICBF			
TERRITORIAL/REGIONAL	HOMBRES	MUJERES	TOTAL EVALUADOS
ANTIOQUIA	61	42	103
CUNDINAMARCA	99	90	189
CAUCA	35	64	99
GUAVIARE	22	26	48
MAGDALENA	97	53	150
NARIÑO	95	59	154
BOGOTA	100	84	184
CUNDINAMARCA	58	79	137
	567	497	1064



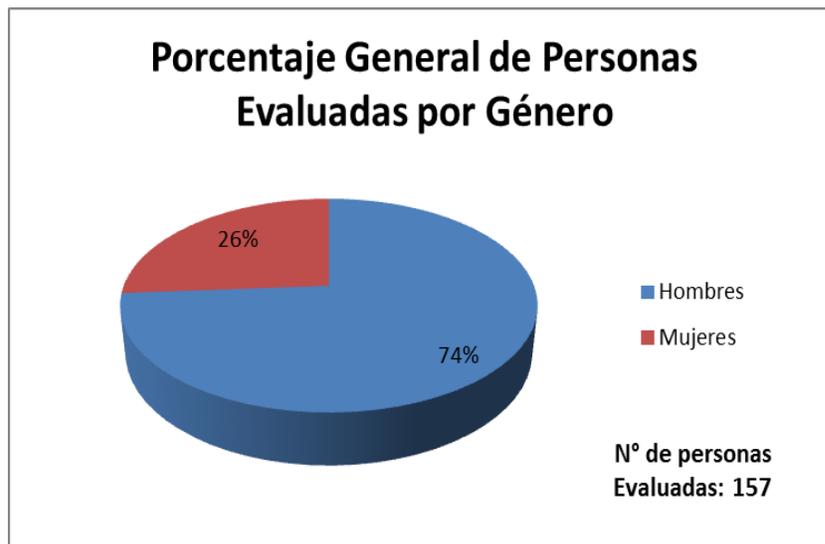
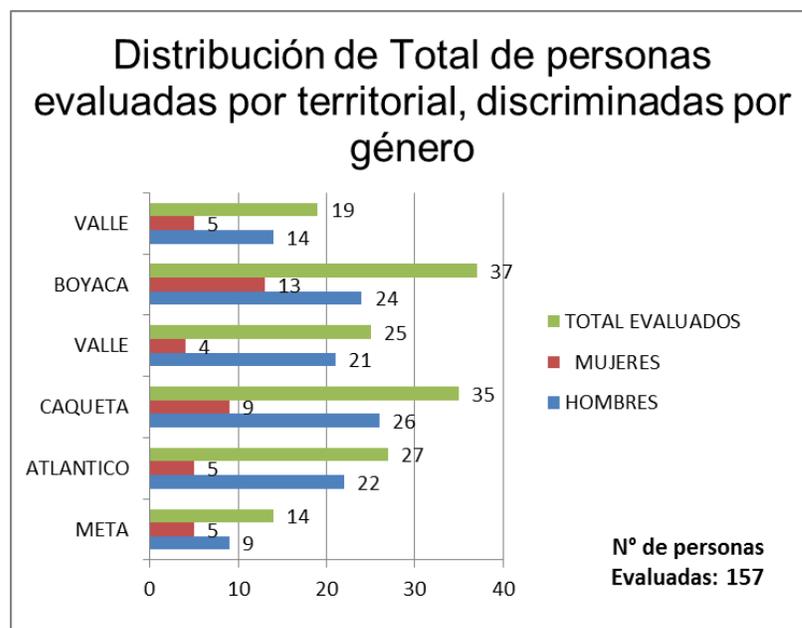


PROCESOS PUBLICOS Y ABIERTOS ENERO A NOVIEMBRE 2012 INSTITUTO COLOMBIANO DE DESARROLLO RURAL-INCODER			
TERRITORIAL	HOMBRES	MUJERES	TOTAL EVALUADOS
SANTANDER	56	11	67
CAUCA	57	24	81
AMAZONAS	9	4	13
VAUPES	7	5	12
CAQUETA	35	11	46
AMAZONAS	9	2	11
META	29	10	39
ARAUCA	39	13	52
CESAR	30	6	36
ATLANTICO	25	4	29
QUINDIO	38	18	56
	334	108	442





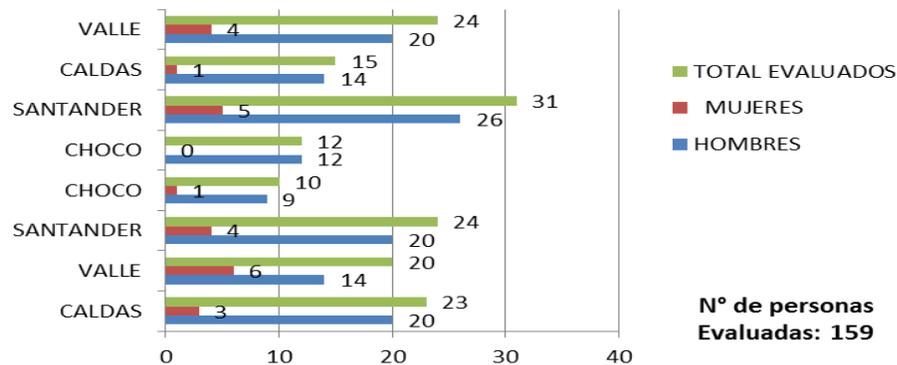
PROCESOS PUBLICOS Y ABIERTOS ENERO 2012 A NOVIEMBRE 2012 INSTITUTO GEOGRAFICO AGUSTIN CODAZZI-IGAC			
TERRITORIAL	HOMBRES	MUJERES	TOTAL EVALUADOS
META	9	5	14
ATLANTICO	22	5	27
CAQUETA	26	9	35
VALLE	21	4	25
BOYACA	24	13	37
VALLE	14	5	19
	116	41	157



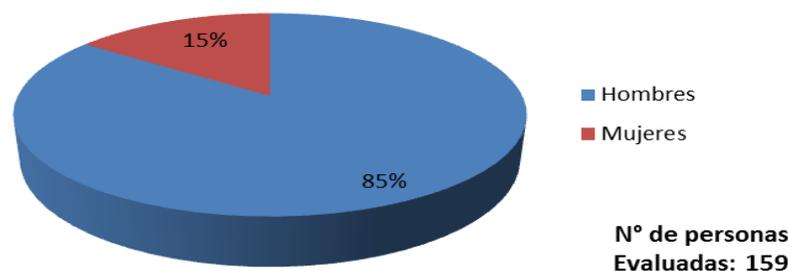


PROCESOS PUBLICOS Y ABIERTOS ENERO 2012 A NOVIEMBRE 2012 INSTITUTO COLOMBIANO AGROPECUARIO-ICA			
TERRITORIAL	HOMBRES	MUJERES	TOTAL EVALUADOS
CALDAS	20	3	23
VALLE	14	6	20
SANTANDER	20	4	24
CHOCO	9	1	10
CHOCO	12	0	12
SANTANDER	26	5	31
CALDAS	14	1	15
VALLE	20	4	24
	135	24	159

### Distribución de Total de personas evaluadas por territorial, discriminadas por género

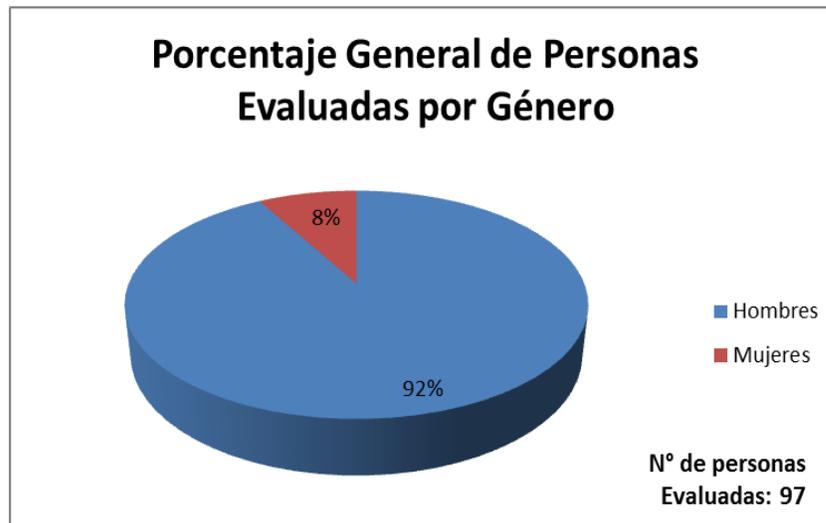
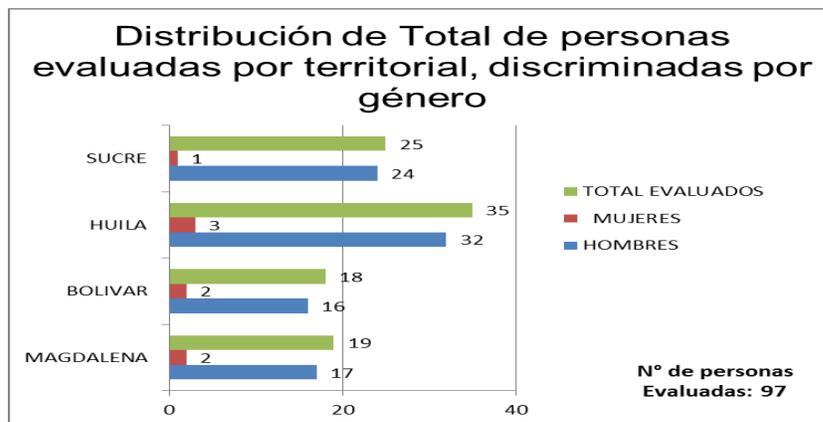


### Porcentaje General de Personas Evaluadas por Género



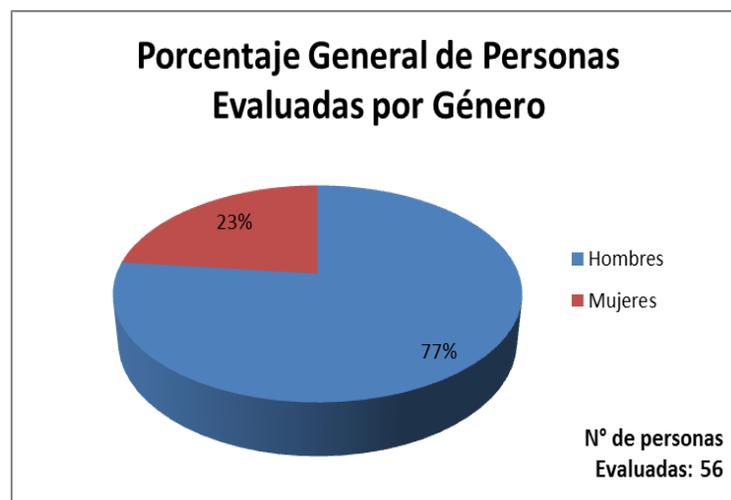
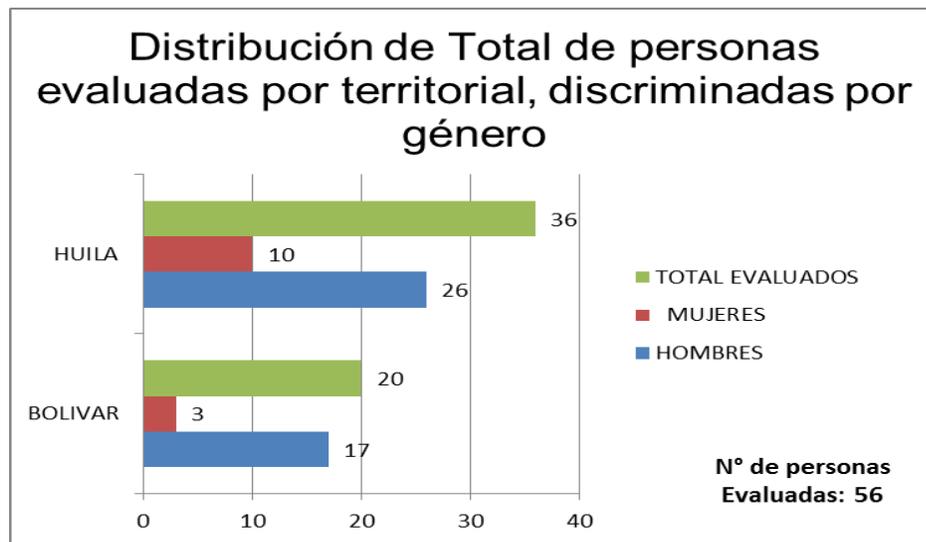


PROCESOS PUBLICOS Y ABIERTOS ENERO 2012 A NOVIEMBRE 2012 INSTITUTO NACIONAL DE VIAS-INVIAS			
TERRITORIAL	HOMBRES	MUJERES	TOTAL EVALUADOS
MAGDALENA	17	2	19
BOLIVAR	16	2	18
HUILA	32	3	35
SUCRE	24	1	25
	89	8	97





PROCESOS PUBLICOS Y ABIERTOS ENERO 2012 A NOVIEMBRE 2012 ESCUELA SUPERIOR DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA-ESAP			
TERRITORIAL	HOMBRES	MUJERES	TOTAL EVALUADOS
BOLIVAR	17	3	20
HUILA	26	10	36
	43	13	56





## GRUPO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Proyecto	Porcentaje Avance en Tiempo	Porcentaje Ejecución Proyecto
Asesorar a los ciudadanos en temas referentes a las políticas del Departamento, a través de los diversos canales de atención.	100%	100,00%
Administrar el Sistema de Quejas y Reclamos del Departamento	100%	100,00%
Promover en el DAFP la implementación de un modelo de servicio acorde con el Sistema de Gestión de la Calidad	100%	100,00%
<b>Total</b>	<b>100%</b>	<b>100,00%</b>

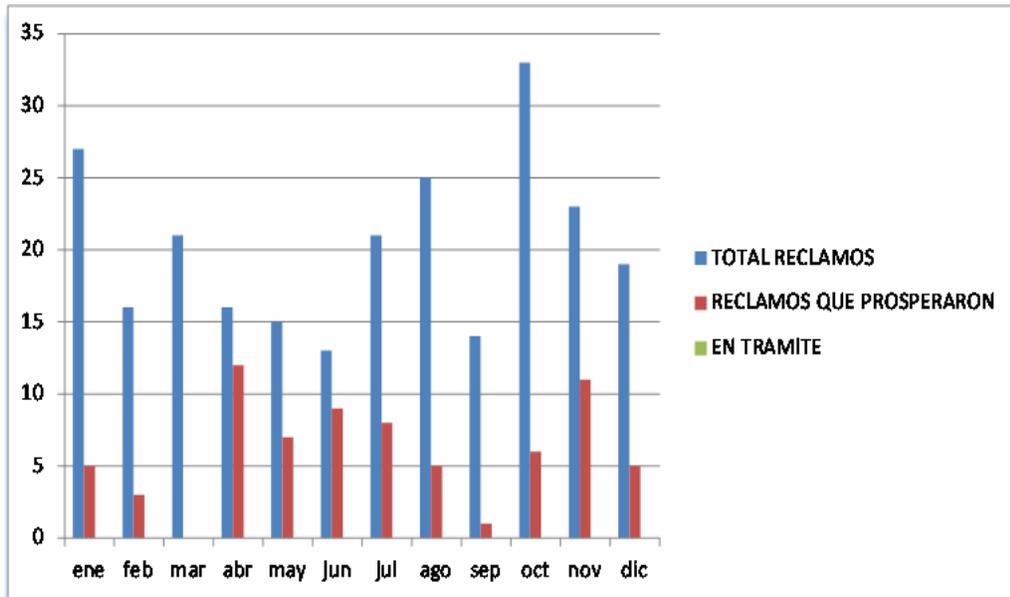
Fuente: SIPLAN. Porcentajes acumulados al mes de diciembre de 2012.

Los proyectos del Grupo de Atención al Ciudadano, presentan a diciembre de 2012, el 100% de cumplimiento de todas las metas establecidas, evidenciadas en: se atendieron 22.708 peticiones en términos legales por los diferentes canales de atención, el Centro de Documentación atendió 413 requerimientos de información y/o documentación, se coordinó con las áreas misionales la orientación y asesoría a los usuarios sobre las políticas emitidas por el DAFP, mediante Chat, foros virtuales y redes sociales, así como los otros canales de atención, y se respondieron en los tiempos establecidos las quejas y reclamos que presentan nuestros Ciudadanos en los tiempos establecidos por la norma.

## QUEJAS Y RECLAMOS

Durante el año 2012 se recibieron 52.044 peticiones por los diferentes canales de atención en el Departamento de las cuales se recibieron 243 reclamos (manifestaciones de inconformidad frente al servicio del Departamento) es decir, 0,46% frente al total de las peticiones recibidas.

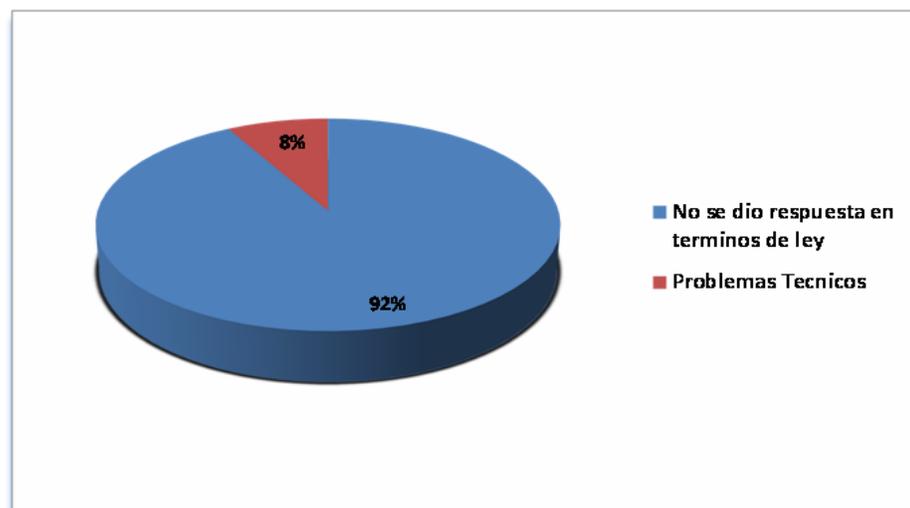
En 70 de las 243 reclamaciones el reclamante tuvo la razón. Es decir, frente a las peticiones que recibió el Departamento dio respuesta fuera de términos en un porcentaje del 0,13%.



	ene	feb	mar	abr	may	jun	jul	ago	sep	oct	nov	dic	TOTAL 2012
TOTAL RECLAMOS	27	16	21	16	15	13	21	25	14	33	23	19	243
RECLAMOS QUE PROSPERARON	5	3	0	12	7	9	8	5	1	6	11	5	72
EN TRAMITE	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

### MOTIVOS QUE LLEVARON A LOS USUARIOS A PRESENTAR RECLAMOS 2012

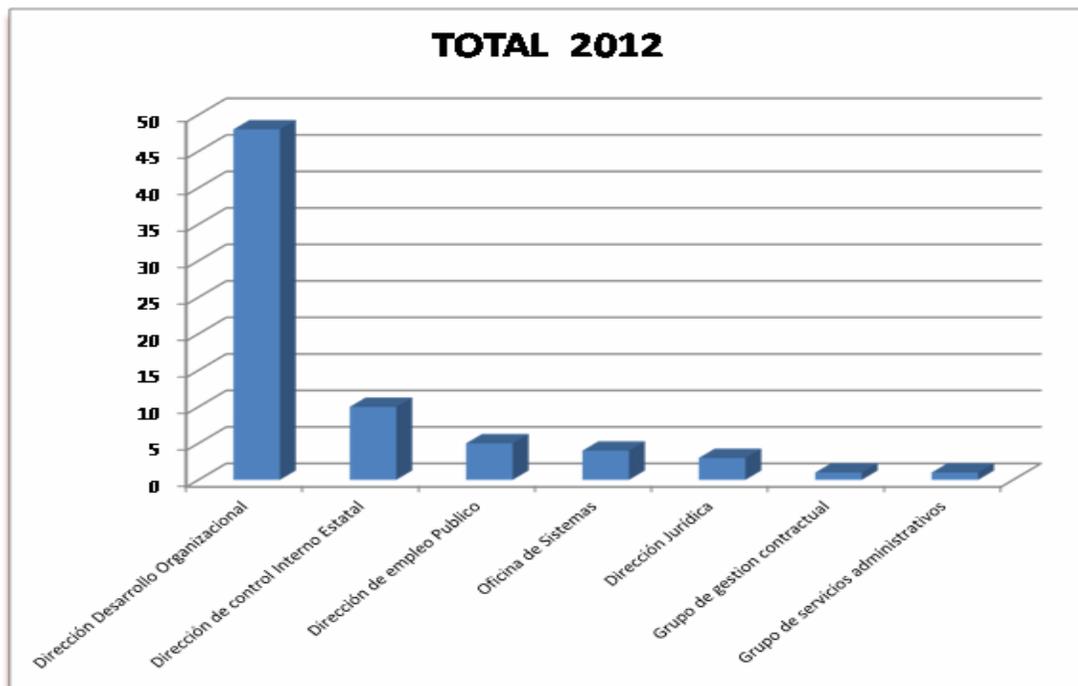
En el 2012 las causas de los reclamos fueron: Incumplimiento de los términos de ley para dar respuesta a peticiones (67/72); e inconvenientes técnicos con el portal web (4/72), y (1/72) por congestión en el conmutador.





Porcentaje de reclamos que prosperaron por vencimiento de términos por área durante el 2012.

El área con mayor número de reclamos que prosperaron por vencimiento de términos fue la Dirección de Desarrollo Organizacional con 48 peticiones vencidas, correspondientes al (71,64%) del total de los reclamos que prosperaron en el 2012. En segundo lugar la Dirección de Control Interno y Racionalización de Trámites con 10 (14,92%), seguida de la Dirección de Empleo Público con 5 (7,46%), la Dirección Jurídica con 3 (4,47%) y finalmente en quinto lugar el Grupo de Gestión Contractual con 1 (1,49%).





### COMPARATIVO RECLAMOS AÑO 2011-2012

2011	2012
<ul style="list-style-type: none"><li>•Enero: Dos (2) de los cuales prosperó uno (1)</li><li>• Febrero: Uno (1) y Prosperó</li><li>• Marzo: Seis (6) de los cuales prosperaron Dos (2)</li><li>•Abril: Cuatro (4) de los cuales prosperaron dos (2)</li><li>•Mayo: Cinco (5) no prosperó ninguno (0)</li><li>•Junio: Once (11) de los cuales prosperaron dos (2)</li><li>•Julio: Ocho (8) de los cuales prosperaron tres (3).</li><li>• Agosto: Quince (15) y Prosperaron seis (6)</li><li>• Septiembre: Dieciséis (16) de los cuales prosperaron Dos (2)</li><li>•Octubre: Ocho (8) de los cuales prosperaron Cuatro (4)</li><li>•Noviembre: Catorce (14) de los cuales prosperaron siete (7)</li><li>•Diciembre: Dieciséis (16) de los cuales prosperó uno (1)</li><li>•Total reclamos 2011 (106) y prosperaron (31)</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>•Enero: Veintisiete (27) de los cuales prosperaron cinco (5).</li><li>• Febrero Dieciséis (16) de los cuales prosperaron tres (3)</li><li>• Marzo: Veintiuno (21) de los cuales no prospero ninguno (0)</li><li>•Abril: Dieciséis (16) de los cuales prosperaron doce (12)</li><li>•Mayo: Quince (15) de los cuales prosperaron siete (7)</li><li>•Junio: Trece (13) de los cuales prosperaron nueve (9)</li><li>•Julio: Veintiuno (21) de los cuales prosperaron Ocho (8).</li><li>• Agosto Veinticinco (25) de los cuales prosperaron cinco (5)</li><li>• Septiembre: Catorce (14) de los cuales prosperó uno (1)</li><li>•Octubre: Treinta y tres (33) de los cuales prosperaron seis (6)</li><li>•Noviembre: Veintitrés (23) de los cuales prosperaron once (11)</li><li>•Diciembre: Diecinueve (19) de los cuales prosperaron tres (3)</li><li>•Total reclamos 2012 (243) y prosperaron (70)</li></ul>

Como resultado de la comparación se estableció un incremento del 229% en los reclamos recibidos en el 2012 frente al año 2011 y un aumento del 225% en los reclamos que prosperaron en el 2012 con relación al año anterior.



## **QUEJAS**

Durante la vigencia 2012 se presentaron dos (2) quejas, así:

El 25 de enero se presentó queja contra un funcionario de la Dirección de Empleo Público, radicado 20122060192102; y el 23 de noviembre fue radicada la segunda contra una funcionaria del Grupo de Gestión Humana, radicación No. 2012900004702

En el primer caso los hechos sobre los cuales el ciudadano fundamentó la queja carecían de coherencia, y razones que ameritarán el inicio de acciones en contra de dicho funcionario, en consecuencia se procedió a dar por escrito la correspondiente respuesta al quejoso con comunicado externo No. 2012204002220-1 del 13 de febrero, y al archivo de la misma.

Con respecto a la queja presentada en el mes de noviembre contra una funcionaria del Grupo de Gestión Humana, a la fecha se encuentra en indagación Preliminar, etapa previa a investigación disciplinaria, con el fin de determinar las circunstancias de tiempo, modo y lugar en que ocurrieron los hechos.

## **ACCIONES REALIZADAS PARA MEJORAR EL SERVICIO**

La Oficina de Control Interno, la Oficina de Atención al ciudadano y la Dirección Jurídica, realizaron una jornada de socialización sobre prevención del daño antijurídico y la responsabilidad, derechos y deberes de los servidores públicos.

En cumplimiento de lo establecido por la ley 1437 de 2011, nuevo código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, elaboró la Resolución No. 638 del 27 de agosto de 2012, por la cual se modifica el reglamento interno para el trámite de peticiones, quejas y recursos, que hoy regula esta materia en el DAFP.

Como consecuencia del incumplimiento de términos legales, capacitó a 101 funcionarios del DAFP en los temas regulados en la Resolución N° 638 de 2012 y la importancia del autocontrol y el compromiso de brindar un buen servicio a todos nuestros clientes, dicha actividad tuvo lugar durante los días 19 al 24 de septiembre de 2012 y se generaron planes de mejoramiento y con acciones a las que se les hará seguimiento en el primer trimestre del 2013.



## GRUPO GESTIÓN HUMANA

Proyecto	Porcentaje Avance en Tiempo	Porcentaje Ejecución Proyecto
Fortalecer el Proceso de Gestión del Talento Humano conforme a los lineamientos establecidos por la Dirección	✓ 100%	⚠ 91,20%
Coordinar y velar por los temas administrativos y normativos relacionados con la gestión de personal.	✓ 100%	✓ 99,47%
Planear y promover una estrategia integral alineada con el cambio, la innovación y la transformación organizacional	✓ 100%	✓ 100,00%
Fortalecer la cultura de la prevención y manejo de los riesgos en el entorno laboral a través de la promoción del programa de Salud Ocupacional.	✓ 100%	✗ 82,40%
Mejorar la calidad de vida laboral de los funcionarios del Departamento, mediante el Programa de Bienestar	✓ 100%	✗ 80,20%
Administración de novedades del personal y pagos oportunos de: (nomina, prestaciones sociales, parafiscales, bonos pensionales), acorde con la norma vigente.	✓ 100%	✓ 100,00%
Consolidar el Plan Institucional de Capacitación, como eje para el desarrollo de competencias laborales de los Funcionarios del DAFP	✓ 100%	✓ 100,00%
<b>Total</b>	✓ <b>100%</b>	⚠ <b>93,54%</b>

Fuente: SIPLAN. Porcentajes acumulados al mes de diciembre de 2012.

A 31 de diciembre de 2012, los proyectos de esta dependencia fueron actualizados oportunamente y reflejan una ejecución conjunta del 93,54%. En los proyectos relacionados a continuación se observa un cumplimiento en gestión del 100%: 1. Coordinar y velar por los temas administrativos y normativos relacionados con la gestión de personal, 2. Planear y promover una estrategia integral alineada con el cambio, la innovación y la transformación organizacional, 3. Administración de novedades del personal y pagos oportunos de (nómina, prestaciones sociales, parafiscales, bonos pensionales), acorde con la norma vigente y 4. Consolidar el Plan Institucional de Capacitación, como eje para el desarrollo de competencias laborales de los Funcionarios del DAFP.

No obstante, en los siguientes proyectos aunque muestran una buena ejecución no se alcanzó el 100% de cumplimiento de las metas establecidas: 1. Fortalecer el Proceso de Gestión del Talento Humano conforme a los lineamientos establecidos por la Dirección (91%), 2. Fortalecer la cultura de la prevención y manejo de los riesgos en el entorno laboral a través de la promoción del Programa de Salud Ocupacional (82%), y 3. Mejorar la calidad de vida laboral de los funcionarios del Departamento, mediante el Programa de Bienestar (80%).



## GRUPO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA

Proyecto	Porcentaje Avance en Tiempo	Porcentaje Ejecución Proyecto
Realizar la ejecución, seguimiento y evaluación de la gestión de las áreas asociadas al proceso.	✓ 100%	✓ 100,00%
Gestionar las actividades relacionadas con el plan anual de contratación de la entidad.	✓ 100%	✓ 97,20%
<b>Total</b>	✓ <b>100%</b>	✓ <b>98,20%</b>

Fuente: SIPLAN. Porcentajes acumulados al mes de diciembre de 2012.

Los proyectos del Grupo de Gestión Administrativa al finalizar la vigencia 2012 lograron un 98,2% de ejecución, reflejado en la prestación oportuna y adecuada de los servicios del Área de Almacén y Servicios Generales, así como el seguimiento y evaluación periódica de ésta.

Igualmente, se refleja en las gestiones de las actividades relacionadas con la elaboración, ejecución y seguimiento del Plan Anual de Contratación de la Entidad; así como la evaluación de la gestión, determinando el nivel de economía y uso eficiente de los recursos presupuestales y el cumplimiento a las disposiciones legales sobre contratación pública.

## GRUPO DE GESTIÓN FINANCIERA

Proyecto	Porcentaje Avance en Tiempo	Porcentaje Cumplimiento Proyecto
Gestionar el presupuesto de funcionamiento e inversión del Departamento.	✓ 100%	✓ 99,30%
Gestionar las actividades del Grupo de Gestión Financiera	✓ 100%	✓ 100,00%
Desarrollar el proyecto de aprendizaje para el Grupo de Gestión Financiera relacionado con los módulos del SIIF II, verificando y actualizando los formatos a utilizar.	✓ 100%	✓ 100,00%
<b>Total</b>	✓ <b>100%</b>	✓ <b>99,67%</b>

Fuente: SIPLAN. Porcentajes acumulados al mes de diciembre de 2012.

A diciembre de 2012, los proyectos del Grupo de Gestión Financiera muestran un porcentaje de cumplimiento del 99,67%, evidenciado en la gestión del presupuesto de funcionamiento e inversión del Departamento, en la realización de actividades de apoyo del Comité de Contratación y evaluación de las ofertas en desarrollo de las convocatorias públicas o licitaciones, acorde con la normatividad vigente y las directrices del Departamento, y en general, acorde con las funciones propias del Grupo de Gestión Financiera.

Se destaca la ejecución del Proyecto de Aprendizaje en Equipo donde participaron todos los funcionarios del Grupo de Gestión Financiera, desde el 2 de abril al 30 de noviembre de 2012,



cuyo impacto ha sido la eliminación de seis (6) formatos en físico, que se generan por el SIIF: F 004 PR GF Comprobante de Egreso; F 006 PR GF Registro para elaboración orden de pago; F 007 PR GF Nota de Contabilidad; F 008 PR GF Orden de Pago; F 009 PR GF Planilla de Pagos; F 010 PR GF Planilla de Pagos de Nómina.

Con este proyecto se logró garantizar el registro de información en el SIIF, mejorar la calidad de la información ingresada y dar mayor cumplimiento a las disposiciones legales. Igualmente, se verificaron y actualizaron los procedimientos para: Ejecución del Gasto; Ingresos y Conciliación Bancaria; Cierre Contable; Generación de Informes y Estados Financieros

## GRUPO DE GESTIÓN DOCUMENTAL

Proyecto	Porcentaje Avance en Tiempo	Porcentaje Ejecución Proyecto
Actualización de las Tablas de Retención Documental del DAFP, con el fin de garantizar la conservación de memoria documental del DAFP.	✓ 100%	✗ 86,00%
Gestionar las actividades propias del Archivo Central del Departamento	✓ 100%	✓ 100,00%
Gestionar las actividades de recepción, radicación y distribución de solicitudes y demás documentos externos (entrada y salida), como proceso del programa de gestión documental enmarcados en la Política Ambiental	✓ 100%	✓ 100,00%
<b>Total</b>	✓ <b>100%</b>	✓ <b>95,10%</b>

Fuente: SIPLAN. Porcentajes acumulados al mes de diciembre de 2012.

Al finalizar la vigencia 2012, el Grupo de Gestión Documental presenta un 95,10% de cumplimiento en la ejecución de los proyectos a cargo, evidenciado en la ejecución del cronograma de visitas por áreas, donde se orientó y asesoró para la revisión, actualización y validación de las TRD propuesta, acorde a los cambios y la unificación de los códigos asignados a las series y sub-series. La aprobación de las TRD fue realizada en Comité de Archivo realizado el 28 de diciembre de 2012.

Es preciso mencionar que el seguimiento a la aplicación de las TRD en cada área se realizará a partir del mes de febrero de 2013.

Así mismo, se realizó la atención de consulta y préstamo de la documentación del archivo central y se diseñó el formato para realizar el inventario de las transferencias documentales. Se elaboró el cronograma de transferencias documentales para el 2012 y fueron recibidas y verificadas las transferencias documentales, las cuales se ubicaron en la estantería del archivo central, de acuerdo con la estructura orgánica del DAFP, rotulando las cajas para facilitar la consulta.

Finalmente, se gestionaron todas las actividades de recepción, radicación y distribución de solicitudes y demás documentos externos (entrada y salida), como proceso del programa de gestión documental enmarcados en los lineamientos de la Política Ambiental del DAFP.



### **3. AVANCES SISTEMA DE GESTIÓN**

#### **3.1. DESEMPEÑO DE LOS PROCESOS**

En este capítulo se describen las mejoras que se realizaron a los doce (12) procesos del Sistema de Gestión del Departamento.

##### **PROCESO DE FORMULACIÓN DE LA POLÍTICA**

Se actualizó el mapa de riesgos y se modificaron los formatos de identificación de riesgos, análisis de controles existentes y acciones de control.

##### **PROCESO DE INSTRUMENTALIZACIÓN DE LA POLÍTICA**

Se modificaron los riesgos redefiniendo causas y acciones de control, efectos, consecuencias y se hicieron variaciones en los indicadores.

##### **PROCESO DE ASESORÍA Y ORIENTACIÓN**

En el transcurso del año 2012, el Proceso de Asesoría y Orientación ajustó su caracterización, sus procedimientos, sus guías, instructivos y manuales, así como sus respectivos formatos. Esto con el fin de dar cumplimiento al mejoramiento continuo del proceso, y teniendo en cuenta la Resolución 368 de 2012.

##### **PROCESO DE MEDICIÓN Y ANÁLISIS**

En el transcurso del año, se revisó y ajustó la caracterización del Proceso y procedimientos, así como también se ajustó el mapa de riesgos, guías y formatos. Este ejercicio se realizó para dar cumplimiento a la modalidad de Auditorías Combinadas que adelantó el Departamento.

##### **PROCESO DE ADMINISTRACIÓN DE LA TECNOLOGÍA INFORMÁTICA**

Se incorporó al sistema el Catálogo de servicios ofrecidos por el Proceso; se realizaron modificaciones al procedimiento de soporte técnico que cambió su nombre por el de incidencias y solicitudes. Se ajustaron el objetivo, las generalidades y las actividades desarrolladas. El mapa de riesgos fue modificado en cuanto a reducción de riesgos, redefinición de causas, controles y acciones de control; además de variaciones en los efectos y consecuencias.

Se actualizó el procedimiento de Gestión de Incidencias y Solicitudes con la eliminación del formato Medición de la Calidad en el Servicio de Soporte Técnico para realizar la encuesta a través del correo electrónico.

##### **PROCESO DE APOYO JURÍDICO Y REPRESENTACIÓN JUDICIAL**

Durante el 2012 no se hicieron ajustes a este proceso.



## **PROCESO DE DIFUSIÓN DE LA POLÍTICA**

Durante la vigencia 2012 fue actualizada la caracterización del Proceso de Difusión; la caracterización del Mapa de Riesgos; se cambió el procedimiento para la definición y desarrollo de estrategias de difusión de las políticas públicas; igualmente, se actualizó el Plan de Difusión para incluir todos los proyectos, estrategias y medios de difusión que requieren todas las Direcciones Técnicas.

## **PROCESO DE GESTIÓN FINANCIERA**

Fueron realizados cambios durante la vigencia 2012 a los procedimientos de Ejecución del Gasto y el de Generación de Informes y Estados Financieros. Igualmente, fueron eliminados seis (6) formatos del proceso teniendo en cuenta que los reportes los genera el SIIF II Nación.

## **PROCESO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA**

En la vigencia 2012 se actualizó la Matriz de Infraestructura y los formatos de Acta de Aprobación de Pólizas y el de Estudios Previos. Igualmente, se actualizó la caracterización del Mapa de Riesgos.

## **PROCESO DE GESTIÓN DOCUMENTAL**

Durante la vigencia de 2012 fueron actualizados los procedimientos para el control de documentos; control de registros para transferencias documentales primarias y secundarias; control de registros para archivos de gestión; correspondencia externa; consulta y préstamo de documentos. Así mismo, fue actualizada la Guía Tutorial de ORFEO y la Guía para elaboración y actualización de documentos y actualizados los formatos para la Tabla de Retención Documental – TRD y para la solicitud de cambios y control a la documentación.

## **PROCESO DE DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO**

A diciembre de 2012, se ajustaron y actualizaron el Manual de Calidad, la Encuesta de Comunicaciones y el Mapa de Riesgos del Subproceso de Comunicaciones. Adicionalmente, se crearon el formato de Planeación de Proyectos y se agregó el Manual de Imagen Institucional DAFP enviado por la Presidencia de la República.

Durante la vigencia 2012, se actualizaron el Portafolio de Productos y Servicios, la caracterización del Subproceso de Comunicaciones, la Matriz y el Plan de Comunicaciones y la Guía relacionada con el Portal Sirvo a mí país.



## PROCESO DE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

Durante diciembre, el Grupo de Gestión Humana realizó la actualización del formato de Análisis y Cumplimiento de Requisitos y los procedimientos de Ingreso y Permanencia, y Retiro.

De la misma forma, en la vigencia 2012 se ajustaron la Caracterización del Proceso, los procedimientos, formatos y el Mapa de Riesgos.

### 3.2. MEDICIÓN DE LOS INDICADORES

A continuación se describe el estado de actualización de los Indicadores por Proceso con corte a 31 de Diciembre de 2012.

#### PROCESO DE FORMULACIÓN DE LA POLÍTICA

PROCESO	TIPO DE INDICADOR	NOMBRE	FRECUENCIA	ESTADO	ANÁLISIS
Formulación de la Política	Eficacia	Número de Políticas públicas Formuladas por el DAFP.	Anual	Desactualizado	El objetivo del indicador es establecer la cantidad de políticas públicas formuladas por el Departamento durante el año. La meta es 1 política por año. El indicador en el 2012 no ha sido actualizado.
	Eficiencia	Tiempo empleado en la formulación de la Política.	Anual	Desactualizado	El objetivo del indicador es establecer el tiempo empleado en la formulación de la política. La meta son cuatro meses. El indicador no ha sido actualizado.
	Efectividad	Grado de cumplimiento de todos los requisitos del producto en la política pública formulada.	Anual	Desactualizado	El objetivo del indicador es contemplar el cumplimiento completo de los requisitos del producto establecido por el DAFP en las políticas formuladas, la meta es del 100%. En el 2012 no se tienen datos.

Fuente: Avance indicadores de proceso - Carpeta Calidad\_Dafp. diciembre de 2012.

#### PROCESO DE DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO

PROCESO	TIPO DE INDICADOR	NOMBRE	FRECUENCIA	ESTADO	ANÁLISIS
Direccionamiento Estratégico	Eficacia	Cumplimiento de las metas institucionales en los planes, programas y proyectos sectoriales.	Trimestral	Actualizado	Mide el cumplimiento en el reporte de información de los indicadores en el aplicativo Sismeg. A 31 de diciembre, se mostró un avance de 90% de los indicadores actualizados frente al número de indicadores registrados. El indicador requiere una revisión respecto a las variables que se tienen en cuenta y su pertinencia.
	Eficacia	Oportunidad en la ejecución de los planes programas y proyectos del DAFP.	Mensual	Actualizado	Mide el porcentaje de avance en la gestión institucional de acuerdo a lo reportado en el aplicativo Siplan. A la fecha, refleja un avance porcentual del 97,89 en la Gestión del DAFP frente a una meta del 100%. Este indicador es pertinente, pero requiere una revisión de la forma de medición y las variables planteadas.

Fuente: Avance indicadores de proceso - Carpeta Calidad\_Dafp. diciembre de 2012.



## PROCESO DE INSTRUMENTALIZACIÓN DE LA POLÍTICA

PROCESO	TIPO DE INDICADOR	NOMBRE	FRECUENCIA	ESTADO	ANÁLISIS
Instrumentalización de la Política	Eficacia	Grado de cumplimiento de las actividades asociadas al proceso de instrumentalización	Anual	Desactualizado	La meta del 90% que se tiene establecida para este indicador ha sido superada con el 100% desde los meses de marzo hasta noviembre de 2012. El objetivo del indicador es determinar el grado de cumplimiento de las actividades asociadas al proceso de Instrumentalización.
	Eficiencia	Oportunidad en la ejecución de las actividades asociadas al proceso de instrumentalización	Anual	Desactualizado	El objetivo del indicador es determinar los tiempos de ejecución de las actividades asociadas al proceso de instrumentalización y tiene establecida una meta del 90%. Los resultados hasta noviembre presentan un porcentaje de cumplimiento del 100%.
	Efectividad	Calidad en la Instrumentalización de la política realizada por el DAFP	Semestral	Desactualizado	El objetivo del indicador es conocer el nivel de satisfacción sobre los instrumentos de operacionalización de la Política. El grado de satisfacción se establece cuando se reciba la encuesta sobre los instrumentos elaborados este año. La meta no se ha establecido y no se presentan datos a diciembre de 2012.

Fuente: Avance indicadores de proceso - Carpeta Calidad\_ Dapf. diciembre de 2012.

## PROCESO DE ASESORÍA Y ORIENTACIÓN

PROCESO	TIPO DE INDICADOR	NOMBRE	FRECUENCIA	ESTADO	ANÁLISIS
Asesoría y Orientación	Eficiencia	Tiempo promedio empleado en eventos de asesoría	Trimestral	Desactualizado	En la práctica, no se puede hacer una medición real porque no hay ni instrumentos, ni registros históricos válidos del tiempo utilizado. Por ahora se mantiene el esquema de colocar datos ficticios a partir de percepciones de quien consolida la información. A junio de 2012 se ha empleado en promedio por asesoría, 60 minutos, dando cumplimiento a la meta establecida para el indicador.
	Eficacia	Cobertura de los servicios de asesoría del DAFP	Semestral	Desactualizado	El indicador debe ser mejorado para que su medición efectivamente aporte al proceso. A junio se han atendido el 100% de las asesorías solicitadas, dando cumplimiento a la meta establecida para el indicador.
	Efectividad	Grado de satisfacción de las asesorías del DAFP	Anual	Desactualizado	La fuente de información del indicador son las encuestas de satisfacción del cliente. Éstas deberán mejorarse para que el indicador sea efectivo. A junio, el indicador presenta un avance del 100% frente a la meta establecida del 80%.

Fuente: Avance indicadores de proceso - Carpeta Calidad\_ Dapf. diciembre de 2012.



### PROCESO DE DIFUSIÓN DE LA POLÍTICA

PROCESO	TIPO DE INDICADOR	NOMBRE	FRECUENCIA	ESTADO	ANÁLISIS
Difusión de la Política	Eficacia	Grado de satisfacción de las entidades frente a la Difusión del DAFP	Anual	Desactualizado	Esta medición esta pendiente hasta la publicación del Informe de Pecepción del Cliente (Encuesta de Verificación del Sservicio) que presentará la Oficina Asesora de Planeación.
	Eficiencia	Optimización de recursos en el desarrollo del Plan de Difusión	Mensual	Desactualizado	Está pendiente la medición desde Julio a Noviembre de 2012. La meta establecida es de 5, a junio de 2012 el avance fue de 3,33.
	Efectividad	Ejecución del Plan de Difusión	Trimestral	Desactualizado	Está pendiente la medición del tercer trimestre. La meta establecida es del 100% la cual se cumplió de enero a Junio en un 100%

Fuente: Avance indicadores de proceso - Carpeta Calidad\_ Dafp. diciembre de 2012.

### PROCESO DE APOYO JURÍDICO Y REPRESENTACIÓN JUDICIAL

PROCESO	TIPO DE INDICADOR	NOMBRE	FRECUENCIA	ESTADO	ANÁLISIS
Apoyo Jurídico y Representación Judicial	Eficacia	Grado de cumplimiento de las actividades asociadas al proceso.	Mensual	Actualizado	La meta del indicador es 100% y el objetivo es derteminar el cumplimiento de las actividades asociadas al proceso. El resultado durante el año se ubicó entre 69% y 78%
	Eficiencia	Oportunidad en la ejecución de las actividades asociadas al proceso	Mensual	Actualizado	El objetivo del indicador es determinar los tiempos de ejecución de las activades asociadas al proceso. La meta que se ha establecido es del 100%. El rango de gestión del 2012 fue de 64%.

Fuente: Avance indicadores de proceso - Carpeta Calidad\_ Dafp. diciembre de 2012.

### PROCESO DE GESTIÓN DOCUMENTAL

PROCESO	TIPO DE INDICADOR	NOMBRE	FRECUENCIA	ESTADO	ANÁLISIS
Gestión Documental	Eficiencia	Seguimiento a las transferencias documentales primarias	Anual	Actualizado	La meta del Indicador es >= 90%. Sin embargo la evaluación de este indicador es anual, y a la fecha no se ha realizado su medición.
	Eficacia	Correspondencia recibida	Mensual	Actualizado	La meta del indicador es >=95%, refelando durante todo el año un 100%; por ello se hace necesario redefinirlo.

Fuente: Avance indicadores de proceso - Carpeta Calidad\_ Dafp. diciembre de 2012.



## PROCESO DE GESTIÓN HUMANA

PROCESO	TIPO DE INDICADOR	NOMBRE	FRECUENCIA	ESTADO	ANÁLISIS
Gestión Humana	Eficacia	Salud Ocupacional	Bimestral	Desactualizado	Mide el número de actividades de este plan realizadas frente a las programadas. Para el V bimestre de 2012, el indicador mostraba un avance de 67% frente a una meta del 100%, relacionado con la realización de 4 de las 6 actividades programadas para el periodo analizado. La dependencia complementa la medición de este tema por medio de la Encuesta de Satisfacción de Bienestar y Salud Ocupacional creada en agosto de 2012.
	Eficacia	Capacitación	Bimestral	Desactualizado	Evalúa el cumplimiento del cronograma relacionado con las capacitaciones del DAFP. En el V bimestre de 2012, el indicador reflejaba un 100% de cumplimiento de las actividades de capacitación.
	Eficacia	Bienestar Social	Bimestral	Desactualizado	Muestra el avance respecto a las actividades programas de Bienestar Social. Para los meses de septiembre y octubre de 2012, el indicador muestra un 100% de ejecución de las actividades de Bienestar.
	Efectividad	Contribución a la mejora del desempeño laboral	Semestral	Desactualizado	Presenta los resultados obtenidos en la Encuesta de Evaluación del Impacto de la Capacitación, respecto a la percepción de los servidores que han recibido capacitaciones en cuanto a la contribución de las mismas a la mejora del desempeño en: el Saber, Saber Hacer y Ser. A la fecha, se encuentran registrados los datos para el I semestre de 2012, de la muestra tomada de Servidores a los que se les aplicó la Evaluación de Impacto de la Capacitación, el 64% de los encuestados percibió que los conocimientos adquiridos contribuyen en mayor medida a mejorar su desempeño laboral en cuanto al Saber Hacer. De igual manera, el 33% de los funcionarios consideran que las capacitaciones aportan para mejorar en el saber y otro porcentaje igual 33% opinan que se mejora el Ser.

Fuente: Avance indicadores de proceso - Carpeta Calidad\_Dafp. diciembre de 2012.

## PROCESO DE ADMINISTRACIÓN DE LA TECNOLOGÍA INFORMÁTICA

PROCESO	TIPO DE INDICADOR	NOMBRE	FRECUENCIA	ESTADO	ANÁLISIS
Administración de la Tecnología Informática	Eficacia 1	Porcentaje de solicitudes resueltas	Mensual	Desactualizado	El objetivo del indicador es identificar el comportamiento de los resultados de las mediciones de los soportes técnicos registrados a través del help desk, a fin de determinar su grado de cumplimiento frente a la meta establecida. Los resultados durante el año superaron la meta establecida del 90%.
	Eficacia 2	Ejecución de las metas asociadas a los proyectos inscritos en el Plan de Calidad	Trimestral	Desactualizado	Este indicador determina el nivel de cumplimiento de las metas asociadas a los proyectos inscritos en el plan de calidad a fin de hacer seguimiento y ajustar el desarrollo de los mismos. El resultado es acumulativo y en el tercer trimestre el proceso registró un avance del 66,11%.
	Eficiencia	Grado de eficiencia en la prestación del soporte técnico	Mensual	Desactualizado	El objetivo del indicador es medir el grado de eficiencia en la solución de los solicitudes de soporte técnico. Los resultados durante el año han superado la meta del 85% establecida.
	Efectividad	Solución efectiva del servicio de soporte técnico	Mensual	Desactualizado	Este indicador mide la percepción de los usuarios sobre efectividad de la solución del soporte técnico prestado para determinar su grado de cumplimiento frente a la meta establecida del 85%. Los resultados hasta noviembre están por encima de este porcentaje.

Fuente: Avance indicadores de proceso - Carpeta Calidad\_Dafp. diciembre de 2012.



## MEDICIÓN Y ANÁLISIS

PROCESO	TIPO DE INDICADOR	NOMBRE	FRECUENCIA	ESTADO	ANÁLISIS
Medición y Análisis	Eficiencia 2	Métodos adecuados y oportunos	Mensual	Desactualizado	La fórmula de cálculo del indicador no es clara. El indicador no está arrojando información útil para el proceso. A junio el indicador presenta un avance del 99%, superior a la meta establecida del 95%.
	Eficiencia 3	Oportunidad de las acciones de mejoramiento	Trimestral	Desactualizado	Se considera que el indicador es pertinente. A junio el indicador presenta un avance pobre del 28%, frente a la meta establecida del 100%.
	Eficacia	Porcentaje de Reportes de Mejoramiento diligencias, derivados de las quejas y reclamos formulados contra el Departamento	Trimestral	Desactualizado	Se considera que el indicador es pertinente, pero debe trasladarse el indicador al Proceso de Asesoría y Orientación. A junio el indicador presente un avance deficiente el 3% frente a la mete establecida del 100%.
	Eficiencia	Porcentaje de tiempo empleado en la respuesta a las quejas y reclamos formulados contra el Departamento.	Trimestral	Desactualizado	El indicador es pertinente, pero debe trasladarse al Proceso de Asesoría y Orientación. A junio de 2012 el indicador presenta un avance del 100% frente a la meta establecida del 85%.
	Efectividad	Quejas y reclamos recurrentes	Trimestral	Desactualizado	El indicador es pertinente, pero ¿qué estamos haciendo con los resultados? El indicador debe trasladarse al Proceso de Asesoría y Orientación. A junio el indicador arroja que se presentaron 26 quejas y reclamos recurrentes, reflejando deficiencias dado que la meta es 0 unidades.

Fuente: Avance indicadores de proceso - Carpeta Calidad\_ Dafp. diciembre de 2012.

## PROCESO DE GESTIÓN FINANCIERA

PROCESO	TIPO DE INDICADOR	NOMBRE	FRECUENCIA	ESTADO	ANÁLISIS
Gestión Financiera	Eficacia	Porcentaje de ejecución presupuestal	Mensual	Actualizado	La meta del indicador es $\geq 95\%$ ACUMULADO y a Diciembre 31 de 2012 presentó un avance de 94,49%. El indicador es pertinente.
	Eficiencia	Ejecución del Programa Anual Mensualizado de Caja - PAC	Mensual	Actualizado	La meta del indicador es $\geq 95\%$ y a Diciembre 31 de 2012 presentó un avance de 81,56%. Estos resultados fueron afectados, entre otros; porque faltaron los actos administrativos para el pago de prestaciones a exfuncionarios y nómina para el reconocimiento de compensatorios como horas extras, los beneficiarios del pago de sentencias no presentaron los documentos para la liquidación y pago, la apertura de procesos de contratación que por lo escaso del tiempo se declararon desiertos.

Fuente: Avance indicadores de proceso - Carpeta Calidad\_ Dafp. diciembre de 2012.

## PROCESO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA

PROCESO	TIPO DE INDICADOR	NOMBRE	FRECUENCIA	ESTADO	ANÁLISIS
Gestión Administrativa	Eficiencia	Oportunidad en la ejecución del Plan Anual de Contratación	Trimestral	Desactualizado	El indicador es pertinente, pero no ha sido actualizada la medición del tercer y cuarto trimestres. La meta fijada es igual al 100%.
	Eficacia	Ejecución Plan Anual de Contratación	Trimestral	Desactualizado	El indicador determina el nivel de ejecución de Plan Anual de Contratación; sin embargo, no fue realizada la medición del tercer y cuarto trimestres. La meta $\geq 97\%$ ACUMULADO.

Fuente: Avance indicadores de proceso - Carpeta Calidad\_ Dafp. diciembre de 2012.



## 4. PERCEPCIÓN DEL CLIENTE

Con el fin de adoptar acciones para mejorar la prestación del servicio, el Departamento Administrativo de la Función Pública - DAFP cuenta con un sistema de medición que le permite percibir el grado de satisfacción del cliente interno y externo respecto a los productos y servicios que ofrece.

Por esta razón para el cuarto trimestre de 2012, se tuvo en cuenta la calificación de las encuestas de Evaluación del Servicio y de Verificación del Servicio aplicadas en los meses de octubre, noviembre y diciembre de 2012. Estas encuestas se aplicaron, con la periodicidad establecida, a las Instituciones Públicas del orden nacional y territorial, a los Servidores Públicos y a los Ciudadanos que requirieron los productos y servicios por oferta o demanda.

A continuación se presenta el informe consolidado, el cual contiene la ficha de cada encuesta, los resultados presentados en gráficos e histogramas de frecuencia, así como las recomendaciones, sugerencias y temas en los cuales les gustaría recibir capacitación.

### 4.1. ENCUESTA DE VERIFICACIÓN DEL SERVICIO

Teniendo en cuenta la información suministrada por cada uno de los Clientes Externos del Departamento con respecto a la Verificación del Servicio, a continuación se realiza la descripción de los principales aspectos observados en las encuestas diligenciadas durante el periodo de octubre a diciembre de 2012:

#### FICHA TÉCNICA

<b>METODOLOGÍA:</b>	La evaluación de la Encuesta de Verificación del Servicio se realizó de acuerdo a la información suministrada por cada una de las Áreas respecto a las Entidades y Funcionarios Capacitados por el DAFP.
<b>TEMAS:</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>-Evaluación de Contenido, Metodología, Utilidad y Aplicabilidad de las Capacitaciones brindada por el DAFP.</li><li>-Evaluación del Facilitador o Docente.</li><li>-Temas de interés para recibir capacitación</li><li>-Observaciones</li></ul>
<b>FECHA DE APLICACIÓN:</b>	Octubre a diciembre de 2012
<b>PERÍODO EVALUADO:</b>	Cuarto Trimestre de 2012
<b>POBLACIÓN ENCUESTADA:</b>	245 Clientes

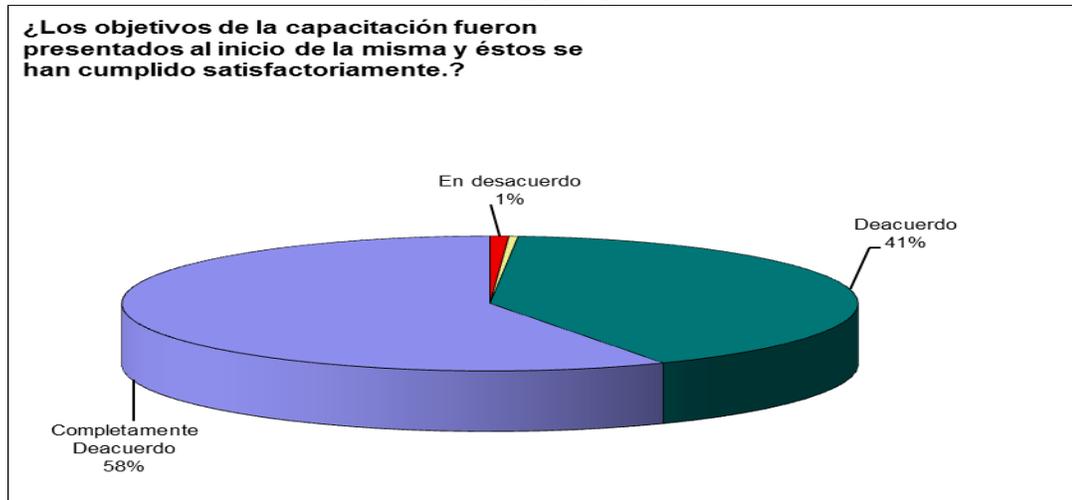
Fuente: Encuestas Verificación del Servicio. Octubre a diciembre de 2012

## ASPECTOS EVALUADOS

### Evaluación del Contenido.

Con respecto a la pregunta de si los objetivos fueron presentados al inicio de la capacitación y si éstos se han cumplido satisfactoriamente, el **58%** de los clientes respondieron estar **Completamente de Acuerdo**, el **41%** está **De Acuerdo**, el **1%** afirma estar **En Desacuerdo** (Ver Gráfico 1).

**Gráfico 1**



Fuente: Encuesta de Verificación del Servicio. Octubre a Diciembre 2012.

Ante la afirmación de si los contenidos de la capacitación responden a los objetivos planteados y satisfacen las expectativas de la misma. El **56%** de los clientes estuvo **Completamente de Acuerdo**, un **43%** **De Acuerdo**, el **1%** en **Desacuerdo**, (Ver Gráfico 2).

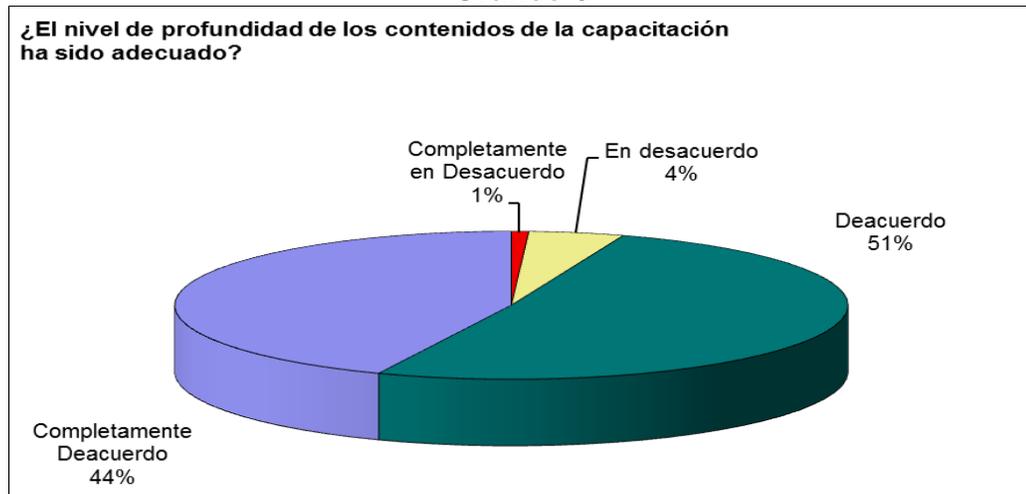
**Gráfico 2**



Fuente: Encuesta de Verificación del Servicio. Octubre a Diciembre 2012.

Igualmente, frente a la consulta relacionada con el nivel de profundidad de si los contenidos de la capacitación han sido adecuados, el **44%** respondió estar **Completamente de Acuerdo**, el **51% De Acuerdo**, el **4%** en **Desacuerdo**, el **1%** mostró estar **Completamente en Desacuerdo**, (Ver gráfico 3).

**Gráfico 3**

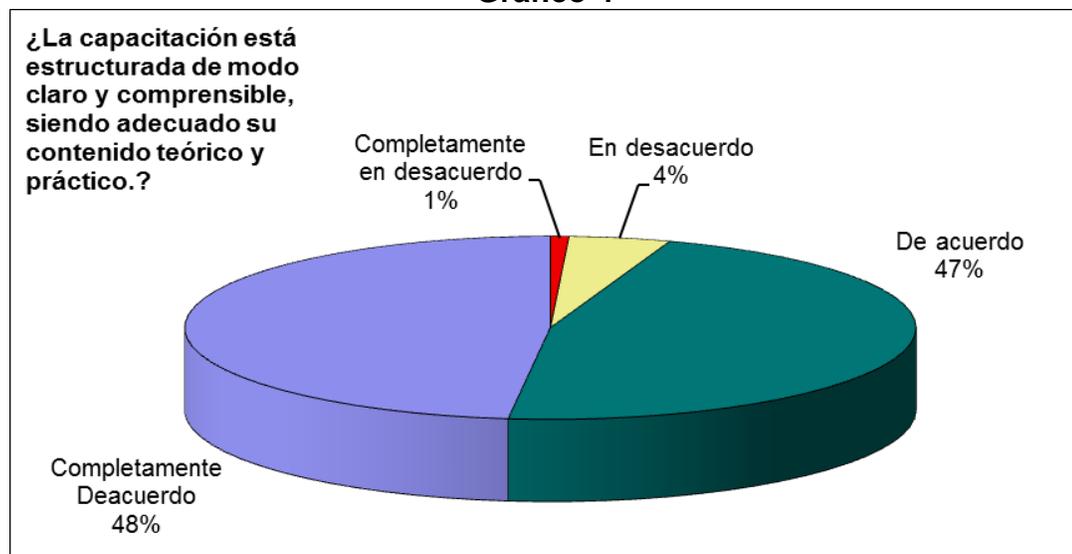


Fuente: Encuesta de Verificación del Servicio. Octubre a Diciembre 2012.

### Evaluación de la Metodología

Acercas de la metodología utilizada en las capacitaciones, si estuvo estructurada de modo claro y comprensible, siendo coherente su contenido teórico y práctico, el **48%** respondió estar **Completamente de Acuerdo**, el **47% De Acuerdo**, el **4%** manifestó estar **en Desacuerdo**, y el **1%** manifestó estar **Completamente en Desacuerdo** (ver gráfico 4)

**Gráfico 4**

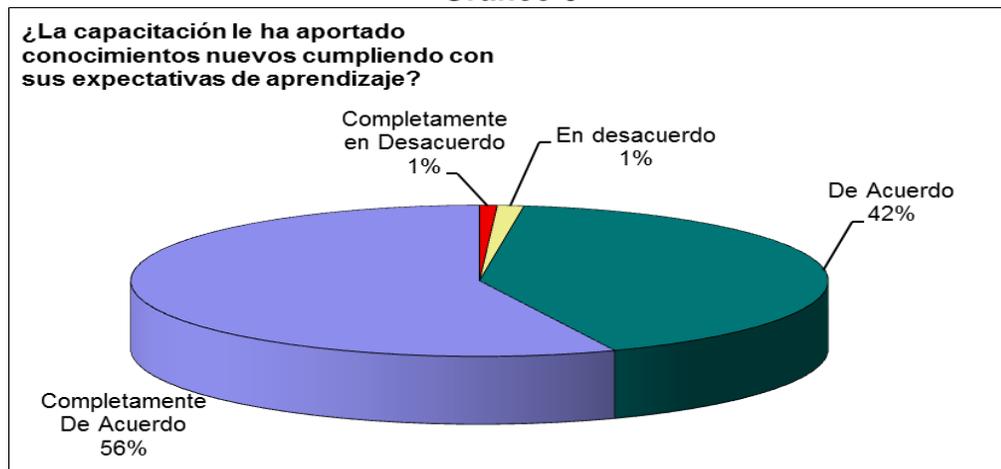


Fuente: Encuesta de Verificación del Servicio. Octubre a Diciembre 2012.

## Evaluación de la Utilidad y Aplicabilidad

En la pregunta: si la capacitación le ha aportado conocimientos nuevos, cumpliendo con sus expectativas de aprendizaje, el **56%** de los clientes respondieron estar **Completamente de Acuerdo**, el **42%** está **De Acuerdo**, el **1%** afirma estar **En Desacuerdo** y el **1%** afirma estar **Completamente en Desacuerdo**. (Ver Gráfico 5).

Gráfico 5



Fuente: Encuesta de Verificación del Servicio. Octubre a Diciembre 2012.

Respecto a si los conocimientos adquiridos son útiles y aplicables en el campo personal o laboral como herramienta para la mejora, el **59%** expresó estar **Completamente de Acuerdo**, el **38%** estuvo **de Acuerdo**, el **2%** expresó estar en **Desacuerdo** y el **1%** restante afirma estar **Completamente en Desacuerdo**. (Ver Gráfico 6).

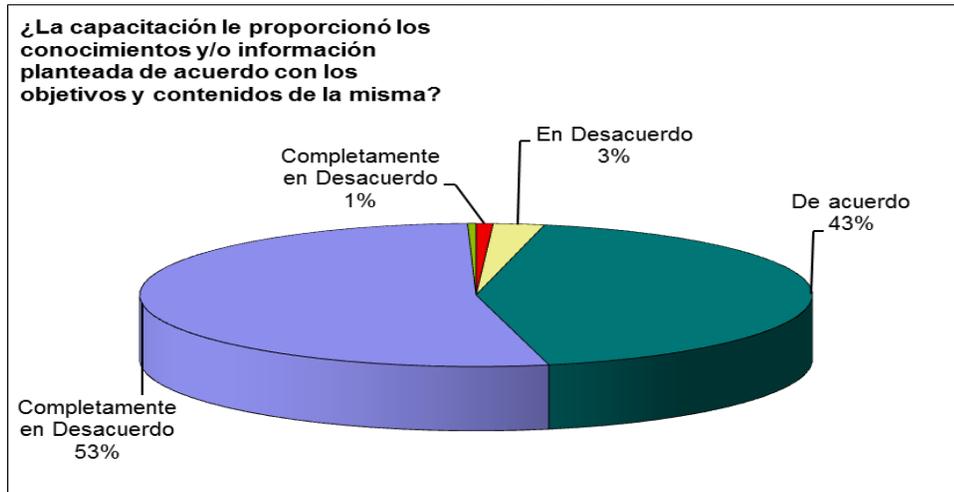
Gráfico 6



Fuente: Encuesta de Verificación del Servicio. Octubre a Diciembre 2012.

En la pregunta referente a si la capacitación le proporcionó los conocimientos y/o información planteada de acuerdo con los objetivos y contenidos de la misma, los clientes respondieron **53%** **Completamente de Acuerdo**, el **43%** **De Acuerdo**, el **3%** afirmó estar **En Desacuerdo** y el **1%** expresó estar **Completamente en Desacuerdo**. (Ver gráfico 7)

**Gráfico 7**

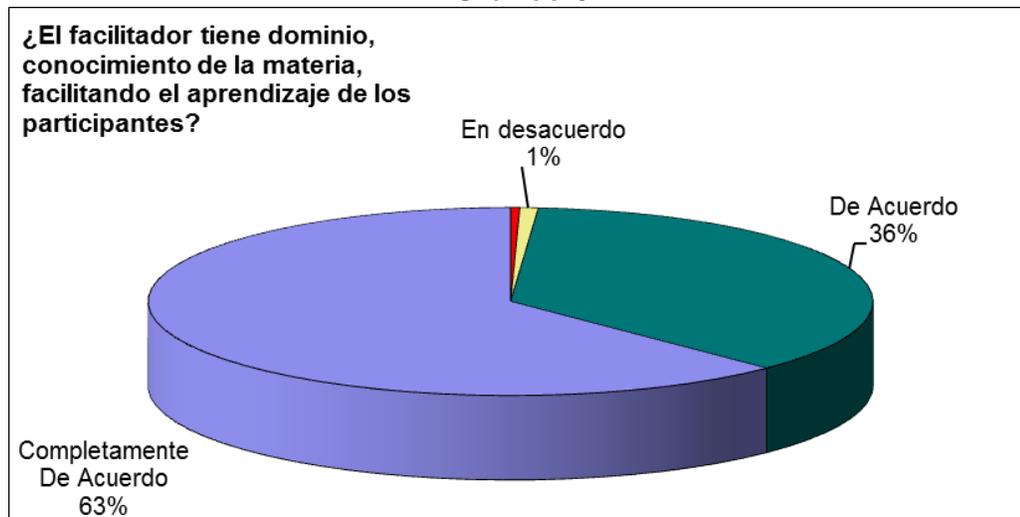


Fuente: Encuesta de Verificación del Servicio. Octubre a Diciembre 2012.

### Evaluación del Facilitador o Docente

El 63% contestó estar **Completamente de Acuerdo** en que el Facilitador tuvo conocimiento de la materia, facilitando el aprendizaje de los participantes, el **36%** del cliente externo respondió estar **De Acuerdo** y el 1% afirmó estar en **Desacuerdo**. (Ver gráfico 8)

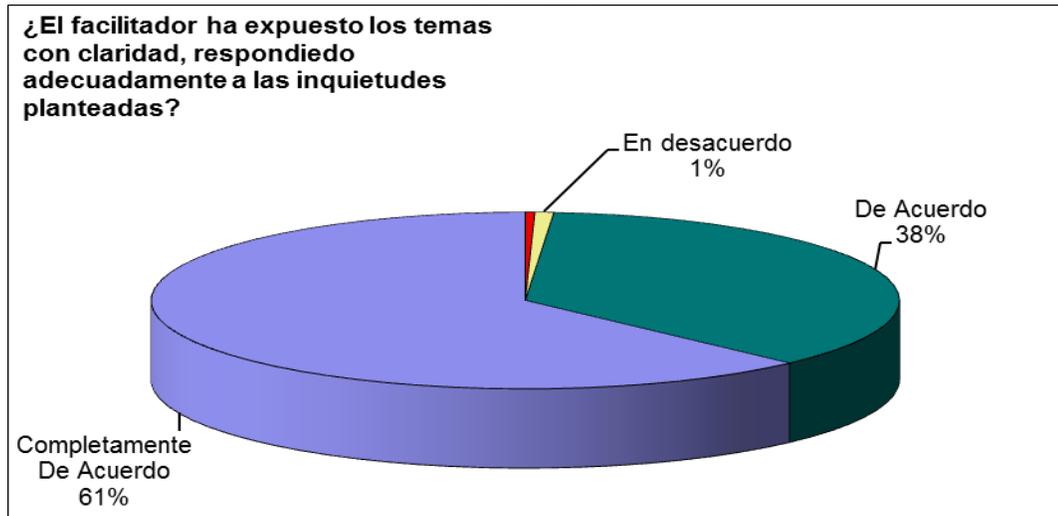
**Gráfico 8**



Fuente: Encuesta de Verificación del Servicio. Octubre a Diciembre 2012.

En relación con la consulta de si el Facilitador ha expuesto los temas con claridad, respondiendo adecuadamente a las inquietudes planteadas, el **61%** de los clientes expresó estar **Completamente de Acuerdo**, el **38%** del cliente externo afirmó estar **De Acuerdo**, y el 1% afirmó estar en **Desacuerdo** (Ver Gráfico 9)

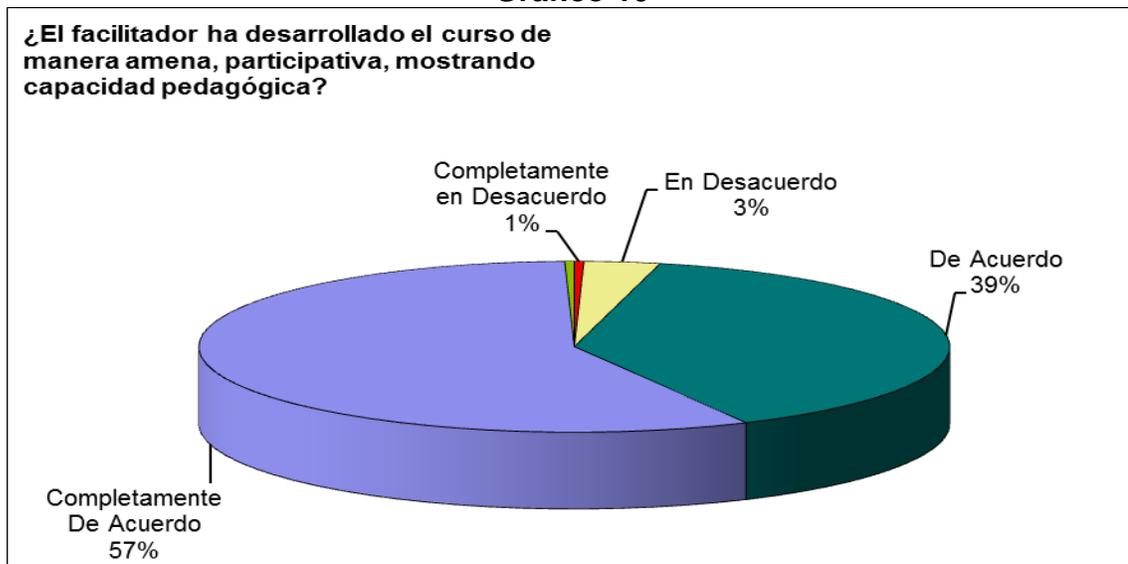
**Gráfico 9**



Fuente: Encuesta de Verificación del Servicio. Octubre a Diciembre 2012.

Finalmente, en la pregunta: El Facilitador ha desarrollado el curso de manera amena, participativa, mostrando capacidad pedagógica, en la cual el **57%** respondió estar **Completamente de Acuerdo**, el **39%** **De Acuerdo**, el **3%** **en Desacuerdo**, y el **1%** afirmó estar **Completamente en Desacuerdo** (Ver gráfico 10)

**Gráfico 10**



Fuente: Encuesta de Verificación del Servicio. Octubre a Diciembre 2012.

### **Temas en que a los Clientes les gustaría recibir Capacitación.**

Frente a los temas que los clientes describieron como interesantes para recibir capacitación por parte del DAFP, se representan en el siguiente cuadro:



ENTIDAD	TEMAS
Contraloría General de la Republica	Lo demás módulos del SIGEP
Telebucaramanga	Tipos de contratos a reportar
PONAL	Profundizar en jefe de recursos humanos Rol de Recursos Humanos
CAPRECOM	De los demás módulos cuando los implementen.
INGEOMINAS	Enfatizar en cargue de hojas de vida y contratos.
Comisión de Regulación de Comunicaciones	SIGEP Complementariedad SGC - MECI
Migración Colombia	Indicadores de Impacto
Ministerio de Relaciones Exteriores	Actas Informes Gestión Mapa de Riesgos, Anticorrupción
Sanatorio de Agua Dios	Profundizar en carrera administrativa Educación Quiero hoja de requerimientos de esta capacitación. Volver a inducir el tema Procesos Disciplinarios Un curso de computación. Pensiones Evaluación de Desempeño Normatividad En manejo de computación
Corporación Autónoma Regional de Santander	Actualización Administración de Personal
Instituto Tolimense de Formación Técnica Profesional	En contratación
Fuerza Aérea Colombiana - DGSM	Ingreso contraseñas personal - En ocasiones no pueden ingresar
Min. Hacienda	Modificaciones, Prórrogas
Defensa Civil Colombiana	Sobre desvinculación, y Bienes y Rentas
Alcaldía de Paratebueno	Adición, modificación, suspensiones de contratos Vinculación y desvinculación de personal
Defensa Civil Colombiana	Adición, desvinculación
Gobernación de Cauca	Clima y ambiente organizacional MECI - NTCGP 1000 SIG Reformas del Estado Empleo Público Situaciones Administrativas Trámites Modernización

Fuente: Encuesta de Verificación del Servicio. Octubre a Diciembre 2012

## Observaciones y Recomendaciones

Así como presentan agradecimientos, los clientes externos igualmente manifiestan sus observaciones, por ello, es importante resaltar los puntos considerados reiterativos a la hora de la prestación del servicio. Estos puntos al igual que en los temas de capacitación se les debe practicar un seguimiento, con el fin de aumentar cada vez más la satisfacción de nuestros clientes:



ENTIDAD	OBSERVACIONES
PONAL	El tiempo es corto y más si se empieza tarde. Solicito respetuosamente iniciar a la hora indicada.
	Por favor coordinar unidas a las entidades para ser más práctico el taller
INGEOMINAS	Si fuera posible una capacitación en la entidad para oficina de contratación.
INPEC	Tener un tutorial
Sanatorio de Agua Dios	Muy Importante de Informar
	Que el sitio donde se dé la charla sea adecuado y se visualice mejor.
	El sitio donde dicten la charla sea el adecuado y se pueda visualizar mejor.
	Faltó puntualidad y logística
	Mal preparado, empezó tarde, la logística pésima a raíz de eso el conferencista no rindió.
	Que cada uno lo practicamos. Se necesita otro refuerzo.
	Evaluación de Desempeño
	No saber manejar computador
	El sitio de la capacitación
	Un documento privado se convierte un documento público.
	Auditorio muy poco ventilado
	¿Las personas no tienen los medios que hacen?
	No está hecha para todos los niveles
	Muy poco tiempo para la capacitación. Debería hacerse un taller práctico.
Siempre seremos mejores cuando se nos capacita	
Ojalá se repita	
Fuerza Aérea Colombiana - DGSM	Muy Bien
Defensa Civil Colombiana	Felicito al instructor, presenta dominio y disposición.
Alcaldía de Paratebuena	Que se realicen las capacitaciones a partir de las 10:00 am. Entidad apartada de Bogotá.
	Sugiero que las capacitaciones no sean programadas tan temprano, venimos de lejos.
Defensa Civil Colombiana	Me parece importante hacer la práctica con la teoría en el tiempo.
Gobernación de Cauca	La capacitación fue de excelente nivel y debe efectuarse con periodicidad.
	Muy claro en su exposición, corto el tiempo.
	Excelente capacitación, excelente manejo del tema.
	Muchas gracias
	Gracias por el acompañamiento
Universidad Pedagógica Tecnológica de Colombia	Personalizada

Fuente: Encuesta de Verificación del Servicio. Octubre a Diciembre 2012.



#### 4.2. ENCUESTA DE EVALUACIÓN DEL SERVICIO

El Departamento Administrativo de la Función Pública - DAFP aplica la Encuesta de Evaluación del Servicio, para conocer la percepción de los visitantes de cada una de las áreas sobre el servicio ofrecido.

Entre los meses de octubre, noviembre y diciembre de 2012, al DAFP acudieron **1.350** visitantes.

#### Resultados consolidados de Octubre a diciembre de 2012.

##### FICHA TÉCNICA

<b>METODOLOGÍA:</b>	La tabulación de la Encuesta de Evaluación del Servicio se realizó de acuerdo a la información suministrada por los usuarios y ciudadanos que visitaron cada una de las áreas, con respecto a los servicios que ofrece el DAFP.
<b>TEMAS:</b>	Conocimiento y Dominio del Tema Claridad del Servidor Tiempo de Respuesta Actitud y Disposición
<b>FECHA DE APLICACIÓN:</b>	Octubre, noviembre y diciembre de 2012.
<b>PERÍODO EVALUADO:</b>	Octubre, noviembre y diciembre de 2012.
<b>POBLACIÓN ENCUESTADA:</b>	<b>1.385</b> encuestados

Fuente: Encuesta de Evaluación del Servicio. Octubre, Noviembre y Diciembre de 2012.



## Número de Visitantes

ÁREA	TOTAL VISITANTES
	IV Trim. 2012
DIRECCIÓN GENERAL	81
SUBDIRECCIÓN	3
SECRETARIA GENERAL	20
DIR. DESARROLLO ORGANIZACIONAL	245
DIR. EMPLEO PUBLICO	52
DIR. CONTROL INTERNO	40
DIR. JURÍDICA	157
OF. ASESORA DE PLANEACIÓN	7
OF. DE SISTEMAS	77
OF. DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	369
OF. CONTROL INTERNO	2
MERITOCRACIA	22
GRUPO DE GESTIÓN HUMANA	61
GRUPO DE GESTIÓN FINANCIERA	75
GRUPO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA	48
CENTRO DE DOCUMENTACIÓN	52
TRÁMITES	74
ARCHIVO	0
<b>TOTAL DAFF</b>	<b>1385</b>

Fuente: Encuesta de Evaluación del Servicio. Octubre, noviembre y diciembre de 2012.

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



## Conocimiento y dominio del tema

ÁREA	CONOCIMIENTO Y DOMINIO DEL TEMA	
	IV Trim 2012	
	% Bueno	% Para mejorar
DIRECCIÓN GENERAL	100,00%	0,00%
SUBDIRECCIÓN	100,00%	0,00%
SECRETARÍA GENERAL	100,00%	0,00%
DIR. DESARROLLO ORGANIZACIONAL	99,59%	0,41%
DIR. EMPLEO PÚBLICO	98,08%	1,92%
DIR. CONTROL INTERNO	100,00%	0,00%
DIR. JURÍDICA	99,36%	0,64%
OF. ASESORA DE PLANEACIÓN	100,00%	0,00%
OF. DE SISTEMAS	100,00%	0,00%
OF. DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	99,73%	0,27%
OF. CONTROL INTERNO	100,00%	0,00%
MERITOCRACIA	100,00%	0,00%
GRUPO DE GESTIÓN HUMANA	100,00%	0,00%
GRUPO DE GESTIÓN FINANCIERA	100,00%	0,00%
GRUPO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA	100,00%	0,00%
CENTRO DE DOCUMENTACIÓN	100,00%	0,00%
TRÁMITES	100,00%	0,00%
ARCHIVO	0,00%	0,00%
<b>TOTAL DAFP</b>	<b>99,71%</b>	<b>0,29%</b>

**Fuente:** Encuesta de Evaluación del Servicio. Octubre a diciembre de 2012.

El 99,71% 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 0,29% por mejorar.

Para los meses de octubre a diciembre de 2012, el 100% de los visitantes de: Dirección General, Subdirección, Secretaría General, Dirección de Control Interno, Oficina Asesora de Planeación, Oficina de Sistemas, Oficina de Control Interno y los Grupos de Meritocracia, Gestión Humana, Financiera, Administrativa, Centro de Documentación y Trámites percibieron bueno este aspecto.

Por otra parte, con porcentajes bajos por mejorar en este punto se encuentran la Dirección de Desarrollo Organizacional (99,59%), Dirección de Empleo Público (98,08%), Dirección Jurídica (99,36%) y Oficina de Atención al Ciudadano (99,73%).



## Claridad del Servidor

ÁREA	CLARIDAD DEL SERVIDOR	
	IV Trim 2012	
	% Bueno	% Para mejorar
DIRECCIÓN GENERAL	100,00%	0,00%
SUBDIRECCIÓN	100,00%	0,00%
SECRETARIA GENERAL	100,00%	0,00%
DIR. DESARROLLO ORGANIZACIONAL	99,59%	0,41%
DIR. EMPLEO PUBLICO	98,08%	1,92%
DIR. CONTROL INTERNO	100,00%	0,00%
DIR. JURÍDICA	99,36%	0,64%
OF. ASESORA DE PLANEACIÓN	100,00%	0,00%
OF. DE SISTEMAS	100,00%	0,00%
OF. DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	99,73%	0,27%
OF. CONTROL INTERNO	100,00%	0,00%
MERITOCRACIA	100,00%	0,00%
GRUPO DE GESTIÓN HUMANA	100,00%	0,00%
GRUPO DE GESTIÓN FINANCIERA	100,00%	0,00%
GRUPO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA	100,00%	0,00%
CENTRO DE DOCUMENTACIÓN	100,00%	0,00%
TRÁMITES	98,65%	1,35%
ARCHIVO	0,00%	0,00%
<b>TOTAL DAFF</b>	<b>99,64%</b>	<b>0,36%</b>

**Fuente:** Encuesta de Evaluación del Servicio. Octubre a diciembre de 2012.

Con respecto a la claridad del servicio brindado, el 99,64% de los visitantes en el período evaluado considera que el funcionario es claro cuando está dando a conocer sus conocimientos en los temas consultados.

Para el cuarto trimestre de 2012, se evidencia algún grado por mejorar en este aspecto para la Dirección de Desarrollo Organizacional (99,59%), Dirección de Empleo Público (98,08%), Dirección Jurídica (99,36%), Oficina de Atención al Ciudadano (99,73%) y Grupo de Trámites (98,65%). Para el resto de dependencias la satisfacción de los ciudadanos es del 100%.



## Tiempo de respuesta

ÁREA	TIEMPO DE RESPUESTA	
	IV Trim 2012	
	% Bueno	% Para mejorar
DIRECCIÓN GENERAL	100,00%	0,00%
SUBDIRECCIÓN	100,00%	0,00%
SECRETARIA GENERAL	100,00%	0,00%
DIR. DESARROLLO ORGANIZACIONAL	100,00%	0,00%
DIR. EMPLEO PUBLICO	96,15%	3,85%
DIR. CONTROL INTERNO	100,00%	0,00%
DIR. JURÍDICA	100,00%	0,00%
OF. ASESORA DE PLANEACIÓN	100,00%	0,00%
OF. DE SISTEMAS	100,00%	0,00%
OF. DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	100,00%	0,00%
OF. CONTROL INTERNO	100,00%	0,00%
MERITOCRACIA	100,00%	0,00%
GRUPO DE GESTIÓN HUMANA	100,00%	0,00%
GRUPO DE GESTIÓN FINANCIERA	100,00%	0,00%
GRUPO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA	100,00%	0,00%
CENTRO DE DOCUMENTACIÓN	100,00%	0,00%
TRÁMITES	98,65%	1,35%
ARCHIVO	0,00%	0,00%
<b>TOTAL DAFP</b>	<b>99,78%</b>	<b>0,22%</b>

**Fuente:** Encuesta de Evaluación del Servicio. Octubre a diciembre de 2012.

En cuanto al tercer tema evaluado, los resultados muestran que el cuarto trimestre de 2012, el 99,78% de los clientes estiman que el tiempo de respuesta fue "Bueno", y el 0,22% restante señalan que es necesario mejorar.

Las áreas con porcentajes de mejora en cuanto al tiempo de respuesta son: Dirección de Empleo Público (96,15%) y Grupo de Trámites (98,65%).



## Actitud y disposición

ÁREA	ACTITUD Y DISPOSICIÓN	
	IV Trim 2012	
	% Bueno	% Para mejorar
DIRECCIÓN GENERAL	100,00%	0,00%
SUBDIRECCIÓN	100,00%	0,00%
SECRETARIA GENERAL	100,00%	0,00%
DIR. DESARROLLO ORGANIZACIONAL	100,00%	0,00%
DIR. EMPLEO PUBLICO	98,08%	1,92%
DIR. CONTROL INTERNO	100,00%	0,00%
DIR. JURÍDICA	100,00%	0,00%
OF. ASESORA DE PLANEACIÓN	100,00%	0,00%
OF. DE SISTEMAS	100,00%	0,00%
OF. DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	100,00%	0,00%
OF. CONTROL INTERNO	100,00%	0,00%
MERITOCRACIA	100,00%	0,00%
GRUPO DE GESTIÓN HUMANA	100,00%	0,00%
GRUPO DE GESTIÓN FINANCIERA	100,00%	0,00%
GRUPO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA	100,00%	0,00%
CENTRO DE DOCUMENTACIÓN	100,00%	0,00%
TRÁMITES	98,65%	1,35%
ARCHIVO	0,00%	0,00%
<b>TOTAL DAFP</b>	<b>99,86%</b>	<b>0,14%</b>

**Fuente:** Encuesta de Evaluación del Servicio. Octubre a diciembre de 2012.

Con relación a la actitud y disposición de los funcionarios, los resultados revelan que en los meses de octubre a diciembre de 2012, el 99,86% de los visitantes del Departamento percibieron una buena atención y disposición.

Los usuarios consideran que las áreas con porcentajes menores en este aspecto son: Dirección de Empleo Público (98,08%) y Grupo de Trámites (98,65%).

### 4.3. ENCUESTA DEL CLIENTE INTERNO

Es importante anotar que durante el mes de diciembre de 2012 no se diligenció esta encuesta por lo tanto no se presentan resultados de ese mes. La información correspondiente a octubre y noviembre se encuentra en el informe del trimestre anterior.



## CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

- Es necesario que los Líderes de Proceso, recuerden a los Servidores de sus áreas la importancia de la evaluación de los servicios recibidos a través de la Encuesta de Cliente Interno, en pro del sostenimiento de la cultura del mejoramiento continuo. De igual manera, se debe evaluar la causa del bajo nivel de utilización de la Encuesta, evidente durante meses de octubre, noviembre y en especial diciembre de 2012 en donde hubo ni un solo registro.
- Las dependencias deben tener en cuenta los resultados obtenidos en la Encuesta de Verificación del Servicio, para la revisión de los procedimientos y calidad con que se ofrecen los servicios de la Entidad. Así mismo, prestar atención a los temas que los usuarios describieron como interesantes para recibir capacitación por parte del DAFP.
- En cuanto a los resultados de la Encuesta de Evaluación de Servicio, estos reflejan un nivel de satisfacción de los usuarios y ciudadanos que visitaron el Departamento en general del 99% que consideraron “Buena” la prestación del servicio o el producto recibido.

## 5. CONCEPTO SOBRE EL ANÁLISIS EFECTUADO – CONTRALORIA GENERAL DE LA REPÚBLICA

Para la vigencia 2011, la Contraloría General de la República, con fundamento en las facultades otorgadas por el artículo 267 de la Constitución Política, practicó Auditoría Gubernamental con Enfoque Integral, Modalidad Regular, al Departamento Administrativo de la Función Pública - DAFP, a través de la evaluación de los principios de la gestión fiscal: Economía, Eficiencia y Eficacia, con que administró los recursos puestos a su disposición y los resultados de su gestión en las áreas: Gestión misional, contractual, presupuestal y financiera, el examen del Balance General a 31 de diciembre de 2011 y el Estado de Actividad Financiera, Económica, Social y Ambiental, para el período comprendido entre el 1° de enero y el 31 de diciembre del año 2011.

Como resultado del análisis efectuado por la Contraloría General de la República conceptúo que la gestión del Departamento en los procesos auditados, cumple con los principios de economía, eficiencia y eficacia, y asignó una calificación de 94 puntos, lo cual ubica al DAFP en el rango de favorable.

En cuanto a hallazgos: en desarrollo de dicha auditoria, se establecieron nueve (9) hallazgos administrativos, para los cuales se presentó un Plan de mejoramiento el cual se encuentra en ejecución.