

DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE LA FUNCIÓN PÚBLICA

**INFORME DE GESTIÓN
A 31 DE DICIEMBRE DE 2011**

GRUPO DE TRABAJO:

OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN

BOGOTÁ D.C., Enero de 2012

CONTENIDO

	Pág.
INFORME DE GESTIÓN A DICIEMBRE 31 DE 2011	
Porcentaje de cumplimiento o avance de proyectos por áreas.....	3
POLITICA DE FORTALECIMIENTO DE LA CAPACIDAD INSTITUCIONAL.....	5
POLÍTICA ANTITRAMITES.....	6
MODELO ESTANDAR DE CONTROL INTERNO, GESTIÓN DE LA CALIDAD, Y PREMIO NACIONAL DE ALTA GERENCIA.....	7
ACUERDOS DE GESTIÓN DE GERENTES PÚBLICOS, LEY DE CUOTAS, POLÍTICA DE DEMOCRATIZACIÓN DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA Y PLAN INSTITUCIONAL DE CAPACITACIÓN.....	8
APOYO JURÍDICO, PUBLICACIONES, TELETRABAJO Y ESTATUTO DEL TRABAJADOR.....	8
PRESTACION DE SERVICIOS Y ENTREGA DE LOS PRODUCTOS MÁS SOLICITADOS EN LA VIGENCIA 2011.....	9
COOPERACIÓN TÉCNICA INTERNACIONAL.....	9
EJECUCIÓN PRESUPUESTAL.....	10
PROYECTOS DE INVERSIÓN.....	11
INDICADORES METAS DE GOBIERNO – SISMEG 2010 – 2014.....	12
CERTIFICACIÓN DE CALIDAD.....	13
FENECIMIENTO DE CUENTAS.....	13
OFICINA DE CONTROL INTERNO.....	13
ATENCIÓN AL CIUDADANO.....	14
CANALES VIRTUALES.....	15

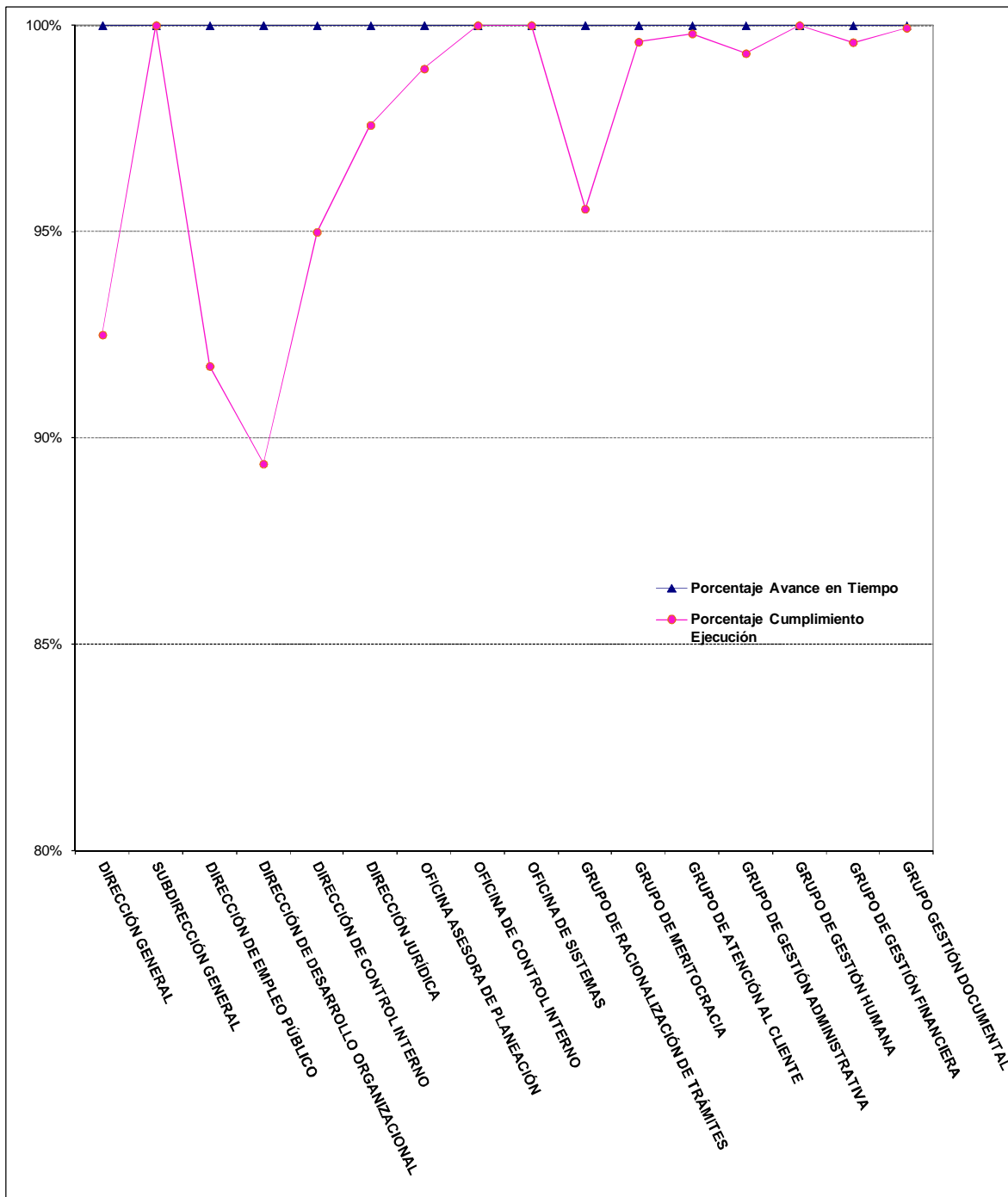
INFORME DE GESTIÓN A DICIEMBRE DE 2011

La vigencia 2011 fue un año muy dinámico para el Departamento, porque además de las responsabilidades de su competencia, este periodo tuvo el ejercicio de dos facultades extraordinarias al Señor Presidente: Ley 1474 de 2011, el cual reglamentó el Estatuto Anticorrupción, y la Ley 1444 de 2011 de Reforma del Estado, las cuales fueron asumidos con un alto grado de compromiso y sentido de responsabilidad por parte de los Servidores de las Áreas Misionales, las oficinas de Control interno, Sistemas, Asesora de planeación y de los Grupos de Apoyo. El cumplimiento de los objetivos institucionales se logró gestionando los recursos humanos, financieros de manera eficaz y eficiente, a través de herramientas como: Sistema de Planeación SIPLAN (Plan de Calidad), el Sistema de Estadísticas, el Sistema de Seguimiento a Metas de Gobierno SISMEG, el mejoramiento continuo del Sistema de Gestión.

En resumen la gestión 2011 del DAFP fue del 97,43% de cumplimiento de los proyectos formulados, el cual se puede apreciar en el siguiente cuadro de avance por Dependencia, así:

PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO O AVANCE DE PROYECTOS		
Dependencia	Porcentaje Avance en Tiempo	Porcentaje Cumplimiento Ejecución
DIRECCIÓN GENERAL	100%	92,50%
SUBDIRECCIÓN GENERAL	100%	100,00%
DIRECCIÓN DE EMPLEO PÚBLICO	100%	91,74%
DIRECCIÓN DE DESARROLLO ORGANIZACIONAL	100%	89,37%
DIRECCIÓN DE CONTROL INTERNO	100%	94,99%
DIRECCIÓN JURÍDICA	100%	97,58%
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN	100%	98,95%
OFICINA DE CONTROL INTERNO	100%	100,00%
OFICINA DE SISTEMAS	100%	100,00%
GRUPO DE RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES	100%	95,55%
GRUPO DE MERITOCRACIA	100%	99,60%
GRUPO DE ATENCIÓN AL CLIENTE	100%	99,80%
GRUPO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA	100%	99,32%
GRUPO DE GESTIÓN HUMANA	100%	100,00%
GRUPO DE GESTIÓN FINANCIERA	100%	99,59%
GRUPO GESTIÓN DOCUMENTAL	100%	99,94%
Promedio de la Entidad	100%	97,43%

Fuente: SIPLAN. Porcentajes acumulados al mes de diciembre de 2011.



A continuación se relacionan por Política, las actividades más relevantes que se han realizado en la vigencia 2011, gracias al trabajo ejecutado con la siguiente Planta de Personal, en total 208 servidores.

PERSONAL CON QUE CONTO EL DAFP EN EL 2011 PARA SU GESTIÓN

EMPLEADOS PÚBLICOS POR NIVEL	
Directivo	9
Asesor	11
Profesional	86
Técnico	18
Asistencial	23
SUBTOTAL	147
CONTRATISTAS	
Contratistas	56
PASANTES	
Pasantes	5
Total	208

Fuente: GGH – Noviembre 30 de 2011

POLITICA DE FORTALECIMIENTO DE LA CAPACIDAD INSTITUCIONAL.

- Reforma del Estado a Nivel Nacional. Durante el 2011 en total se han realizado ciento una (101) intervenciones en entidades nacionales, distribuidas en creaciones, escisiones, fusiones, liquidaciones, supresiones, reformas de nomenclatura, prorrogas de liquidación, reformas de planta de personal y cambios de naturaleza jurídica. La mayor parte de estas intervenciones, cincuenta y cinco (55) correspondieron a la aplicación de la Ley 1444 de 2011. En total se expidieron 89 decretos.
- Apoyo a Procesos de Reestructuración de Entidades Territoriales. Durante el 2011 se han realizado cuarenta y cinco (45) intervenciones en entidades del nivel territorial, distribuidas en reformas de estructura y planta de personal.
- Componente Sistema Nacional de Competencias Laborales para la Administración Pública Colombiana. El Departamento Administrativo de la Función Pública DAFP en coordinación con la ESAP y los diferentes actores de entidades públicas participó en las mesas de concertación de competencias laborales, las cuales concluyeron en el diseño de las normas de competencias de los procesos

transversales de: Talento Humano, Gestión Jurídica Pública, Contratación Estatal y Servicio al Ciudadano. Las normas técnicas y el Proyecto de Decreto que crea el Registro Nacional de Competencias Laborales en los organismos y entidades del orden Nacional y Territorial, el cual se encuentran dispuestos en la página Web del DAFP para recibir observaciones y sugerencias por parte de la ciudadanía.

- El DAFP en coordinación con la ESAP, acordaron el diseño de la Guía de Lenguaje Ciudadano, con el objetivo el brindar herramientas y orientaciones a las entidades públicas, para que la información pública se ofrezca con claridad de lenguaje, en forma comprensible para los ciudadanos y que responda a los intereses de la comunidad, con oportunidad y calidad. La Guía de Lenguaje Ciudadano orientará a las entidades públicas en su comunicación con la ciudadanía y a la fecha se encuentran disponible en la página Web de la entidad para recibir observaciones y propuestas de mejora.

POLÍTICA ANTITRAMITES.

PROYECTO	ESTADO A DICIEMBRE 31/2011
Publicación Trámites Orden Nacional en el Sistema Único de Información de Trámites -SUIT	2.221
Publicación Trámites Orden Territorial en el Sistema Único de Información de Trámites -SUIT	4.622
Trámites racionalizados	692
Procedimiento de Trámites Nuevos creados por Ley	40
Cadenas de Trámites	7

Fuente: SUIT – a diciembre 29 de 2011.

El Departamento en la vigencia 2011, bajo la coordinación de las Altas Consejerías para: El Buen Gobierno y la Eficiencia Administrativa y la Gestión Pública y Privada, participó en la construcción del proyecto de Decreto Antitrámites, en cumplimiento de las facultades extraordinarias que para tal fin le otorgó el Congreso de la República al Señor Presidente, mediante la Ley 1474 de 2011 - Estatuto Anticorrupción y fue expedido como Decreto 19 el 10 de enero de 2012, “por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública”.

A diciembre 31 de 2011, en el marco de esta política se realizaron 105 reuniones con Entidades, Gremios, Grupos Focales, Ciudadanía y Empresarios.

Fueron enviadas 1.200 comunicaciones a Entidades, Gremios, Grupos Focales, Ciudadanía y Empresarios para solicitar información, de las cuales se recibieron 902 propuestas para eliminación o modificación de trámites, regulaciones y procedimientos, clasificadas, así:

391 de Entidades de la Administración Pública
309 de los Gremios
202 por parte de la Ciudadanía.

Existen 2.144 trámites en el Orden Nacional de éstos 1.295 tienen sustento de Ley y a diciembre 31 de 2011 fueron intervenidos 120 trámites.

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

- Modelo Estándar de Control Interno – MECI. En el Orden Nacional reportaron 193 entidades mostrando un 94,96% de avance del sistema. En el orden territorial 2.783 entidades reportaron un avance del 82.18%.
- Las entidades del orden nacional reportaron un 92% de mantenimiento de sus Sistemas de Gestión de la Calidad, para un total de 435 entidades certificadas, así: 174 entidades nacionales certificadas; 212 entidades territoriales certificadas y 49 otras entidades (Privadas, Rama Judicial y Organismos Autónomos).
- Premio Nacional de Alta Gerencia y Banco de Éxitos. El 6 de diciembre a las 4:00 p.m., en ceremonia especial en la Casa de Nariño, el Presidente de la República y la Directora del Departamento Administrativo de la Función Pública, hicieron entrega del Premio Nacional de Alta Gerencia y registro de experiencias exitosas en el Banco de Éxitos de la Administración Pública colombiana, en su versión 2011, escogidas entre 226 experiencias que postularon las entidades, y que fueron analizadas y valoradas por un Comité Evaluador autónomo conformado por altas personalidades del Cuerpo Diplomático, el Sector Empresarial y la Academia, así:

Categoría Nacional: La Defensa Civil Colombiana con su caso Modelo de administración de voluntarios y organizaciones de la defensa civil.

En la categoría Departamental, el Premio fue para la Dirección de Salud Departamental de la Gobernación de Amazonas con el caso Modelo intercultural de atención y prestación de servicios de salud para la población indígena del departamento.

Para la categoría municipal, el Premio fue entregado a la Secretaría de Hacienda del Municipio de Medellín, con la experiencia denominada La gestión de las finanzas en el municipio.

El Comité Evaluador determinó igualmente, conceder menciones especiales e inscribir en el Banco de Éxitos de la Administración Pública Colombiana, a las siguientes experiencias presentadas por estas entidades:

ESE Hospital María Antonia Toro de Elejalde - Frontino, Antioquia, por el caso *Humanización en la prestación de servicios de salud a las comunidades indígenas*; a la Alcaldía Municipal - Santa Rosa del Sur de Bolívar, con *Santa Rosa del Sur con un sistema integrado de gestión articulado y certificado*; a la Alcaldía Municipal de Socorro - Santander, con *Socorro, La Alcaldía 7/24*; a la Gobernación de Antioquia, por *La Oficina Virtual de Catastro*; la Gobernación del Amazonas, por

Gobierno en Línea; Instituto para el Desarrollo de Antioquia-IDEA, por *Internet en Municipios Antioqueños*; el Hospital Militar Central, por *Atención de los heridos de Guerra por el Grupo Avanzado de Apoyo en trauma en el Caguán*; Departamento Administrativo Nacional de Estadística-DANE, con *Registro Único de Damnificados por la Ola Invernal 2010-2011*; y Corporación Autónoma Regional de Risaralda – CARDER, con la experiencia *Grupo de Investigación en Gestión Ambiental de CARDER: Generación y Divulgación de conocimiento técnico-científico como aporte al cumplimiento de la Misión Institucional*.

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

- Acuerdos de Gestión – Gerentes Públicos. Se determinó la población objetivo de 1.780 Gerentes Públicos del Orden Nacional y de 4.117 del Orden Territorial. Se envió encuesta para determinar el número de acuerdos suscritos y se efectúa la consolidación, análisis de la información y la elaboración del informe sobre la implementación y evaluación de los Acuerdos de Gestión.
- Ley de Cuotas. Se elaboró la circular conjunta con la Procuraduría No.1000-01, mediante la cual se solicitó a las entidades del orden nacional actualizar la información en el SUIP. Se tabuló la información de las encuestas sobre el porcentaje de mujeres que se encuentran ocupando cargos directivos del orden nacional y territorial y se está elaborando el informe correspondiente.
- Rendición de Cuentas a la Ciudadanía. 40 entidades nacionales han recibido acompañamiento del DAFP en la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas a la Ciudadanía. (Fuente. Estadísticas DAFP 2011). Se aplicó la encuesta de seguimiento a Audiencias Pública la cual fue diligenciada por 103 entidades nacionales. (Fuente SUIP).
- Rendición de Cuentas de la Estrategia “Hechos y Derechos”. De una meta de 32 Gobernaciones, 28 gobernaciones han realizado rendición de cuentas sobre la garantía de derechos de la infancia, adolescencia y juventud en su jurisdicción, lo que corresponde al 87% de las Gobernaciones.
- Formación de Multiplicadores para el Control Social, se logró la confirmación de asistencia de 165 multiplicadores regionales, de los 210 invitados en los 32 departamentos.
- Frente a la meta de capacitar 5.000 ciudadanos para el control social a la gestión pública en los 32 Departamentos a través de las redes Institucionales de Apoyo a las Veedurías, se logró una cobertura de 7.421 ciudadanos capacitados en el 2011, según balance de actividades redes de los 17 informes de planes de acción de las Redes Institucionales de Apoyo a las Veedurías, de los Departamentos de: Antioquia; Arauca; Atlántico; Boyacá; Caldas; Cundinamarca; Guainía; Guaviare; Magdalena; Meta; Putumayo; Risaralda; San Andrés; Tolima; Vichada.
- En Planeación Estratégica del Talento Humano se realizaron ajustes a la metodología de acuerdo con resultados de prueba piloto. El informe final de planeación estratégica del recurso humano se encuentra en construcción. Referente al plan de vacantes se encuentra en revisión y ajustes finales.

APOYO JURÍDICO, PUBLICACIONES, TELETRABAJO Y ESTATUTO DEL TRABAJADOR.

- La Entidad desde agosto de 2010 hasta el 30 de noviembre de 2011 la Dirección Jurídica atendió 6.366 conceptos jurídicos escritos, los cuales han permitido dotar a las entidades del orden nacional y territorial de directrices claras para la toma de decisiones.
- El Departamento en su proceso de instrumentalización, revisó once (11) de las diecisiete (17) cartillas pertenecientes a la colección: “Cartillas de la Administración Pública”. De esta revisión se determinó que seis (6) cartillas se encuentran vigentes, ya que sus contenidos no han tenido cambios relevantes; por consiguiente, se están actualizando cinco (5) cartillas.
- Teletrabajo. Se socializó el documento que contiene Estatuto Laboral y el Decreto Reglamentario de la Ley 1221 de 2008 –TELETRABAJO, el 21 de noviembre de 2011, mediante una mesa de trabajo entre el Ministro de Trabajo y el DAFP, en las instalaciones del Ministerio, al cual asistieron: el Dr. Rafael Pardo Rueda, Ministro del Trabajo; la Dra. Elizabeth Rodríguez Taylor, Directora General del DAFP; la Dra. Claudia Patricia Hernández León, Directora Jurídica del DAFP.

PRESTACION DE SERVICIOS Y ENTREGA DE LOS PRODUCTOS MÁS SOLICITADOS EN LA VIGENCIA 2011.

Las siguientes estadísticas reflejan la prestación de los servicios y entrega de los productos más solicitados en la vigencia 2011:

PRODUCTOS	TOTAL 2011
CONSULTAS Y PETICIONES (Escritas, verbales)	15.009
ASESORÍAS	2.844
EVENTOS DE DIFUSIÓN Y CAPACITACIÓN	127
CONCEPTOS TÉCNICOS	126

Fuente: Aplicativo Estadísticas a Diciembre 31 de 2011.

COOPERACIÓN TÉCNICA INTERNACIONAL.

Del 12 al 14 de diciembre de 2011, una delegación de la Secretaría de la Función Pública de los Estados Unidos Mexicanos visitó nuestra entidad y brindó una serie de conferencias en el marco de la cooperación internacional entre las dos naciones. Los temas que se desarrollaron fueron la Racionalización de Trámites y la Utilización del

Lenguaje Ciudadano para facilitar la comunicación entre el Estado y la Comunidad, relacionados con la experiencia mejicana en el Programa Especial de Mejora de la Gestión en la Administración Pública Federal 2008 – 2012.

La delegación de la Secretaría de la Función Pública de México estuvo integrada por el Licenciado Francisco Mier y Terán Iza, Director General Adjunto de Eficiencia de la Gestión Pública; el Ingeniero Ricardo Alberto Cancino Yza, Director de Innovación y Posicionamiento de las Políticas de Mejora de la Gestión Pública; el Licenciado Jaime Enrique Ortiz Campuzano, Director de Simplificación Regulatoria Interinstitucional; y el Contador Público Felipe de Jesús Pontigo Sánchez, Subdirector de Apoyo a la Implementación de Políticas de Mejora de la Gestión Pública.

Durante tres días, la delegación mejicana compartió con el público asistente sus experiencias sobre la racionalización de trámites, la importancia de la rendición de cuentas, y el desarrollo de lo que han denominado un **Manual de Lenguaje Claro**, para facilitar la comunicación entre las entidades que conforman las entidades del gobierno y los ciudadanos.

Por su parte, el Departamento Administrativo de la Función Pública, en coordinación con el DNP, presentó a la delegación visitante el contenido del CONPES 3654 de 2010 “Política de Rendición de Cuentas a la Ciudadanía, y el avance en la consolidación del que hemos denominado Manual de Lenguaje Ciudadano de Colombia.

EJECUCIÓN PRESUPUESTAL.

En términos presupuestales el Departamento presentó un porcentaje de ejecución del 97,67%, del presupuesto apropiado para la vigencia 2011, el cual se describe en el siguiente cuadro:

DESCRIPCION	ARRINCL	ARRVIGNE	ARRDISPONE	COMPROBADO	OBIGACION	PAGOS	% Ejecucion	% Pagado
GASTOS PERSONALES	\$ 7959288,00	\$ 85159288,00	\$ 113695924	\$ 84022902,75	\$ 83836890,75	\$ 8381.1230,75	98,67	99,75
GASTOS GENERALES	\$ 114600000,00	\$ 114600000,00	\$ 224913388	\$ 11235866,17	\$ 109292179,08	\$ 108185582,95	98,04	91,84
TRANSFERENCIAS CORRIENTES	\$ 55271419,00	\$ 55271419,00	\$ 177292837	\$ 3754215,63	\$ 32452785,63	\$ 32452785,63	67,99	82,76
FUNDAMENTO	\$ 98520000,00	\$ 102172000,00	\$ 31380131,44	\$ 99830988,55	\$ 97874355,41	\$ 97540948,38	96,98	98,20
PERSONAL	\$ 35000000,00	\$ 35000000,00	\$ 5728944	\$ 34942210,56	\$ 32827210,56	\$ 29630026,56	98,94	84,89
TOTAL PRESUPUESTO	\$ 131952000,00	\$ 137172000,00	\$ 396800088	\$ 1339738199,11	\$ 130920565,97	\$ 1269170122,89	97,67	91,73

Fuente: SIIF. Enero 30 de 2012.

PROYECTOS DE INVERSIÓN.

En la vigencia 2011 se ejecutó el proyecto para el mejoramiento de la gestión de las políticas públicas a través de las Tecnologías de Información TICS, el cual contó con recursos por valor de \$3.500'000.000, cuyo objetivo fue actualizar y mejorar los procedimientos y recursos empleados en la investigación, formulación y difusión de políticas públicas de aplicabilidad a las Instituciones Públicas y sus Servidores.

Para el mes de noviembre de 2011 el total del avance en la gestión con respecto a los productos recibidos a satisfacción es en total del 65%. En las actividades de Capacitación y Plan de Comunicaciones el avance de la vigencia está en un 100% con respecto a la meta. A noviembre 30 de 2011 el proyecto de inversión cuenta con un avance financiero del 64.92%, avance físico del 65% y un porcentaje de presupuesto ejecutado de un 99,84%, es decir, compromisos totales de \$3.494.272.102.80.

INDICADORES METAS DE GOBIERNO – SISMEG 2010 - 2014

INDICADOR	Meta 2010-2014	Meta 2011	Resultado Dic./2011	Avance 2011
Instituciones públicas nacionales asesoradas para el rediseño de la institución.	225	55	97	150%
Asesorar la implementación del Modelo de Planeación Estratégica del Recurso Humano en dos entidades públicas	100%	20%	20%	100%
Asesoría para el ingreso de información al SIGEP.	100%	20%	18,67%	93%
Trámites inscritos en el SUIT	12.620	3.120	3.160	101%
Asesoría y evaluación de Entidades de la rama ejecutiva en procesos de rendición de cuentas	100%	25%	25%	100%
Multiplicadores formados en control social	600	150	159	106%
Entidades territoriales sensibilizadas frente a la adopción de un modelo integrado de gestión y control	200	50	117	150%
Modelo difundido y socializado en las entidades de la Rama Ejecutiva del orden Nacional frente a la actualización de la gestión del Control Interno	100%	10%	10%	100%
Asesorías desarrolladas en materia de racionalización de trámites	100%	10%	10%	100%
Asesoría y seguimiento a la implementación de cadenas de trámites	100%	10%	10%	100%

Fuente: SISMEG - DNP. Diciembre de 2011.

CERTIFICACIÓN DE CALIDAD.

ICONTEC INTERNACIONAL certificó el Sistema de Gestión de la Calidad del Departamento Administrativo de la Función Pública, el 29 de julio de 2011, de acuerdo a lo establecido en las Normas Técnicas de Calidad: NTC GP 1000:2009 y NTC-ISO 9001:2008 – ISO 9001:2008, aplicable a las siguientes actividades:

Formulación, instrumentalización y difusión de la política pública; asesoría en temas de competencia del DAFP; coordinación e implementación del programa de Selección Meritocratica de cargos de Gerencia Pública y Jefes de Control Interno; administración y otorgamiento del Premio Nacional de Alta Gerencia e inscripción en el Banco de Éxitos.

FENECIMIENTO DE CUENTAS.

En el mes de agosto de 2011, según el Informe presentado por 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 siguientes áreas: Gestión misional, contractual, presupuestal y financiera, el examen del Balance General a 31 de diciembre de 2010 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 2010; dichos estados contables fueron examinados y comparados con los del año anterior, los cuales fueron auditados por la Contraloría General de la República.

La auditoría incluyó la comprobación de que las operaciones financieras, administrativas y económicas se realizaron conforme a las normas legales, estatutarias y de procedimientos aplicables. Asimismo, evaluó el Sistema de Control Interno y el cumplimiento del Plan de Mejoramiento.

Por lo anterior, teniendo en cuenta el concepto favorable sobre la gestión, resultados y la Opinión sobre los Estados Contables, la Contraloría General de la República **FENECE SIN SALVEDADES** la cuenta de la entidad por la vigencia fiscal correspondiente al año 2010.

OFICINA DE CONTROL INTERNO.

La Oficina de Control Interno realizó durante el año 2011 cuatro auditorías internas de gestión a los procesos de medición y análisis en los meses de junio y julio, al proceso de gestión financiera en los meses de noviembre y diciembre, al proceso de gestión documental en los meses de agosto y septiembre y la auditoría combinada de gestión y

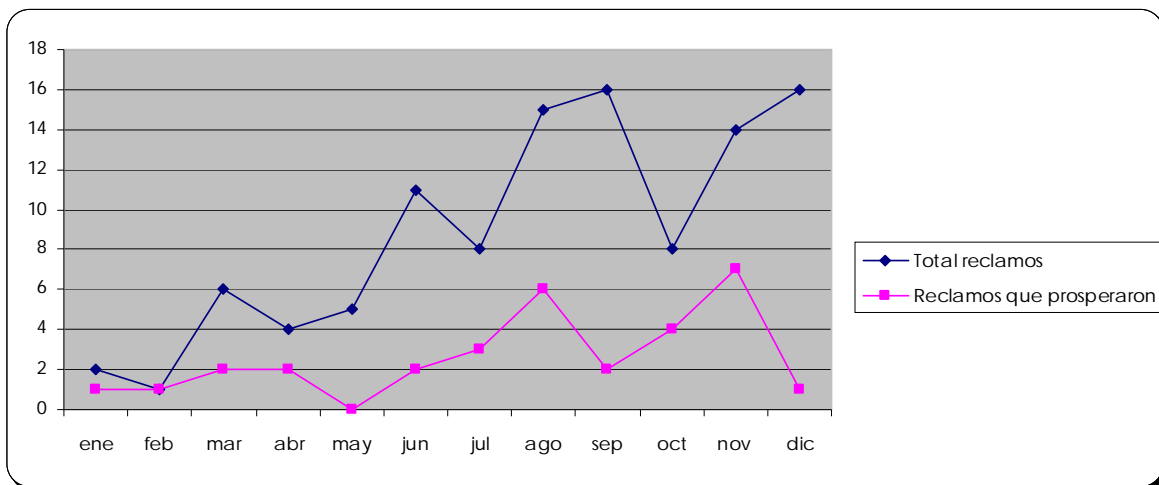
calidad en los meses de noviembre y diciembre. Se establecieron los correspondientes planes de mejoramiento a los cuales se les realizó seguimiento.

Así mismo, se efectuó permanente seguimiento a la ejecución y cumplimiento de las metas del Plan de Mejoramiento vigencia 2010, suscrito con la Contraloría General de la República.

Se realizaron asesorías en cuanto a la identificación de los riesgos en varios de los procesos y en el mes de octubre se realizó y se presentó informe de la revisión de los mapas de riesgo del Departamento.

La Oficina asistió a los diferentes comités y a las audiencias programadas en el ejercicio de la contratación de la entidad.

ATENCIÓN AL CIUDADANO.



	ene	feb	mar	abr	may	jun	jul	ago	sep	oct	nov	dic	Total 2011
Total reclamos	2	1	6	4	5	11	8	15	16	8	14	16	106
Reclamos que prosperaron	1	1	2	2	0	2	3	6	2	4	7	1	31

Fuente: Informe de Quejas y Reclamos Grupo de Atención al Ciudadano. Diciembre 2011.

Durante el año 2011 se recibieron 106 reclamos (manifestaciones de inconformidad frente al servicio del Departamento), de los cuales en 31 ocasiones (29.2% el reclamante tuvo la razón).

Se puede observar que el segundo semestre tuvo más reclamos presentados frente al primer semestre, y los reclamos que prosperaron igualmente se incrementaron en el segundo semestre de 2011. Sin embargo, se puede apreciar que diciembre fue el mes en el que más se presentaron reclamos (16), pero solamente prospero (1).

En cuanto a las quejas (manifestaciones de inconformidad frente al servicio que prestan los servidores del Departamento), durante el año 2011, no se recibió ninguna por parte de los usuarios.

CANALES VIRTUALES.

En el primer trimestre de 2011 inició la puesta en producción del nuevo portal Web del Departamento, y con ello el proceso de permanente publicación y actualización de contenidos por parte de las áreas, a cerca de cada Política competencia del DAFP.

Igualmente, fue habilitado un formulario para facilitarles a los ciudadanos la presentación de peticiones y el seguimiento al trámite de las mismas y se realizó el primer foro de opinión sobre el SIGEP.

Durante el segundo trimestre de 2011, se mejoró la dinámica de publicación de información por parte de los web locales; el comité de comunicación fortaleció la organización interna para la definición y actualización de los contenidos de la página y se publicó un segundo foro de opinión, la encuesta del mes y el editorial por parte del Grupo de Atención al Cliente.

En el tercer trimestre de 2011, se realizó la autoevaluación de acuerdo con lo establecido por Gobierno en Línea para dar a conocer la nueva versión del Manual GEL que aplicará a las entidades del orden Nacional y Territorial durante el periodo 2012-2019, en la cual se detectaron oportunidades de mejora y atendidas a través de un Plan de Acción por parte del Líder del Subproceso de Comunicaciones en coordinación con los demás responsables del Portal DAFP.

Asimismo, se realizaron varias consultas a la ciudadanía sobre instrumentos diseñados y puestos para su validación por parte de las Instituciones Pública, Servidores y Ciudadanía.

Para el último trimestre de 2011, continuó la masiva participación de las áreas en la actualización de noticias, relacionadas con el alcance de temas de control interno previstos en el estatuto anticorrupción, validación de instrumentos y publicación de decretos de las facultades extraordinarias de la Ley 1444 de 2011.

En relación con los Chat Temáticos, a continuación se describen los realizados durante el año 2011:

ÁREA	FECHA DE REALIZACIÓN	TEMA
Dir. Control Interno	6 de abril	Rol y competencias de los jefes de Control Interno
Dir. Empleo Público	13 de abril	Implementación SIGEP - Formato Único de Bienes y Rentas
Dir. Jurídica	26 de abril	Diferencias entre temas laborales que rigen en Colombia para el sector privado (código sustantivo del trabajo) y la función pública: ley de luto, reglamentos internos de trabajo, entre otros temas.
Dir. Desarrollo Organizacional	29 de abril	Reforma salarial 2011
Dir. Empleo Público	4 de mayo	Acuerdo de Gestión Como herramienta de Gerencia Publica
Dir. Control Interno	11 de mayo	Evaluación de las políticas de riesgos
Dir. Desarrollo Organizacional	18 de mayo	Reforma salarial 2011 a nivel territorial
Dir. Jurídica	25 de mayo	Vacaciones y compensatorios
Dir. Empleo Público	1 de junio	Formulación de Proyectos de Aprendizaje
Dir. Jurídica	8 de junio	Prima de Servicios
Dir. Desarrollo Organizacional	15 de junio	de Reforma a la Administración Pública
Dir. Control Interno	22 de junio	Informe Ejecutivo Anual de Control Interno
Grupo Racionalización de Trámites	01 de julio	Política Antitrámites
Dir. Empleo Público	6 de julio	Ley de cuotas
Dir. Jurídica	13 de julio	Prima de Servicios
Dir. Desarrollo Organizacional	4 de agosto	Modificaciones de planta de personal
Dir. Empleo Público	3 de agosto	Bienestar Social e Incentivos
Dir. Jurídica	10 de agosto	Derechos de los empleados públicos
Dir. Desarrollo Organizacional	17 de agosto	Manuales de funciones y competencias laborales

ÁREA	FECHA DE REALIZACIÓN	TEMA
Dir. Control Interno	24 de agosto	Norma Técnica de Calidad para el Sector Público 1000: 2009
Grupo Racionalización de Trámites	31 de agosto	Cruzada Antitrámites
Dir. Empleo Público	7 de septiembre	Clima Laboral
Dir. Jurídica	14 de septiembre	Teletrabajo en el sector público
Dir. Desarrollo Organizacional	21 de septiembre	Fijación de requisitos y aplicación de equivalencias de estudios y experiencia
Dir. Control Interno	28 de septiembre	Pautas para la elaboración de informes de auditoría por parte de los jefes de Control Interno
Dir. Empleo Público	5 de octubre	Democratización de la Administración Pública: rendición de cuentas y participación ciudadana
Dir. Jurídica	12 de octubre	Régimen jurídico de las entidades públicas
Dir. Control Interno	26 de octubre	Banco de Éxitos y Premio Nacional de Alta Gerencia
Todas las Direcciones	15 al 18 noviembre	Rendición de Cuentas
Dir. Empleo Público	7 de diciembre	Bienestar social
Dir. Jurídica	14 de diciembre	Competencias laborales
Dir. Control Interno	23 de diciembre	Competencias laborales

En cuanto a las Redes Sociales, se continuó actualizando información en las cuentas institucionales del Departamento en facebook (<http://www.facebook.com/FuncionPublica>) y twitter (dafp_colombia). Hoy se cuenta con 886 amigos en facebook y 624 seguidores en twitter.