



DAFP

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

INFORME DE GESTIÓN

SEPTIEMBRE A NOVIEMBRE DE 2012

OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN
Diciembre de 2012

TABLA DE CONTENIDO

	Página
INTRODUCCIÓN	
1. EJECUCIÓN INSTITUCIONAL	2
1.1. AVANCE METAS SISMEG	3
1.2. EJECUCIÓN PRESUPUESTAL	3
1.3. AVANCE PROYECTOS DE INVERSIÓN	4
2. EJECUCIÓN DEL POA 2012	5
2.1. EJECUCIÓN POR ÁREAS	7
3. AVANCES SISTEMA DE GESTIÓN	16
4. INFORME DE PERCEPCIÓN DEL CLIENTE	24
4.1. ENCUESTA DE EVALUACIÓN DEL SERVICIO	24
4.2. ENCUESTA DE VERIFICACIÓN DEL SERVICIO	31
4.3. ENCUESTA DE CLIENTE INTERNO	41
4.4. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	46

INTRODUCCIÓN

La Oficina Asesora de Planeación presenta a continuación los principales avances en las metas, proyectos, áreas y procesos del Departamento, así como la Ejecución Presupuestal, para el período comprendido entre el 1° de Septiembre al el 30 de Noviembre de 2012.

El informe se divide en cuatro secciones las cuales se describen a continuación: **Ejecución Institucional**, la cual contiene el avance de las Metas SISMEG, la Ejecución Presupuestal, y el avance de los Proyectos de Inversión; **Ejecución del POA 2012**, la cual contiene el avance de los proyectos registrados por las Áreas en el SIPLAN 2012; **Avances Sistema de Gestión**, la cual incluye el avance de los Indicadores por Proceso, el Desempeño de los Procesos, y **Percepción del Cliente**, la cual contiene los resultados de la aplicación de las Encuestas de Verificación del Servicio, Evaluación del Servicio, y del Cliente Interno.

1. EJECUCIÓN INSTITUCIONAL

1.1. AVANCE METAS SISMEG

[Avance Indicadores SISMEG](#) (Ver archivo vinculado anexo)

1.2. EJECUCIÓN PRESUPUESTAL

Ejecución Acumulada al 30 de Noviembre de 2012

DESCRIPCIÓN	APR. VIGENTE	CDP	APR. DISPONIBLE	COMPROMISO	OBLIGACIÓN	ORDEN DE PAGO	PAGOS	% EJEC
Gastos de Personal	10.885.500.000,00	8.864.722.128,23	2.020.777.871,77	8.491.261.925,23	8.457.790.187,23	8.457.790.187,23	8.371.202.060,23	78,01
Gastos Generales	1.180.000.000,00	1.156.118.954,46	23.881.045,54	1.039.527.217,87	908.107.116,98	873.476.804,98	873.476.804,98	88,10
Transferencias Corrientes	647.526.908,00	270.219.231,78	377.307.676,22	270.219.231,39	269.153.831,39	269.153.831,39	269.153.831,39	41,73
Total Presupuesto de Funcionamiento	12.713.026.908,00	10.291.060.314,47	2.421.966.593,53	9.801.008.374,49	9.635.051.135,60	9.600.420.823,60	9.513.832.696,60	77,09
Inversión	9.812.141.434,00	9.599.106.449,39	213.034.984,61	8.562.484.936,35	5.091.548.436,75	5.085.848.436,75	5.085.848.436,75	87,26
TOTAL PRESUPUESTO	22.525.168.342,00	19.890.166.763,86	2.635.001.578,14	18.363.493.310,84	14.726.599.572,35	14.686.269.260,35	14.599.681.133,35	81,52

Valores en pesos. Fuente: Grupo de Gestión Financiera – Diciembre de 2012.

1.3. AVANCE PROYECTOS DE INVERSIÓN

PROYECTO	COMPONENTE DEL PROYECTO	AVANCE FISICO	ACTIVIDADES
MEJORAMIENTO DE LA GESTION DE LAS POLITICAS PUBLICAS A TRAVES DE LAS TECNOLOGIAS DE INFORMACION TICS	Capacitación		En el mes Noviembre se firmó el contrato 271 para la contratación de Learning Credits para capacitaciones en Oracle, WebLogic y Java. Se continuó la ejecución del contrato de la capacitación en Gerencia de Proyectos. Se ejecutaron las capacitaciones II y III de Linux 2.
	Infraestructura		Infraestructura: Se adjudicaron los lotes de la convocatoria 15 para la adquisición de bienes y servicios requeridos por el Departamento así: Lote 2: SORPORTE SAN Y ACTUALIZACIÓN DE PUERTOS DE LOS SWITCHS, Lote 3: SOFTWARE DE MESA DE AYUDA, Lote 4: SERVIDOR DE ARCHIVOS, Lote 5: ACCESS POINT, Lote 6: LICENCIAMIENTO OFFICE, Lote 7: LICENCIAMIENTO WEBLOGIC Y SERVICIOS ASOCIADOS; Lote 8: IMPRESORA A COLOR; Lote 10: CAPACITACIONES ORACLE, JAVA Y WEBLOGIC; se efectuó el segundo pago del contrato 151 y los pagos de la fracción correspondiente al mes de octubre para los contratos 012 y 067.
	Sistemas de información		Se continúa adelantando el desarrollo e implementación del Sistema de Gestión Institucional, según los procedimientos establecidos por el Departamento para el Desarrollo de Sistemas de Información y documentación técnica de soluciones implementadas. Se efectuó el pago de la fracción correspondiente para los contratistas desarrolladores.
	Gestión del Proyecto		Se efectuó el pago correspondiente al mes de Noviembre para el contrato 02

PROYECTO	COMPONENTE DEL PROYECTO	AVANCE FISICO	ACTIVIDADES
MEJORAMIENTO FORTALECIMIENTO DE LA CAPACIDAD INSTITUCIONAL PARA EL DESARROLLO DE POLITICAS PUBLICAS. NACIONAL	Administración	Se tiene un avance físico de 100%. De 7 contratos previstos, 7 están en ejecución.	Seguimiento de contratos Seguimiento financiero Apoyo financiero y administrativo Coordinación de comisiones.
	Realizar eventos de difusión	A la fecha se ha ejecutado el 98% de los eventos en entidades territoriales. 7 eventos SIGEP, 3 encuentros regionales de control social y 50 eventos de formación de multiplicadores.	Realización de eventos de SIGEP y Control Social.
	Realizar estudios e investigaciones	Se comprometió el 100% de los recursos asignados a este componente (\$172.695.311).	Diseño de encuestas Aplicación de instrumentos en las entidades muestradas
	Publicar trámites	El avance de este componente es del 94% en compromisos. En trámites se llevan 2.308 de 2500 establecido como meta SISMEG.	Identificación de trámites Estudio de trámites Construcción hoja de vida Publicación de trámites.
	Elaborar instrumentos	Se cuenta con una programación de publicaciones cuyo cumplimiento va en el 55%. Se espera cumplir con la meta de impresión de todo el material de apoyo a la difusión.	Entrega de material para publicaciones al contratista. Revisión de material para impresión.
	Asesoría, Fortalecimiento e innovación	Se tiene un avance físico de 85%. Los contratos se vienen ejecutando conforme a las obligaciones pactadas. Queda por comprometer \$365,378,811.	Comisiones a Entidades Territoriales. Asesoría Acompañamiento Diagnóstico en Desarrollo Organizacional.

PROYECTO	COMPONENTE DEL PROYECTO	AVANCE FISICO	ACTIVIDADES
MANTENIMIENTO ADECUACION Y DOTACIÓN DEL EDIFICIO SEDE DEL DAFP BOGOTA	Diagnóstico, diseños y servicios	100%	Contratos en ejecución
	Adecuación de infraestructura, obra civil, interventorías, instalaciones, suministro, servicios y gestión	80%	Los contratos se encuentran en ejecución y cumpliendo cronograma se estima la terminación a mediados del mes de diciembre de 2012.
	Adquisición, maquinaria y equipo, suministros y dotaciones	80%	Contratos en ejecución, ya se recibió la dotación del piso 4 y uno de los dos (2) ascensores remodelados, se estima que la totalidad de la dotación llegará a la sede el 14 de diciembre de 2012.




Los anteriores registros de avance físico fueron generados del SPI – Seguimiento a los Proyectos de Inversión del Departamento Nacional de Planeación, con corte a 30 de noviembre de 2012.
















2. EJECUCIÓN POA SEPTIEMBRE A NOVIEMBRE DE 2012

A continuación se presenta el Informe de Ejecución del POA para el período comprendido entre Septiembre a Noviembre de 2012, exponiendo los resultados porcentuales acumulados por cada dependencia, en cumplimiento a las actividades de seguimiento de las metas establecidas en cada proyecto inscrito en el Sistema de Planeación – SIPLAN, el cual brinda información que facilita la toma de decisiones a la Alta Dirección del Departamento.

Para la vigencia 2012, el DAFP planeó el desarrollo de 53 proyectos distribuidos entre sus dependencias y a la fecha muestra un promedio del **88,22%** de cumplimiento total de la Entidad, el cual se puede observar en el siguiente cuadro resumen:

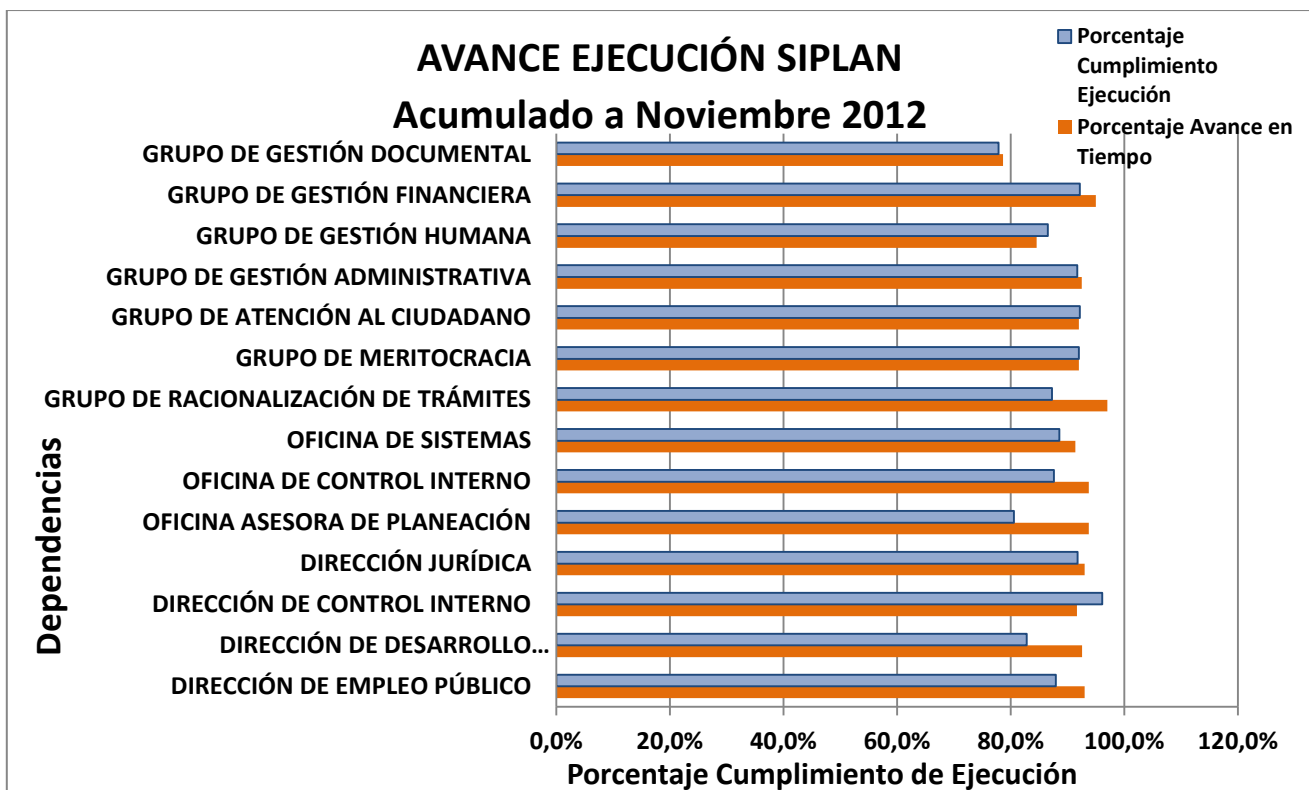
En el cuadro resumen de gestión se utilizaron las siguientes convenciones:

CONVENCIONES	
	$\geq 90\%$
	$\geq 70\% < 89\%$
	$< 70\%$

PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO O AVANCE DE PROYECTOS			
Dependencia	Porcentaje Avance en Tiempo		Porcentaje Cumplimiento Ejecución
DIRECCIÓN DE EMPLEO PÚBLICO	93,0%		87,95%
DIRECCIÓN DE DESARROLLO ORGANIZACIONAL	92,6%		82,80%
DIRECCIÓN DE CONTROL INTERNO	91,7%		96,09%
DIRECCIÓN JURÍDICA	93,0%		91,80%
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN	93,8%		80,55%
OFICINA DE CONTROL INTERNO	93,8%		87,60%
OFICINA DE SISTEMAS	91,4%		88,55%
GRUPO DE RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES	97,0%		87,30%
GRUPO DE MERITOCRACIA	92,0%		92,00%
GRUPO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	92,0%		92,15%
GRUPO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA	92,5%		91,70%
GRUPO DE GESTIÓN HUMANA	84,6%		86,53%
GRUPO DE GESTIÓN FINANCIERA	95,0%		92,19%
GRUPO DE GESTIÓN DOCUMENTAL	78,7%		77,88%
Promedio de la Entidad	91,5%		88,22%

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

Igualmente, el avance en la gestión por áreas se puede apreciar en la siguiente gráfica:



2.1 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.	90%	⚠️ 97,00%
Planeación del Talento Humano.	94%	⚠️ 80,00%
Gestión del Desempeño y Desarrollo.	88%	⚠️ 88,00%
Gestión de las Relaciones Humanas.	100%	✅ 98,00%
Total	93%	⚠️ 88,00%

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

La ejecución consolidada de los proyectos se encuentra por debajo del avance en tiempo en un 5,05%. El proyecto que influyó principalmente en este resultado fue la Planeación de Talento Humano, específicamente la meta de Implementar en el SIGEP los módulos de Hoja de Vida, Bienes y Rentas en 145 Entidades del Orden Nacional que a noviembre presentó una ejecución del 60%.

DIRECCIÓN DE DESARROLLO ORGANIZACIONAL

Proyecto	Porcentaje Avance en Tiempo	Porcentaje Ejecución Proyecto
Asesoría a Entidades del Orden Nacional.	98%	 70,67%
Plan de Consolidación y Fortalecimiento de la Capacidad Institucional Territorial.	90%	 80,00%
Implementación del Subsistema de Organización Institucional del Sistema de Información y Gestión del Empleo Público - SIGEP.	90%	 94,00%
Total	92,6%	82,80%

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

La Guía de Modernización de Entidades Públicas fue terminada y publicada en la Página Web del Departamento para consideración de la ciudadanía en el mes de Septiembre. Así mismo, el Proyecto de Decreto sobre "Sistema Nacional de registro de normas de competencia laboral para el sector público", debía haber estado publicado en la web del DAFP para la misma fecha, y se encuentra aún pendiente para la firma de la Señora Directora. En cuanto a la Guía para Ajuste de Manuales Específicos de Funciones y Competencias Laborales versión 2012, se contrató la persona para revisar la metodología del ajuste a los manuales de funciones, y se presentó un primer avance de propuesta para ajustar el manual por competencias laborales.

En cuanto al Proyecto "Plan de Consolidación y Fortalecimiento de Capacidad Institucional Territorial", el proyecto presenta un retraso del 20%.

Se ha venido subiendo la información en el SIGEP de los módulos de Instituciones, Nomenclatura y Escala Salarial, Estructura y Planta de Personal, en la medida en que las Entidades han ido entregando y cargando la información, así como también se han enviado oficios a las entidades renuentes.

Se recomienda revisar la ortografía de los avances de las metas de los proyectos de la Dirección de Desarrollo Organizacional.

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	91%	✓ 96,90%
Brindar difusión y asesoría para el fortalecimiento de la capacidad institucional.	91%	✓ 92,60%
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.	93%	✓ 98,00%
Total	92%	✓ 96,09%

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

A 30 de noviembre de 2012, se refleja un avance significativo en los proyectos de la Dirección de Control Interno, dado el cumplimiento de las metas como 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. Igualmente, la elaboración de la metodología para orientar la implementación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión. De otra parte, se consolidó la propuesta final de la actualización del Modelo Estándar de Control Interno a su tercera (3) versión, validada con las recomendaciones de 8 Jefes de Control Interno.







DIRECCIÓN JURÍDICA

Proyecto	Porcentaje Avance en Tiempo	Porcentaje Ejecución Proyecto
Gestionar la investigación en el Departamento	92%	✓ 90,25%
Gestionar las publicaciones del DAFP	96%	✓ 97,00%
Brindar asesoría para el fortalecimiento de la capacidad institucional.	92%	✓ 100,00%
Socializar los proyectos: Decreto Reglamentario de la Ley 1221 de 2008 y documento que contiene el Estatuto del Trabajo en Colombia.	92%	✓ 95,00%
Total	93%	✓ 91,80%

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

Los proyectos se encuentran actualizados a Noviembre 30 y la ejecución ha sido coherente con el porcentaje de avance en tiempo. Es importante destacar que el proyecto de Gestionar la investigación en el Departamento sobre el Régimen Jurídico de las entidades del orden nacional obligadas a reportar información al DAFP se cumplió en un 100%. Con comunicado del 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.

OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN

Proyecto	Porcentaje Avance en Tiempo	Porcentaje Ejecución Proyecto
Generación de Informes y Resultados del DAFP	86%	 93,20%
Fortalecimiento de la capacidad técnica del Equipo de la OAP	92%	 66,67%
Sostenimiento y mejoramiento del Sistema Integrado de Gestión	94%	 76,20%
Asesoría, Acompañamiento y Participación en la Gestión Institucional.	92%	 93,00%
Requerimientos y Análisis para el aplicativo del Sistema Integrado de Gestión.	88%	 71,25%
Total	90%	 80,55%

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

A 30 de Noviembre de 2012, el Proyecto “Sostenimiento y Mejoramiento del Sistema Integrado de Gestión” presenta atrasos frente al tiempo, debido a que a esa fecha no se había realizado un seguimiento juicioso a los Riesgos, así como tampoco se terminó la revisión de los indicadores definidos para cada proceso. Actualmente se encuentran abiertos 50 reportes de mejoramiento. El corte se realizó a 30 de septiembre con el fin de poder entregar la tarea a la Oficina de Control Interno, quienes por cambio en el procedimiento de Auditorías serán los encargados de programar y coordinar los cierres de estos reportes.

El Proyecto de “Fortalecimiento de la Capacidad Técnica del Equipo de la OAP” refleja un avance bajo, dado que no se pudieron realizar las actividades de capacitación en el Sistema de Información y Seguimiento a los Proyectos de Inversión.

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	92%	✓ 90,00%
Evaluar la efectividad del manejo del riesgo en el Departamento Administrativo de la Función Pública	100%	✓ 90,00%
Fomentar la cultura del control en el Departamento	92%	✓ 90,00%
Entregar información solicitada por entes externos gubernamentales y organismos de control, en temas de competencia de la Oficina de Control Interno.	92%	⚠ 82,00%
Total	93,8%	⚠ 87,60%

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

A 30 de Noviembre de 2012, los proyectos muestran un avance porcentual de sus metas correspondiente a los avances en tiempo, lo que demuestra una ejecución eficiente de los proyectos. Para el último mes, no se registraron los avances del Proyecto “Entregar Información Solicitada por Entes Externos Gubernamentales y Organismos de Control, en Temas de Competencia de la Oficina de Control Interno”, lo que refleja una ejecución un poco por debajo de su avance en tiempo.





OFICINA DE SISTEMAS

Proyecto	Porcentaje Avance en Tiempo	Porcentaje Ejecución Proyecto
Gestión de la Infraestructura Tecnológica	92%	⚠ 87,01%
Gestión Tecnológica de Sistemas de Información	92%	✓ 91,00%
Gestión del Proyecto de Inversión de Tecnología Informática	92%	✓ 90,40%
Administrar los Riesgos de Tecnología Informática en el DAFP	90%	⚠ 88,33%
Fortalecer el proceso de Administración de la Tecnología	89%	⚠ 80,00%
Gestionar las actividades propias de la Oficina de Sistemas	92%	✓ 96,00%
Total	91%	⚠ 88,55%

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

El porcentaje de ejecución de los proyectos se encuentra dentro de lo planeado. Las metas de los proyectos fueron actualizadas a noviembre 30 a excepción de la meta de *revisar y ajustar los planes de mitigación del riesgo* correspondiente al proyecto *Administrar los Riesgos de Tecnología Informática en el DAFF*.




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	91%	 93,00%
Rediseño SUIT Versión 3	100%	 72,50%
Divulgación de Política Antitrámites	100%	 85,00%
Total	97%	 87,30%

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

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*, se logró el cumplimiento de la meta de actualizar 2131 Trámites de Nación a Julio 30 de 2012, de esta manera se logró 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 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.

GRUPO DE MERITOCRACIA

Proyecto	Porcentaje Avance en Tiempo	Porcentaje Ejecución Proyecto
Selección de Gerentes Públicos	92%	 90,00%
Gestionar las Actividades del Grupo Apoyo a la Gestión Meritocrática	91%	 96,67%
Total	91,5%	 92,00%

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

A 30 de noviembre de 2012, el Grupo de Gestión Meritocrática actualizó los proyectos a tiempo, por lo tanto, muestran un avance porcentual de sus metas correspondiente a los avances en tiempo. Esto demuestra una ejecución eficiente de los proyectos.

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.	92%	✓ 91,75%
Administrar el Sistema de Quejas y Reclamos del Departamento	92%	✓ 91,75%
Promover en el DAFP la implementación de un modelo de servicio acorde con el Sistema de Gestión de la Calidad	93%	✓ 93,75%
Total	92%	✓ 92,15%

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

Todos los proyectos se encuentran actualizados con corte a Noviembre 30 de 2012 y no presentan atrasos frente al tiempo, reflejando una ejecución eficiente de los proyectos.









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.	92%	✓ 92,00%
Gestionar las actividades relacionadas con el plan anual de contratación de la entidad.	93%	✓ 91,50%
Total	93%	✓ 91,70%

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

Las metas establecidas en los proyectos presentan un avance acorde a los tiempos establecidos, su actualización en el SIPLAN refleja una prestación oportuna y adecuada de los servicios propios del Área; así como la elaboración, ejecución y evaluación del Plan Anual de Compras y Mantenimiento.

GRUPO DE 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%	 79,60%
Coordinar y velar por los temas administrativos y normativos relacionados con la gestión de personal.	91%	 91,60%
Planear y promover una estrategia integral alineada con el cambio, la innovación y la transformación organizacional	94%	 86,80%
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.	61%	 78,04%
Mejorar la calidad de vida laboral de los funcionarios del Departamento, mediante el Programa de Bienestar	64%	 76,20%
Administración de novedades del personal y pagos oportunos de: (nomina, prestaciones sociales, parafiscales, bonos pensionales), acorde con la norma vigente.	92%	 92,00%
Consolidar el Plan Institucional de Capacitación, como eje para el desarrollo de competencias laborales de los Funcionarios del DAFP	90%	 96,33%
Total	85%	 86,53%





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

Durante los meses de septiembre, octubre y noviembre de 2012, los proyectos de esta dependencia fueron actualizados oportunamente. No obstante, los siguientes proyectos muestran atrasos en la ejecución reportada respecto al tiempo transcurrido: “Fortalecer el Proceso de Gestión del Talento Humano conforme a los lineamientos establecidos por la Dirección”, con un avance en tiempo del 100% y avance en ejecución del 80%. Y en menor medida, “Planear y promover una estrategia integral alineada con el cambio, la innovación y la transformación organizacional”, avance en tiempo 94% y avance en ejecución 87%.

Por el contrario, en los proyectos relacionados a continuación se observa un mayor progreso en gestión con relación al tiempo determinado para los mismos, “Fortalecer la cultura de la prevención y manejo de los riesgos en el entorno laboral a través de la promoción del Programa de Saludo Ocupacional”, avance en gestión (78%) respecto al tiempo determinado para el mismo (61%). Y “Mejorar la calidad de vida laboral de los funcionarios del Departamento, mediante el Programa de Bienestar”, avance en gestión (76%) y avance en tiempo (64%).

Los tres proyectos restantes, registran avances coherentes con el tiempo establecido.





GRUPO DE GESTIÓN FINANCIERA

Proyecto	Porcentaje Avance en Tiempo	Porcentaje Cumplimiento Proyecto
Gestionar el presupuesto de funcionamiento e inversión del Departamento.	92%	 88,60%
Gestionar las actividades del Grupo de Gestión Financiera	93%	 93,00%
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%	 99,90%
Total	95%	 92,19%

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

A 30 de noviembre de 2012, los proyectos muestran un avance acorde a los tiempos establecidos, 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 del Departamento y en general las funciones propias del Grupo de Gestión Financiera.

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.	43%	 48,30%
Gestionar las actividades propias del Archivo Central del Departamento	98%	 96,30%
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	95%	 91,60%
Total	79%	 77,80%

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

Con corte a 30 de noviembre de 2012, el Área presenta retraso en el proyecto: *Actualización de las Tablas de Retención Documental del DAFP*, dada la reprogramación de los tiempos en la ejecución de la meta: Actualización de las Tablas de Retención Documental del DAFP, con el fin de garantizar la conservación de memoria documental del DAFP, y se extendió su ejecución hasta febrero de 2013, para realizar seguimiento a la aplicación de las TRD en cada dependencia de la Entidad.

3. AVANCES SISTEMA DE GESTIÓN

3.1. DESEMPEÑO DE LOS PROCESOS

PROCESO DE FORMULACIÓN DE LA POLÍTICA

En Noviembre el Líder autorizó la publicación del Proceso con las actualizaciones que se efectuaron desde la Oficina Asesora de Planeación para dar cumplimiento al Plan de Eficiencia y Plan GEL, relacionados con la eliminación de los códigos que identifican los registros; identificación de los formatos mediante la versión y fecha de actualización en el extremo inferior izquierdo; cambio del encabezado con la nueva imagen institucional y mejora del diseño del formato en cuanto a forma y color.

PROCESO DE INSTRUMENTALIZACIÓN DE LA POLÍTICA

No se presentaron cambios significativos. Sin embargo, para este proceso también la Oficina de Planeación solicitó autorización al Líder para formalizar en la aplicación de calidad, las actualizaciones aprobadas por el Comité Directivo del 2 de octubre; las cuales se mencionan en el proceso de Formulación de la Política.

PROCESO DE DIFUSIÓN DE LA POLÍTICA

Fue actualizada la caracterización del Proceso de Difusión con fecha de aprobación 3 de diciembre de 2012, con el fin de dar cumplimiento a los nuevos lineamientos de la Guía de elaboración y actualización de documentos del DAFP.

PROCESO DE ASESORÍA Y ORIENTACIÓN

Entre septiembre y noviembre de 2012, el proceso revisó su caracterización teniendo en cuenta la Resolución 368 de 2012, e incluyó el Procedimiento Respuesta a Quejas, Reclamos y Denuncias del Usuario Formuladas por Escrito, el cual hacía parte del Proceso de Medición y Análisis.

PROCESO DE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

Durante los meses de septiembre a noviembre, el Grupo de Gestión Humana realizó la revisión y ajuste del formato de Análisis y Cumplimiento de Requisitos, los procedimientos de Ingreso y Permanencia, y Retiro, los cuales están en revisión por la Oficina Asesora de Planeación y pendientes de aprobación. Asimismo, efectuó el ajuste a la Caracterización del Proceso, la cual se encuentra en el Grupo en revisión.

PROCESO DE GESTIÓN FINANCIERA

En el trimestre de Septiembre a Noviembre no se presentaron cambios en el proceso de Gestión Financiera.

PROCESO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA

Durante el periodo de Septiembre a Noviembre no se efectuaron cambios en el proceso de Gestión Administrativa.

PROCESO DE GESTIÓN DOCUMENTAL

El 2 de octubre fue actualizada la Guía para elaboración y actualización de documentos, la cual contiene una primera orientación del Programa de Gobierno de “Cero Papel”. Igualmente, fueron ajustados y aprobados los formatos generales para Actas, Circular Interna, Circular Externa, Comunicado Interno y Comunicado Externo.

Así mismo, fue creada la Guía para la organización de Archivos de Gestión y Transferencias Documentales del DAFP. Además, fue creado en el aplicativo de Calidad DAFP, un enlace denominado: **38. Registro del Inventario Documental del Archivo Central.**

PROCESO DE ADMINISTRACIÓN DE LA TECNOLOGÍA INFORMÁTICA

El Grupo de Mejoramiento propuso la actualización del Procedimiento de Gestión de Incidencias y Solicitudes, así como la eliminación del Formato Medición de la

Calidad en el Servicio de Soporte Técnico para realizarlo a través del correo electrónico. Sin embargo, a noviembre 30 el Líder del proceso no había autorizado los cambios para publicarlos en la aplicación de Calidad DAFP.

PROCESO DE APOYO JURÍDICO Y REPRESENTACIÓN JUDICIAL

De la misma forma que en el proceso de instrumentalización, la Oficina Asesora de Planeación solicitó al Líder autorización para formalizar los cambios aprobados en el Comité Directivo del 2 de octubre.

PROCESO DE MEDICIÓN Y ANÁLISIS

En el transcurso de los meses de septiembre a noviembre de 2012, se revisó la caracterización del Proceso, el mapa de riesgos, y se dio inicio a la revisión de los procedimientos, para ajustarlos al nuevo formato de caracterización de Procedimiento. Así mismo, se actualizaron los formatos de: Identificación y Registro de Producto/Servicio No conforme, y del Plan de Mejoramiento.

3.2. MEDICIÓN DE LOS INDICADORES

A continuación se describe el estado de actualización de los Indicadores por Proceso según ***Fuente: Avance Indicadores/Carpeta Calidad DAFP***, fecha de corte a 30 de Noviembre 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 a los indicadores SISMEG. 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 de DAFP.	Mensual	Actualizado	Mide el porcentaje de avance en la gestión institucional de acuerdo a lo reportado en el SIPLAN. Este indicador es pertinente, pero requiere una revisión de la forma de medición y las variables planteadas.

PROCESO DE FORMULACIÓN DE LA POLÍTICA

PROCESO	TIPO DE INDICADOR	NOMBRE	FRECUENCIA	ESTADO	ANÁLISIS
Formulación de la Política	Eficacia	Número de Políticas Públicas Formulada por el DAFP	Anual	Actualizado	Tiene indicadores anuales; por lo tanto su resultado solo puede evaluarse al finalizar el año.
	Eficiencia	Tiempo empleado en la formulación de la Política	Anual	Actualizado	
	Efectividad	Grado de cumplimiento de todos los requisitos del producto en la política pública formulada.	Anual	Actualizado	

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	Actualizado	El indicador muestra un porcentaje de ejecución igual al proyectado lo que indica que se están cumpliendo los objetivos propuestos.
	Eficiencia	Oportunidad en la ejecución de las actividades asociadas al proceso de Instrumentalización	Anual	Actualizado	El tiempo que se ha empleado para realizar las actividades está acorde con el tiempo que se programó.
	Efectividad	Calidad en la Instrumentalización de la política realizada por el DAFP	Semestral	Desactualizado	Este indicador está sujeto a la aplicación de una encuesta sobre los instrumentos elaborados; A noviembre no presenta datos.

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 Percepción del Cliente (Encuesta de Verificación del Servicio) que presentará la Oficina Asesora de Planeación.
	Eficiencia	Optimización de recursos en el desarrollo del Plan de Difusión	Mensual	Desactualizado	Esta pendiente la medición desde Julio a Noviembre de 2012.
	Efectividad	Ejecución del Plan de Difusión	Trimestral	Desactualizado	Esta pendiente la medición del tercer trimestre.

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.
	Eficacia	Cobertura de los servicios de asesoría del DAFP	Semestral	Actualizado	El indicador debe ser mejorado para que su medición efectivamente aporte al proceso.
	Efectividad	Grado de satisfacción de las asesorías del DAFP	Anual	Actualizado	La fuente de información del indicador son las encuestas de satisfacción del cliente. Éstas deberán mejorarse para que el indicador sea efectivo.

PROCESO DE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

PROCESO	TIPO DE INDICADOR	NOMBRE	FRECUENCIA	ESTADO	ANÁLISIS
Gestión Humana	Eficacia Salud Ocupacional	Salud Ocupacional	Bimestral	Actualizado	Mide el número de actividades de este plan realizadas frente a las programadas. 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	Capacitación	Bimestral	Actualizado	Evalúa el cumplimiento del cronograma relacionado con las capacitaciones del DAFP.
	Eficacia Bienestar	Bienestar Social	Bimestral	Actualizado	Muestra el avance respecto a las actividades programas de Bienestar Social.
	Efectividad	Contribución a la mejora del desempeño laboral	Semestral	Actualizado	Presenta semestralmente 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.

PROCESO DE GESTIÓN FINANCIERA

PROCESO	TIPO DE INDICADOR	NOMBRE	FRECUENCIA	ESTADO	ANÁLISIS
Gestión Financiera	Eficacia	Porcentaje de ejecución presupuestal	Mensual	Actualizado	El indicador es pertinente.
	Eficiencia	Ejecución del Programa Anual Mensualizado de Caja – PAC	Mensual	Actualizado	El indicador es pertinente.

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 trimestre.
	Eficacia	Ejecución Plan Anual de Contratación	Trimestral	Desactualizado	El indicador determina el nivel de ejecución del Plan Anual de Contratación, sin embargo no fue realizada la medición del tercer trimestre.

PROCESO DE GESTIÓN DOCUMENTAL

PROCESO	TIPO DE INDICADOR	NOMBRE	FRECUENCIA	ESTADO	ANÁLISIS
Gestión Documental	Eficiencia	Seguimiento a las transferencias documentales primarias	Anual	Actualizado	La evaluación de este indicador es anual, por lo cual en el mes de diciembre de 2012, se dará el reporte de las transferencias recibidas Vs. las programadas.
	Eficacia	Correspondencia recibida	Mensual	Actualizado	Es un indicador que siempre refleja un 100% por ello, se hace necesario redefinirlo.

PROCESO DE ADMINISTRACIÓN DE LA TECNOLOGÍA INFORMÁTICA

PROCESO	TIPO DE INDICADOR	NOMBRE	FRECUENCIA	ESTADO	ANÁLISIS
Administración de la Tecnología Informática	Eficacia 1	Porcentaje solicitudes resueltas	Mensual	Desactualizado	La gestión de la dependencia muestra un nivel sobresaliente, en los meses de septiembre y octubre porque frente a los soportes solicitados se ha dado solución a un 95% de ellos. La información de noviembre no ha sido reportada.
	Eficacia 2	Ejecución de las metas asociadas a los proyectos inscritos en el Plan de Calidad	Trimestral	Actualizado	Debido a la periodicidad, el indicador se encuentra actualizado hasta septiembre.
	Eficiencia	Grado de eficiencia en la prestación del soporte técnico	Mensual	Desactualizado	Frente a este indicador la Oficina ha tenido una gestión satisfactoria, superior al 85%, porque los requerimientos se han solucionado dentro del tiempo establecido. Los datos de noviembre no han sido suministrados.
	Efectividad	Solución efectiva del servicio de soporte técnico	Mensual	Desactualizado	En los meses de septiembre y octubre la gestión se ubica en un rango sobresaliente, porque de los usuarios que han calificado el servicio el 90% considera que se ha solucionado con calidad.

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	El cumplimiento de las actividades proyectadas frente a lo planificado se encuentra en un nivel sobresaliente de cumplimiento con un 70%.
	Eficiencia	Oportunidad en la ejecución de las actividades asociadas al proceso.	Mensual	Actualizado	El tiempo para ejecutar las actividades se encuentra en un nivel aceptable dentro de un rango superior al 60%

PROCESO DE 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.
	Eficiencia 3	Oportunidad de las acciones de mejoramiento	Trimestral	Desactualizado	El indicador es pertinente.
	Eficacia	Porcentaje de Reportes de Mejoramiento diligenciados, derivados de la quejas y reclamos formulados contra el DAFP.	Trimestral	Desactualizado	El indicador es pertinente.
	Eficiencia	Porcentaje de tiempo empleado en la respuesta a las quejas y reclamos formulados contra el Departamento.	Trimestral	Desactualizado	El indicador es pertinente.
	Efectividad	Quejas y reclamos recurrentes	Trimestral	Desactualizado	El indicador es pertinente, pero ¿qué estamos haciendo con los resultados?

3.3. MEDICIÓN DE RIESGOS

Para los meses evaluados, ninguno de los procesos envió el seguimiento a los riesgos identificados.

4. INFORME DE PERCEPCIÓN DEL CLIENTE

4.1. ENCUESTA DE EVALUACIÓN DEL SERVICIO

El Departamento Administrativo de la Función Pública aplica la Encuesta de Evaluación del Servicio, para conocer la percepción de los visitantes de cada una de las áreas sobre el servicio ofrecido. Entre los meses de julio, agosto, septiembre, de 2012, al DAFP acudieron **1.975 visitantes**. A continuación, se muestra el número de visitantes por área en el tercer trimestre de 2012.

NÚMERO DE VISITANTES

ÁREA	TOTAL VISITANTES
	III Trim. 2012
DIRECCIÓN GENERAL	307
SUBDIRECCIÓN	6
SECRETARIA GENERAL	19
DIR. DESARROLLO ORGANIZACIONAL	301
DIR. EMPLEO PUBLICO	28
DIR. CONTROL INTERNO	58
DIR. JURÍDICA	130
OF. ASESORA DE PLANEACIÓN	4
OF. DE SISTEMAS	53
OF. DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	467
OF. CONTROL INTERNO	0
MERITOCRACIA	79
GRUPO DE GESTIÓN HUMANA	94
GRUPO DE GESTIÓN FINANCIERA	67
GRUPO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA	196
CENTRO DE DOCUMENTACIÓN	47
TRÁMITES	119
ARCHIVO	0
TOTAL DAFP	1975

1.1 Resultados consolidados de los meses de Julio, agosto y septiembre de 2012.

METODOLOGÍA:	La evaluación de la Encuesta de Evaluación del Servicio se realizó de acuerdo a la información suministrada por los clientes y ciudadanos que visitaron cada una de las áreas, con respecto a los servicios que ofrece el DAFP.
TEMAS:	<ul style="list-style-type: none">• Conocimiento y Dominio del Tema• Claridad del Servidor• Tiempo de Respuesta• Actitud y Disposición
FECHA DE APLICACIÓN:	Julio, agosto y septiembre de 2012.
PERÍODO EVALUADO:	Julio, agosto y septiembre de 2012.
POBLACIÓN ENCUESTADA:	Julio, Agosto y Septiembre de 2012 de: 1.975 encuestados

Fuente: Encuestas Evaluación del Servicio. Julio a Septiembre de 2012.

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

1.1.1 CONOCIMIENTO Y DOMINIO DEL TEMA

ÁREA	CONOCIMIENTO Y DOMINIO DEL TEMA	
	III Trim. 2012	
	% Bueno	% Para mejorar
DIRECCIÓN GENERAL	100%	0%
SUBDIRECCIÓN	100%	0%
SECRETARIA GENERAL	100%	0%
DIR. DESARROLLO ORGANIZACIONAL	100%	0%
DIR. EMPLEO PUBLICO	100%	0%
DIR. CONTROL INTERNO	100%	0%
DIR. JURÍDICA	99%	1%
OF. ASESORA DE PLANEACIÓN	100%	0%
OF. DE SISTEMAS	100%	0%
OF. DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	98%	1%
OF. CONTROL INTERNO	100%	0%
MERITOCRACIA	99%	0%
GRUPO DE GESTIÓN HUMANA	100%	0%
GRUPO DE GESTIÓN FINANCIERA	100%	0%
GRUPO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA	99%	0%
CENTRO DE DOCUMENTACIÓN	98%	2%
TRÁMITES	100%	0%
ARCHIVO	0%	0%
TOTAL DAFP	99%	1%

El 99% 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 1% por mejorar.

Para los meses de julio, agosto y septiembre de 2012, el 100% de los visitantes de: Dirección General, Subdirección, Secretaría General, Dirección de Desarrollo Organizacional, Dirección de Empleo Público, Dirección de Control Interno, Oficina Asesora de Planeación, Oficina de Sistemas, Oficina de Control Interno y los grupos de Gestión Humana, Financiera, y Trámites percibieron bueno este aspecto.

1.1.2 CLARIDAD DEL SERVIDOR

ÁREA	CLARIDAD DEL SERVIDOR	
	III Trim 2012	
	% Bueno	% Para mejorar
DIRECCIÓN GENERAL	100%	0%
SUBDIRECCIÓN	100%	0%
SECRETARIA GENERAL	100%	0%
DIR. DESARROLLO ORGANIZACIONAL	100%	0%
DIR. EMPLEO PUBLICO	100%	0%
DIR. CONTROL INTERNO	100%	0%
DIR. JURÍDICA	99%	1%
OF. ASESORA DE PLANEACIÓN	100%	0%
OF. DE SISTEMAS	100%	0%
OF. DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	98%	2%
OF. CONTROL INTERNO	0%	0%
MERITOCRACIA	99%	1%
GRUPO DE GESTIÓN HUMANA	99%	1%
GRUPO DE GESTIÓN FINANCIERA	100%	0%
GRUPO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA	99%	1%

ÁREA	CLARIDAD DEL SERVIDOR	
	III Trim 2012	
	% Bueno	% Para mejorar
CENTRO DE DOCUMENTACIÓN	98%	2%
TRÁMITES	100%	0%
ARCHIVO	0%	0%
TOTAL DAFF	100%	0%

Fuente: Encuesta de Evaluación del Servicio. Acumulado julio, agosto y septiembre de 2012. .

Respecto a la claridad del servicio brindado, el 100% de los visitantes en el período evaluado considera que el funcionario es claro cuando está dando a conocer sus conocimientos en los temas consultados.

1.1.3 TIEMPO DE RESPUESTA

ÁREA	TIEMPO DE RESPUESTA	
	III Trim 2012	
	% Bueno	% Para mejorar
DIRECCIÓN GENERAL	100%	0%
SUBDIRECCIÓN	100%	0%
SECRETARIA GENERAL	100%	0%
DIR. DESARROLLO ORGANIZACIONAL	99%	1%
DIR. EMPLEO PUBLICO	100%	0%
DIR. CONTROL INTERNO	100%	0%
DIR. JURÍDICA	99%	1%
OF. ASESORA DE PLANEACIÓN	100%	0%

ÁREA	TIEMPO DE RESPUESTA	
	III Trim 2012	
	% Bueno	% Para mejorar
OF. DE SISTEMAS	100%	0%
OF. DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	98%	2%
OF. CONTROL INTERNO	0%	0%
MERITOCRACIA	99%	1%
GRUPO DE GESTIÓN HUMANA	99%	1%
GRUPO DE GESTIÓN FINANCIERA	100%	0%
GRUPO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA	99%	1%
CENTRO DE DOCUMENTACIÓN	98%	2%
TRÁMITES	100%	0%
ARCHIVO	0%	0%
TOTAL DAFP	99%	1%

Fuente: Encuesta de Evaluación del Servicio. Acumulado julio, agosto y septiembre de 2012. .

En cuanto al tercer tema de la Encuesta de Evaluación del Servicio, los resultados muestran que el tercer trimestre de 2012, el 99% de los clientes estiman que el tiempo de respuesta fue “Bueno”.

Las áreas con porcentaje de 1% por mejorar en cuanto al tiempo de respuesta son: Dirección de Desarrollo Organizacional, Dirección Jurídica, Oficina de Atención al Ciudadano, Meritocracia, Grupo de Gestión Humana, Grupo de Gestión Administrativa y el Centro de Documentación

1.1.4 ACTITUD Y DISPOSICIÓN

ÁREA	ACTITUD Y DISPOSICIÓN	
	III Trim. 2012	
	% Bueno	% Para mejorar
DIRECCIÓN GENERAL	100%	0%
SUBDIRECCIÓN	100%	0%
SECRETARIA GENERAL	100%	0%
DIR. DESARROLLO ORGANIZACIONAL	100%	0%
DIR. EMPLEO PUBLICO	100%	0%
DIR. CONTROL INTERNO	100%	0%
DIR. JURÍDICA	99%	1%
OF. ASESORA DE PLANEACIÓN	100%	0%
OF. DE SISTEMAS	100%	0%
OF. DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	98%	2%
OF. CONTROL INTERNO	0%	0%
MERITOCRACIA	99%	1%
GRUPO DE GESTIÓN HUMANA	99%	1%
GRUPO DE GESTIÓN FINANCIERA	100%	0%
GRUPO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA	99%	1%
CENTRO DE DOCUMENTACIÓN	98%	2%
TRÁMITES	100%	0%
ARCHIVO	0%	0%
TOTAL DAFFP	99%	1%

Fuente: Encuesta de Evaluación del Servicio. Acumulado julio, agosto y septiembre de 2012.

Con relación a la actitud y disposición de los funcionarios, los resultados revelan que en los meses de julio, agosto y septiembre, el 99% de los visitantes del Departamento percibieron una buena actitud y disposición de los Servidores del DAFP.

Los usuarios consideran que las áreas con porcentajes de mejora en este aspecto son: Dirección Jurídica, (1%), Oficina de Atención al Ciudadano (2%), Meritocracia (1%), Grupo de Gestión Humana (1%), Grupo de Gestión Administrativa (1%), y Centro de Documentación (2%).

4.2. ENCUESTA DE VERIFICACIÓN DEL SERVICIO

Teniendo en cuenta la información suministrada por cada uno de los Clientes Externos del Departamento 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: Julio a Septiembre de 2012:

METODOLOGÍA:	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.
TEMAS:	<ul style="list-style-type: none"> • Evaluación de Contenido, Metodología, Utilidad y Aplicabilidad de las Capacitaciones brindada por el DAFP. • Evaluación del Facilitador o Docente. • Temas de interés para recibir capacitación • Observaciones
FECHA DE APLICACIÓN:	Julio a septiembre de 2012
PERÍODO EVALUADO:	Tercer Trimestre de 2012
POBLACIÓN ENCUESTADA:	369 Clientes

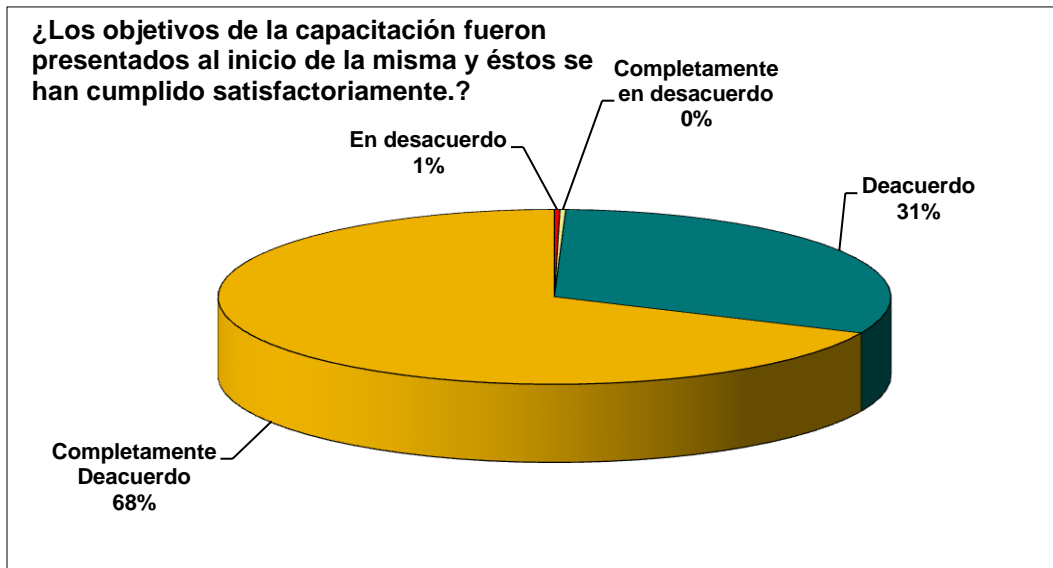
Fuente: Encuestas Verificación del Servicio. Julio a Septiembre de 2012.

ASPECTOS EVALUADOS

2.1. Evaluación del Contenido.

Respecto a la pregunta de sí los objetivos fueron presentados al inicio de la capacitación y sí éstos se han cumplido satisfactoriamente, el **68%** de los clientes respondieron estar **Completamente de Acuerdo**, el **37%** está **De Acuerdo**, y el **1%** afirma estar **En Desacuerdo** (Ver Gráfico 1).

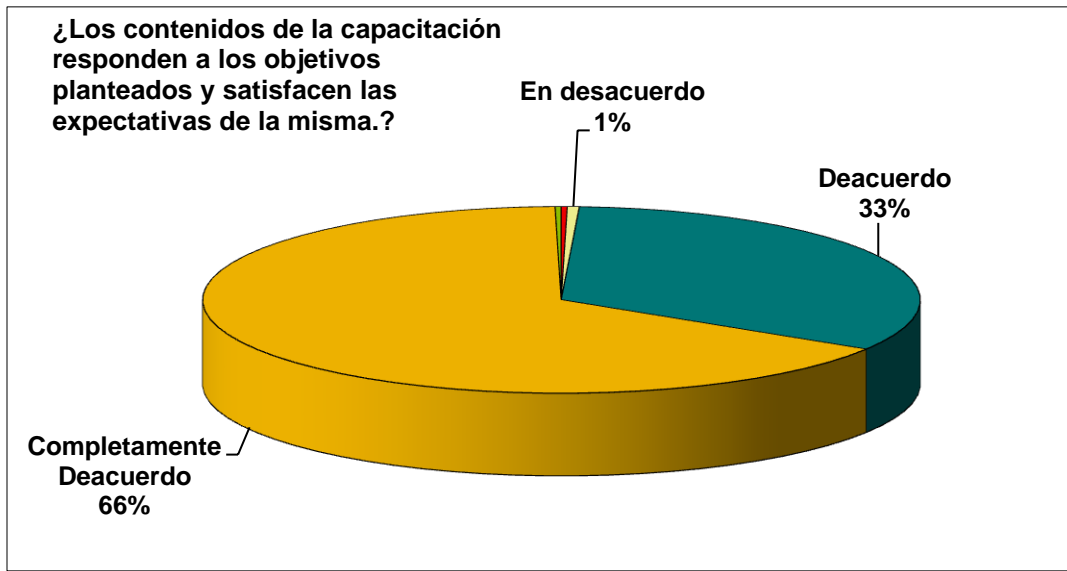
Gráfico 1



Fuente: Encuesta de Verificación del Servicio. Julio a Septiembre 2012.

Ante la afirmación de sí los contenidos de la capacitación responden a los objetivos planteados y satisfacen las expectativas de la misma. El **66%** de los clientes estuvo **Completamente de Acuerdo**, un **33%** **De Acuerdo**, y el **1%** en **Desacuerdo**, (Ver Gráfico 2).

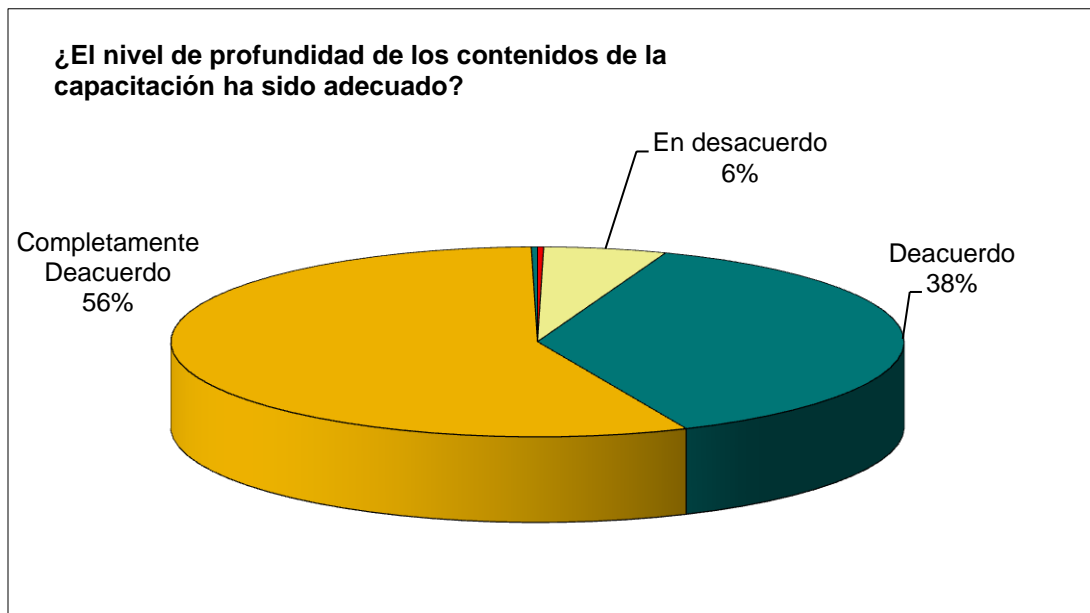
Gráfico 2



Fuente: Encuesta de Verificación del Servicio. Julio a Septiembre 2012.

Igualmente, frente a la consulta relacionada con el nivel de profundidad de si los contenidos de la capacitación han sido adecuados, el **56%** respondió estar **Completamente de Acuerdo**, el **38% De Acuerdo**, y el **6%** mostró estar **en Desacuerdo**, (Ver gráfico 3).

Gráfico 3

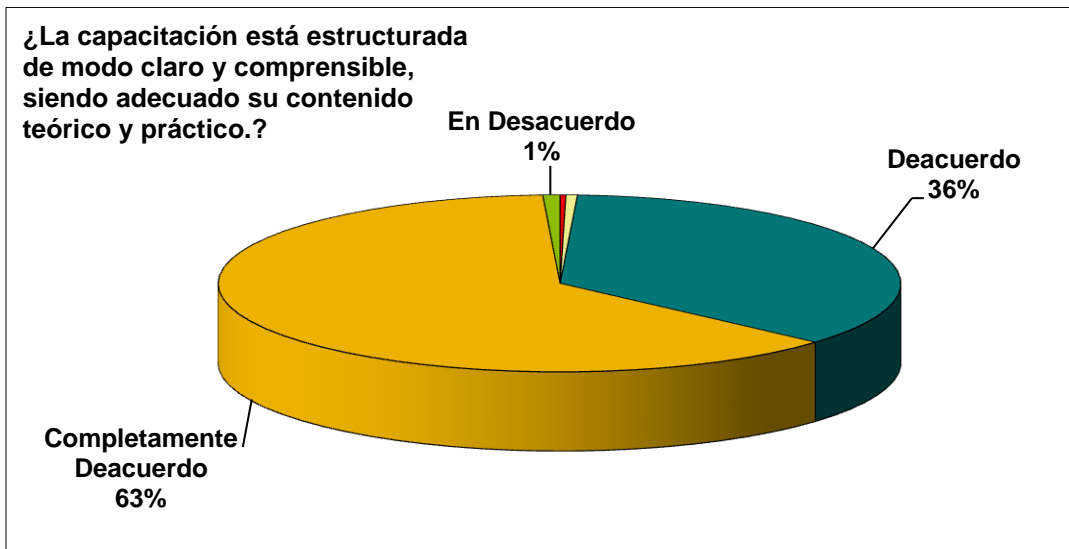


Fuente: Encuesta de Verificación del Servicio. Julio a septiembre 2012.

2.2. Evaluación de la Metodología

Acerca de la metodología utilizada en las capacitaciones, si estuvo estructurada de modo claro y comprensible, siendo coherente su contenido teórico y práctico, el **63%** respondió estar **Completamente de Acuerdo**, el **36%** **De Acuerdo**, y el **1%** manifestó estar **en Desacuerdo**, (ver gráfico 4)

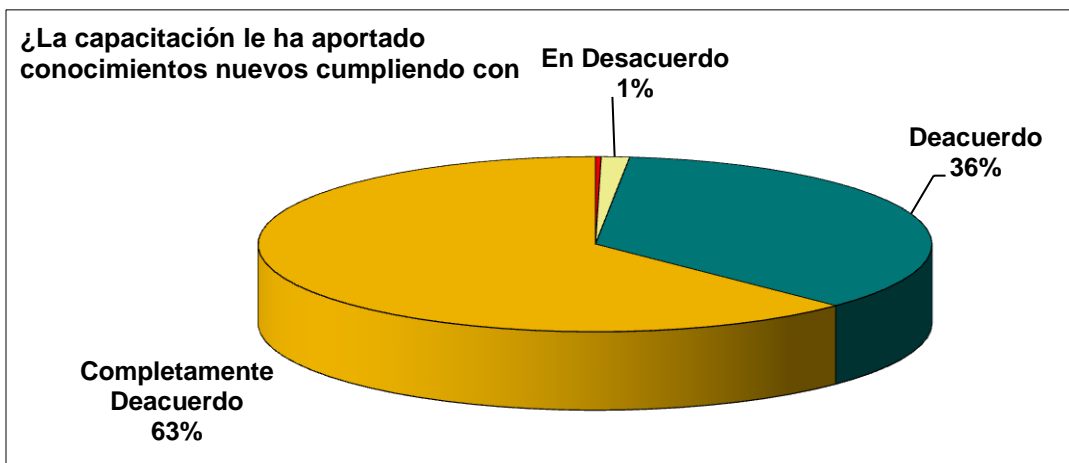
Gráfico 4



2.3. Evaluación de la Utilidad y Aplicabilidad

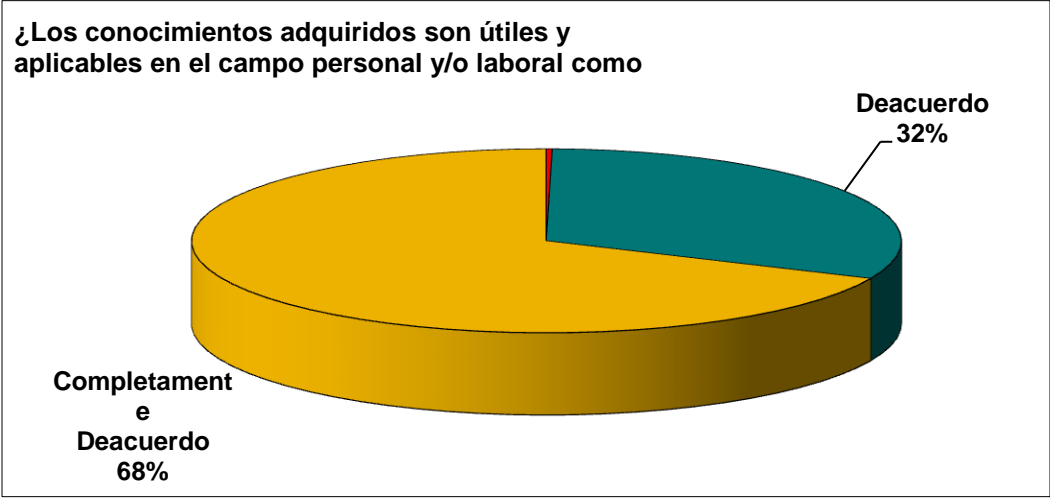
De acuerdo a sí la capacitación le ha aportado conocimientos nuevos, cumpliendo con sus expectativas de aprendizaje, el **63%** de los clientes respondieron estar **Completamente de Acuerdo**, el **36%** está **De Acuerdo**, el **1%** afirma estar **En Desacuerdo**. (Ver Gráfico 5).

Gráfico 5



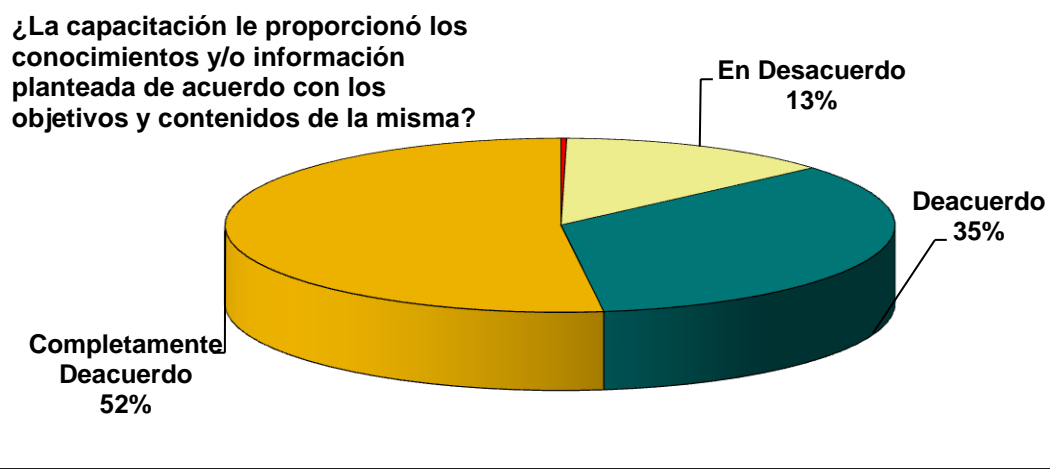
Respecto a si los conocimientos adquiridos son útiles y aplicables en el campo personal o laboral como herramienta para la mejora, el **68%** expresó estar **Completamente de Acuerdo**, el **32%** estuvo **de Acuerdo**. (Ver Gráfico 6).

Gráfico 6



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 **52% Completamente de Acuerdo**, el **35% De Acuerdo**, el 13% afirmó estar **En Desacuerdo**. (Ver gráfico 7).

Gráfico 7

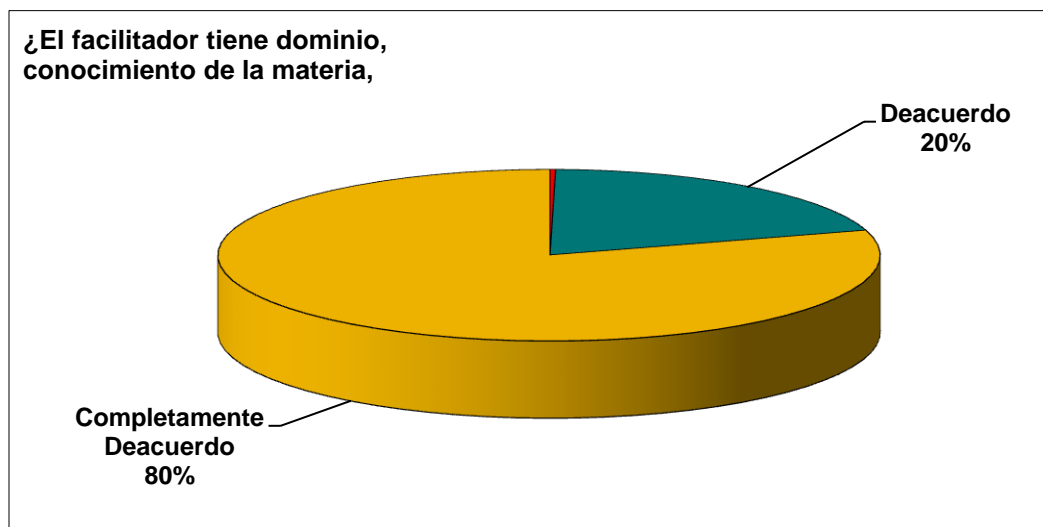


Fuente: Encuesta de Verificación del Servicio. Julio a Septiembre 2012.

2.4. Evaluación del Facilitador o Docente

El 80% contestó estar **Completamente de Acuerdo** en que el Facilitador tuvo conocimiento de la materia, facilitando el aprendizaje de los participantes, el **20%** del cliente externo respondió estar **De Acuerdo**. (Ver gráfico 8)

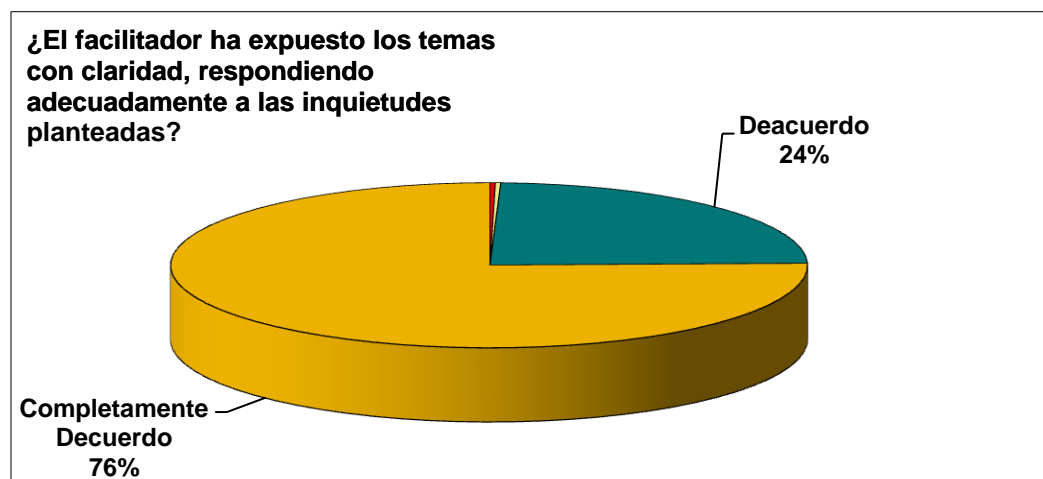
Gráfico 8



Fuente: Encuesta de Verificación del Servicio. Julio a septiembre 2012.

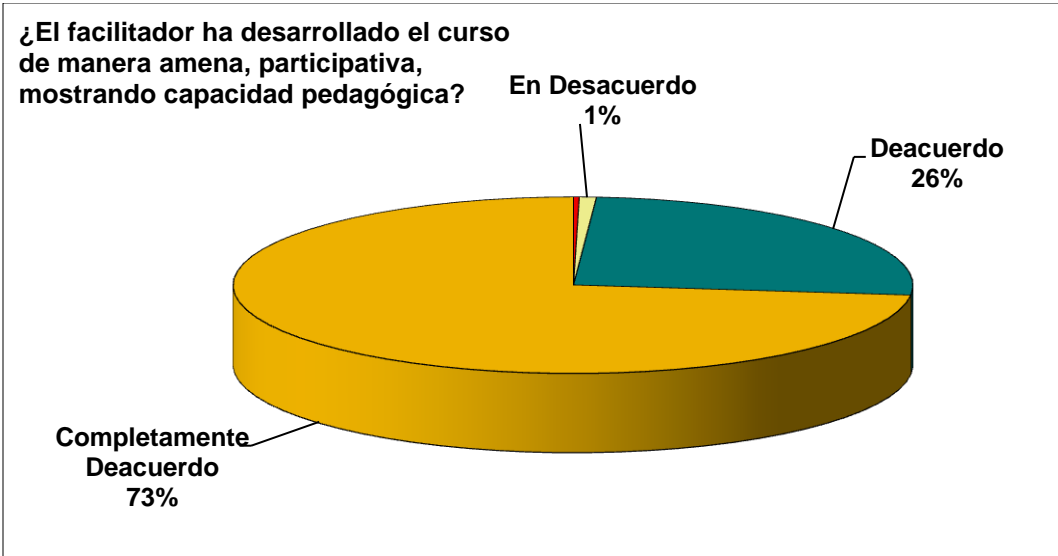
En relación con la consulta de si el Facilitador ha expuesto los temas con claridad, respondiendo adecuadamente a las inquietudes planteadas, el **76%** de los clientes expresó estar **Completamente de Acuerdo**, el **24%** del cliente externo afirmó estar **De Acuerdo**, (Ver Gráfico 9).

Gráfico 9



Finalmente, en la pregunta: El Facilitador ha desarrollado el curso de manera amena, participativa, mostrando capacidad pedagógica, en la cual el **73%** respondió estar **Completamente de Acuerdo**, el **26% De Acuerdo**, el **1% en Desacuerdo**, (Ver gráfico 10)

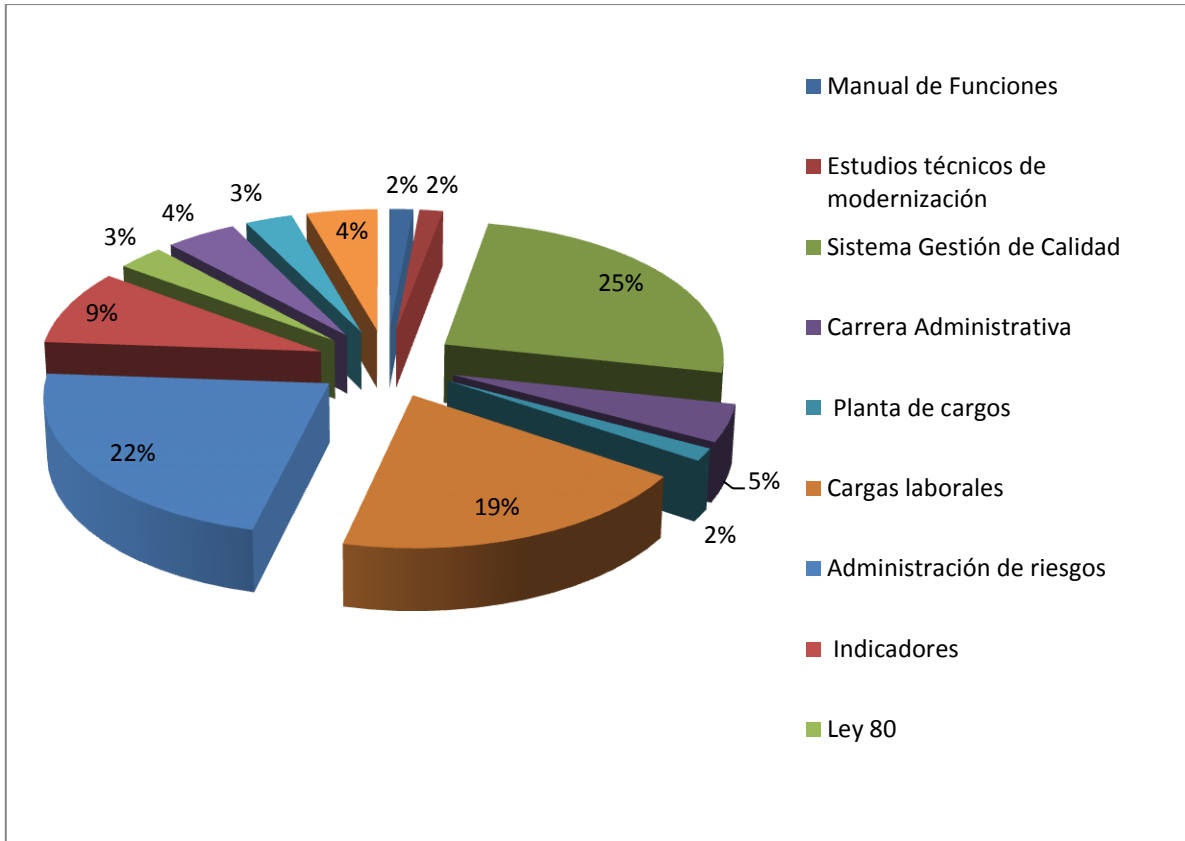
Gráfico 10



Fuente: Encuesta de Verificación del Servicio. Julio a Septiembre 2012.

2.5. 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 la siguiente gráfica, teniendo en cuenta que las entidades que fueron capacitadas: Col-Deportes, Gobernación del Valle del Cauca, Universidad Colegio Mayor de Cundinamarca, Unidad Nacional para la Gestión del Riesgo de Desastres, Agencia Presidencial de Cooperación Internacional de Colombia, Agencia Colombiana para la Reintegración, Alcaldía Municipal la Unión Sucre, Ministerio de Salud, Superintendencia de Salud, Fondo Nacional del Ahorro, Dirección Nacional de Inteligencia, ICA y la Comisión Nacional del Servicio Civil.



Fuente: Encuesta de Verificación del Servicio. Julio a Septiembre 2012.

2.6. 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:

Tabla 2. Observaciones y Recomendaciones

ENTIDAD	OBSERVACIONES
Col-Deportes	Excelente dominio del tema
	El tema es muy interesante y se sugiere realizar nuevos talleres.

ENTIDAD	OBSERVACIONES
Universidad Colegio Mayor de Cundinamarca	Suministrar los materiales que brindan para contextualizar la normatividad
	No me dieron cartilla
	Excelente contenido del tema
	Sugiero que la presentación sea un poco más dinámica
	Más tiempo para las capacitaciones
	Faltaron ejemplos e imágenes
Unidad Nacional para la Gestión del Riesgo de Desastres	El tiempo establecido para la capacitación es demasiado corto y no se puede profundizar
	Mayor tiempo para profundizar
	Se debe tener en cuenta mejor el tiempo con el que se cuenta para el tema tan extenso, gracias.
Agencia Presidencial de Cooperación Internacional de Colombia	El tiempo fue muy ajustado
	El tiempo fue demasiado corto para tratar de manera adecuada el tema
	Gracias
	El tiempo fue muy corto
Agencia Colombiana para la Reintegración	Por el tiempo el tema no tuvo profundidad
	Agenda muy extensa para el tiempo destinado
Alcaldía Municipal la Unión Sucre	El tiempo fue corto, pero fue aprovechado al máximo por el facilitador
	Felicitaciones
Ministerio de Salud	Brindar más ejemplos o casos de lo expuesto
Fondo Nacional del Ahorro	Felicitaciones, utiliza un excelente método participativo que facilita el aprendizaje, mil gracias
	Recibir información consolidada
	Excelente presentación
	Entregar memorias de las capacitaciones, talleres actualizaciones continuas.

ENTIDAD	OBSERVACIONES
Dirección Nacional de Inteligencia	Muy útil
ICA	Más tiempo para tratar más temas
	Muy buena la presentación, Gracias

Fuente: Encuesta de Verificación del Servicio. Julio a Septiembre 2012.

4.3. ENCUESTA DEL CLIENTE INTERNO

A continuación se presentan los principales resultados obtenidos en la Encuesta de Cliente Interno, realizada para evaluar la prestación del servicio al interior de la Entidad, durante el periodo **septiembre a noviembre de 2012**, teniendo en cuenta la información suministrada por los Servidores de las distintas Áreas de la Entidad y la siguiente ficha técnica:

FICHA TÉCNICA

METODOLOGÍA:	La Encuesta del Cliente Interno se encuentra disponible de manera permanente en el SIGEP (www.sigep.gov.co/encuestas) para su diligenciamiento por parte de los Servidores de todas las áreas del Departamento después de solicitar un servicio.
TEMAS:	Actitud y Disposición, Puntualidad y Satisfacción Cliente Interno.
FECHA DE APLICACIÓN:	21 de septiembre a 21 de noviembre de 2012
PERIODO EVALUADO:	21 de septiembre a 21 de noviembre de 2012
POBLACIÓN ENCUESTADA:	4 Funcionarios

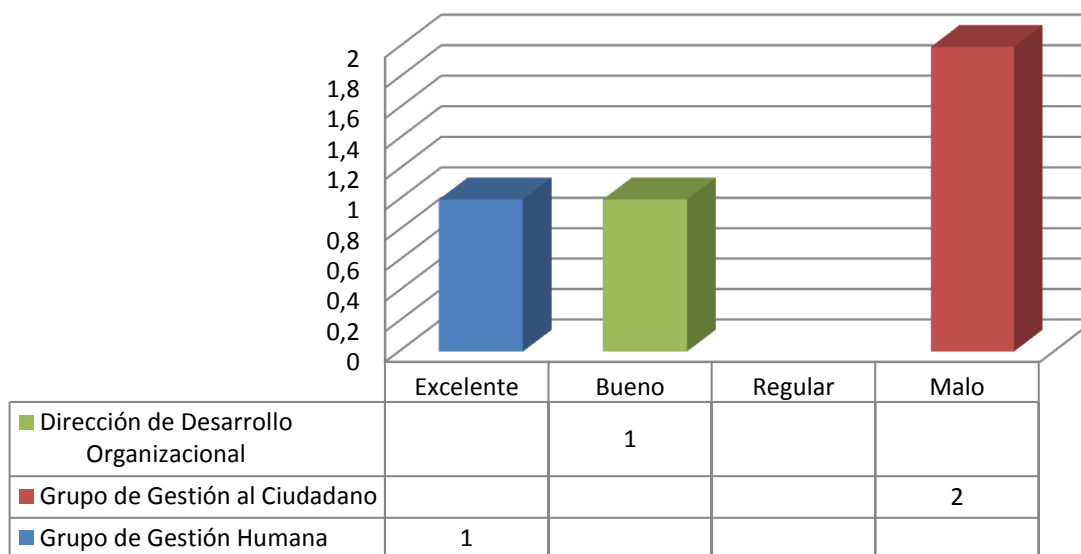
Fuente: SIGEP- Encuesta de Cliente Interno DAFP. Septiembre a Noviembre de 2012.

Puntualidad

La siguiente tabla, muestra los datos obtenidos por algunas de las áreas del Departamento, respecto a la oportunidad en la prestación del servicio a los clientes internos.

Mes/Dependencia	Puntualidad				Total Actitud y Disposición
	Excelente	Bueno	Regular	Malo	
Septiembre 2012	1	0	0	1	2
Grupo de Gestión Humana	1				
Grupo de Gestión al Ciudadano				1	
Noviembre 2012	1	0	0	1	2
Grupo de Gestión al Ciudadano				1	
Dirección de Desarrollo Organizacional	1				
Total general	2	0	0	2	4

Fuente: SIGEP- Encuesta de Cliente Interno DAFP. Septiembre a Noviembre de 2012.



Fuente: SIGEP- Encuesta de Cliente Interno DAFP. Septiembre a noviembre de 2012.

Teniendo en cuenta la información anterior, es evidente que los servidores del Departamento no están diligenciando la encuesta de Cliente Interno y los pocos que la realizan califican al Grupo de Gestión al Ciudadano en el componente de puntualidad como malo.

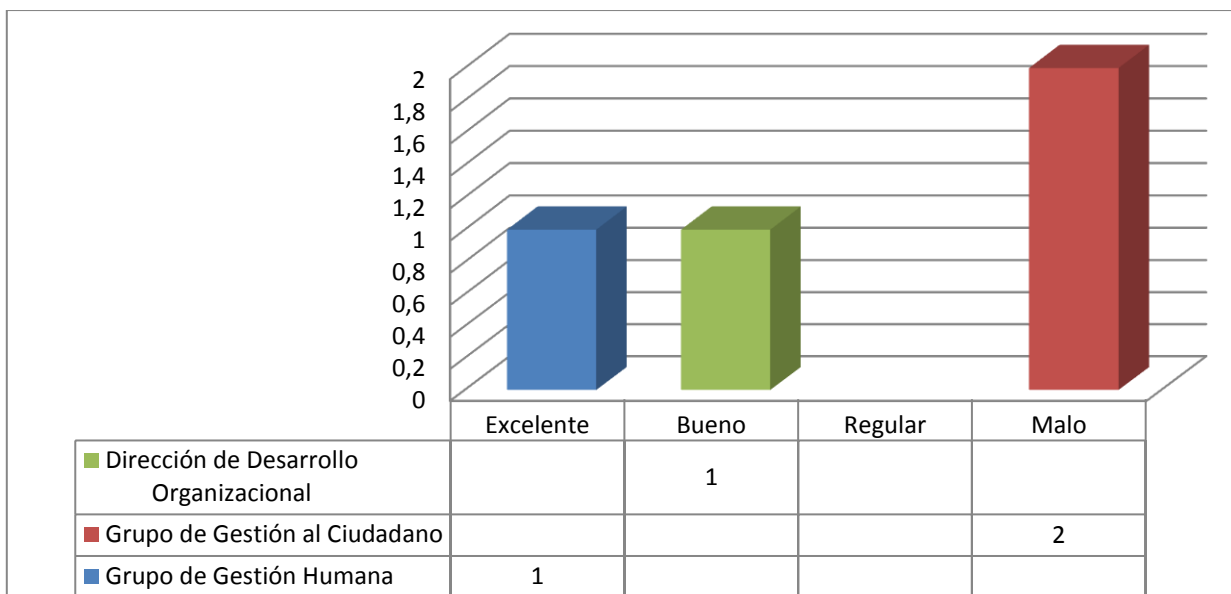
Satisfacción de los clientes internos

Mes/Dependencia	Satisfacción				Total Actitud y Disposición
	Excelente	Bueno	Regular	Malo	
Septiembre 2012	1	0	0	1	2
Grupo de Gestión Humana	1				
Grupo de Gestión al Ciudadano				1	
Noviembre 2012	0	1	0	1	2
Grupo de Gestión al Ciudadano				1	
Dirección de Desarrollo Organizacional		1			
Total general	1	1	0	2	4

Fuente: SIGEP- Encuesta de Cliente Interno DAFF. Septiembre a noviembre de 2012.

Los funcionarios encuestados en general, para los meses evaluados manifiestan que el componente de satisfacción dada a sus requerimientos en las áreas del Departamento, en el Grupo de Gestión Humana es excelente, En el Grupo de Gestión al Ciudadano es malo y en la Dirección de Desarrollo Organizacional es Bueno.

A continuación, se muestra en la gráfica que muestra los datos relacionados anteriormente.



Fuente: SIGEP- Encuesta de Cliente Interno DAFP. Septiembre a noviembre de 2012.

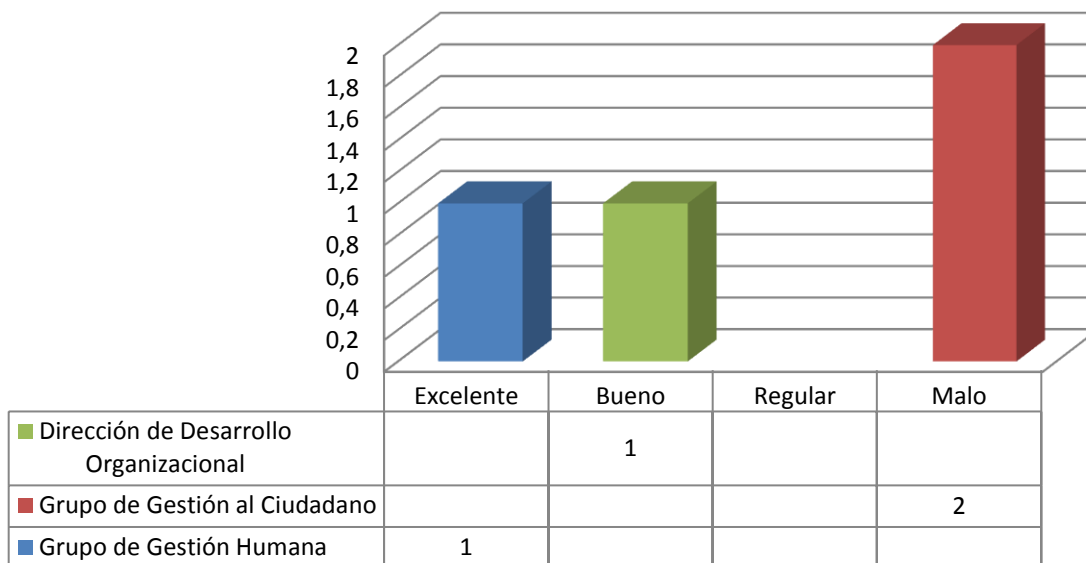
Actitud y Disposición de las personas que brindan el servicio

Para el periodo comprendido entre septiembre a noviembre de 2012, el Grupo de Atención al Ciudadano tiene una mala calificación en este componente.

Sin embargo, las áreas de Dirección de Desarrollo Organizacional y Grupo de Gestión Humana presentan una buena calificación.

Mes/Dependencia	Actitud y Disposición				Total Actitud y Disposición
	Excelente	Bueno	Regular	Malo	
Septiembre 2012	1	0	0	1	2
Grupo de Gestión Humana	1				
Grupo de Gestión al Ciudadano				1	
Noviembre	0	1	0	1	2
Grupo de Gestión al Ciudadano				1	
Dirección de Desarrollo Organizacional		1			
Total general	1	1	0	2	4

Fuente: SIGEP- Encuesta de Cliente Interno DAFP. Septiembre a noviembre de 2012.



Fuente: SIGEP- Encuesta de Cliente Interno DAFP. Septiembre a noviembre de 2012.

OBSERVACIONES ENCUESTA CLIENTE INTERNO	
Septiembre 2012	
Grupo de Gestión Humana	En general la atención de todos desde la coordinadora es muy amable, las capacitaciones y cursos programados desde esta área realmente muestran una excelente gestión del área.
Grupo de Atención al Ciudadano	En reiteradas oportunidades la Sra. Martha Vega realiza solicitudes de manera agresiva y grosera, si bien esta área recibe segundas solicitudes o quejas de los usuarios, la manera de resolverlos no es maltando a personas de otras áreas, aclaro que no soy la única persona que se queja del trato descortés de dicha funcionaria.
Noviembre 2012	
Grupo de Atención al Ciudadano	El área tiene muchas personas pero no se constituye un verdadero apoyo para la absolución de consultas al ciudadano. Prácticamente todas las consultas las remiten a la Dirección Jurídica.
Dirección de Desarrollo Organizacional	Es un área juiciosa y técnicamente apoya a las demás.

Fuente: SIGEP- Encuesta de Cliente Interno DAFP. Septiembre a noviembre de 2012.

TIPO DE SERVICIO	
Septiembre 2012	
Grupo de Gestión Humana	Servicio de bienestar y salud ocupacional.
Grupo de Atención al Ciudadano	Absolución de consultas relacionadas con las funciones del área.
Noviembre 2012	
Grupo de Atención al Ciudadano	Acompañamiento frente la atención de cada uno de los clientes externo que ingresan al Departamento.
Dirección de Desarrollo Organizacional	Suministro de información.

Fuente: SIGEP- Encuesta de Cliente Interno DAFP. Septiembre a noviembre de 2012.

4.4. 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, en pro del sostenimiento de la cultura del mejoramiento continuo.
- Asimismo, se debe evaluar la causa del bajo nivel de utilización y reporte de información de la Encuesta, evidente durante meses de septiembre a noviembre de éste en el aplicativo SIGEP.
- Existen campos que no se están diligenciando correctamente, como se puede evidenciar en la tabla de Observaciones en el espacio de la Dirección General.
- Las dependencias deben tener en cuenta los resultados obtenidos para la revisión de los procedimientos y calidad con que se ofrecen los servicios dentro de la Entidad.