



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

**PROSPERIDAD
PARA TODOS**

INFORME DE GESTIÓN

1er Trimestre de 2013

Oficina Asesora de Planeación
Mayo de 2013



CONTENIDO

INTRODUCCIÓN	3
EJECUCIÓN INSTITUCIONAL	4
AVANCE METAS SISTEMA DE SEGUIMIENTO A METAS GUBERNAMENTALES - SISMEG	4
EJECUCIÓN PRESUPUESTAL	6
AVANCE PROYECTOS DE INVERSIÓN.....	6
EJECUCIÓN PLAN OPERATIVO ANUAL.....	13
EJECUCIÓN GENERAL.....	13
EJECUCIÓN POR ÁREAS.....	14
AVANCES SISTEMA DE GESTIÓN	30
DESEMPEÑO DE LOS PROCESOS	30
MEDICIÓN DE LOS INDICADORES	30
PERCEPCIÓN DEL CLIENTE.....	36
ENCUESTA DE EVALUACIÓN DEL SERVICIO	36
ENCUESTA DE VERIFICACIÓN DEL SERVICIO	43
ENCUESTA DEL CLIENTE INTERNO.....	51
INFORME DE QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS	54
Quejas y Reclamos:	54
Reclamos que prosperaron en el primer trimestre 2013 identificados por causas	57
Denuncias	59



INTRODUCCIÓN

Presentamos el Informe de la Gestión realizada por los procesos y áreas del Departamento Administrativo de la Función Pública para el primer trimestre de 2013. 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 cuatro (4) capítulos, a través de los cuales se da cuenta del porcentaje de cumplimiento de las metas propuestas para el trimestre 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, la ejecución presupuestal del trimestre, y presenta el avance físico y porcentual de los proyectos de inversión con corte al 31 de marzo 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**; y el cuarto capítulo contiene **el análisis de la percepción del cliente interno y externo** del trimestre.

EJECUCIÓN INSTITUCIONAL

AVANCE METAS SISTEMA DE SEGUIMIENTO A METAS GUBERNAMENTALES - SISMEG

AVANCE METAS SISTEMA DE SEGUIMIENTO A METAS GUBERNAMENTALES - SISMEG

Área	Indicador	Unidad de medida	Meta 2010-2014	Meta 2013	Resultado 2013	Avance 2013	Avance 2010-2014	Análisis cualitativo	Análisis cuantitativo	Periodicidad
DDO	1. Instituciones públicas nacionales asesoradas para el rediseño de la institución.	Número de entidades públicas nacionales intervenidas	90	90	201	223,3%	223,33%	05/04/2013 Durante el mes de marzo, se asesoraron cinco (5) entidades, así: Agencia Logística de las Fuerzas Militares, Instituto Colombiano Agropecuario- ICA-, Ministerio de Trabajo; Comisión de Regulación de Energía y Gas-CREG-, y Servicio Geológico Colombiano. Durante 2013 han sido asesoradas dieciocho (18) entidades entre enero y marzo. El total de entidades asesoradas durante el período Agosto 2010 y marzo de 2013, es de doscientas y un (201).	El avance cuantitativo corresponde a 18 entidades asesoradas en el año 2013, y un total de 201 entidades entre Agosto 2010 y Marzo de 2013.	Indicador mensual
DEP	2. Metodología del Modelo de Planeación Estratégica del Recurso Humano difundida en entidades del orden nacional y territorial.	Porcentaje de avance (%)	100	70	0	0%	40,00%	08/04/2013 Se realizó la difusión de la metodología de Planeación Estratégica del Talento Humano el día 3 de Abril de 2013, en el marco de la reunión del observatorio laboral del sector público, escenario en el cual se hacen presentes los Jefes de Talento Humano de los veinticuatro (24) sectores administrativos del país. En el evento estuvieron representantes de 17 cabezas de sector.	Se presentará en Julio de 2013	Indicador Semestral
DDO - DEP	3. Asesoría para el ingreso de información al SIGEP.	Porcentaje de avance (%)	100	75	39,4	53%	39,40%	08/04/2013 Reuniones preliminares con la alta dirección de las instituciones del orden nacional, para sensibilizarlas sobre la importancia del SIGEP y la responsabilidad de cada uno de los servidores de la institución en su gestión. Adicionalmente, se ha capacitado en el módulo de hoja de vida, y bienes y rentas a la Fiscalía General de la Nación, Auditoría General de la República, Registraduría Nacional del Estado Civil, Cámara de Representantes, Defensoría del Pueblo, Instituto Nacional de Medicina Legal y Ciencias Forenses.	Nota: El avance cuantitativo corresponde a un 19.37% del año 2011, un 19.39% del año 2012 y un 0.636% al año 2013.	Indicador trimestral
SUIT	4. Trámites inscritos en el SUIT	Número de trámites inscritos (publicados) en el SUIT	12.620	9.120	-	0%	45,33%	08/04/2013 Durante el mes de marzo, se enviaron a las entidades territoriales (Alcaldías y Gobernaciones) el inventario de los trámites que se encuentran registrados en el SUIT, con el fin de que ellos validen cuales aplican a su entidad. Adicionalmente, se esta realizando la modelación de trámites con el fin de estandarizarlos, dando cumplimiento al artículo 41 del Decreto 019 de 2012.	Se presentará en Julio de 2013	Indicador semestral
DEP	5. Asesoría y evaluación de Entidades de la rama ejecutiva en procesos de rendición de cuentas	número de entidades	100	75	0	0%	50,00%	05/04/2013 • Se acordó con el Programa Gobierno en Línea, estrategia conjunta de asesoría en rendición de cuentas a entidades nacionales. • Se divulgó en la página web del DAFP, la evaluación de resultados de la experiencia piloto en asesoría en rendición de cuentas 2012. • Se distribuyó en 200 funcionarios de 70 entidades nacionales, el informe de evaluación de resultados de la experiencia de asesoría en rendición de cuentas 2012. • Se participó en mesas de trabajo del comité sobre modelo integrado de planeación y gestión, para revisar y ajustar preguntas generales relacionadas con la rendición de cuentas.	Dado que el indicador es semestral se evaluará en julio de 2013	Indicador Semestral



Área	Indicador	Unidad de medida	Meta 2010-2014	Meta 2013	Resultado 2013	Avance 2013	Avance 2010-2014	Análisis cualitativo	Análisis cuantitativo	Periodicidad
DEP	6. Multiplicadores formados en control social	Cantidad de capacitadores preparados	600	150	0	0%	71,67%	08/04/2013 Se envió comunicado a la Red Nacional de Apoyo a las Veedurías, confirmando el compromiso del DAFP para realizar 9 talleres departamentales de formación de multiplicadores. Se envió comunicado a las 9 redes departamentales, informando la programación de talleres de formación de multiplicadores, se aplicó encuesta y se solicitó base de datos. Se realizó reunión con el Fondo de Adaptación y Unidad de Consolidación, para programar estrategia de promoción del control social en el marco de la red nacional. Se revisó y ajustó programación, presupuesto, proyecto de estudios de conveniencia y pliego de condiciones, para financiación de comisión de servicios, con el fin de desarrollar talleres departamentales.	Se presentará en Julio de 2013	Indicador Semestral
DCI	7. Entidades territoriales sensibilizadas frente a la adopción de un modelo integrado de gestión y control	Número de entidades territoriales sensibilizadas	200	150	0	0%	62,50%	09/04/2013 Durante el periodo se estableció alianzas estratégicas con la ESAP y el SENA para que a través de videoconferencias se logre llegar a entidades territoriales, con el propósito de sensibilizarlas frente a la importancia de adoptar un modelo integrado de gestión y control. Por otra parte se tiene programado durante el segundo semestre del año desarrollar 25 viajes a las ciudades capitales, estrategia que se aprovechará para sensibilizar igualmente al territorio.	Se presentará en Julio de 2013	Indicador Semestral
DCI	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	70	0	0%	40,00%	09/04/2013 Se consolida las sugerencias planteadas por el comité interinstitucional de control interno CICI frente a la actualización del Modelo Estándar de Control Interno, a la fecha se está esperando el resultado de la revisión del documento de actualización por parte de la Universidad de Antioquia. Por otra parte el grupo de trabajo se encuentra estructurando el nuevo esquema gráfico del MECI, producto de las sugerencias recibidas.	Se presentará en Julio de 2013	Indicador Semestral
SUIT	9. Asesorías desarrolladas en materia de racionalización de trámites	Porcentaje de avance (%)	100	80	0	0%	45,00%	08/04/2013 En el mes de marzo se realizaron 2 mesas de trabajo, los días 14 y 21 en el Archivo General de la Nación en donde se invitaron los sectores de salud, inteligencia, cultura, deporte, función pública, ciencia y tecnología, defensa, educación y justicia. En dichas mesas se presentó el Modelo Integrado de Gestión con énfasis en la política de Racionalización de Trámites y la nueva versión del SUTT 3.0. Lo anterior, con el fin de motivar a las entidades a que incluyan estrategias de racionalización de sus trámites.	Se presentará en Julio de 2013	Indicador Semestral
SUIT	10. Asesoría y seguimiento a la implementación de cadenas de trámites	Nivel de seguimiento (%)	100	80	0	0%	60,00%	09/04/2013 Durante el mes de marzo se analizó la cadena de trámites de la "Contribución parafiscal de espectáculos públicos de las artes escénicas" con el Ministerio de Hacienda, Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales -DIAN y el Ministerio de Cultura. Durante el periodo no se realizaron GRATS.	Se presentará en Julio de 2013	Indicador Semestral
SUIT	11. Trámites racionalizados.	Número de trámites racionalizados			4			09/04/2013 En el mes de marzo se racionalizaron dos trámites, para un total de cuatro (4) trámites en lo corrido del año. Los trámites racionalizados a la fecha son: licencia de funcionamiento para Departamentos de Seguridad (Superintendencia de vigilancia y seguridad privada), Autorización para la celebración de operaciones de crédito público interno y sus asimiladas con garantía de la nación. (Ministerio de Hacienda y Crédito Público), inscripción en el registro único tributario - RUT (Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales), pago de pasivo cierto no reclamado de la compañía de financiamiento comercial COFINPRO S.A. (Ministerio de Hacienda y Crédito Público). Adicionalmente, dentro de la política de racionalización de trámites que se encuentra dentro del plan anticorrupción, se llevo a cabo un video chat con el propósito de atender las inquietudes de las entidades tanto del orden nacional como territorial en el tema de la referencia.	Se presentará en Julio de 2013	Indicador Semestral

Fuente: SISMEG - DNP. Marzo 2013

EJECUCIÓN PRESUPUESTAL

DESCRIPCIÓN	APR. VIGENTE	CDP	COMPROMISO	PAGOS
Gastos de Personal	11.746.000.000,00	2.404.789.650,00	2.371.819.420,00	2.371.819.420,00
Gastos Generales	1.215.000.000,00	864.144.519,30	636.708.305,30	194.473.308,30
Transferencias Corrientes	671.550.000,00	52.670.538,02	52.670.538,02	52.670.538,02
Total Presupuesto de Funcionamiento	13.632.550.000,00	3.321.604.707,32	3.061.198.263,32	2.618.963.266,32
Inversión	5.773.000.000,00	2.070.113.059,00	1.014.736.397,00	476.147.238,00
TOTAL PRESUPUESTO	\$ 19.405.550.000,00	\$ 5.391.717.766,32	\$ 4.075.934.660,32	\$ 3.095.110.504,32

Fuente: Grupo de Gestión Financiera – Marzo 31 de 2013.

AVANCE PROYECTOS DE INVERSIÓN

Se presentan el avance físico y porcentual de los proyectos de inversión con corte al 31 de marzo de 2013 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

Apropiación vigente	800.000.000,00
Comprometido	30.800.000,00
Obligado	5.600.000,00
Avance Financiero	0,70%
Ejecución presupuestal	3,85%

Fuente: SPI – Marzo 31 de 2013

ACTIVIDAD	FECHA DE REPORTE	OBSERVACIONES
Obra física: Adecuación de infraestructura, obra civil, interventorías, instalaciones, suministro, servicios y gestión	01/03/2013 – 31/03/2013	En el mes de enero de 2013, se realizaron los estudios técnicos y estudios previos para las contrataciones, en los meses de febrero y marzo se realizó la etapa precontractual de la obra física y del concurso de méritos para la interventoría, etapa que se estima estará terminada el 22 de abril de 2013 y fecha aproximada de inicio las obras.



Dotación: Adquisición, maquinaria y equipo, suministros y dotaciones	01/03/2013 – 31/03/2013	En el mes de enero de 2013, se realizaron los estudios técnicos y estudios previos para las contrataciones, en los meses de febrero y marzo se realizó la etapa precontractual de la dotación, etapa que se estima estará terminada el 22 de abril de 2013 y fecha aproximada de inicio de la fabricación de los muebles para la dotación.
--	-------------------------	--

Fuente: Secretaría General – Marzo 31 de 2013.

INDICADORES DE PRODUCTO				
Descripción del Indicador	Unidad de Medida	Meta Vigente 2013	Avance Vigencia 2013	Observaciones
Metros Cuadrados de Infraestructura Física Remodelada	Metro cuadrado - Metro cuadrado: Superficie	2.710	0	El 22 de abril se tiene previsto el inicio de las obras de remodelación y adecuación de las áreas a intervenir, siempre y cuando los procesos de contratación actualmente en curso sean adjudicados y no se declaren desiertos.
INDICADORES DE GESTIÓN				
Obras de Mantenimiento de la Infraestructura Física Realizadas	Número – Cantidad	1	0	El 22 de abril se tiene previsto el inicio de las obras de remodelación y adecuación de las áreas a intervenir, pisos 3,6 y 7.
Contratos suscritos	Número – Cantidad	3	1	Se contrató la arquitecta de apoyo, se tiene previstas otras 2 contrataciones para la interventoría y para la realización de las obras, incluida la dotación para dar inicio el 22 de abril, siempre y cuando los procesos de contratación actualmente en curso sean adjudicados y no se declaren desiertos.

Fuente: Secretaría General – Marzo 31 de 2013



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

Apropiación vigente	2.576.000.000,00
Comprometido	504.496.330,00
Obligado	181.558.123,00
Avance Financiero	7%
Ejecución presupuestal	20%

Fuente: SPI – Marzo 31 de 2013

ACTIVIDAD	FECHA DE REPORTE	OBSERVACIONES
Dotación: Gestionar la Infraestructura Tecnológica para la provisión de Servicios de TI.	01/03/2013 – 31/03/2013	<p>En el mes de marzo se realizaron las siguientes actividades:</p> <p>Se definieron los RFI y las especificaciones técnicas de los siguientes servicios:</p> <p>Renovación y soporte de mantenimiento de Oracle , Soporte y mantenimiento de Oracle Weblogic.</p> <p>Se finalizaron los estudios de mercado para la adquisición de Soporte Liferay.</p> <p>Se iniciaron los estudios de mercado para la adquisición de Renovación y soporte de mantenimiento de Oracle, y Soporte y mantenimiento de Oracle Weblogic.</p> <p>Se finalizaron los estudios previos de: Licenciamiento Microsoft, Soporte Oracle Standard, Solución de Respaldo (Unidad de Tape), Licenciamiento Firewall, Servidor, Licenciamiento Vmware, Soporte Linux.</p> <p>Se adelantaron los estudios previos para: Soporte Liferay.</p> <p>Se adelantó el proyecto de pliego de condiciones para los siguientes bienes y servicios: Servidor, Licenciamiento</p>



		<p>Vmware, Solución de Respaldo (Unidad de Tape), Licenciamiento Firewall.</p> <p>Se finalizaron las invitaciones de: Soporte de Linux, Licenciamiento de Microsoft.</p> <p>Se realizó la calificación de las propuestas para: Soporte de Linux, y Licenciamiento de Microsoft.</p>
<p>Dotación: Gestionar los Sistemas de Información y Gestión, para Soportar la Administración de Información y Operación del Departamento</p>	<p>01/03/2013 – 31/03/2013</p>	<p>En el mes de marzo se realizaron las siguientes actividades:</p> <p>Se definieron los RFI y las especificaciones técnicas y se dio inicio al estudio de mercado para la contratación del servicio de Soporte extendido y mantenimiento Básico del SIGEP.</p>
<p>Dotación: Adquirir servicios de Capacitación para los Funcionarios del Departamento.</p>	<p>01/03/2013 – 31/03/2013</p>	<p>En el mes de marzo se adelantó el estudio de mercado para la contratación de los servicios de capacitación que requiere el Departamento, se solicitó a Gestión Humana la aprobación de la capacitación requerida por parte del comité de capacitación, está pendiente la respuesta a esta solicitud a fin de que sea aprobado el Estudio previo en Comité de Contratación.</p>
<p>Dotación: Planta Temporal</p>	<p>01/03/2013 – 31/03/2013</p>	<p>En el mes de marzo se realizó el proceso de vinculación en planta temporal de un (1) funcionario para la Oficina de Sistemas para el apoyo jurídico en el proyecto de inversión.</p> <p>Se realizó el pago para el mes de marzo para los trece (13) funcionarios de planta temporal por un valor de SESENTA Y CINCO MILLONES NOVECIENTOS CUARENTA Y SEIS MIL DOSCIENTOS NOVENTA Y OCHO PESOS M/CTE (\$ 65.946.298).</p>

Fuente: Oficina de Sistemas – Marzo 31 de 2013.



INDICADORES DE PRODUCTO			
Descripción del Indicador	Unidad de Medida	Meta Vigente 2013	Observaciones
Porcentaje de disponibilidad canal de comunicaciones	Porcentaje	98	Para el mes de marzo se cumplió con el porcentaje de disponibilidad del 100% no se presentaron problemas con el canal de comunicaciones.
INDICADORES DE GESTIÓN			
Porcentaje de Disponibilidad de la Plataforma Tecnológica -	Porcentaje	98	Para el mes de marzo se cumplió con el porcentaje de disponibilidad de la plataforma tecnológica del aplicativo SIGEP del 99.94%.

Fuente: Oficina de Sistemas – Marzo 31 de 2013

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

Apropiación vigente	2.397.000.000,00
Comprometido	479.440.067,00
Obligado	288.989.115,00
Avance Financiero	12%
Ejecución presupuestal	20%

Fuente: SPI – Marzo 31 de 2013.

ACTIVIDAD	FECHA DE REPORTE	OBSERVACIONES
Administración	01/03/2013 – 31/03/2013	Se tiene previsto la contratación de 3 servicios profesionales de los cuales se han vinculado 2, lo que representa el 65% de lo asignado al componente.
Realizar eventos de difusión	01/03/2013 – 31/03/2013	Se tienen programados doce (12) eventos para divulgar y capacitar en los siguientes temas: FURAG, 1 para BANCO DE ÉXITOS, GESTIÓN DE CALIDAD, MECI, DECRETO 019 de 2012 y SUIT AVANCES MIGRACIÓN. A la fecha no se ha llevado a cabo eventos dada la programación prevista y que parte de los recursos corresponden al trámite de incorporación presupuestal de la ESAP. La ejecución es del 26% del



		total del componente.
Realizar estudios e investigaciones	01/03/2013 – 31/03/2013	El componente tiene programada la actividad para Actualizar los roles, funcionalidad e institucionalidad de la gestión del Control Interno en las entidades de la Rama Ejecutiva del Orden Nacional (Plan sectorial), cuyo costo estimado es de \$200,000,000. A la fecha se vienen haciendo los contactos con miras a realizar un convenio interadministrativo para la ejecución de esta actividad.
Publicar trámites	01/03/2013 – 31/03/2013	A la fecha, 216 trámites se han incluido en el SUIT, correspondiente a entidades del orden territorial. Paralelamente se viene ajustando el software y los instrumentos como plantillas, formatos, etc., para la puesta en producción en junio próximo.
Elaborar instrumentos	01/03/2013 – 31/03/2013	Se tiene previsto realizar un Video sobre la política de racionalización de trámites el cual está programado para el mes de julio. El componente representa el 0,7% del total de recursos previstos en el proyecto
Asesoría, Fortalecimiento e innovación	01/03/2013 – 31/03/2013	En contratación se ha comprometido \$75.000.000,00 que corresponde al 3.13% del valor total del proyecto y el 7,7 del valor del componente. El resultado se mantiene igual, dado que se están adecuando los formatos del sistema SUIT. La dificultad que ha impactado este componente es el trámite de incorporación presupuestal con lo cual muchos contratos no han podido iniciar su trámite.
Planta Temporal	01/03/2013 – 31/03/2013	A la fecha se han incorporado 42 funcionarios de planta temporal. Se mantiene 2 cargos sin proveer.

Fuente: Subdirección General y Direcciones Técnicas – Marzo 31 de 2013.



INDICADORES DE PRODUCTO				
Descripción del Indicador	Unidad de Medida	Meta Vigente 2013	Avance Vigencia 2013	Observaciones
Asistencia Técnica a Entidades	Número - Cantidad	534	67	A la fecha han sido capacitadas y asesoradas 57 entidades en el Módulo de Hoja de Vida, Bienes y Rentas y 45 en el módulo de vinculación y desvinculación.
INDICADORES DE GESTIÓN				
Estrategias para Organizar y Fortalecer La Administración Pública Realizados	Numero - Cantidad	3.500	216	A la fecha se llevan 216 trámites correspondientes a entidades del orden territorial.

Fuente: Subdirección General y Direcciones Técnicas – Marzo 31 de 2013



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.

EJECUCIÓN GENERAL

Para el trimestre enero, febrero y marzo de 2013, el SIPLAN refleja una ejecución del 16.89% como se presenta en el siguiente cuadro:

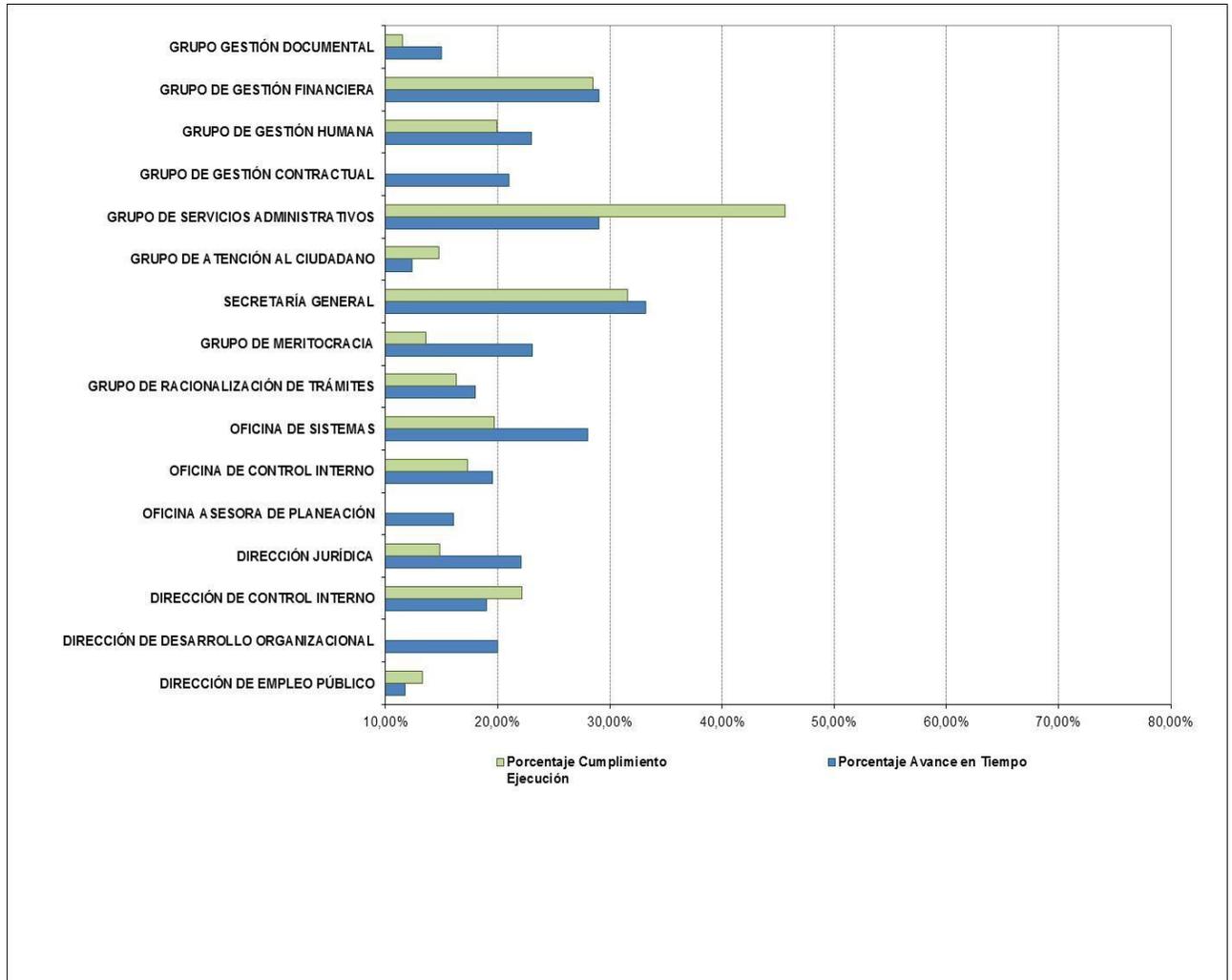
PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO O AVANCE DE PROYECTOS		
Dependencia	Porcentaje Avance en Tiempo	Porcentaje Cumplimiento Ejecución
DIRECCIÓN GENERAL	13,08%	0,00%
COMUNICACIONES	31,30%	20,75%
SUBDIRECCIÓN GENERAL	21,21%	9,70%
DIRECCIÓN DE EMPLEO PÚBLICO	11,71%	13,29%
DIRECCIÓN DE DESARROLLO ORGANIZACIONAL	19,99%	9,66%
DIRECCIÓN DE CONTROL INTERNO	19,00%	22,14%
DIRECCIÓN JURÍDICA	22,08%	14,85%
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN	16,03%	7,64%
OFICINA DE CONTROL INTERNO	19,52%	17,26%
OFICINA DE SISTEMAS	28,03%	19,65%
GRUPO DE RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES	18,00%	16,31%
GRUPO DE MERITOCRACIA	23,11%	13,59%
SECRETARÍA GENERAL	33,16%	31,53%
GRUPO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	12,34%	14,77%
GRUPO DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	29,00%	45,60%
GRUPO DE GESTIÓN CONTRACTUAL	21,00%	4,30%
GRUPO DE GESTIÓN HUMANA	23,00%	19,88%



GRUPO DE GESTIÓN FINANCIERA	29,00%	28,48%
GRUPO GESTIÓN DOCUMENTAL	15,00%	11,50%
Promedio de la Entidad	21,35%	16,89%

Fuente: SIPLAN. Porcentajes acumulados al mes de marzo de 2013.

EJECUCIÓN POR ÁREAS



Fuente: SIPLAN – Marzo 31 de 2013



DIRECCIÓN GENERAL

Proyecto	Porcentaje Avance en Tiempo	Porcentaje Ejecución Proyecto
Gestión Transversal Institucional	13,08%	0,00%
Total	13,08%	0,00%

Fuente: SIPLAN. Porcentajes acumulados al mes de marzo de 2013.

Tiene registrado el proyecto Transversal institucional, el cual a la fecha no presenta avances porque está siendo ajustado por las dependencias encargadas de su coordinación.

COMUNICACIONES

Proyecto	Porcentaje Avance en Tiempo	Porcentaje Ejecución Proyecto
Medición de percepción y satisfacción de clientes y usuarios	20,00%	15,00%
Rediseño Portafolio de Productos y Servicios	37,50%	8,00%
Coordinar la Estrategia de Rendición de Cuentas Institucional	41,67%	23,33%
Gestión Transversal Institucional	13,64%	10,67%
Planeación y Ejecución del Plan de Comunicaciones 2013	50,00%	31,67%
Actualización Página Web de la Entidad de acuerdo a lineamientos GEL	25,00%	31,67%
Total	31,30%	20,75%

Fuente: SIPLAN. Porcentajes acumulados al mes de marzo de 2013.

El Grupo de Comunicaciones en el primer trimestre presenta una ejecución de 20.75% frente a un 31.3% de avance en tiempo. El proyecto que ha tenido un desempeño sobresaliente es el de Actualización Página Web de la Entidad de acuerdo a lineamientos GEL, que se evidencia con la aprobación de la interface gráfica para la página Web del Departamento y la Inclusión del texto alternativo a 5 videos que actualmente están publicados en la página.

Los siguientes proyectos presentan una ejecución inferior al tiempo transcurrido; tienen avances en algunas de sus metas y otras se programaron de abril en adelante: en el proyecto de *medición de percepción y satisfacción de clientes y usuarios* se definieron elementos y se realizó el diseño de la encuesta; el proyecto de *Rediseño Portafolio de Productos y Servicios*, ha avanzado con el diseño de la propuesta del portafolio; en el proyecto de *Coordinar la Estrategia de Rendición de Cuentas Institucional* se realizó la propuesta de estrategia en coordinación con las Direcciones Técnicas y se remitió para consideración de la Dirección General; del proyecto de *Planeación y Ejecución del Plan de Comunicaciones 2013* se analizaron los resultados de la Encuesta de Comunicaciones 2012 y se elaboró el plan de comunicaciones.

En el proyecto de *Gestión Transversal Institucional* se destacan avances importantes en las siguientes metas: Mejorar la participación ciudadana en la gestión institucional, mejorar la atención del servicio al Ciudadano e Implementación de lineamientos de GEL para Información.



SUBDIRECCIÓN GENERAL

Proyecto	Porcentaje Avance en Tiempo	Porcentaje Ejecución Proyecto
Mejoramiento Fortalecimiento de la Capacidad Institucional para el Desarrollo de las Políticas Públicas Nacional	25,00%	11,33%
Gestionar las actividades del proceso de Direccionamiento Estratégico	25,00%	9,28%
Gestión Transversal Institucional	14,00%	8,30%
Total	21,21%	9,70%

Fuente: SIPLAN. Porcentajes acumulados al mes de marzo de 2013.

Esta dependencia presenta un porcentaje de ejecución del 9.70% frente a un 21.21% de avance en tiempo. Durante el trimestre todos los proyectos tuvieron una ejecución inferior. No obstante, para el proyecto de Mejoramiento Fortalecimiento de la Capacidad Institucional para el Desarrollo de las Políticas Públicas Nacional, se han realizado Grupos de Trabajo, Comités Técnicos y reuniones con las Direcciones Técnicas, para hacer el seguimiento a la ejecución del proyecto, y a las actividades programadas. En el proyecto de Gestionar las actividades del proceso de Direccionamiento Estratégico, se ha hecho presencia y se ha acompañado en la toma de decisiones en mejora y cumplimiento de la planeación establecida a través de los Comités Directivos programados por la Dirección.

En el proyecto de Gestión Transversal Institucional se han tenido avances en las metas de mejorar la atención del servicio al Ciudadano, Administración de los Riesgos en el DAFP, Mejorar el sistema de gestión en el DAFP, Gestionar la documentación en el DAFP, Realizar la gestión presupuestal en el DAFP e Implementación de lineamientos de GEL para información. La meta de Desarrollar la política de eficiencia administrativa y cero papel en el DAFP no presenta avances.

DIRECCIÓN DE EMPLEO PÚBLICO

Proyecto	Porcentaje Avance en Tiempo	Porcentaje Ejecución Proyecto
Capacitar, asesorar y hacer seguimiento en el ingreso de información a las Entidades Públicas en el Subsistema de Recursos Humanos del Sistema de Información de Empleo Público SIGEP	11,99%	30,67%
Asesoría en la implementación de la Política de Participación Ciudadana en la Gestión y la Rendición de Cuentas a la Ciudadanía	14,39%	13,60%
Gestión Actividades Misionales	16,67%	5,40%
Planeación del Recurso Humano	9,09%	17,33%



Innovación y Efectividad en la Administración y Gestión del Talento Humano en el Sector Público	9,09%	7,25%
Fortalecimiento y Gestión de las Relaciones Humanas y Sociales	11,98%	12,07%
Gestión Transversal Institucional	8,75%	6,60%
Total	11,71%	13,29%

Fuente: SIPLAN. Porcentajes acumulados al mes de marzo de 2013.

Los proyectos que durante el trimestre muestran una ejecución superior con relación al tiempo transcurrido son: *Capacitar, asesorar y hacer seguimiento en el ingreso del Sistema de Información de Empleo Público SIGEP*, dentro del cual se destacan las capacitaciones a las siguientes entidades: veintidós (22) de la rama ejecutiva, una (1) de la rama legislativa, una (1) de la judicial. También se realizaron capacitaciones a entidades del orden territorial y se firmó el Convenio de Cooperación 014 de 2013, celebrado entre la Auditoría General y el DAFP; en el proyecto *Planeación del Recurso Humano* se realizó la presentación de la metodología de Planeación del Recurso Humano a 17 cabezas de sector.

Los siguientes proyectos tuvieron una ejecución acorde con el tiempo transcurrido: *Asesoría en la implementación de la Política de Participación Ciudadana en la Gestión y la Rendición de Cuentas a la Ciudadanía*, dentro del cual se puede mencionar el envío de la programación a las redes departamentales para la realización de talleres con el fin de formar multiplicadores. En *Innovación y Efectividad en la Administración y Gestión del Talento Humano en el Sector Público* se llevó a cabo la reunión del Comité Técnico del proyecto de innovación, que contó con la asistencia de las directivas del DAFP, COLCIENCIAS, ESAP y la Universidad de los Andes, donde se informó sobre el estado de celebración del contrato. Se ha realizado difusión de la política de estímulos en COLDEPORTES, Defensa Civil de Colombia, Ministerio de Transporte, Alcaldía de Tauramena, Alcaldía de Tabio, Hospital La Divina Misericordia – Magangué, entre otros; adicionalmente, se está evaluando el programa de Bienestar y Planes de Incentivos, de 19 entidades del orden nacional, para dar cumplimiento al proyecto de *Fortalecimiento y Gestión de las Relaciones Humanas y Sociales*.

El proyecto de *Gestión de las actividades misionales* presenta retraso en la ejecución frente al tiempo transcurrido.; sin embargo, se han realizado actividades como asesorías a entidades, se elaboró y socializó el plan de difusión, y se está haciendo seguimiento a la solicitud de reimpresión de la Cartilla SIGEP y a otra cartilla de apoyo a la rendición de cuentas.

En el proyecto *Gestión Transversal institucional* la Dirección presenta avances importantes en las metas de Mejorar el sistema de gestión en el DAFP, Gestionar la documentación en el DAFP y Desarrollar las actividades para la implementación de la política de Eficiencia Administrativa y cero papel asignadas al área. Las metas de: Administración de los Riesgos en el DAFP y Realizar la gestión presupuestal en el DAFP presentaron avances inferiores al tiempo transcurrido. Las metas de Implementación de lineamientos de GEL para Información y Mejorar la atención del servicio al Ciudadano no tienen avances.



DIRECCIÓN DE DESARROLLO ORGANIZACIONAL

Proyecto	Porcentaje Avance en Tiempo	Porcentaje Ejecución Proyecto
Implementación del Subsistema de Organización Institucional del Sistema de Información y Gestión del Empleo Público - SIGEP	16,14%	15,67%
Fortalecimiento de Capacidad Institucional	25,00%	13,33%
Instrumentos técnicos de fortalecimiento y mejoramiento del desempeño institucional	22,73%	0,00%
Gestión de las actividades de la Dirección de Desarrollo Organizacional.	25,00%	0,00%
Sistema Nacional de Competencias laborales	18,18%	4,73%
Administración Salarial	19,27%	29,33%
Gestión Transversal Institucional	13,64%	2,00%
Total	19,99%	9,66%

Fuente: SIPLAN. Porcentajes acumulados al mes de marzo de 2013.

Para el período correspondiente al primer trimestre de 2013, la Dirección de Desarrollo Organizacional presenta un avance en gestión del 9.66%, frente al avance en tiempo de 19.99%.

En cuanto al SIGEP, se capacitó y asesoró a la Cámara de Representantes, Fiscalía General de la Nación, y a Medicina Legal, en los módulos de hoja de vida y bienes y rentas. A la Registraduría Nacional del Estado Civil en los módulos de Hoja de Vida, Bienes y Rentas, normas, instituciones, organizaciones, nomenclatura, escala salarial, planta de personal, manual de funciones y competencias, estructura informal y distribución de planta de personal. Se adelantaron reuniones con la Contraloría General de la República, la Auditoría General de la República y la Procuraduría General de la Nación para fijar el cronograma de trabajo sobre la capacitación e ingreso de la información en los módulos del subsistema de organización institucional. Así mismo, se han realizado actualizaciones al Sistema por procesos de reforma organizacional de algunas instituciones, y se está recolectando información de los jefes de recursos humanos y/o responsables del talento humano en los municipios para adelantar proceso de videoconferencia sobre ambientación del SIGEP.

Por otro lado, se han asesorado 28 instituciones del Orden Nacional en los procesos de reforma institucional, se elaboraron los estudios de conveniencia y oportunidad para la contratación de: dos personas naturales que participarán en la mesa técnica de la subcomisión de cualificaciones, la persona natural o la firma que diagnosticará y modificará el decreto 2539 de 2005, y se está realizando el inventario de necesidades a efecto de revisar el Estado del Arte del perfil de Control Interno.

Adicionalmente se elaboraron los Decretos de incremento salarial para la vigencia del 2013, los cuales se encuentran en el Ministerio de Hacienda para su revisión y trámite ante Presidencia de



la República, y se brindó asistencia técnica en la elaboración de la circular que emitirá el Gobierno Nacional (Mintrabajo-DAFP) relacionada con el Teletrabajo.

Respecto al Proyecto de Gestión Transversal Institucional, la Dirección de Desarrollo Organizacional presentó avances en la meta de Eficiencia Administrativa y Cero Papel.

DIRECCIÓN DE CONTROL INTERNO

Proyecto	Porcentaje Avance en Tiempo	Porcentaje Ejecución Proyecto
Actualizar los roles, funcionalidad e institucionalidad de la gestión del control interno en las entidades de la Rama Ejecutiva del Orden Nacional.	24,00%	29,00%
Fortalecer el componente Evaluación Independiente del Modelo Estándar de Control Interno MECI.	33,00%	46,00%
Estrategia de implementación de las ideas del Reto por la Eficiencia	17,00%	15,00%
Promover el Premio Nacional de Alta Gerencia e incentivar el intercambio de experiencias exitosas.	22,00%	33,00%
Gestión de las actividades de la Dirección de Control Interno	22,00%	22,00%
Difundir y asesorar la implementación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión a las entidades de la Rama Ejecutiva del Orden Nacional	32,00%	38,00%
Asesoría y seguimiento para la realización del Informe Ejecutivo Anual	17,00%	18,00%
Determinar el efecto de los Sistemas de Gestión en el mejoramiento de la Administración Pública.	0,00%	0,00%
Gestión Transversal Institucional	12,00%	0,00%
Total	19,89%	22,14%

Fuente: SIPLAN. Porcentajes acumulados al mes de marzo de 2013.

La ejecución de los proyectos de la Dirección de Control Interno y Racionalización de trámites durante el primer trimestre del año muestran un avance de 22,14% acorde con el avance en tiempo de 20%, situación que se evidencia en las gestiones adelantadas en los siguientes temas: la difusión y asesoría del Modelo Integrado de Planeación Y Gestión en las entidades del orden nacional, el diseño del formulario único de reportes de avance de la gestión, elaboración de documento de actualización del MECI, la elaboración de la Guía de Auditoria con enfoque integral, el análisis de las propuestas del reto por la eficiencia, gestiones adelantadas para la difusión del Banco de Éxitos ; la consolidación del Plan de Difusión 2013; Informe de ejecución de las políticas de desarrollo administrativo vigencia 2012 y el avance en la consolidación del informe ejecutivo anual de control interno vigencia 2012.



DIRECCIÓN JURÍDICA

Proyecto	Porcentaje Avance en Tiempo	Porcentaje Ejecución Proyecto
Brindar asesoría y apoyar a las Entidades Públicas del orden Nacional en la aplicación de las políticas y normas propias del DAFP, así como orientar políticas y directrices para los asuntos jurídicos en temas de Administración Pública.	37,27%	23,33%
Gestionar la elaboración y/o actualización, diseño, edición y publicación de las cartillas, folletos y revistas del DAFP.	20,37%	13,00%
Participación activa en la difusión de las políticas generales de administración pública	25,00%	12,00%
Gestión de las actividades misionales	18,18%	11,00%
Investigación en Temas de Administración Pública	20,00%	10,00%
Gestionar las actividades de la Dirección Jurídica	25,00%	15,00%
Gestión Transversal Institucional	8,75%	4,00%
Total	22,08%	14,85%

Fuente: SIPLAN. Porcentajes acumulados al mes de marzo de 2013.

Las metas de los proyectos de la Dirección Jurídica fueron actualizadas en el primer trimestre; sin embargo, en su ejecución presentan retraso frente al tiempo transcurrido, en todos los proyectos por las siguientes razones:

Aunque la meta Asesorar y apoyar al Ministerio del Interior en la Regulación de la carrera administrativa de los Bomberos, del *proyecto Brindar asesoría y apoyar a las Entidades Públicas del orden Nacional en la aplicación de las políticas y normas propias del DAFP*, se cumplió en un 100%, otras metas de este proyecto relacionadas con Asesoría a Entidades no se han podido iniciar porque se encuentran pendientes del trámite de las facultades extraordinarias ante el Congreso de la República.

El proyecto Gestionar la elaboración y/o actualización, diseño, edición y publicación de las cartillas, folletos y revistas del DAFP, no ha tenido la ejecución esperada porque no se ha establecido si se van a realizar publicaciones este año por parte del Departamento. De igual forma el proceso y el procedimiento de instrumentalización van a tener ajustes; en cuanto a la meta Instrumentalizar la investigación sobre el "Estatuto único de administración de personal, una vez se encuentre listo el documento para ser publicado, se procederá al trámite respectivo.

En cuanto a las metas del proyecto *Participación activa en la difusión de las políticas generales de administración pública*, se están definiendo las capacitaciones en los territorios para coordinar el desplazamiento de los miembros del equipo de trabajo y a la fecha no se han programado reuniones con la unidad de consolidación y recuperación del territorio, para determinar estrategias, acciones y fechas del plan de acción.



Del proyecto *Gestión de las actividades misionales*, la meta que mayor incidencia tiene en el retraso de la ejecución del proyecto es Asesorar a la Dirección de Empleo Público en la Comisión Intersectorial para la gestión del recurso humano y de competencias porque aún se encuentra pendiente la solicitud de participación en la Comisión Intersectorial.

En *Investigación en Temas de Administración Pública*, se están iniciando las labores de recopilación de información acuerdo con el cronograma establecido; en el diagnóstico de la movilidad del empleo público se han realizado reuniones del grupo de trabajo.

Del proyecto de *Gestionar las actividades de la Dirección Jurídica*, se han realizado los controles de las actuaciones judiciales y los seguimientos a los procesos instaurados, también se ha brindado asesoría en los temas de competencia de la Dirección.

El proyecto *Gestión transversal Institucional* presenta un avance coherente con el tiempo transcurrido en las siguientes metas: Mejorar la atención del servicio al Ciudadano, Administración de los Riesgos en el DAFP, Mejorar el sistema de gestión en el DAFP y Gestionar la documentación en el DAFP. Las otras metas de proyecto no reflejan avance.

OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN

Proyecto	Porcentaje Avance en Tiempo	Porcentaje Ejecución Proyecto
Estrategia de Cooperación Internacional Sector Función Pública	25,00%	6,00%
Sistema Unificado de Gestión Institucional	10,00%	2,00%
Programación y seguimiento presupuestal	23,89%	8,93%
Gestión Transversal Institucional	15,00%	10,00%
Administración de los Riesgos en el DAFP	8,33%	2,00%
Sostenibilidad del sistema de gestión del DAFP	10,00%	7,00%
Informes y Resultados del Departamento Administrativo de la Función Pública	20,00%	20,00%
Total	16,03%	7,64%

Fuente: SIPLAN. Porcentajes acumulados al mes de marzo de 2013.

En el período comprendido entre el 1 de enero y el 31 de marzo de 2013, la Oficina Asesora de Planeación presenta un avance en su gestión del 7.64% frente a un avance en tiempo de 16.03%.

En cuanto al tema de Cooperación Internacional, se han venido desarrollando reuniones y mesas de trabajo sectoriales (APC – DAFP – ESAP), para revisar el estado de los temas, definir la Estrategia de Cooperación Sectorial, y elaborar la Caracterización de la Oferta y la Demanda del Sector. Así mismo se ha participado en las diversas actividades de los componentes de Gobernabilidad Local y Calidad del Programa Mesoamérica.



Los Profesionales de la Oficina Asesora de Planeación con el apoyo de la Secretaría General han realizado pruebas al módulo de Planeación del Sistema Unificado de Gestión Institucional, y consolidaron el Anteproyecto de Presupuesto 2014 con su respectiva Justificación. Se asesoró y apoyó a los formuladores de Proyectos de Inversión en el ejercicio de la Cadena de Valor para la programación 2014, y se dio viabilidad a los mismos. En el mes de Febrero se consolidaron los formatos de la Cuenta Consolidada vigencia 2012 y se cargaron en el aplicativo de la Contraloría General de la República con el apoyo de la Oficina de Control Interno.

Se estableció un grupo de trabajo multidisciplinario, con representantes de cada una de las áreas a cargo de los planes subsidiarios que hacen parte del modelo integrado, se realizaron 9 mesas de trabajo para coordinar la labor del año 2013, y se definieron cronogramas y responsabilidades. Así mismo, se realizó una reunión con el Grupo de Mejoramiento en la que se dieron los lineamientos para iniciar el proceso de levantamiento de los riesgos de corrupción, y se convocó al grupo de mejoramiento y a los funcionarios de las Oficinas de Control Interno y Planeación, al Seminario Taller Administración del Riesgo de los procesos y de corrupción. Finalmente se estableció el Grupo de Mejoramiento para el 2013, definiendo roles y perfiles, se revisó la conformación de todos los diferentes roles en cada una de las áreas, se realizó la reunión inicial para el grupo de mejoramiento 2013 estableciendo plan de trabajo, proyecto a ejecutar y lineamientos para cada uno de ellos.

OFICINA DE CONTROL INTERNO

Proyecto	Porcentaje Avance en Tiempo	Porcentaje Ejecución Proyecto
Tratamiento a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias	16,67%	8,00%
Evaluación del Sistema de Gestión del Departamento	7,27%	11,60%
Seguimiento y Elaboración de Informes Internos y Externos	50,00%	52,40%
Fomento de la Cultura del Control	10,00%	11,60%
Gestión Transversal Institucional	13,64%	0,00%
Total	19,52%	17,26%

Fuente: SIPLAN. Porcentajes acumulados al mes de marzo de 2013.

Para el período reportado, la Oficina de Control Interno presenta un avance en su gestión del 17.26% frente al avance en tiempo del 19.52%, lo que demuestra una buena ejecución de sus proyectos.

En cuanto al Proyecto de Tratamiento a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias, la Oficina ha venido adelantando investigaciones sobre las estrategias y buenas prácticas de diferentes entidades para la atención oportuna a las PQRS, y se estableció cuáles serán las entidades objeto del Benchmarking, las cuales se visitaran para conocer su experiencia y buenas prácticas en cuanto a la administración y respuesta oportuna de las PQRSD. De igual forma, se realizaron gestiones de acompañamiento y asesoría a la Dirección de Desarrollo Organizacional con el fin de apoyar la ejecución del Plan de Descongestión de Peticiones



contemplado en dicha área; y además se realizaron reuniones con el Grupo de Gestión Documental y con la Oficina de Sistemas del DAFP, a efectos de establecer los requerimientos necesarios para la emisión de reportes de las peticiones pendientes de respuesta en el sistema de gestión documental ORFEO.

Se realizó seguimiento al plan de mejoramiento suscrito con la Contraloría General de la República, y a los planes de mejoramiento de los procesos de Difusión, Comunicaciones y Gestión Humana, así como a la gestión institucional y presupuestal del Departamento; se elaboró y aprobó el Programa Anual de Auditorías 2013, y se inició la planeación de la auditoría al Proceso de Medición y Análisis.

En el transcurso de los meses de enero a marzo se presentaron los informes: Hallazgo Lucha contra la Corrupción, Austeridad en el Gasto, Avance Plan Mejoramiento CGR, Gestión por Dependencias, Ejecutivo Anual, Control Interno Contable y Cuenta Anual Consolidada, Pormenorizado de Control Interno, Hallazgo Lucha contra la Corrupción, Derechos de Autor y Fenecimiento de Cuenta a la Cámara de Representantes. De igual forma, se realizó un taller de innovación con la técnica de Sustracción, y se consolidó un grupo de opciones para trabajar herramientas que ayuden en el fomento de la cultura de control.

OFICINA DE SISTEMAS

Proyecto	Porcentaje Avance en Tiempo	Porcentaje Ejecución Proyecto
Gestión de la Inversión - TICs	25,00%	30,80%
Gestión de Infraestructura Tecnológica	35,00%	23,17%
Gestión de Sistemas de Información	23,64%	14,20%
Implementación de la Gestión de Incidencias y Peticiones con base en Buenas Prácticas - ITIL	49,52%	28,80%
Sostenibilidad, gestión e implementación de mejoras para SIGEP	25,00%	25,00%
Gestión Transversal Institucional	10,00%	0,00%
Total	28,03%	19,65%

Fuente: SIPLAN. Porcentajes acumulados al mes de marzo de 2013.

El proyecto *Gestión de la Inversión – TICs* en el trimestre presenta un porcentaje de avance mayor al tiempo programado porque la meta Identificar las necesidades de infraestructura, sistemas de información y capacitación requeridas para potenciar la plataforma tecnológica del Departamento se ejecutó en un 50%.

El proyecto *Sostenibilidad, gestión e implementación de mejoras para SIGEP* presenta un avance en tiempo y ejecución del 25%. Se realizó una administración efectiva del servicio de soporte, se implementaron nuevas funcionalidades para apoyar la estrategia de despliegue del



departamento y se realizaron mejoras y ajustes requeridos para optimizar la operación de la nómina de la planta temporal.

Los siguientes proyectos tuvieron una ejecución inferior al avance en tiempo: En *Gestión de la Infraestructura tecnológica* la meta de Realizar la planeación del proyecto tuvo una ejecución del 60% frente a un 100% en tiempo, se elaboró el cronograma, pero en el SIPLAN no se especifican las actividades que aún están pendientes de realizar. El *proyecto Gestión de sistemas de información* de los aplicativos como Orfeo, MECI, Sirvo a mi país, SIGEP y VIGILA, se registran porcentajes inferiores en ejecución pero no se da explicación de cuáles actividades están pendientes por realizar.

El proyecto *Implementación de la Gestión de Incidencias y Peticiones con base en Buenas Prácticas – ITIL*, presenta retraso con relación al tiempo transcurrido debido a que la meta: Realizar el análisis de la información recopilada durante la ejecución y seguimiento y, consolidar el documento de cierre y de lecciones aprendidas no presenta avances cuantitativo ni cualitativo en el SIPLAN.

El proyecto *Gestión Transversal Institucional* se encuentra en revisión por parte de las dependencias responsables de su coordinación, por tanto a la fecha no presenta avances.

GRUPO DE RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES

Proyecto	Porcentaje Avance en Tiempo	Porcentaje Ejecución Proyecto
Publicación de Trámites	12,00%	20,80%
Gestión del Grupo de Racionalización de Trámites	25,00%	32,27%
Estrategia de Racionalización de trámites en la administración pública	25,00%	17,00%
Asesoría en la formulación y seguimiento al cumplimiento de planes de racionalización en el orden nacional y territorial	25,00%	11,00%
Gestión Transversal Institucional	15,00%	0,00%
Desarrollo de un nuevo modelo operativo para apoyar la política de racionalización armonizado con el SUIT	20,00%	20,00%
Divulgación de la Política Antitrámites	14,00%	16,40%
Despliegue de fase I de SUIT v3.0 en nación y ciudades capitales y Diseño fase II	10,00%	12,00%
Total	18,25%	16,31%

Fuente: SIPLAN. Porcentajes acumulados al mes de marzo de 2013.

Durante el primer trimestre del 2013 el Grupo de Racionalización de Trámites ha registrado un avance en la gestión de 16,31% frente a un avance en el tiempo de 18%, los avances más significativos se han presentado en la migración de los trámites de los 24 sectores administrativos al SUIT versión 3, actualización de trámites territoriales por cambio de tarifas, el diseño del nuevo modelo operativo, la difusión realizada a los 24 sectores administrativos del



Modelo Integrado de Planeación y Gestión con énfasis en la racionalización de trámites; la difusión del Decreto 019 en los Departamentos que quedaron pendientes en la vigencia anterior, seguimiento al cumplimiento de las disposiciones del Decreto 019 de 2012 en las entidades del orden territorial; Estandarización de formularios de los trámites de mayor demanda; Asesoría en la formulación del plan anticorrupción en el componente de estrategia antitrámites a las entidades del orden nacional y Departamental.

GRUPO DE MERITOCRACIA

Proyecto	Porcentaje Avance en Tiempo	Porcentaje Ejecución Proyecto
Evaluación de Gerentes Públicos	25,00%	18,00%
Evaluar Jefes de Control Interno	25,00%	18,00%
Concursos Públicos y Abiertos	25,00%	7,20%
Adaptar nuevas herramientas de evaluación para cargos de Gerencia Pública	25,00%	20,20%
Gestionar las actividades del Grupo de Apoyo a la Gestión Meritocrática	25,00%	10,80%
Gestión Transversal Institucional	13,64%	0,00%
Total	23,11%	13,59%

Fuente: SIPLAN. Porcentajes acumulados al mes de marzo de 2013.

En el transcurso del primer trimestre de 2013, el Grupo de Gestión Meritocrática obtuvo un avance en su gestión del 13.59%, frente al avance en tiempo del 23.11%.

Se planearon, evaluaron y calificaron el 100% de los candidatos que se presentaron por las entidades, y se elaboraron los informes de evaluación. Se han evaluado las hojas de vida de los candidatos que han sido referidos para el proceso de jefes de control interno, aplicando las herramientas de evaluación que han sido pertinentes en cada caso. A la fecha se hizo entrega de 8 hojas de vida de aspirantes a cargos de jefe de control interno que cumplen con los requisitos del perfil del cargo y que aprueban la fase de evaluación.

Se elaboraron los cronogramas y las convocatorias de los concursos del ICBF: Atlántico, Vaupés, Casanare, Quindío Córdoba Vichada y Putumayo, del ICA Seccional Chocó, Santander, Valle del Cauca y Caldas, y de la ESAP Territorial Huila y Atlántico.

Se hicieron búsquedas de entidades líderes en evaluación de talento Humano y se realizó una reunión con la firma Psigma Corp para conocer las tendencias actuales en Selección de personal. Se adquirió la prueba Kompe. para evaluación de competencias laborales. Así mismo se creó una base de datos con ejercicios de assessment center, y se diseñó un formato de evaluación de assessment center para cargos Directivos, asesores, profesionales, técnico y asistencial.



SECRETARÍA GENERAL

Proyecto	Porcentaje Avance en Tiempo	Porcentaje Ejecución Proyecto
MANTENIMIENTO ADECUACIÓN Y DOTACIÓN EDIFICIO SEDE	39,39%	48,75%
Gestión Transversal Institucional	15,91%	0,00%
Desarrollar la política de eficiencia administrativa y cero papel en el DAFP	37,33%	36,10%
Coordinar las actividades de las áreas de Apoyo a cargo de la Secretaría General y los demás temas de competencia	40,00%	41,60%
Total	33,16%	31,53%

Fuente: SIPLAN. Porcentajes acumulados al mes de marzo de 2013.

Para el período comprendido entre el primero de enero y el 31 de marzo de 2013, la Secretaría General presenta un avance en su gestión del 31.53%, el cual se ve reflejado en:

Se realizaron los diseños, especificaciones técnicas, cantidades de obra y estudios previos para los procesos de interventoría, obra y dotación y contrato de prestación de servicios, se elaboró el cronograma y se realizaron las actividades relacionadas con la contratación y realización de las obras, adquisición de la dotación, concurso de méritos y prestación de servicios.

En cuanto a la Política de Eficiencia Administrativa y Cero Papel, se remitió a la Dirección del Departamento un reporte sobre las ejecutorias del Plan de Eficiencia Administrativa y cero papel, y a la Oficina Asesora de Planeación, las actividades transversales que sobre el proyecto deben incorporarse a las áreas involucradas.

Así mismo se acompañó a la Dirección General en las reuniones en entidades externas, y se apoyó a las áreas misionales y de apoyo en el cumplimiento de los objetivos institucionales.

GRUPO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Proyecto	Porcentaje Avance en Tiempo	Porcentaje Ejecución Proyecto
Prestar un primer nivel de servicio al cliente y escalar las solicitudes que por su magnitud y complejidad, ameriten el concurso de las áreas misionales	23,64%	25,00%
Formular lineamientos para las colecciones documentales del Centro de Documentación del DAFP	8,33%	0,00%
Administrar el Sistema de Quejas, Reclamos y Denuncias del Departamento	11,67%	21,20%



Desarrollar una estrategia que permita mejorar el uso de los canales de atención del Departamento	5,06%	21,20%
Gestión Transversal Institucional	12,99%	0,00%
Total	12,34%	14,77%

Fuente: SIPLAN. Porcentajes acumulados al mes de marzo de 2013.

El Grupo de Atención al Ciudadano presenta un avance en gestión del 14.77% para el primer trimestre. Durante este período se dio respuesta al 100% de las solicitudes, por los diferentes canales virtuales, se atendió, a través de la Mesa de Ayuda, al 100% de los usuarios que ingresaron al Centro de Documentación, y se respondió al 100% de las consultas que presenten las entidades referente a la navegabilidad y funcionamiento del SIGEP y el SUIT. De igual forma se contestaron las peticiones que ingresaron a través del Portal Sirvo a Mi País.

Al 31 de marzo de 2013 el Grupo de Atención al ciudadano atendió e hizo seguimiento a 105 reclamaciones escritas en contra de la entidad y ninguna queja ni denuncias por actos de corrupción, se elaboró el informe trimestral sobre quejas, reclamos y denuncias el cual se presentó a la Secretaria General con sus respectivas recomendaciones, y se ejecutaron las diversas actividades de responsabilidad del Grupo.

GRUPO DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS

Proyecto	Porcentaje Avance en Tiempo	Porcentaje Ejecución Proyecto
Gestionar el Plan anual de necesidades de bienes y servicios y el de Compras del Departamento	48,00%	69,20%
Prestación de servicios administrativos a las dependencias del Departamento	25,00%	36,67%
Gestión Transversal Institucional	27,00%	0,00%
Total	33,33%	45,60%

Fuente: SIPLAN. Porcentajes acumulados al mes de marzo de 2013.

Los proyectos del Grupo de Servicios Administrativos presentan un avance de ejecución de 45,60% respecto a 33% de avance en el tiempo, el proyecto que mayor porcentaje de ejecución refleja fue Gestionar el Plan anual de necesidades de bienes y servicios y el de Compras del Departamento.



GRUPO DE GESTIÓN CONTRACTUAL

Proyecto	Porcentaje Avance en Tiempo	Porcentaje Ejecución Proyecto
Gestionar la Contratación Administrativa del Departamento	26,00%	6,00%
Gestión Transversal Institucional	15,00%	0,00%
Total	20,50%	4.30%

Fuente: SIPLAN. Porcentajes acumulados al mes de marzo de 2013.

El grupo de Gestión Contractual registra un avance en su gestión de 4,30% frente a un avance en el tiempo de 21%.

GRUPO DE GESTIÓN HUMANA

Proyecto	Porcentaje Avance en Tiempo	Porcentaje Ejecución Proyecto
Administración de novedades del personal y pago oportuno de: nómina, prestaciones sociales, parafiscales, bonos pensionales y demás	25,00%	34.13%
Gestionar los resultados de la Concertación, Acuerdos y Evaluación del desempeño de los servidores	38,00%	16,00%
Plan de Bienestar y Estímulos	25,00%	26,67%
Plan Institucional de Capacitación	13,00%	14,67%
Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el trabajo	25,00%	24,40%
Gestionar los temas administrativos relacionados con la administración del Personal	23,00%	24,80%
Gestión Transversal Institucional	12,00%	0,00%
Total	23,00%	19,88%

Fuente: SIPLAN. Porcentajes acumulados al mes de marzo de 2013.

Durante el primer trimestre del 2013, el Grupo de Gestión Humana presentó un avance en la gestión de 19,88% frente a un avance en tiempo de 23%. Se han desarrollado las actividades propias del área tales como: Gestionar los temas administrativos relacionados con la administración del Personal, pago de nómina, registro de novedades; Promover la entrega oportuna de las concertaciones de objetivos, Acuerdos de desempeño, creación de un formato para evaluar servidores de planta temporal. En Bienestar laboral, se ha venido trabajando en el diseño del plan de bienestar y estímulos. Igualmente, se ha solicitado a las dependencias las necesidades de capacitación con el fin de elaborar el plan de capacitación institucional. En cuanto al sistema de Gestión de la seguridad y salud en el trabajo también se aplicó la encuesta de expectativas para elaborar el plan y se iniciaron las capacitaciones a los brigadistas. Finalmente, en los temas de administración de personal se solicitó a la Comisión Nacional del



Servicio Civil la autorización para el ingreso de servidores de planta permanentes y temporales, (68) en el primer trimestre.

GRUPO DE GESTIÓN FINANCIERA

Proyecto	Porcentaje Avance en Tiempo	Porcentaje Cumplimiento Proyecto
Gestionar el presupuesto y las operaciones financieras del Departamento durante la vigencia fiscal 2013	40,00%	43,82%
Gestión Transversal Institucional	15,10%	0,00%
Centro de costos para el DAFP	33,33%	0,00%
Total	29,48%	28,48%

Fuente: SIPLAN. Porcentajes acumulados al mes de marzo de 2013.

El Grupo de Gestión Financiera presenta un avance de 28,48% en la ejecución de sus proyectos, frente a un avance en el tiempo de 29%. El mayor avance registrado en el proyecto: Gestionar el presupuesto y las operaciones financieras del Departamento durante la vigencia fiscal 2013, con la elaboración y presentación de los Estados Contables, Financieros correspondientes a la vigencia 2012, igualmente la Ejecución presupuestal y de PAC como mínimo del 94% alcanzando para el mes de marzo un 98,77%.

GRUPO DE GESTIÓN DOCUMENTAL

Proyecto	Porcentaje Avance en Tiempo	Porcentaje Ejecución Proyecto
Transferencias documentales en el DAFP	8,00%	7,00%
Gestión Transversal Institucional	15,00%	0,00%
Actualización de Tablas de Retención Documental - TRD del DAFP	11,00%	13,00%
Trámite de Correspondencia del Departamento	25,00%	20,00%
Total	14,75%	11,50%

Fuente: SIPLAN. Porcentajes acumulados al mes de marzo de 2013.

Durante el primer trimestre del 2013, el Grupo de Gestión Documental presenta un avance de ejecución de 11,50% frente a un avance en tiempo de 15%. La mayor gestión se registra en el proyecto trámite de correspondencia del Departamento, ingresaron 5425 comunicaciones y salieron 5284 por diversos canales. Así mismo, se elaboró la programación para la actualización de las Tablas de Retención Documental que se iniciaran en el mes de abril.



AVANCES SISTEMA DE GESTIÓN

DESEMPEÑO DE LOS PROCESOS

En este capítulo se describen las mejoras que se realizaron a cuatro (4) de los doce (12) procesos del Sistema de Gestión del Departamento:

PROCESO DE ASESORÍA Y ORIENTACIÓN

En el transcurso del primer trimestre de 2013, el Proceso de Asesoría y Orientación ajustó los siguientes formatos del Subproceso de Meritocracia: Informe de Competencias del Nivel Directivo, Formato de Entrevista de Candidatos, Informe de Competencias Nivel Asesor, Informe de Competencias Nivel Profesional, Informe de Competencias del Nivel Técnico, Informe de Competencias del Nivel Asistencial, y el Protocolo de Información.

PROCESO DE MEDICIÓN Y ANÁLISIS

En el transcurso del primer trimestre del año, se elaboró el Programa Anual de Auditorías.

PROCESO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA

Con fecha 18 de enero de 2013, se actualizó el formato Estudios Previos pasando a versión 2.

PROCESO DE DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO

Durante el trimestre se realizaron actualizaciones al Normograma, que fueron consolidadas y reportadas por la Dirección Jurídica.

MEDICIÓN DE LOS INDICADORES

A continuación se describe el estado de actualización de los Indicadores por Proceso con corte a 31 de Marzo de 2013.

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	El objetivo es medir el cumplimiento en el reporte de las metas institucionales en planes, programas y proyectos sectoriales e institucionales inscritos en el SISMEG. La ejecución de enero, febrero y marzo fue de 80%, 90% y 100%, respectivamente.
	Eficacia	Oportunidad en la ejecución de los planes programas y proyectos del DAFP.	Mensual	Actualizado	Con este indicador se determina la ejecución de los planes, programas y proyectos del DAFP. A marzo, como resultado de la evaluación que realizan las dependencias, el Departamento presenta un avance del 17% en la ejecución de los proyectos.

Fuente: Avance indicadores de proceso - Carpeta Calidad_ Dajp. marzo de 2013



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	La dependencia no ha enviado los indicadores del 2012. Sin embargo, en la cuenta fiscal, según información de la Dirección de Empleo Público, se reportó la formulación de 3 políticas: Decreto 2482 de 2012 Integración de la Planeación y la Gestión; Decreto 019 de 2012, por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios; Decreto 884 de 2012, reglamentario de la Ley 1221 de 2008 por el cual se establecen normas para promover y regular el Teletrabajo.
	Eficiencia	Tiempo empleado en la formulación de la Política.	Anual	Desactualizado	La información del 2012 no fue remitida a la Oficina de Planeación, pero con base en información suministrada por la Dirección de Empleo Público, en la cuenta fiscal se reportó que el tiempo promedio para la formulación de las políticas fue de 146 días.
	Efectividad	Grado de cumplimiento de todos los requisitos del producto en la política pública formulada.	Anual	Desactualizado	De este indicador no se recibió la información del 2012.

Fuente: Avance indicadores de proceso - Carpeta Calidad_ DAFP. marzo de 2013

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	Durante el primer trimestre no se recibió información del indicador; sin embargo, la dependencia debe reportarlo hasta tanto se apruebe la modificación de los indicadores
	Eficiencia	Oportunidad en la ejecución de las actividades asociadas al proceso de instrumentalización	Anual	Desactualizado	Durante el primer trimestre no se recibió información del indicador; sin embargo, la dependencia debe reportarlo hasta tanto se apruebe la modificación de los indicadores
	Efectividad	Calidad en la Instrumentalización de la política realizada por el DAFP	Semestral	Desactualizado	Durante el primer trimestre no se recibió información del indicador; sin embargo, la dependencia debe reportarlo hasta tanto se apruebe la modificación de los indicadores

Fuente: Avance indicadores de proceso - Carpeta Calidad_ DAFP. marzo de 2013



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	Durante el primer trimestre de 2013 no se recibió información.
	Eficacia	Cobertura de los servicios de asesoría del DAFP	Semestral	Actualizado	La meta del indicador es brindar asesoría al 100% de instituciones públicas tanto del orden nacional como territorial. El avance a 31 de Diciembre de 2012 es de 100%.
	Efectividad	Grado de satisfacción de las asesorías del DAFP	Anual	Actualizado	La meta del indicador es satisfacer al 80% de las instituciones públicas tanto del orden nacional como territorial con las asesorías del DAFP (observaciones, recomendaciones, orientaciones, sugerencias y conceptos técnicos). El avance a 31 de Diciembre de 2012 es del 100%.
	Eficacia	Porcentaje de Reportes de Mejoramiento diligenciados, derivados de la quejas y reclamos formulados contra el DAFP.	Trimestral	Desactualizado	El indicador no se ha actualizado desde junio de 2012.
	Eficiencia	Porcentaje de tiempo empleado en la respuesta a las quejas y reclamos formulados contra el Departamento.	Trimestral	Desactualizado	El indicador no se ha actualizado desde junio de 2012.
	Efectividad	Quejas y reclamos recurrentes	Trimestral	Desactualizado	El indicador no se ha actualizado desde junio de 2012.

Fuente: Avance indicadores de proceso - Carpeta Calidad_ Dafp. marzo de 2013

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	Trimestral	Desactualizado	Objetivo del Indicador: Evaluar la cobertura a través del cumplimiento de las estrategias de difusión programadas. Último registro de avance: Junio de 2012.
	Efectividad	Ejecución del Plan de Difusión	Trimestral	Desactualizado	Objetivo del Indicador: Evaluar la cobertura a través del cumplimiento de las estrategias de difusión programadas. Último registro de avance: Junio de 2012.
	Eficiencia	Optimización de recursos en el desarrollo del Plan de Difusión	Mensual	Desactualizado	Objetivo del Indicador: Ejecutar las estrategias de difusión abarcando un mayor número de entidades y optimizando el Talento Humano. Último registro de avance junio de 2012.

Fuente: Avance indicadores de proceso - Carpeta Calidad_ Dafp. marzo de 2013



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	Determina el cumplimiento de las actividades asociadas al proceso. El cumplimiento de las actividades durante el primer trimestre se encuentra en un nivel aceptable de 62%.
	Eficiencia	Oportunidad en la ejecución de las actividades asociadas al proceso	Mensual	Actualizado	Determina los tiempos de ejecución de las actividades asociadas al proceso, las cuales se encuentran en un rango de gestión aceptable de 60%.

Fuente: Avance indicadores de proceso - Carpeta Calidad_ Dafp. marzo de 2013

PROCESO DE GESTIÓN DOCUMENTAL

PROCESO	TIPO DE INDICADOR	NOMBRE	FRECUENCIA	ESTADO	ANÁLISIS
Gestión Documental	Eficiencia	Seguimiento a las transferencias documentales primarias	Anual	Actualizado	Objetivo del indicador: Determinar el grado de cumplimiento de las transferencias documentales al Archivo Central por dependencias. Para el año 2012 el porcentaje de ejecución fue de 94%.
	Eficacia	Correspondencia recibida	Mensual	Actualizado	Objetivo del indicador: Determinar el grado de eficacia del direccionamiento de la correspondencia. Último registro de avance: Marzo de 2013 con 100%.

Fuente: Avance indicadores de proceso - Carpeta Calidad_ Dafp. marzo de 2013

PROCESO DE GESTIÓN HUMANA

PROCESO	TIPO DE INDICADOR	NOMBRE	FRECUENCIA	ESTADO	ANÁLISIS
Gestión Humana	Eficacia	Salud Ocupacional	Bimestral	Desactualizado	Objetivo del indicador: Verificar el cumplimiento de las actividades programadas de Salud Ocupacional en el Departamento Administrativo de la Función Pública. Último reporte de avance: Octubre de 2012.
	Eficacia	Capacitación	Bimestral	Desactualizado	Objetivo del indicador: Verificar el cumplimiento de las actividades programadas de capacitación en el Departamento Administrativo de la Función Pública. Último registro de avance: Octubre de 2012.
	Eficacia	Bienestar Social	Bimestral	Desactualizado	Objetivo del indicador: Verificar el cumplimiento de las actividades programadas de Bienestar Social en el Departamento Administrativo de la Función Pública. Último registro de avance: Octubre de 2012.
	Efectividad	Contribución a la mejora del desempeño laboral	Semestral	Desactualizado	Objetivo del Indicador: Medir el impacto de las capacitaciones en el desempeño laboral de los servidores del DAFP con respecto a: SABER, SABER HACER y SER. Último registro de avance: Junio de 2012.

Fuente: Avance indicadores de proceso - Carpeta Calidad_ Dafp. marzo de 2013



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	Actualizado	Este indicador mide el grado de cumplimiento en la solución de soportes técnicos solicitados. La meta propuesta del 90%, se superó durante el primer trimestre.
	Eficacia 2	Ejecución de las metas asociadas a los proyectos inscritos en el Plan de Calidad	Trimestral	Desactualizado	De acuerdo con información del Líder del proceso este indicador no se ha medido porque no se han establecido de forma definitiva las metas asociadas al proyecto transversal.
	Eficiencia	Grado de eficiencia en la prestación del soporte técnico	Mensual	Actualizado	Mide el grado de eficiencia en la solución de solicitudes de soporte técnico. La meta de 85% propuesta, fue superada en febrero y marzo, con 100%. En enero no se reportó información porque no se generaron datos para el reporte.
	Efectividad	Solución efectiva del servicio de soporte técnico	Mensual	Desactualizado	En enero no se generaron datos para este indicador. En febrero se obtuvo un resultado de 98%, superando la meta del 85%. En marzo no se pudieron realizar encuestas de Medición de Calidad del Servicio, debido a que el tiempo se dedicó a las actividades de la implementación de la nueva herramienta ProactivaNet

Fuente: Avance indicadores de proceso - Carpeta Calidad_ Dafp. marzo de 2013

PROCESO DE GESTIÓN FINANCIERA

PROCESO	TIPO DE INDICADOR	NOMBRE	FRECUENCIA	ESTADO	ANÁLISIS
Gestión Financiera	Eficacia	Porcentaje de ejecución presupuestal	Mensual	Desactualizado	Objetivo del indicador: Determinar el porcentaje de ejecución presupuestal en la vigencia. Último registro de avance: Diciembre de 2012.
	Eficiencia	Ejecución del Programa Anual Mensualizado de Caja - PAC	Mensual	Desactualizado	Objetivo del indicador: Medir la eficiencia en el uso de los recursos asignados. Último registro de avance: Diciembre de 2012.

Fuente: Avance indicadores de proceso - Carpeta Calidad_ Dafp. marzo de 2013

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	Actualizado	Objetivo del indicador: Determinar el grado de oportunidad en la ejecución del Plan Anual de Contratación, según la programación definida por la entidad, para la adquisición de bienes y servicios. Último registro de avance: marzo de 2013, (77 %).
	Eficacia	Ejecución Plan Anual de Contratación	Trimestral	Actualizado	Objetivo del indicador: Determinar el nivel de ejecución del Plan Anual de Contratación aprobado para cada vigencia fiscal, incluidas sus modificaciones y/o ajustes, frente a las metas establecidas en el mismo. Último registro de avance: marzo de 2013, (23%).

Fuente: Avance indicadores de proceso - Carpeta Calidad_ Dafp. marzo de 2013



MEDICIÓN Y ANÁLISIS

MEDICIÓN Y ANÁLISIS

PROCESO	TIPO DE INDICADOR	NOMBRE	FRECUENCIA	ESTADO	ANÁLISIS
Medición y Análisis	Eficiencia 2	Métodos adecuados y oportunos	Mensual	Actualizado	La meta del indicador es que el 95% de los métodos aplicados en la evaluación de la gestión de los procesos, sean funcionales y pertinentes. A Marzo 31 de 2013 el indicador reporta un porcentaje del 50%.
	Eficiencia 3	Oportunidad de las acciones de mejoramiento	Trimestral	Actualizado	La meta del indicador es que el 100% de las acciones resgistradas en los reportes de mejoramiento sean implementadas oportunamente. El avance a 31 de Marzo de 2013 indica que no se han implementado las acciones de los reportes de mejoramiento que se abrieron en el primer trimestre del año.

Fuente: Avance indicadores de proceso - Carpeta Calidad_ Dafp. marzo de 2013

De los 35 indicadores por proceso, sólo el 40% (14 indicadores) se encuentran actualizados, el 37% (13 indicadores) no reportan información desde el 2012, y el 23% (8 indicadores) no ha reportado información en el primer trimestre de 2013.

Vale la pena llamar la atención a los líderes de proceso dada la importancia del registro y reporte de información, por cuanto no se está evidenciando el desempeño de los procesos, lo que genera una no conformidad mayor de Auditoría.



PERCEPCIÓN DEL CLIENTE

Con el fin de adoptar acciones para mejorar la prestación del servicio, el Departamento 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.

Para el primer trimestre de 2013, se consideraron las encuestas de: Verificación del Servicio aplicadas en los meses de enero, febrero y marzo de 2013 en las Instituciones Públicas del orden nacional y territorial, a los Servidores Públicos y a los Ciudadanos que requirieron nuestros productos y servicios por oferta o demanda; de Evaluación del servicio diligenciadas por los visitantes del Departamento y de Cliente Interno tramitadas por los funcionarios de la Entidad que solicitaron servicios a otras dependencias.

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

ENCUESTA DE EVALUACIÓN DEL SERVICIO

El Departamento Administrativo de la Función Pública - DAFP aplica la Encuesta de Evaluación del Servicio, a los visitantes del Departamento para conocer su apreciación sobre el servicio ofrecido por la Dependencia visitada.

1.1 FICHA TÉCNICA

METODOLOGÍA:	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.
TEMAS:	Conocimiento y Dominio del Tema Claridad del Servidor Tiempo de Respuesta Actitud y Disposición



FECHA DE APLICACIÓN:	Enero, febrero y marzo de 2013.
PERÍODO EVALUADO:	Enero, febrero y marzo de 2013.
POBLACIÓN ENCUESTADA:	1.829 encuestados

Fuente: Encuesta de Evaluación del Servicio. Enero a Marzo de 2013.

1.2 RESULTADOS CONSOLIDADOS ENERO, FEBRERO Y MARZO DE 2013

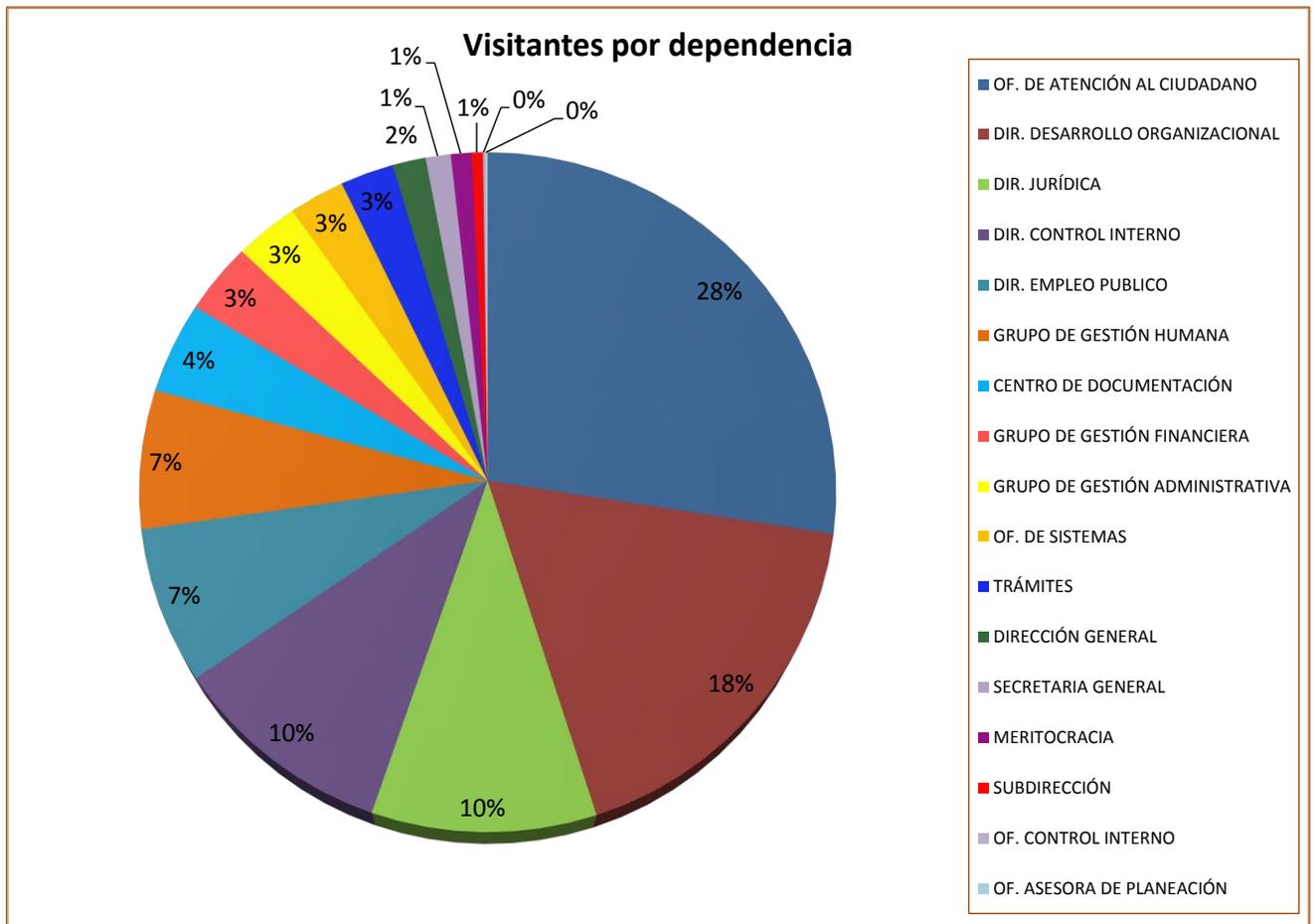
De enero a marzo de 2013 visitaron al DAFP **1.829** personas. Las dependencias más visitadas en el primer trimestre fueron: la Oficina de Atención al Ciudadano, la Dirección de Desarrollo Organizacional, la Dirección Jurídica y la Dirección de Control Interno, como se presenta en el siguiente cuadro y en la siguiente gráfica:

ÁREA	NÚMERO DE VISITANTES
	I Trim 2013
DIRECCIÓN GENERAL	29
SUBDIRECCIÓN	10
SECRETARIA GENERAL	22
DIR. DESARROLLO ORGANIZACIONAL	322
DIR. EMPLEO PUBLICO	135
DIR. CONTROL INTERNO	185
DIR. JURÍDICA	185
OF. ASESORA DE PLANEACIÓN	2
OF. DE SISTEMAS	49
OF. DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	503
OF. CONTROL INTERNO	2
MERITOCRACIA	18
GRUPO DE GESTIÓN HUMANA	121
GRUPO DE GESTIÓN FINANCIERA	63
GRUPO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA	56



CENTRO DE DOCUMENTACIÓN	80
TRÁMITES	47
ARCHIVO	0
TOTAL DAFP	1829

Fuente: Encuesta de Evaluación del Servicio. Enero a Marzo de 2013.



Fuente: Encuesta de Evaluación del Servicio. Enero a Marzo de 2013.

A continuación se presentan los resultados obtenidos en cada uno de los temas que se detallan en la encuesta:



1.2.1 Conocimiento y dominio del tema

ÁREA	CONOCIMIENTO Y DOMINIO DEL TEMA	
	I Trim 2013	
	% 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	100,00%	0,00%
DIR. CONTROL INTERNO	99,46%	0,54%
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	99,80%	0,20%
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%
TOTAL DAFP	99,89%	0,11%

Fuente: Encuesta de Evaluación del Servicio. Enero a Marzo de 2013.

El 99.89% de las personas que visitan el Departamento consideran “bueno” el conocimiento y dominio de los temas por parte de los servidores. Se refleja un porcentaje del 0.11% por mejorar.

Los resultados obtenidos por la Dirección de Control Interno con (99.46%) y la Oficina de Atención al ciudadano (99.80%) evidencian la necesidad de mejorar en este aspecto en 0,54% y 0.20%, respectivamente.



1.2.2 Claridad del servidor

ÁREA	CLARIDAD DEL SERVIDOR	
	I Trim 2013	
	% 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	100,00%	0,00%
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	99,60%	0,40%
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%
TOTAL DAFP	99,89%	0,11%

Fuente: Encuesta de Evaluación del Servicio. Enero a Marzo de 2013.

En esta pregunta de la encuesta, el 99.89% de los visitantes considera que los servidores del Departamento transmiten sus conocimientos con claridad en los temas consultados; se tiene un 0,11% por mejorar.

La Oficina de Atención al ciudadano presenta un porcentaje de 99.60%, por tanto se requiere mejorar en un 0.40%. Las demás dependencias presentan un desempeño satisfactorio de 100%



1.2.3 Tiempo de respuesta

ÁREA	TIEMPO DE RESPUESTA	
	I Trim 2013	
	% 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	100,00%	0,00%
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	99,60%	0,40%
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%
TOTAL DAFP	99,89%	0,11%

Fuente: Encuesta de Evaluación del Servicio. Enero a Marzo de 2013.

Con relación al tiempo de respuesta, el 99.89% de los encuestados considera que las consultas han sido resueltas por los servidores en un tiempo adecuado y el 0.11% considera que se debe mejorar en este aspecto.

En el trimestre la Oficina de Atención al Ciudadano muestra un 99.60% de desempeño satisfactorio y un 0.40% que se debe mejorar. Según los visitantes, las otras dependencias tuvieron un porcentaje de desempeño del 100%.



1.2.4 Actitud y disposición

ÁREA	ACTITUD Y DISPOSICIÓN	
	I Trim 2013	
	% 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	100,00%	0,00%
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	99,80%	0,20%
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%
TOTAL DAFP	99,95%	0,05%

Fuente: Encuesta de Evaluación del Servicio. Enero a Marzo de 2013.

El 99.95% de los visitantes consideran que la actitud y disposición de los funcionarios es buena y que se debe mejorar en un 0,05%.

Los usuarios manifestaron que el área con porcentaje menor en este aspecto es la Oficina de Atención al Ciudadano con 99.80%.

1.3 CONCLUSIONES

De acuerdo con los resultados obtenidos en la encuesta, los visitantes del Departamento consideran que los servidores conocen los temas sobre los cuales son consultados y que además se brinda una atención adecuada, oportuna. La calificación en los temas evaluados es satisfactoria porque supera el 99%.



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 enero a marzo de 2013:

a. FICHA TÉCNICA

METODOLOGÍA:	La evaluación de la Encuesta de Verificación del Servicio se realizó de acuerdo con la información suministrada por cada una de las Áreas respecto a las Entidades y Funcionarios Capacitados por el DAFP.
TEMAS:	*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:	Enero a Marzo de 2013
PERÍODO EVALUADO:	Primer Trimestre de 2013
POBLACIÓN ENCUESTADA:	63 Clientes

Fuente: Encuestas Verificación del Servicio. Enero a Marzo de 2013

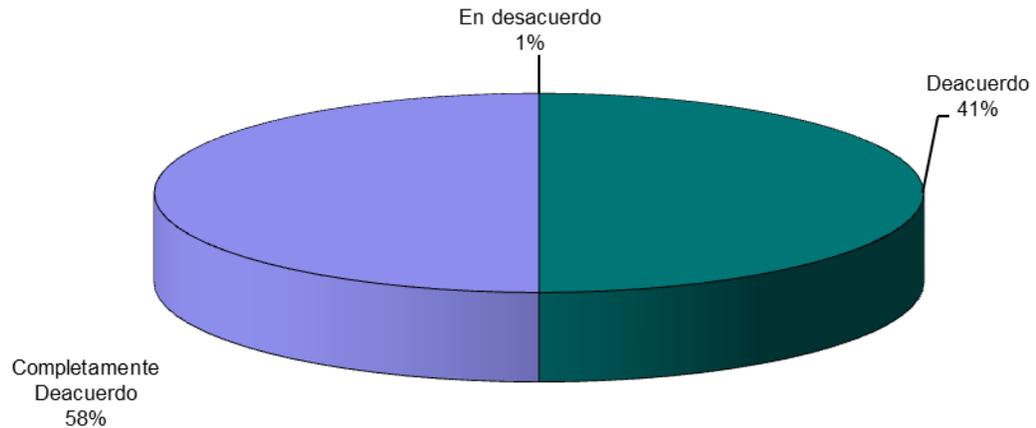
b. ASPECTOS EVALUADOS

2.2.1. 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

¿Los objetivos de la capacitación fueron presentados al inicio de la misma y éstos se han cumplido satisfactoriamente.?

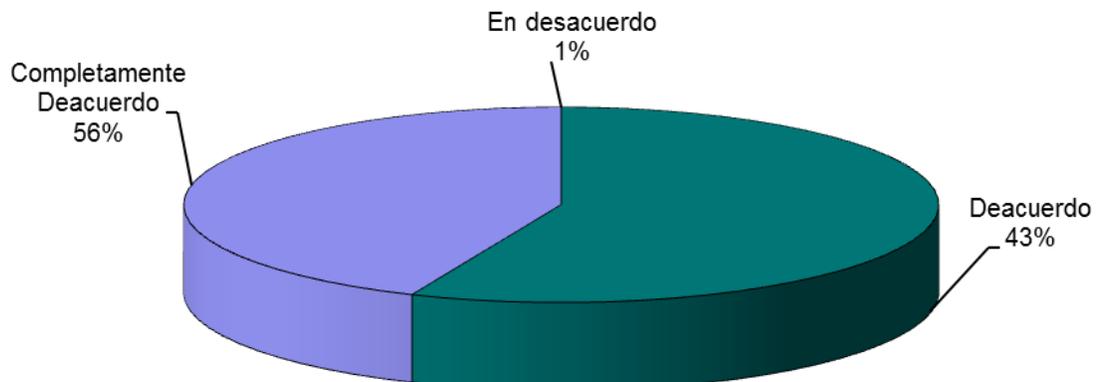


Fuente: Encuesta de Verificación del Servicio. Enero a Marzo 2013.

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

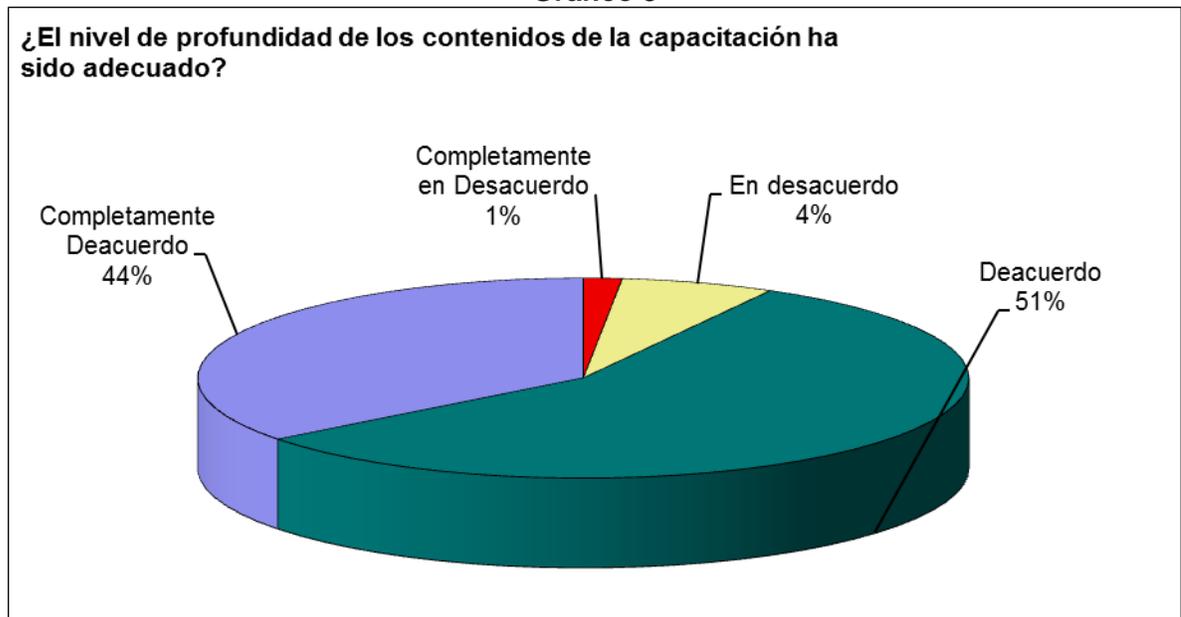
¿Los contenidos de la capacitación responden a los objetivos planteados y satisfacen las expectativas de la misma.?



Fuente: Encuesta de Verificación del Servicio. Enero a Marzo 2013

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

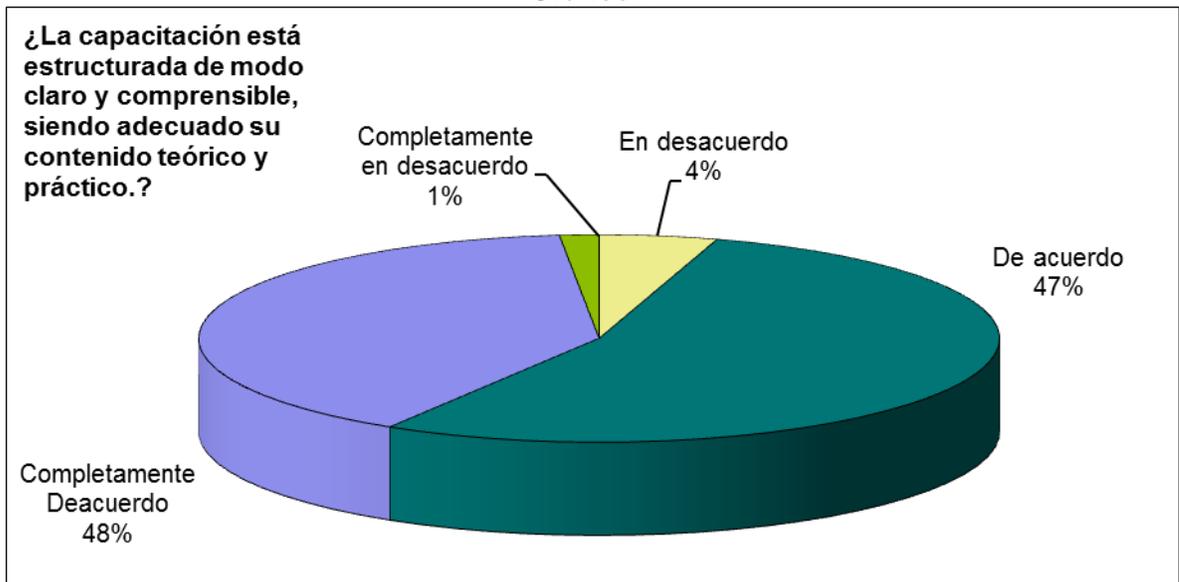


Fuente: Encuesta de Verificación del Servicio. Enero a Marzo 2013.

2.2.2 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 **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

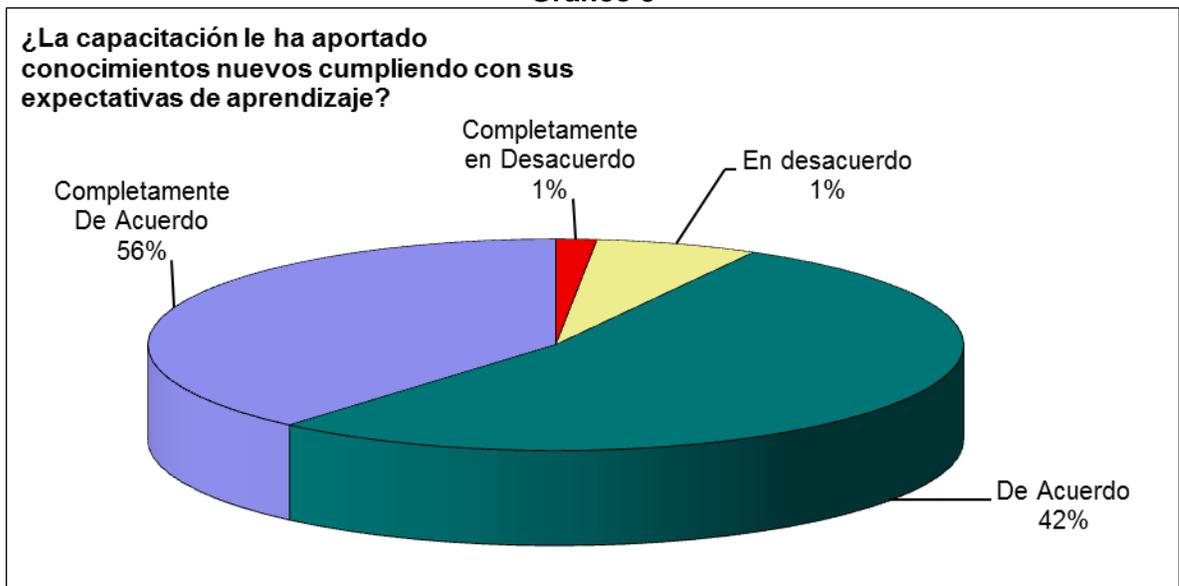


Fuente: Encuesta de Verificación del Servicio. Enero a Marzo 2013.

2.2.3 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

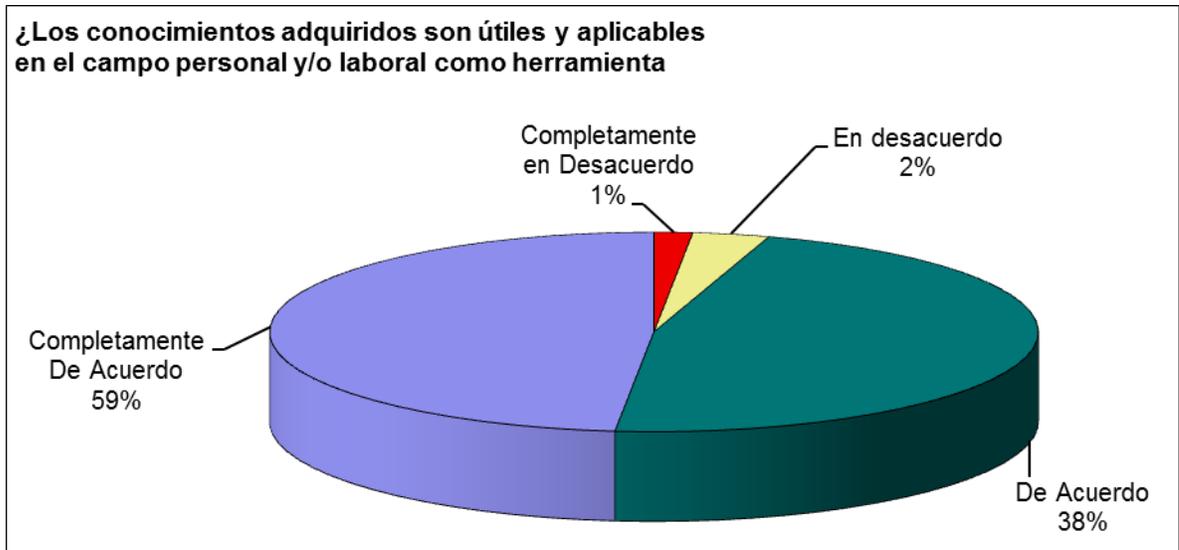


Fuente: Encuesta de Verificación del Servicio. Enero a Marzo 2013.

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).

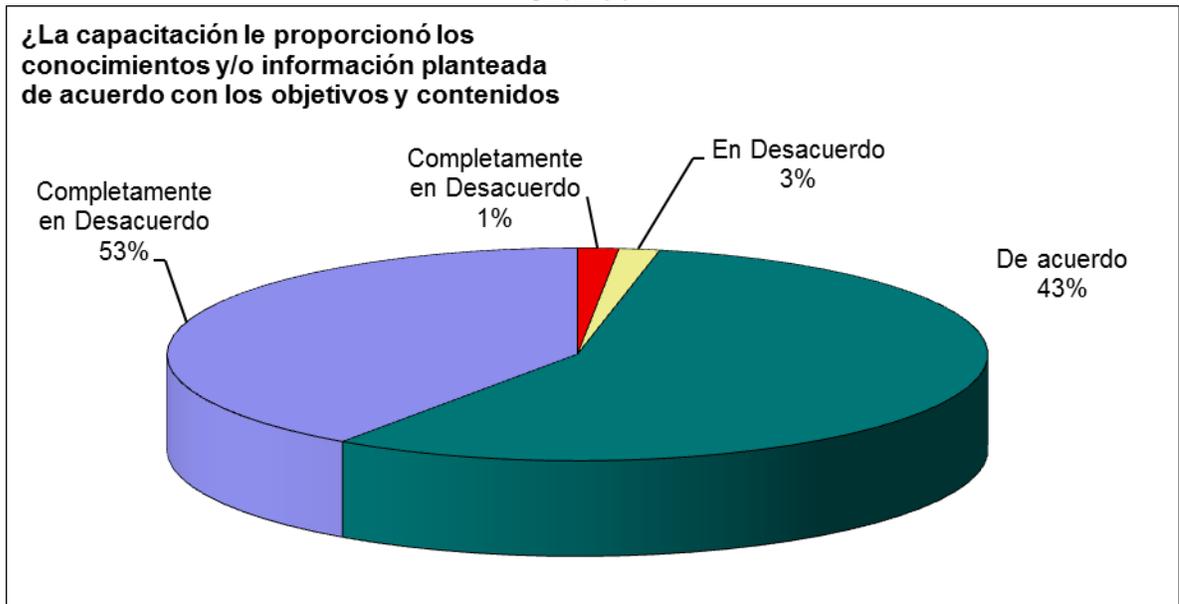
Gráfico 6



Fuente: Encuesta de Verificación del Servicio. Enero a Marzo 2013.

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. Enero a Marzo 2013.

2.2.4 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)

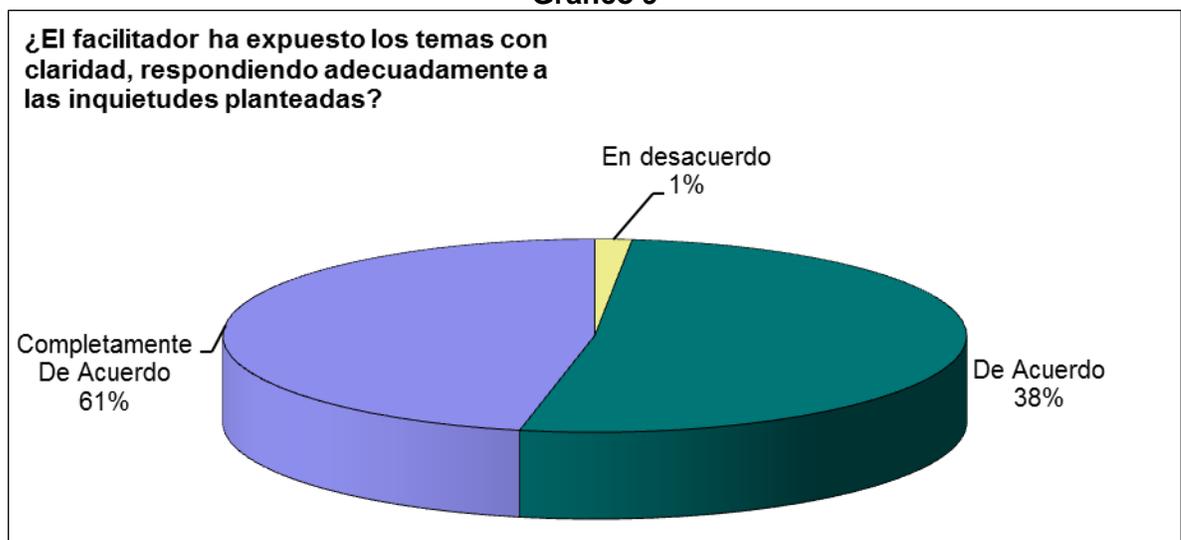
Gráfico 8



Fuente: Encuesta de Verificación del Servicio. Enero a Marzo de 2013.

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. Enero a Marzo de 2013.

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. Enero a Marzo de 2013.

2.2.5 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 el siguiente cuadro:

ENTIDAD	TEMAS
Dirección Nacional de Inteligencia	Rendición de Cuentas Sistemas de Gestión
Instituto Nacional de Cancerología	Nuevo Modelo de Planeación y Gestión
Instituto Nacional para Ciegos INCI	Evaluación del Desempeño
	Atención al Ciudadano
	Indicadores
Instituto para la Economía Social -IPES-	Modernización del Estado
	Sistemas Integrados de Gestión
	Profundizar con ejemplos o casos reales
	Indicadores (impacto, gestión, etc.)
Defensa Civil	Indicadores Gestión, Trámites.
	MECI e Indicadores - Tableros de Control
	MECI- Tablero de Control- Indicadores
	Metodología de formulación de indicadores Modelo Integrado de Calidad -MECI



Defensoría del Pueblo	Auditorías MECI - Autocontrol
	Auditorías en Riesgos y Gestión
Hospital Mario Gaitán Yanguas	Antitrámites Plan Anticorrupción
	Antitrámites Plan Anticorrupción
Escuela Superior de Guerra	Identificación Cargas Laborales
	Buen Gobierno
Corpoguavio	Evaluación y cargue de hojas de vida al SIGEP
ESE Hospital Soacha	Antitrámites - Plan Anticorrupción
Coljuegos EICE	Indicadores
	Administración del Riesgo
	Indicadores de Gestión y Manejo del Riesgo
Agencia Colombiana para la Reintegración	Indicadores de Gestión- Formulación Planes de Mejoramiento.
Unidad Nacional para la Prevención y Atención de Desastres	Profundización del MECI-Integración del MECI con el SGC- Capacitaciones más dinámicas
	Cero Papel
Financiera de Desarrollo	Sistema de Control Interno
EVB SAS - Empresa Virgilio Barco	Riesgos

Fuente: Encuesta de Verificación del Servicio. Enero a Marzo de 2013

2.2.6 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:

ENTIDAD	OBSERVACIONES
Instituto para la Economía Social -IPES-	Es bueno complementarlo con un ejercicio práctico
Defensa Civil	Es muy corto el tiempo para impartir los conocimientos requeridos para el manejo del SIGEP
Hospital Mario Gaitán Yanguas	Las capacitaciones se deberían ofrecer a nivel institucional.
Consejo Superior de la Judicatura	Excelente todo muy bien.
Corpoguavio	Siendo un tema muy complejo se necesita mayor manejo de grupo.
ESE Hospital Soacha	Que los capacitadores se desplacen a las instituciones para realizar las capacitaciones.
Unidad Nacional para la Prevención y Atención de Desastres	Cabe resaltar que el punto calificado como en desacuerdo, tiene que ver con el tiempo programado para la charla, lo anterior pues dicho tiempo es bastante corto para conocer a profundidad el contenido del MECI.
Instituto para la Economía Social -IPES-	Profundizar con ejemplos o casos reales
Policía Nacional	Me gustaría que cualquier tipo de cambios en el aplicativo sea socializado a las entidades que



	manejamos este sistema.
	La falta de información por parte de la Función Pública en los cambios y procedimientos realizados, no son publicados para acatarlos. Subintendente Sergio A. Guevara.
Empresa Férrea Regional S.A.S.	Faltan mecanismos de comunicación sobre los cambios.

Fuente: Encuesta de Verificación del Servicio. Enero a Marzo de 2013

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 **Enero a Marzo de 2013**, teniendo en cuenta la información suministrada por los servidores de las distintas Áreas de la Entidad y la siguiente ficha técnica:

c. 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:	1° de Enero al 31 de Marzo de 2013
PERIODO EVALUADO:	1er Trimestre de 2013
POBLACIÓN ENCUESTADA:	4 Funcionarios

Fuente: SIGEP- Encuesta de Cliente Interno DAFP. Enero a Marzo de 2013.

Nota: Es necesario resaltar que los cuatro funcionarios que diligenciaron la encuesta, lo hicieron sólo para el mes de Enero.

d. Puntualidad



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

Mes/Dependencia	Puntualidad				Total Puntualidad
	Bueno	Excelente	Malo	Regular	
Enero					
Oficina de Sistemas	1				1
Dirección Jurídica		1			1
Secretaría General		1			1
Gestión Humana			1		1
TOTAL GENERAL	1	2	1	0	4

Fuente: SIGEP- Encuesta de Cliente Interno DAFP. Enero de 2013.

En el mes de Enero, las cuatro áreas evaluadas (Oficina de Sistemas, Dirección Jurídica, Secretaría General, y Grupo de Gestión Humana) reportaron un usuario, para el cual el tiempo de repuesta fue percibido como bueno, excelente, excelente, y malo respectivamente.

e. Satisfacción de los clientes internos

La siguiente tabla, muestra los datos obtenidos por las áreas del Departamento que fueron evaluadas, respecto a la satisfacción de los clientes que recibieron el servicio.

Mes/Dependencia	Satisfacción				Total Satisfacción
	Bueno	Excelente	Malo	Regular	
Enero					
Oficina de Sistemas	1				1
Dirección Jurídica		1			1
Secretaría General		1			1
Gestión Humana			1		1
TOTAL GENERAL	1	2	1	0	4

Fuente: SIGEP- Encuesta de Cliente Interno DAFP. Enero de 2013.

En el mes de Enero, las cuatro áreas evaluadas (Oficina de Sistemas, Dirección Jurídica, Secretaría General, y Grupo de Gestión Humana) reportaron un usuario, para el cual su satisfacción fue percibido como bueno, excelente, excelente, y malo respectivamente.



f. Actitud y Disposición de las personas que brindan el servicio

La siguiente tabla, muestra los datos obtenidos por las áreas del Departamento que fueron evaluadas, respecto a la actitud y disposición con la que fueron atendidos.

Mes/Dependencia	Actitud y Disposición				Total Actitud y Disposición
	Bueno	Excelente	Malo	Regular	
Enero					
Oficina de Sistemas	1				1
Dirección Jurídica		1			1
Secretaría General		1			1
Gestión Humana			1		1
TOTAL GENERAL	1	2	1	0	4

Fuente: SIGEP- Encuesta de Cliente Interno DAFP. Enero de 2013

En el mes de Enero, las cuatro áreas evaluadas (Oficina de Sistemas, Dirección Jurídica, Secretaría General, y Grupo de Gestión Humana) reportaron un usuario, para el cual su satisfacción fue percibido como bueno, excelente, excelente, y malo respectivamente.

TIPO DE SERVICIO
1er Trimestre 2013
Oficina de Sistemas Solicitud para el desarrollo de sistemas informáticos.
Dirección Jurídica Acompañamiento en la interpretación y aplicación de las normas sobre empleo público y organización y funcionamiento de la Administración Pública.
Secretaría General Gestión de los programas y actividades relacionados con la gestión administrativa del DAFP.
Gestión Humana Nómina

OBSERVACIONES ENCUESTA CLIENTE INTERNO
1er Trimestre 2013



Gestión Humana

La persona que realiza la actividad carece de conocimientos y de buena actitud frente a las dudas en la liquidación de nómina.

g. 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.
- 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.

INFORME DE QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS

Quejas y Reclamos:

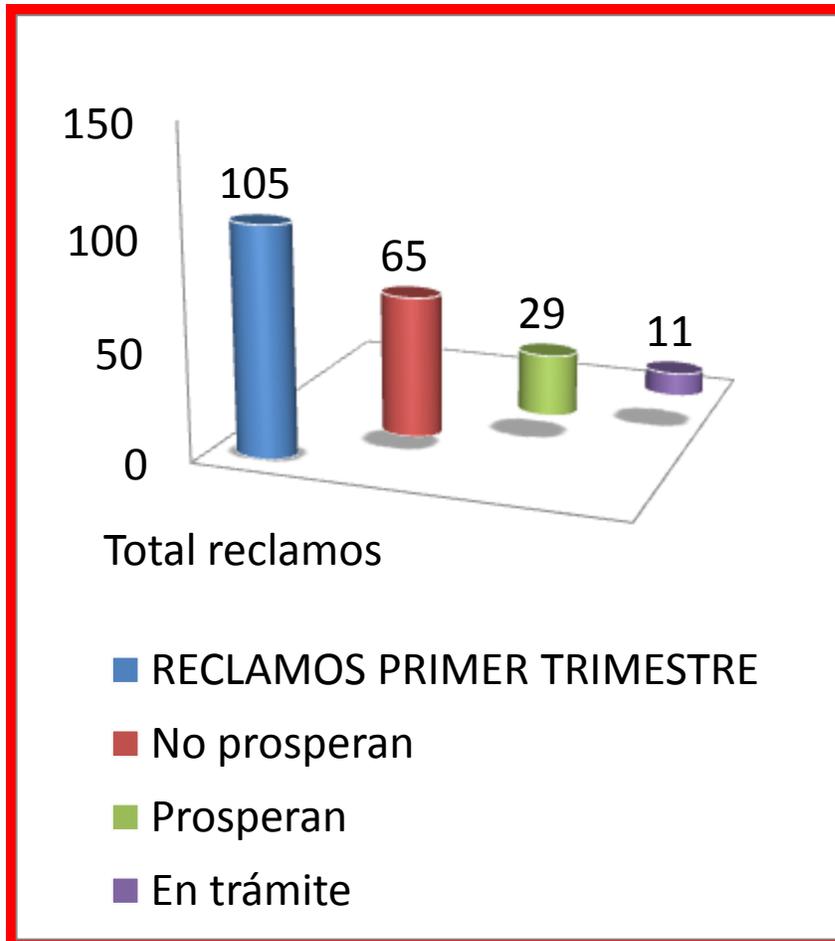
Universo de datos:

Tiempo: 1° de enero a 30 de marzo de 2013.

Responsable: Grupo de Atención al Ciudadano (Secretaria General)

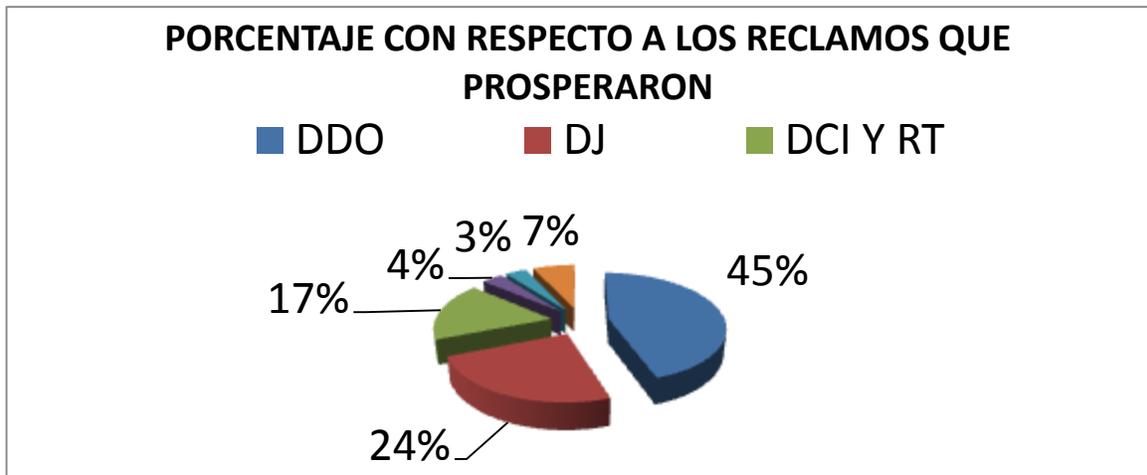
Total reclamaciones escritas en contra del DAFP:	105
Total reclamaciones verbales en contra del DAFP:	0
Total reclamos que prosperaron durante el primer trimestre	29
Total causas, razones o motivos:	2
Total quejas en contra de funcionarios del DAFP:	0
Total denuncias por actos de corrupción:	0
Total áreas del DAFP involucradas:	6

Totales Primer Trimestre:



- Durante el primer trimestre de 2013 el Grupo de Atención al Ciudadano recibió y tramitó 105 reclamaciones escritas en contra del DAFP y dio respuesta a 94 peticionarios inconformes.
- A la fecha de elaboración y entrega de este informe se encuentra pendiente dar respuesta a 11 reclamaciones, que hacen parte de las 105 radicadas a 30 de marzo de 2013.

Áreas vs Total reclamos que prosperaron - Primer trimestre

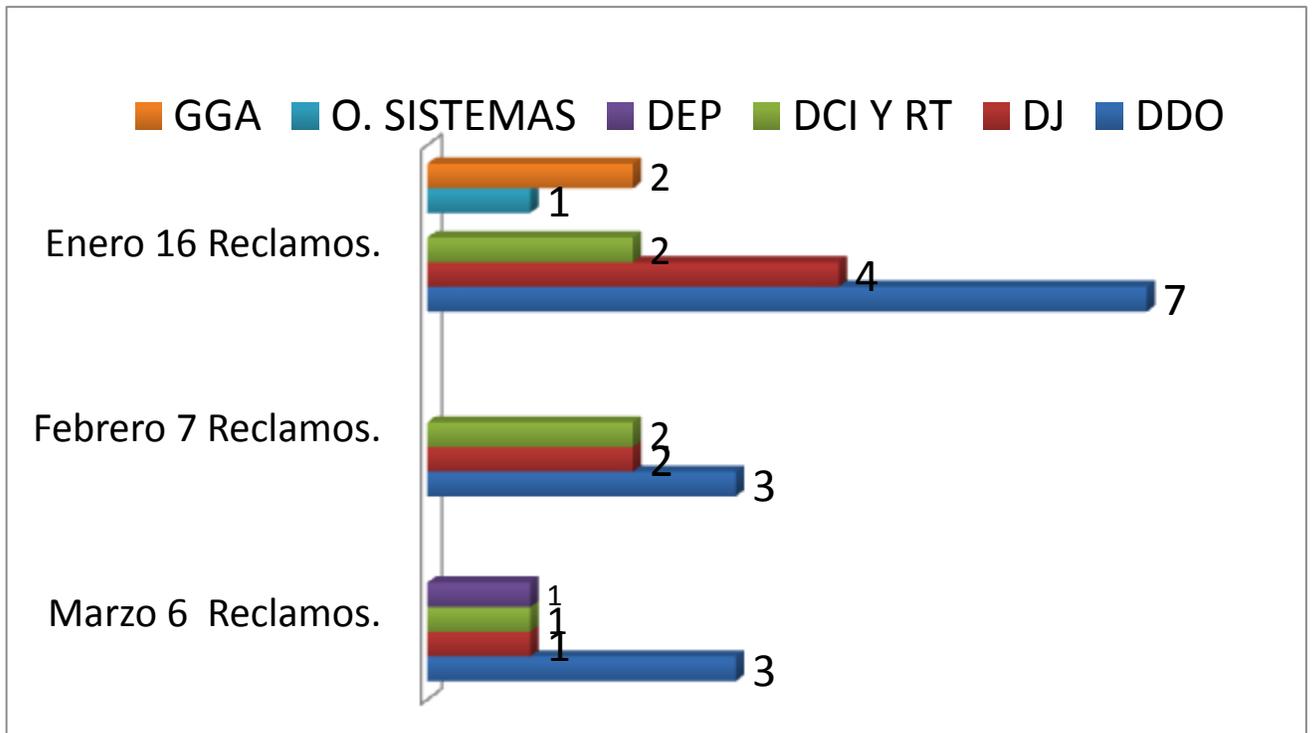


- Durante el Primer trimestre de 2013 seis áreas del DAFP dieron respuesta a peticiones en fechas posteriores al vencimiento del término legalmente establecido para el

Discriminado por áreas:

AREA	RECLAMOS QUE PROSPERAN A SU CARGO
Dirección de Desarrollo Organizacional.	13
Dirección Jurídica.	7
Dirección de control Interno y Racionalización de Trámites.	5
Dirección de empleo Público.	1
Oficina de Sistemas.	1
Grupo de Gestión Administrativa.	2

Muestra reclamos que prosperan mes a mes – Primer trimestre

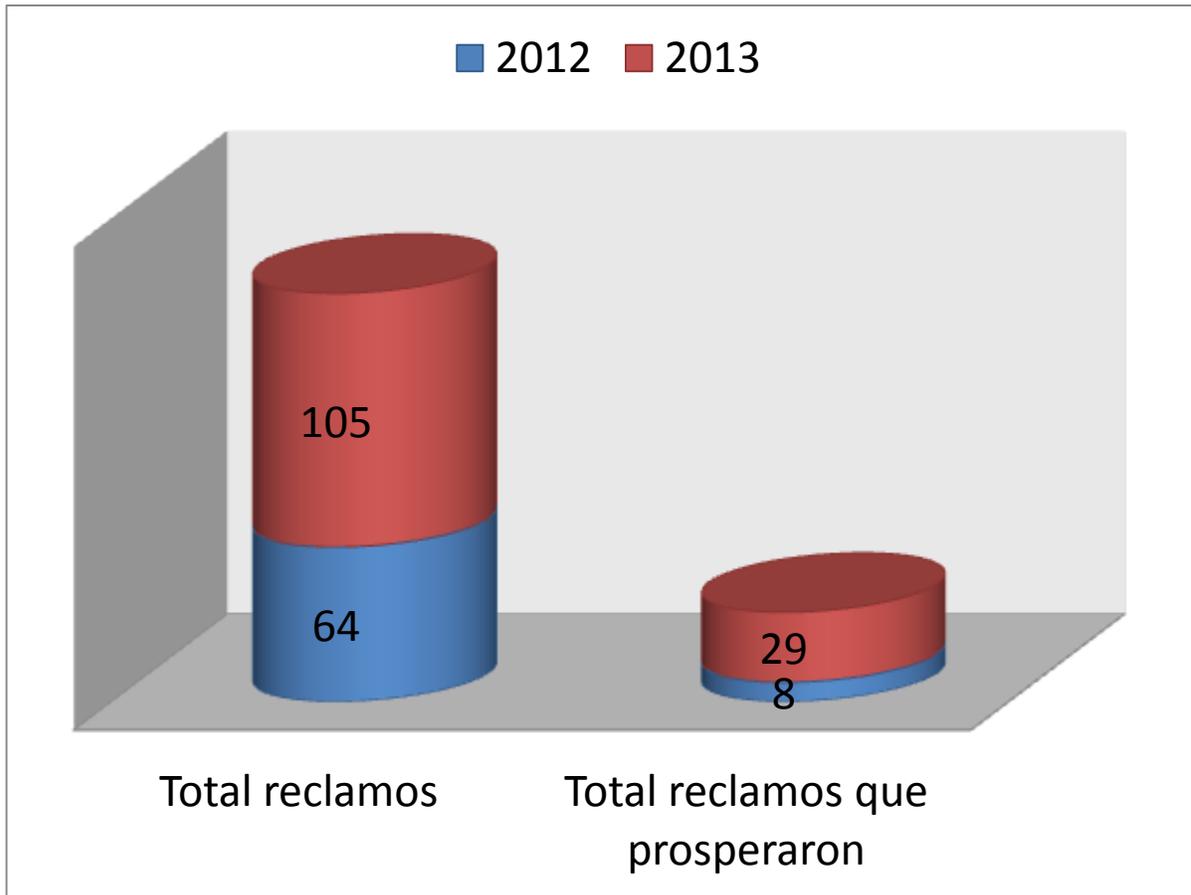


- Se viene observando una tendencia a la baja en la cantidad de reclamaciones que prosperaron mes a mes.

Reclamos que prosperaron en el primer trimestre 2013 identificados por causas

- 27 Respuesta a petición por fuera del término legal correspondiente
- 2 Deficiente funcionamiento de central telefónica (conmutador), la ciudadanía tiene dificultad para comunicarse con las dependencias de la entidad.
- 29 Reclamaciones escritas en contra del Departamento Administrativo de la Función Pública que prosperaron durante el primer trimestre del año 2013.

Comparación reclamos 2012-2013 (primer trimestre)



- Comparando el número de reclamaciones radicadas durante el primer trimestre de la vigencia anterior y el número de las radicadas en el primer trimestre del año 2013 se evidencia un importante incremento, es decir que si en el año 2012 el 100% era igual a 64 reclamos radicados, para el año 2013 el incremento con respecto al anterior fue de un 64%.

Análisis de causas incremento Primer trimestre

El Grupo de Atención al Ciudadano identificó como causas del incremento de reclamaciones radicadas durante el primer trimestre del año 2013, con respecto al año anterior las siguientes:

- Desconocimiento por parte de los clientes externos del término legalmente establecido que tienen las entidades públicas para dar respuesta a las peticiones de consulta.
- Cultura de uso de medios electrónicos, aprovechamiento de la web y facilidad para formular peticiones en línea durante las 24 horas del día.



- Conteo errado de términos. Los peticionarios cuentan el término en días calendario y no hábiles.
- Reiteración de peticiones argumentando urgencia y asuntos personales externos al DAFP.

Acciones emprendidas desde el Grupo de Atención al Ciudadano basadas en resultados:

- Envío de correos electrónicos respetuosos al funcionario responsable, con copia al director, jefe o coordinador según corresponda, anexando copia del histórico del documento inicial desde el día de su radicación, acompañado de la información básica que identifica a cada radicado. Esta solicitud se envía con antelación de por lo menos cinco días hábiles antes del vencimiento del término para dar respuesta al reclamante, lo que facilita a cada área tener tiempo suficiente para proyectar y enviar la respuesta solicitada antes que el GAC finalice el trámite de la reclamación.
- Elaboración de cuadro de seguimiento a quejas y reclamos del DAFP en formato Excel que permite tener la información actualizada y en tiempo real como si fuese una base de datos.
- Dentro de las actividades contenidas en la planeación institucional 2013 el Grupo de Atención al Ciudadano se comprometió a realizar dos campañas de difusión sobre la importancia y obligatoriedad de dar atención oportuna a las peticiones de los ciudadanos, tarea que contará con la colaboración de la Oficina de Control Interno y el Grupo de Control Interno Disciplinario del DAFP.

Denuncias

Durante el primer trimestre de 2013 no se presentaron denuncias por actos de corrupción en este Departamento Administrativo y tampoco se radicaron quejas en contra de funcionarios de la entidad.

*Información consolidada por la Oficina Asesora de Planeación
Mayo de 2013*