



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

**PROSPERIDAD  
PARA TODOS**

# INFORME DE GESTIÓN

## Segundo Trimestre de 2013

Oficina Asesora de Planeación  
Julio de 2013

---

## TABLA DE CONTENIDO

1. EJECUCIÓN INSTITUCIONAL	4
1.1. AVANCE METAS SISTEMA DE SEGUIMIENTO A METAS GUBERNAMENTALES	4
1.2. EJECUCIÓN PRESUPESTAL	7
1.3. AVANCE PROYECTOS DE INVERSIÓN	8
2. EJECUCIÓN PLAN DE ACCIÓN	14
2.1 EJECUCIÓN GENERAL	14
2.2 EJECUCIÓN POR ÁREAS	15
3. AVANCES SISTEMA DE GESTIÓN	30
3.1 DESEMPEÑO DE LOS PROCESOS	30
3.2 MEDICIÓN DE LOS INDICADORES	34
3.3 RIESGOS	42
4. PERCEPCIÓN DEL CLIENTE	42
4.1 ENCUESTA DE EVALUACION DEL SERVICIO	42
4.2 ENCUESTA DE CLIENTE INTERNO	48
4.3 ENCUESTA DE VERIFICACIÓN DEL SERVICIO	51
4.4 ENCUESTA DE PERCEPCIÓN DEL CLIENTE EXTERNO-CANAL TELEFÓNICO	60
5. ATENCIÓN AL CIUDADANO	61
5.1 INFORME DE QUEJAS Y RECLAMOS	61
5.2 CANALES DE ATENCIÓN	67
5.3 PRODUCTOS Y SERVICIOS OFRECIDOS POR EL DEPARTAMENTO	68
6. SUBPROCESO DE COMUNICACIONES	69
6.1 SEGUIMIENTO A LA ESTRATEGIA DE RENDICIÓN DE CUENTAS DEL DAFP	69
6.2 MANEJO DE LA PÁGINA WEB	76
6.3 BOLETIN EXTERNO HECHOS Y DATOS FUNCIÓN PÚBLICA	79

## INTRODUCCIÓN

El Departamento Administrativo de la Función Pública, presenta la gestión realizada en el trimestre de abril a junio de 2013, a través de la ejecución de los proyectos y las metas propuestas en la planeación institucional por cada una de las dependencias

El informe contiene 7 capítulos. El primero incluye la **Ejecución Institucional** que se refleja en los avances de las metas del Sistema de Seguimiento a las Metas Gubernamentales - SISMEG, en la ejecución presupuestal y en los avances de los proyectos de inversión; el segundo capítulo contiene **el Plan de Acción** para cada una de las áreas de Departamento; el tercer capítulo hace referencia al resultado de la mejora y los avances de los 12 procesos en el **Sistema de Gestión**; el cuarto capítulo contiene el análisis de la **Percepción del Cliente** interno y externo durante el trimestre, el quinto capítulo hace referencia la gestión relacionada con **Atención al Ciudadano**, que detalla el informe de Peticiones, Quejas y Reclamos y los canales de atención, y el sexto capítulo incluye la información del **Subproceso de Comunicaciones**, en el cual se da a conocer el avance en tres aspectos fundamentales de su gestión: La estrategia de rendición de Cuentas institucional "*Acciones claras, gestión transparente*", el manejo de la Página Web y el Boletín externo *Hechos y Datos Función Pública*, basándose en los datos reportados en el Aplicativo SIPLAN y en el seguimiento que realiza el Subproceso a la realización de los mismos. Cabe destacar, que para el desarrollo de su gestión, el Subproceso de Comunicaciones ha realizado un trabajo directo con los Facilitadores de Comunicación a través de la Reunión Comunícanos, que se realiza mensualmente y producto de lo cual se ha dado un nuevo aire a la comunicación dentro de la entidad.

## 1. EJECUCIÓN INSTITUCIONAL

### 1.1 AVANCE METAS SISTEMA DE SEGUIMIENTO A METAS GUBERNAMENTALES – SISMEG

Indicador	Unidad de medida	2013			Análisis cualitativo	Periodicidad
		Meta	Resultado	Avance <sup>2</sup>		
1. Instituciones públicas nacionales asesoradas para el rediseño de la institución.	Número de entidades públicas nacionales intervenidas	90	49	54,44%	Entre enero y junio de 2013 se han asesorado 49 entidades. Del trimestre, no se registraron los avances de abril y mayo.	Mensual
2. Metodología del Modelo de Planeación Estratégica del Recurso Humano difundida en entidades del orden nacional y territorial.	Porcentaje de avance (%)	70	53	75,71%	Se realizó teleconferencia sobre planeación estratégica del recurso humano, el día 24 de junio de 2013, a través de la Radio Televisión Nacional de Colombia - RTVC, con el apoyo de la Escuela Superior de Administración Pública - ESAP - Departamento de Capacitaciones, quienes igualmente hicieron la convocatoria a las entidades del Estado Colombiano. Durante el trimestre se registraron los avances oportunamente.	Semestral
3. Asesoría para el ingreso de información al SIGEP.	Porcentaje de avance (%)	75	41	54,67%	En el mes de junio de 2013, se capacitaron 36 entidades en el subsistema de Recursos Humanos del SIGEP, de la siguiente manera: en el módulo Hoja de Vida Bienes y Rentas se capacitaron 4 entidades; en el módulo Vinculación y Desvinculación 10 Entidades, para un total de 14 entidades capacitadas, correspondientes a Entidades de la Rama Ejecutiva del Orden Nacional. Se capacitó de la Rama Legislativa al Senado de la República en hoja de vida bienes y rentas. Se capacitó la Gobernación de Arauca y la Alcaldía de Villavicencio en hoja de vida. Igualmente se capacitaron 19 alcaldías municipales en el módulo hoja de vida bienes y rentas; en los módulos de normas e instituciones a la Gobernación de Cundinamarca y al Servicio Civil Distrital. Durante el trimestre se registraron los avances oportunamente.	Trimestral
4. Trámites inscritos en el SUIIT	Número de trámites inscritos (publicados) en el SUIIT	9.120	6.035	66,17%	En el mes de Junio se realizó la publicación de 72 nuevos trámites. A la fecha se tiene un acumulado de 314 trámites publicados. Es de aclarar que los trámites publicados corresponden a aquellos que se encontraban pendientes de aprobación en el SUIIT 2.0. Se destaca avances en la salida a producción con el SUIIT 3.0 para territorio con 71 plantillas, y se continúa en la validación de 122 modelos con diferentes instituciones, así mismo se creó 155 usuarios de instituciones territoriales para el acceso al nuevo SUIIT, y se hace la distribución de los municipios de Antioquía y Cundinamarca a cada uno de los asesores de política. A la fecha se cuenta con el levantamiento de inventario de trámites (53 inventarios de alcaldías capitales y gobernaciones, otras instituciones 182) se ha capacitado a 164 instituciones en el nuevo SUIIT. Para un total acumulado a la fecha de 6035. Del trimestre, no se registraron los avances del mes de mayo.	Semestral

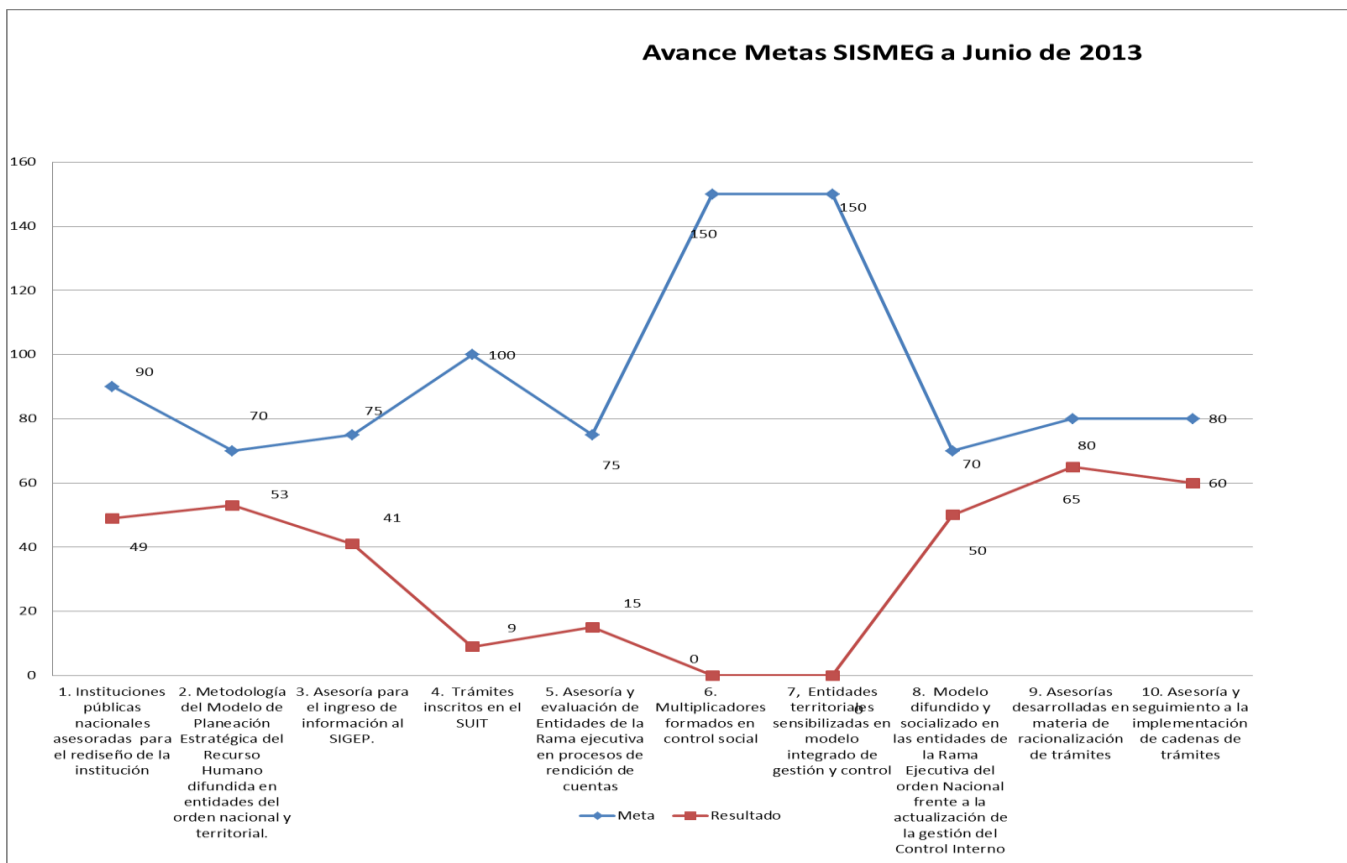
Fuente: SISMEG - DNP-Junio 2013

Indicador	Unidad de medida	2013			Análisis cualitativo	Periodicidad
		Meta	Resultado	Avance%		
5. Asesoría y evaluación de Entidades de la rama ejecutiva en procesos de rendición de cuentas	número de entidades	75	15	20,00%	Se logró cubrir 169 de 204 entidades del nivel nacional, mediante jornadas de sensibilización entre abril y junio. -Se realizó una jornada con 5 entidades a la que asistieron 13 funcionarios de los grupos internos de trabajo de RC. - Se divulgaron 3 noticias en la Web del DAFP, y por correo electrónico a entidades asesoradas en 2012 y 2013 y en general a entidades de la Rama Ejecutiva Nal., con orientaciones para formular la estrategia, resultados de satisfacción con las jornadas de sensibilización, información sobre discapacidad y RC. -Se realizaron 21 mesas de trabajo para asesoría en RC, con 49 entidades del Orden Nacional, en la cual participaron 179 funcionarios; resultado de estas se lograron realizar 30 diagnósticos del estado de RC en cada entidad y la formulación y/o ajuste de 30 estrategias de RC de acuerdo con los lineamientos del modelo integrado de planeación y gestión y Conpes 3654/2010. Durante el trimestre se registraron los avances oportunamente.	Semestral
6. Multiplicadores formados en control social	Cantidad de capacitadores preparados	150	0	0,00%	Se realizó reprogramación de los nueve talleres departamentales de formación de multiplicadores, para su ejecución entre septiembre y noviembre de 2013, de conformidad con el proceso de contratación institucional. 2. Se formalizó programación a los nueve departamentos priorizados, a través de comunicados escritos dirigidos a los secretarios técnicos de las Redes Institucionales. 3. Se informó a los directivos de la Red Nacional los cambios de programación y sus compromisos para el cumplimiento de la agenda de trabajo. 4. Se realizó seguimiento a los planes de acción de las Redes Departamentales de Bolívar, Córdoba, Sucre, Quindío y Putumayo. Durante el trimestre se registraron los avances oportunamente.	Semestral
7. Entidades territoriales sensibilizadas frente a la adopción de un modelo integrado de gestión y control	Número de entidades territoriales sensibilizadas	150	0	0,00%	Se inició el análisis de la información obtenida a través del aplicativo MECI para la vigencia 2012 en el tema de Calidad en el orden territorial, con el fin de realizar un diagnóstico y fortalecer la presentación de acuerdo con los resultados obtenidos por las entidades. Lo anterior, para socializar los resultados y el diagnóstico en las video conferencias. Se debe hacer una revisión de este indicador porque a la fecha debería tener avance cuantitativo. Del trimestre, no se registraron los avances del mes de mayo.	Semestral
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 (%)	70	50	71.43%	Durante el mes de junio, el documento de actualización del MECI se encontró en revisión por parte del grupo de trabajo del DAFP, incluyendo los aportes del CICI Nacional. Se recibieron cuatro comentarios de miembros del Comité Interinstitucional de Control Interno CICI. Por otra parte, el 26 de junio, se recibió realimentación para la consolidación final del documento y presentación para la socialización al Consejo Asesor del Gobierno Nacional en Control Interno y posterior publicación en la página web de la Entidad.  Del trimestre, no se registraron los avances del mes de mayo	Semestral

Fuente: SISMEG - DNP-Junio 2013

Indicador	Unidad de medida	2013			Análisis cualitativo	Periodicidad
		Meta	Resultado	Avance <sup>2</sup>		
9. Asesorías desarrolladas en materia de racionalización de trámites	Porcentaje de avance (%)	80	65	81.25%	Se continuó con la verificación de la publicación del plan anticorrupción en las instituciones del orden nacional y territorial ( Gobernaciones, Alcaldías capitales y municipales), dando como resultado las siguientes cifras : en el orden nacional se encontraron en la página web 144, no encontrados 42, entidades en liquidación 3, no se tuvieron en cuenta los Fondos Ganaderos (18) y las Electrificadoras (19). Se identificaron en total 59 propuestas de racionalización. En el orden territorial de las 32 Gobernaciones , 25 publicaron plan anticorrupción y se tienen identificadas 49 propuestas de racionalización. Se asesoró a la Gobernación de Antioquia del 25 al 28 de junio en la política de racionalización de trámites incluyendo la estrategia Antitramites del plan anticorrupción. Del trimestre, no se registraron los avances del mes de mayo	Semestral
10. Asesoría y seguimiento a la implementación de cadenas de trámites	Nivel de seguimiento (%)	80	60	75,00%	Se realizó seguimiento a las siguientes cadenas de trámites: Formulario Único Territorial FUT. En el mes de junio se realizó una reunión con la Contaduría General con el fin de analizar el proyecto de Decreto que modifica el desarrollo de este sistema. Ventanilla Única de Comercio Exterior- VUCE: Se realizó mesa de trabajo con Ministerio de Comercio para conocer los avances y dificultades de esta ventanilla. Inspección Física Simultánea: Se realizó mesa de trabajo con Ministerio de Comercio para conocer el avance. Se programó GRAT de seguimiento para el 15 de agosto. Se identificaron dos nuevas cadenas de tramites: Libreta Militar y Permiso de espectáculos públicos, con el Ministerio de Defensa y Ministerio de Cultura respectivamente Del trimestre, no se registraron los avances del mes de mayo	Semestral
11. Trámites racionalizados. (Meta proxi)	Número de trámites racionalizados		25	25,00%	En el mes de junio no se racionalizaron trámites, por lo tanto, se continúa con la cifra acumulada de veinticinco (25) trámites.	Semestral

Fuente: SISMEG - DNP-Junio 2013



Fuente: SISMEG - DNP-Junio 2013 Los indicadores se encuentran expresados en porcentajes y números.

## 1.2 EJECUCIÓN PRESUPUESTAL

DESCRIPCION	APR. VIGENTE	CDP	COMPROMISO	OBLIGACION	PAGOS	% Aprop/Comp	% Aprop/Oblig.
Gastos de Personal	11.746.000.000	5.195.310.313	5.155.370.403	5.121.630.769	4.957.146.546	43,89	43,60
Gastos Generales	1.215.000.000	1.048.555.585	855.524.360	463.646.655	463.646.655	70,41	38,16
Transferencias Corrientes	671.550.000	114.485.909	114.485.909	114.485.909	114.485.909	17,05	17,05
<b>Total Presupuesto de Funcionamiento</b>	<b>13.632.550.000</b>	<b>6.358.351.807</b>	<b>6.125.380.672</b>	<b>5.699.763.333</b>	<b>5.535.279.110</b>	<b>44,93</b>	<b>41,81</b>
Inversión	6.968.200.000	4.546.893.037	3.838.179.929	1.382.527.279	1.382.527.279	55,08	19,84
<b>TOTAL PRESUPUESTO</b>	<b>20.600.750.000</b>	<b>10.905.244.844</b>	<b>9.963.560.601</b>	<b>7.082.290.611</b>	<b>6.917.806.388</b>	<b>48,37</b>	<b>34,38</b>

Fuente: Grupo de Gestión Financiera - Junio 30 de 2013

Durante el mes de junio se incorporaron al presupuesto los recursos provenientes del convenio interadministrativo firmado entre la ESAP y el DAFP el valor de \$1,195,200,00 y esto hace que se actualice a partir de enero la apropiación de la vigencia para que la

ejecución acumulada se ajuste a la realidad. El mes presentó una ejecución del 9,74 para un acumulado de 48,37% lo que es proporcional al tiempo transcurrido de la presente vigencia.

### **1.3 AVANCE PROYECTOS DE INVERSIÓN**

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

Apropiación vigente	3.592.200.000,00
Comprometido	1.345.661.136,82
Obligado	838.376.816,00
Avance Financiero	23%
Ejecución presupuestal	37%

Fuente: SPI – Junio 30 de 2013



Actividades	Fechas de reporte		Observaciones
	Desde dd/mm/aa	Hasta dd/mm/aa	
Administración	01/06/2013	30/06/2013	Se ajustó el presupuesto asignado a este componente con el valor real de ejecución y quedó en 82.986.481, liberándose el resto de los recursos asignados inicialmente. El nivel de compromiso de recursos es del 100%, toda vez que están ejecución los tres contratos de prestación de servicios previstos para este componente.
Realizar eventos de difusión	01/06/2013	30/06/2013	En junio se realizó el lanzamiento para las Entidades Públicas del Orden Nacional, del Formulario Único de Reporte de Avance a la Gestión, como herramienta del Modelo Integrado de Planeación y Gestión.
Realizar estudios e investigaciones	01/06/2013	30/06/2013	Se redistribuyó el presupuesto del proyecto, aumentando el asignado para este componente pasando de 200 millones a 300 millones. Se abrió un proceso licitatorio para actualizar los roles, funcionalidad e institucionalidad de la gestión del control interno.
Publicar trámites	01/06/2013	30/06/2013	Se destinó la suma de \$43.400.000 para el proceso licitatorio de tiquetes aéreos. Se realizó la publicación de 72 nuevos trámites para un acumulado de 314
Elaborar instrumentos	01/06/2013	30/06/2013	En la recomposición del presupuesto asignado, le correspondió la suma de 25 millones Sin Situación de Fondos para la producción del video.
Asesoría, Fortalecimiento e innovación	01/06/2013	30/06/2013	Se han firmado contratos Con Situación de Fondos por \$280.946.570 y Sin Situación de Fondos por \$80.000.000 y se adelanta licitación de tiquetes aéreos por \$224.700.000.
Planta Temporal	01/06/2013	30/06/2013	A la fecha se han incorporado 42 funcionarios de planta temporal, quedando una vacante por cubrir.

Fuente: Subdirección General y Direcciones Técnicas – Junio 30 de 2013

Descripción del Indicador por producto	Unidad de Medida	Meta Vigente 2013	Avance Vigencia 2013	Observaciones
Seminarios o Eventos Realizados	Porcentaje	22,5	2	En junio se realizó el lanzamiento para las Entidades Públicas del Orden Nacional, del Formulario Único de Reporte de Avance a la Gestión, como herramienta del Modelo Integrado de Planeación y Gestión. Hay un acumulado de dos eventos a la fecha.
Asistencia Técnica a Entidades	Numero-Cantidad	534	287	A la fecha se ha desarrollado capacitaciones a 287 entidades, así: en temas de Rendición de cuentas, 70; en SIGEP, 144; y en trámites 73.
Descripción del Indicador por Gestión	Unidad de Medida	Meta Vigente 2013	Avance Vigencia 2013	Observaciones
Estrategias para Organizar y Fortalecer La Administración Pública Realizados	Numero-Cantidad	3.500	314	A la fecha se llevan 314 trámites publicados

Fuente: Subdirección General y Direcciones Técnicas – Junio 30 de 2013

#### MANTENIMIENTO ADECUACION Y DOTACIÓN DEL EDIFICIO SEDE DEL DAFP BOGOTA

Apropiación vigente	800.000.000,00
Comprometido	740.100.082,81
Obligado	21.288.459,50
Avance Financiero	2,66%
Ejecución presupuestal	92,51%

Fuente: SPI – Junio 30 de 2013

Actividades	Fechas de reporte		Observaciones
	Desde dd/mm/aa	Hasta dd/mm/aa	
Obra física: Adecuación de infraestructura, obra civil, interventorías, instalaciones, suministro, servicios y gestión	01/06/2013	30/06/2013	Se viene ejecutando de acuerdo a lo programado, el contrato de la obra física y el contrato de interventoría. Se adelantaron en este periodo todos los retiros y demoliciones de elementos de obra, se instalaron acabados, se adecuó el sistema de cableado estructurado de voz y datos, sistema eléctrico, lámparas, corriente alterna y regulada, la cubierta fue reparada y la terraza del piso 10 se impermeabilizó al igual que las canales y flanches de cubierta, se presentó el primer corte de obra, correspondiente al piso 6.
Dotación: Adquisición, maquinaria y equipo, suministros y dotaciones	01/06/2013	30/06/2013	Se viene ejecutando de acuerdo con lo programado del contrato de la dotación, se fabricaron los puestos de trabajo, archivadores, muebles de papelería, salas de espera, salas de reuniones, divisiones piso techo y a media altura correspondiente al piso 6, se presentó el primer corte para pago.

Descripción del Indicador por Producto	Unidad de Medida	Meta Vigente 2013	Avance Vigencia 2013	Observaciones
Metros Cuadrados de Infraestructura Física Remodelada	Metro cuadrado - Metro cuadrado: Superficie	2.710	0	Se firmaron las actas de inicio del contrato de la interventoría y el contrato de obra con dotación el 8 de mayo. La adecuación se está llevando a cabo según lo programado.
Descripción del Indicador por Gestión	Unidad de Medida	Meta Vigente 2013	Avance Vigencia 2013	Observaciones
Obras de Mantenimiento de la Infraestructura Física Realizadas	Numero-Cantidad	1	0,2	Se viene ejecutando el contrato de obra con dotación y el contrato de interventoría.
Contratos suscritos	Numero-Cantidad	3	3	Se perfeccionaron la totalidad de los contratos, se encuentran en ejecución.

Fuente: Secretaría General – Junio 30 de 2013

**MEJORAMIENTO DE LA GESTION DE LAS POLITICAS PÚBLICAS A TRAVÉS DE LAS TECNOLOGIAS DE INFORMACION TICS**

Apropiación vigente	2.576.000.000,00
Comprometido	1.752.418.709,00
Obligado	528.506.596,00
Avance Financiero	21%
Ejecución presupuestal	68%

Fuente: SPI – Junio 30 de 2013

Actividades	Fecha de reporte		Observaciones
	Desde dd/mm/aa	Hasta dd/mm/aa	
Dotación: Gestionar la Infraestructura Tecnológica para la provisión de Servicios de TI.	01/06/2013	30/06/2013	<p>En el mes de junio se realizaron las siguientes actividades:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>•Se adelantaron los RFI y las especificaciones técnicas del servicio: Soporte UPS</li> <li>•Se finalizó los RFI y las especificaciones técnicas del servicio: Soporte y mantenimiento SAN Hitachi AMS200, y Soporte UPS</li> <li>•Se adelantaron los estudios de mercado para la adquisición de: Soporte y mantenimiento SAN Hitachi AMS200 y Soporte UPS</li> <li>•Se adelantó y finalizo el proyecto de pliegos del: Licenciamiento Firewall y Licenciamiento Vmware</li> </ul> <p>Información adicional en archivo adjunto - Junio.pdf</p>
Dotación: Gestionar los Sistemas de Información y Gestión, para Soportar la Administración de Información y Operación del Departamento	01/06/2013	30/06/2013	<p>En el mes de junio se realizaron las siguientes actividades:</p> <p>Se finalizaron los estudios de mercado de los siguientes bienes y servicios</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Licenciamiento de ProActivaNet – Incidentes e Inventario</li> </ul> <p>Se finalizaron los estudios previos de los siguientes bienes y servicios</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Licenciamiento de ProActivaNet – Incidentes e Inventario</li> </ul> <p>Se finalizó el perfeccionamiento para los siguientes bienes y servicios:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Licenciamiento de ProActivaNet – Incidentes e Inventario</li> </ul>

Dotación: Adquirir servicios de Capacitación para los Funcionarios del Departamento.	01/06/2013	30/06/2013	<p>En el mes de junio se realizaron las siguientes actividades:</p> <p>Se adelantó los RFI de:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Capacitación LIFERAY</li> </ul> <p>Se finalizaron los estudios previos de los siguientes bienes y servicios</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Nuevo proceso - Diplomado en Seguridad Informática.</li> </ul> <p>Se adelantó y finalizó la invitación pública de</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Nuevo Proceso-Diplomado en Seguridad Informática</li> </ul> <p>Se cerraron los procesos por declaratoria de para los siguientes bienes y servicios:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Nuevo Proceso - Diplomado en Seguridad Informática</li> </ul>
Dotación: Planta Temporal	01/06/2013	30/06/2013	<p>En el mes de junio se realizó el pago correspondiente al mes de junio para los catorce (14) funcionarios de planta temporal por un valor de OCHENTA Y UN MILLONES CUATROCIENTOS TREINTA Y DOS MIL DOSCIENTOS DIEZ PESOS M/CTE (\$ 81.432.210,00)</p>

Fuente: Oficina de Sistemas – Junio 30 de 2013.

Descripción del Indicador por Producto	Unidad de Medida	Meta Vigente 2013	Avance Vigencia 2013	Observaciones
Porcentaje de necesidades de licenciamiento de software cubiertas -	Porcentaje	100	25%	En el mes de abril se avanzó en un 25 % de las necesidades de Licenciamiento de software al contratar la adición de licenciamiento Oracle y la renovación del soporte Linux
Porcentaje de disponibilidad canal de comunicaciones	Porcentaje	98		Para el mes de junio se cumplió con el porcentaje de disponibilidad del 100% no se presentaron problemas con el canal de comunicaciones.
Descripción del Indicador por Gestión	Unidad de Medida	Meta Vigente 2013	Avance Vigencia 2013	Observaciones
Prestación de Servicios Informáticos Contratados	Número	2	2	En el mes de mayo se firmó el contrato para la prestación de los servicios de soporte básico y soporte extendido del SIGEP
Licencias Adquiridas	Número	19	2	En el mes de abril se recibieron 2 licencias
Porcentaje de Disponibilidad de la Plataforma Tecnológica -	Porcentaje	98		Para el mes de junio se cumplió con el porcentaje de disponibilidad de la plataforma tecnológica del aplicativo SIGEP del 100%.

Fuente: Oficina de Sistemas – Junio 30 de 2013.




## 2. EJECUCIÓN PLAN DE ACCIÓN

### 2.1 EJECUCIÓN GENERAL

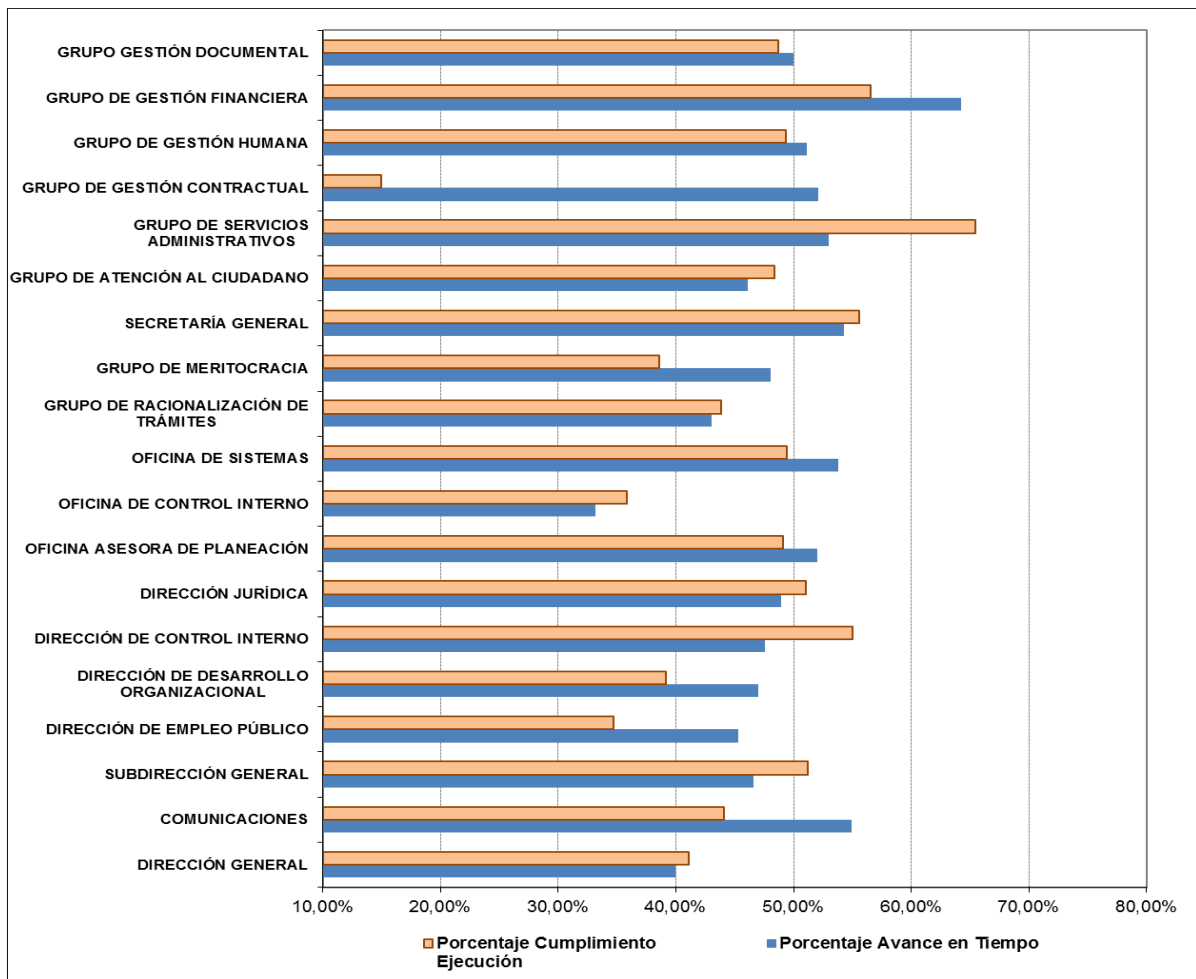
En el sistema de planeación se encuentran inscritos 85 proyectos, los cuales presentan al 30 de junio una ejecución del 45.85%, lo cual se refleja en el cuadro Porcentaje de cumplimiento o avance de proyectos, así:

PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO O AVANCE DE PROYECTOS		
Dependencia	Porcentaje Avance en Tiempo	Porcentaje Cumplimiento Ejecución
DIRECCIÓN GENERAL	39,99%	✓ 41,10%
COMUNICACIONES	54,89%	✓ 44,05%
SUBDIRECCIÓN GENERAL	46,62%	✓ 51,23%
DIRECCIÓN DE EMPLEO PÚBLICO	45,29%	⚠ 34,66%
DIRECCIÓN DE DESARROLLO ORGANIZACIONAL	47,00%	⚠ 39,11%
DIRECCIÓN DE CONTROL INTERNO	52,00%	✓ 55,04%
DIRECCIÓN JURÍDICA	48,93%	✓ 51,05%
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN	52,00%	✓ 49,12%
OFICINA DE CONTROL INTERNO	33,16%	✓ 35,80%
OFICINA DE SISTEMAS	53,82%	✓ 49,39%
GRUPO DE RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES	44,00%	✓ 43,85%
GRUPO DE MERITOCRACIA	48,01%	⚠ 38,62%
SECRETARÍA GENERAL	54,29%	✓ 55,53%
GRUPO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	46,10%	✓ 48,38%
GRUPO DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	53,00%	✓ 65,43%
GRUPO DE GESTIÓN CONTRACTUAL	52,08%	✗ 14,93%
GRUPO DE GESTIÓN HUMANA	51,11%	✓ 49,32%
GRUPO DE GESTIÓN FINANCIERA	53,27%	✓ 56,53%
GRUPO GESTIÓN DOCUMENTAL	49,95%	✓ 48,73%
<b>Promedio de la Entidad</b>	<b>48,71%</b>	<b>✓ 45,85%</b>

Fuente: SIPLAN. Porcentajes acumulados de abril a junio de 2013.

CONVENCIONES	
	$\geq 40\%$
	$> 30\% < 39\%$
	$< 29\%$

## 2.2. EJECUCIÓN POR ÁREAS



Fuente: SIPLAN. Porcentajes de cumplimiento y avance en tiempo de abril a junio de 2013.

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

## DIRECCIÓN GENERAL

Proyecto	Porcentaje Avance en Tiempo	Porcentaje Ejecución Proyecto
Gestión Transversal Institucional	39,97%	✓ 35,50%
Innovación en el Sector Público	40,00%	✓ 37,50%
Portal Sirvo a mi País como herramienta de fomento a la vocación del servicio público	40,00%	✓ 47,50%
<b>Total</b>	<b>39,99%</b>	<b>✓ 41,10%</b>

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

Durante el segundo trimestre de 2013 la Dirección General logró una ejecución eficiente de los proyectos con un porcentaje acumulado de 41.10%. Como resultado de la Auditoría Interna de Calidad N° 8, realizada en el mes de mayo, se crearon los proyectos: "Innovación en el sector público" y "Portal Sirvo a mi País, como herramienta de fomento a la vocación del servicio público", proyectos que presentan avances porque ya se estaban realizando actividades.

La meta de Implementación de lineamientos de GEL para Información, del proyecto de Gestión Transversal Institucional, iniciaba en junio y no presenta avances; las metas de los otros proyectos se actualizaron oportunamente. Es recomendable revisar las actividades del proyecto de transversal y registrar los avances, dado que se afecta los resultados consolidados de la gestión y del cumplimiento de las políticas del Sistema de planeación y gestión.

## SUBDIRECCIÓN

Proyecto	Porcentaje Avance en Tiempo	Porcentaje Ejecución Proyecto
Mejoramiento Fortalecimiento de la Capacidad Institucional para el Desarrollo de las Políticas Públicas Nacional	50,00%	✓ 65,00%
Gestionar las actividades del proceso de Direccionamiento Estratégico	50,00%	✓ 50,00%
Gestión Transversal Institucional	39,87%	⚠ 33,65%
<b>Total</b>	<b>46,62%</b>	<b>✓ 51,23%</b>

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

La Subdirección en el acumulado de los proyectos presenta un avance de 51.23%, frente a la meta de 46.62%; debe darse especial atención a la ejecución de actividades del proyecto transversal, específicamente en la meta de "mejorar la atención de servicio al ciudadano" la cual inició en febrero y solamente registra avances en junio con una ejecución de 14%.



Las metas de los otros proyectos fueron debidamente actualizadas en el mes de junio.









## COMUNICACIONES

Proyecto	Porcentaje Avance en Tiempo		Porcentaje Ejecución Proyecto
Medición de percepción y satisfacción de clientes y usuarios	55,00%	✓	42,00%
Rediseño Portafolio de Productos y Servicios	29,17%	✓	13,00%
Coordinar la Estrategia de Rendición de Cuentas Institucional	68,75%	✓	48,33%
Gestión Transversal Institucional	29,76%	✓	29,33%
Planeación y Ejecución del Plan de Comunicaciones 2013	66,67%	✓	53,33%
Actualización Página Web de la Entidad de acuerdo a lineamientos GEL	80,00%	✓	67,00%
<b>Total</b>	<b>54,89%</b>	✓	<b>44,05%</b>

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

El Grupo de Comunicaciones ha logrado un avance promedio de 44.05% en la ejecución de sus proyectos. Es importante prestar especial atención al proyecto de coordinar la estrategia de Rendición de cuentas, específicamente a la meta de realizar control en la ejecución y generar informes, la cual a la fecha no presenta avances en la ejecución. El avance de junio de las metas del proyecto de Gestión Transversal, no se registró. Es recomendable revisar las actividades del proyecto de transversal y registrar los avances, dado que se afecta los resultados consolidados de la gestión y del cumplimiento de las políticas del Sistema de planeación y gestión.

## 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	68,48%	 68,93%
Asesoría en la implementación de la Política de Participación Ciudadana en la Gestión y la Rendición de Cuentas a la Ciudadanía	40,15%	 65,60%
Gestión Actividades Misionales	45,45%	 14,20%
Planeación del Recurso Humano	45,45%	 34,00%
Innovación y Efectividad en la Administración y Gestión del Talento Humano en el Sector Público	45,45%	 6,80%
Fortalecimiento y Gestión de las Relaciones Humanas y Sociales	30,71%	 42,00%
Gestión Transversal Institucional	41,31%	 28,70%
<b>Total</b>	<b>45,29%</b>	 <b>34,66%</b>

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

Los proyectos de la Dirección de Empleo Público, presentan un avance en gestión del 34.66% lo que refleja un retraso frente a la meta propuesta de 45.29%. El proyecto de Gestión de las actividades misionales a junio, solo tiene actualizada la meta de “Asesorar a las entidades y organismos del orden nacional y territorial en las políticas de la Dirección de Empleo”. Las otras metas de este proyecto con fecha de inicio en febrero, presentan una ejecución del 5% y el último avance se registró en marzo.

El proyecto “Innovación y Efectividad en la Administración y Gestión del Talento Humano en el Sector Público”, presenta una gestión de 6.80% frente a un avance en tiempo de 45.45%. Este proyecto va de junio a diciembre pero inició su ejecución real en mayo y se encuentra en la primera fase, que consiste en la entrega de información para que la Universidad de los Andes realice el diagnóstico. Las metas de este proyecto presentan avances cualitativos a mayo 31.

El proyecto de Gestión Transversal Institucional no presenta el registro de los avances a junio de 2013 en las siguientes metas: Administración de los Riesgos en el DAFP, Gestionar la documentación en el DAFP, Realizar la gestión presupuestal en el DAFP y mejorar la atención de servicio al ciudadano, esta última meta debía iniciar en mayo, pero a la fecha no registra avances.

Las metas de los proyectos: Capacitar, asesorar y hacer seguimiento en el ingreso de información a las Entidades Públicas en el SIGEP, Asesoría en la implementación de la política de participación ciudadana en la Gestión y la Rendición de Cuentas a la Ciudadanía









y Fortalecimiento y Gestion de las relaciones Humanas y sociales presentan avances a junio de 2013.

En el 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, no se cumplieron las metas que detallo a continuación debido a que el plazo de ejecución ya finalizó:

- Habilitación y puesta en marcha de cinco (5) módulos del subsistema de recursos humanos en el sistema de información de Gestión de Empleo Público -SIGEP- período de ejecución de abril a junio, porcentaje de avance 40% .
- Implementar cinco (5) canales de comunicación para reforzar el proceso de capacitación, asesoría y seguimiento, utilizando herramientas tecnológicas, período de ejecución de abril a mayo, avance del 60%.

Se hace necesario se tome una decisión con la dirección general frente al incumplimiento.

#### 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.	56,82%	 60,83%
Gestionar la elaboración y/o actualización, diseño, edición y publicación de las cartillas, folletos y revistas del DAFP.	55,00%	 61,00%
Participación activa en la difusión de las políticas generales de administración pública	50,00%	 75,00%
Gestión de las actividades misionales	45,45%	 37,50%
Investigación en Temas de Administración Pública	50,00%	 35,00%
Gestionar las actividades de la Dirección Jurídica	50,00%	 50,00%
Gestión Transversal Institucional	35,27%	 50,00%
<b>Total</b>	<b>48,93%</b>	 <b>51,05%</b>

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

La Dirección Jurídica presenta una ejecución eficiente de sus proyectos de 51.05% con respecto a lo planeado. De acuerdo con reunión de seguimiento realizada el 18 de junio, la Dirección General autorizó ajustes a los siguientes proyectos de esta Dirección:

- 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
- Gestionar la elaboración y/o actualización, diseño, edición y publicación de las cartillas, folletos y revistas del DAFP
- Participación activa en la difusión de las políticas generales de administración pública
- Gestión de las actividades misionales
- Investigación en Temas de Administración Pública

El proyecto: Gestión de las actividades misionales presenta una ejecución de 37.50%, frente al avance en tiempo de 45.45%. El retraso en la gestión se debe a que la meta Asesorar a la Dirección de Empleo Público en la Comisión Intersectorial para la gestión del recurso humano y de competencias, no se ha podido realizar, porque las actividades desarrolladas hasta el momento, no han requerido del apoyo jurídico de esta Dirección. El proyecto de Investigación en Temas de Administración Pública presenta demora en su ejecución porque la meta relacionada con la Investigación para expedir normas sobre administración de personal al servicio del Estado, requiere del trámite de facultades extraordinarias las cuales se están adelantando.

Los avances de las metas de los proyectos a junio se han registrado oportunamente, a excepción de la meta acompañar la definición y ejecución del proceso de Formulación de política durante la vigencia, correspondiente al proyecto Gestión de las Actividades Misionales, que tiene como última fecha de actualización mayo de 2013.

#### 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	44,09%	✘ 22,93%
Fortalecimiento de Capacidad Institucional	50,00%	✔ 50,00%
Instrumentos técnicos de fortalecimiento y mejoramiento del desempeño institucional	48,48%	✔ 58,33%
Gestión de las actividades de la Dirección de Desarrollo Organizacional.	50,00%	✔ 54,40%
Sistema Nacional de Competencias laborales	45,45%	✘ 11,07%
Administración Salarial	52,85%	✔ 44,00%
Gestión Transversal Institucional	38,14%	⚠ 30,00%
<b>Total</b>	<b>47,00%</b>	<b>⚠ 39,11%</b>

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

A 30 de Junio de 2013, la Dirección de Desarrollo Organizacional presenta un avance en gestión del 39,11% frente al avance en tiempo de 47%. Esto se debe a la baja ejecución de los Proyectos “Implementación del Subsistema de Organización Institucional del SIGEP”, con una ejecución del 22,93%, y el de “Sistema Nacional de Competencias Laborales” con una ejecución del 11,07%. Para el proyecto de “Sistema Nacional de Competencias Laborales” los atrasos se deben a que la contratación de los expertos se realizó entre mayo y junio, por lo cual se recomienda reajustar los cronogramas para así dar cumplimiento al Proyecto en el plazo establecido. Adicionalmente, cuatro (4) de los siete (7) proyectos inscritos por la Dirección de Desarrollo Organizacional en el SIPLAN, no fueron actualizados con los avances correspondientes al mes de junio. Dichos proyectos son: “Instrumentos Técnicos de Fortalecimiento y Mejoramiento del Desempeño Institucional”, “Gestión de las Actividades de la Dirección de Desarrollo Organizacional”, “Administración Salarial”, y “Gestión Transversal Institucional”.

Se debe tener en cuenta registrar el número de asesorías que se brindan en cada uno de los temas de la Dirección. Es recomendable revisar las actividades del proyecto de transversal y registrar los avances, dado que se afecta los resultados consolidados de la gestión y del cumplimiento de las políticas del Sistema de planeación y gestión.

#### DIRECCIÓN DE CONTROL INTERNO Y RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES

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.	50,00%	 49,00%
Fortalecer el componente Evaluación Independiente del Modelo Estándar de Control Interno MECI.	73,33%	 69,00%
Estrategia de implementación de las ideas del Reto por la Eficiencia	39,00%	 64,00%
Promover el Premio Nacional de Alta Gerencia e incentivar el intercambio de experiencias exitosas.	65,00%	 69,00%
Gestión de las actividades de la Dirección de Control Interno	45,00%	 45.47%
Difundir y asesorar la implementación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión a las entidades de la Rama Ejecutiva del Orden Nacional	63,00%	 93.67%
Asesoría y seguimiento para la realización del Informe Ejecutivo Anual	33,00%	 54,00%
Determinar el efecto de los Sistemas de Gestión en el mejoramiento de la Administración Pública.	50,00%	 30,00%
Gestión Transversal Institucional	47,00%	 22.47%
<b>Total</b>	<b>52,00%</b>	 <b>55,04%</b>

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

Con corte a junio 30 de 2013, la Dirección de Control Interno y Racionalización de Trámites registra un avance en la gestión de 55,04% frente a un avance en tiempo de 52,88%. Los proyectos que presentan mayor avance son: Difundir y asesorar la implementación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión a las entidades de la Rama Ejecutiva del Orden Nacional 93,67%; Fortalecer el componente Evaluación Independiente del Modelo Estándar de Control Interno MECI. (69%); sin embargo, quedó pendiente un 10% en la planeación, referente a la validación del documento Guía de Auditoria con enfoque Gubernamental y entregar el documento en julio.

Promover el Premio Nacional de Alta Gerencia e incentivar el intercambio de experiencias exitosas. (69%); y el de menor avance: Determinar el efecto de los Sistemas de Gestión en el mejoramiento de la Administración Pública. (30%) proyecto que tiene un peso de 10, pero que en su formulación tiene solo dos metas que suman 7, situación que debe estar afectando el resultado del proyecto, se requiere modificar los pesos o incluir otra meta. En cuanto al proyecto transversal no se registraron avances durante los meses de mayo y junio, (se informó en la socialización sobre el proyecto transversal que a partir del mes de mayo cada dependencia debía diligenciar este proyecto). Los proyectos: Fortalecer el componente evaluación independiente del MECI, Promover el Premio Nacional de Alta Gerencia, Gestión a las actividades de la DCI, asesoría y seguimiento para la realización del informe ejecutivo anual y gestión transversal institucional, no han registrado avance en sus indicadores, los cuales son de periodicidad mensual.

Se recomienda revisar las actividades del proyecto de transversal y registrar los avances, dado que se afecta los resultados consolidados de la gestión y del cumplimiento de las políticas del Sistema de planeación y gestión.

#### GRUPO DE RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES

Proyecto	Porcentaje Avance en Tiempo	Porcentaje Ejecución Proyecto
Publicación de Trámites	36,00%	✗ 25.53%
Gestión del Grupo de Racionalización de Trámites	50,00%	✓ 64,00%
Estrategia de Racionalización de trámites en la administración pública	50,00%	✓ 49.33%
Asesoría en la formulación y seguimiento al cumplimiento de planes de racionalización en el orden nacional y territorial	50,00%	✓ 40.20%
Gestión Transversal Institucional	42,00%	✓ 45,00%
Desarrollo de un nuevo modelo operativo para apoyar la política de racionalización armonizado con el SUIIT	50,00%	✓ 45,00%
Divulgación de la Política Antitrámites	32,00%	✗ 29,00%
Despliegue de fase I de SUIIT v3.0 en nación y ciudades capitales y Diseño fase II	40,00%	✓ 56.60%
<b>Total</b>	<b>44.00%</b>	<b>✓ 43,85%</b>

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

El Grupo de Racionalización de Trámites presenta un avance en la ejecución de sus proyectos de 43.85% frente a un 44% en avance en el tiempo. Los proyectos que más porcentaje de avance han alcanzado son: Gestión del Grupo de Racionalización de Trámites (64%) y Despliegue de fase I de SUIT v3.0 en nación y ciudades capitales y Diseño fase II (56.60%). Están en nivel bajo Divulgación de la Política Antitrámites (29%) y Publicación de Trámites (25.53%). Este último proyecto con corte a 30 de junio reporta 314 trámites nuevos inscritos y publicados y la meta son 3500 en ese mismo estado. Por otra parte, no se registró avance del indicador del proyecto: “Desarrollo de un nuevo modelo operativo para apoyar la política de racionalización armonizado con el SUIT” de periodicidad semestral.

Se recomienda registrar en el SIPLAN todas las cifras, tales como la población objetivo de los eventos y reuniones de asistencia técnica que se han realizado y no registrar avances en la meta “Realizar un video sobre Política Antitrámites”; ya que inicia su ejecución a partir del primero de julio.

#### OFICINA DE SISTEMAS

Proyecto	Porcentaje Avance en Tiempo	Porcentaje Ejecución Proyecto
Gestión de la Inversión - TICs	50,00%	✓ 58,00%
Gestión de Infraestructura Tecnológica	56,67%	✓ 51,17%
Gestión de Sistemas de Información	49,09%	✓ 47,97%
Implementación de la Gestión de Incidencias y Peticiones con base en Buenas Prácticas - ITIL	83,81%	✓ 54,60%
Sostenibilidad, gestión e implementación de mejoras para SIGEP	50,00%	✓ 48,80%
Gestión Transversal Institucional	33,33%	✓ 28,80%
<b>Total</b>	<b>53,82%</b>	<b>✓ 49,39%</b>

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

Durante el trimestre los proyectos de la Oficina de Sistemas presentan una ejecución eficiente de 49.39%, proporcional con lo planeado en tiempo de 53.82%. El proyecto que registra demoras frente al avance en tiempo es el de Implementación de la Gestión de Incidencias y Peticiones con base en Buenas Prácticas – ITIL, debido a que la meta de Realizar el análisis de la información recopilada durante la ejecución y seguimiento y, consolidar el documento de cierre y de lecciones aprendidas, que va de febrero a agosto no presenta avances durante el 2013.

Otras metas que no registran el avance a junio de 2013 son: Diseño e implementación de mejoras, soporte y mantenimiento de los servicios del sistema de Gestión Documental

ORFEO, y Diseño e implementación de mejoras, soporte y mantenimiento del aplicativo MECI correspondientes al proyecto Gestión de Sistemas de Información. Adicionalmente, en el proyecto Sostenibilidad, gestión e implementación de mejoras para SIGEP, la meta: Administrar el servicio de soporte tecnológico provisto por el fabricante, tiene solamente avance cuantitativo. Es pertinente que se programe adecuadamente el registro de los avances, y en los períodos en los cuales no se ejecuten actividades, se consigne la justificación correspondiente.

#### OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN







Proyecto	Porcentaje Avance en Tiempo	Porcentaje Ejecución Proyecto
Estrategia de Cooperación Internacional Sector Funcion Pública	56,25%	✓ 52,00%
Sistema Unificado de Gestion Institucional	48,57%	✗ 28,00%
Programación y seguimiento presupuestal	85,83%	✓ 70,00%
Gestión Transversal Institucional	47,22%	✓ 56,25%
Administración de los Riesgos en el DAFP	35,71%	✓ 39,80%
Sostenibilidad del sistema de gestión del DAFP	50,40%	✓ 53,00%
Informes y Resultados del Departamento Administrativo de la Función Pública	40,00%	✓ 40,00%
<b>Total</b>	<b>52,00%</b>	<b>✓ 49,12%</b>

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

A 30 de Junio de 2013, la Oficina Asesora de Planeación presenta un avance en gestión del 49,12% frente al avance en tiempo de 52%, lo que refleja una buena ejecución de los cronogramas de sus proyectos. El único proyecto que presenta una baja ejecución es el Proyecto del “Sistema Unificado de Gestión Institucional” con una ejecución del 28%, dado que no ha sido reemplazado en el área, el Profesional que ejecute las actividades relacionadas con este proyecto y el funcionario encargado, la Jefe Oficina Asesora de Planeación, se encuentra ejecutando actividades relacionadas con el presupuesto vigencia 2014, planificación, alistamiento y ejecución de la auditoría de calidad, asistencia al comité de contratación, comité de capacitación y estímulos, comisión de personal, estrategia de cooperación internacional, ejecución y capacitación del modelo integrado de planeación y gestión, asesoría y acompañamiento a la subdirección, seguimiento a Direcciones técnicas por parte de la Dirección General y acompañamiento en las respuestas de la Auditoría de la Contraloría General de la República. Se recomienda definir situación de equipo de trabajo de la Oficina Asesora de Planeación por parte de la Dirección General.



## OFICINA DE CONTROL INTERNO








Proyecto	Porcentaje Avance en Tiempo	Porcentaje Ejecución Proyecto
Evaluación del Sistema de Gestión del Departamento	25,50%	 17,43%
Seguimiento y Elaboración de Informes Internos y Externos	66,67%	 74,50%
Fomento de la Cultura del Control	20,00%	 44,00%
Gestión Transversal Institucional	36,98%	 39,50%
Valoración del Riesgo	16,67%	 16,67%
<b>Total</b>	<b>33,16%</b>	 <b>35,80%</b>

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

A 30 de Junio de 2013, la Oficina de Control Interno presenta un avance en gestión del 35,80% frente al avance en tiempo de 33,16%, reflejando una buena ejecución de sus proyectos frente a lo programado. El único proyecto que presenta atrasos es el Proyecto de “Evaluación del Sistema de Gestión del Departamento” con una ejecución del 17,43%, debido a que no han podido realizar el levantamiento de requerimientos del Módulo de Evaluación, Seguimiento y Planes de Mejoramiento del Sistema Unificado de Gestión, ya que por falta del personal suficiente, y múltiples responsabilidades, la Oficina Asesora de Planeación no ha podido darle continuidad al Proyecto.

Es importante mencionar que la Oficina de Control Interno realizó ajustes a su Planeación, en el sentido que se eliminó el Proyecto “Tratamiento a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias”, se incluyó el Proyecto “Valoración del Riesgo”, y se modificaron las metas de los Proyectos “Evaluación del Sistema de Gestión del Departamento”, y “Fomento de la Cultura del Control”.






## GRUPO DE MERITOCRACIA

Proyecto	Porcentaje Avance en Tiempo	Porcentaje Ejecución Proyecto
Evaluación de Gerentes Públicos	50,00%	 45,00%
Evaluar Jefes de Control Interno	50,00%	 48,00%
Concursos Públicos y Abiertos	50,00%	 45,00%
Adaptar nuevas herramientas de evaluación para cargos de Gerencia Pública	50,00%	 26,00%
Gestionar las actividades del Grupo de Apoyo a la Gestión Meritocrática	50,00%	 58,00%
Gestión Transversal Institucional	38,06%	 6,20%
<b>Total</b>	<b>48,01%</b>	 <b>38,62%</b>

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

A 30 de Junio de 2013, el Grupo de Gestión Meritocrática presenta un avance en gestión del 38,62% frente al avance en tiempo de 48,01%, lo que refleja, según los rangos establecidos, una demora en la ejecución de sus proyectos frente a lo programado. Los proyectos que reflejan una baja ejecución de sus metas son los proyectos de “Adaptar Nuevas Herramientas de Evaluación para Cargos de Gerencia Pública” y “Gestión Transversal Institucional”, con porcentajes de ejecución del 26% y el 6,20% respectivamente. El primero debe su retraso a que no se han podido cumplir las actividades de acuerdo al cronograma establecido, y el segundo debe su baja ejecución a que el área no ha registrado los avances del proyecto en el SIPLAN.







### SECRETARÍA GENERAL

Proyecto	Porcentaje Avance en Tiempo	Porcentaje Ejecución Proyecto
Mantenimiento Adecuación y dotación Edificio Sede	59,60%	 69,75%
Gestión Transversal Institucional	34,91%	 39,48%
Desarrollar la política de eficiencia administrativa y cero papel en el DAFP	62,67%	 53,55%
Coordinar las actividades de las áreas de Apoyo a cargo de la Secretaría General y los demás temas de competencia	60,00%	 60,00%
<b>Total</b>	<b>54,29%</b>	 <b>55,53%</b>

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

A 30 de Junio de 2013, la Secretaría General presenta un avance en gestión del 55,53% frente al avance en tiempo de 54,29%, reflejando una excelente ejecución de sus proyectos frente a lo programado en sus cronogramas, así como el uso eficiente de sus recursos.









### GRUPO DE ATENCION 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	49,09%	 50,00%
Formular lineamientos para las colecciones documentales del Centro de Documentación del DAFP	37,50%	 40,00%
Administrar el Sistema de Quejas, Reclamos y Denuncias del Departamento	39,52%	 50,00%
Mejorar la atención al ciudadano en el Departamento	58,31%	 51,90%
Gestión Transversal Institucional	46,09%	 45,00%
<b>Total</b>	<b>46,10%</b>	 <b>48,38%</b>

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

A 30 de Junio de 2013, el Grupo de Atención al Ciudadano presenta un avance en gestión del 48,38% frente al avance en tiempo de 46,10%, lo que demuestra una excelente ejecución de sus proyectos frente a lo programado en sus cronogramas, uso eficiente de sus recursos, así como el reporte puntual de los avances de sus proyectos en el aplicativo SIPLAN.





#### 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	60,00%	 54,93%
Gestionar los resultados de la Concertación, Acuerdos y Evaluación del desempeño de los servidores	56,25%	 46,53%
Plan de Bienestar y Estímulos	55,56%	 55,87%
Plan Institucional de Capacitación	45,00%	 46,20%
Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el trabajo	55,56%	 55,30%
Gestionar los temas administrativos relacionados con la administración del Personal	51,43%	 49,27%
Gestión Transversal Institucional	33,95%	 39,13%
<b>Total</b>	<b>51,11%</b>	 <b>49,32%</b>

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

A 30 de Junio de 2013, el Grupo de Gestión del Talento Humano presenta un avance en gestión del 49,32% frente al avance en tiempo de 51,11%, lo que demuestra una excelente ejecución de sus proyectos frente a lo programado en sus cronogramas, uso eficiente de sus recursos, así como auto control y compromiso por parte de los profesionales del Grupo, en el sentido del reporte puntual de los avances de sus proyectos en el aplicativo SIPLAN.

#### 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	65,00%	 82.40%
Prestación de servicios administrativos a las dependencias del Departamento	50,00%	 58.33%
Gestión Transversal Institucional	43,00%	 33.65%
<b>Total</b>	<b>53,00%</b>	 <b>65,43%</b>

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

En el transcurso del primer semestre de 2013, el Grupo de Servicios Administrativos reportó un avance en la ejecución de 65.43 % frente a un avance en el tiempo de 53%. No se presenta avance del indicador del proyecto transversal que tiene periodicidad mensual, y es cumplimiento de las metas previstas para cada área en relación con el plan respectivo. Igualmente, no se han registrado avances para las metas: Mejorar la atención del servicio al Ciudadano (abril a noviembre) y Mejorar la participación ciudadana en la gestión institucional (junio a Diciembre).

#### GRUPO DE GESTION CONTRACTUAL

Proyecto	Porcentaje Avance en Tiempo	Porcentaje Ejecución Proyecto
Gestionar la Contratación Administrativa del Departamento	43,16%	✘ 10.10%
Gestión Transversal Institucional	61,00%	✘ 17,00%
<b>Total</b>	<b>52,08%</b>	<b>✘ 14,93%</b>

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

El avance porcentual de la ejecución del Grupo de Gestión Contractual durante los primeros seis meses es de 14.93% frente a un avance en el tiempo de 52%. Los dos proyectos: Gestionar la Contratación Administrativa del Departamento y Gestión Transversal Institucional tienen una ejecución de 10.10% y 14% respectivamente, considerada frente a los demás proyectos de la entidad como una baja ejecución, se debe analizar la causa de este resultado, con el fin de subsanar esta situación. En cuanto al proyecto transversal no se registran avances para el mes de junio, sin embargo, en el indicador muestran un avance de 42%.

Se recomienda revisar las actividades del proyecto de transversal y registrar los avances, dado que se afecta los resultados consolidados de la gestión y del cumplimiento de las políticas del Sistema de planeación y gestión

#### 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	60,00%	✔ 62.59%
Gestión Transversal Institucional	43,80%	✔ 39.40%
Centro de costos para el DAFP	56,00%	✔ 52.67%
<b>Total</b>	<b>53,27%</b>	<b>✔ 56,53%</b>

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

Los tres proyectos inscritos en la presente vigencia por el Grupo de Gestión Financiera presentan un avance en la ejecución de 56.53% y un avance en tiempo de 53.27%, reflejando una buena ejecución de los proyectos. En el proyecto transversal faltó registrar avances para la meta Implementación de lineamientos de GEL para Información, que inició su ejecución en el mes de junio y finaliza en septiembre.

Se recomienda revisar las actividades del proyecto de transversal y registrar los avances, dado que se afecta los resultados consolidados de la gestión y del cumplimiento de las políticas del Sistema de planeación y gestión

#### GRUPO DE GESTIÓN DOCUMENTAL

Proyecto	Porcentaje Avance en Tiempo	Porcentaje Ejecución Proyecto
Transferencias documentales en el DAFP	50,00%	 42,00%
Gestión Transversal Institucional	44,83%	 49.65%
Actualización de Tablas de Retención Documental - TRD del DAFP	55,00%	 37.60%
Trámite de Correspondencia del Departamento	50,00%	 60,00%
<b>Total</b>	<b>49,95%</b>	 <b>48,73%</b>

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

El Grupo de Gestión documental presenta un avance en la ejecución de 48.73% acorde con el avance en el tiempo de 49.95%, se continua tramitando la correspondencia que ingresa y sale del departamento y se asesora a las áreas que van a iniciar la transferencia documental; el proyecto transversal tiene un indicador de eficacia: Cumplimiento de las metas previstas para cada área en relación con el plan respectivo, el cual tiene periodicidad mensual y no se han registrado avances.

#### REGISTRO DE AVANCE DE LAS METAS DEL PROYECTO TRANSVERSAL

Dependencia	Total Metas del proyecto	Actualizadas a Junio	Sin actualizar
Dirección General	9	8	1
Comunicaciones	7	0	7
Subdirección General	8	8	0
Dirección de Empleo Público	8	4	4
Dirección de Desarrollo Organizacional	8	0	8
Dirección de Control Interno	9	0	9
Dirección Jurídica	8	8	0
Oficina Asesora de Planeación	6	6	0
Oficina de Control Interno	8	7	1
Oficina de Sistemas	4	4	0

Dependencia	Total Metas del proyecto	Actualizadas a Junio	Sin actualizar
Grupo de Racionalización de Trámites	8	8	0
Grupo de Meritocracia	7	0	7
Secretaría General	8	8	0
Grupo de Atención al Ciudadano	7	2	5
Grupo de Servicios Administrativos	8	6	2
Grupo de Gestión Contractual	6	0	6
Grupo de Gestión Humana	7	6	1
Grupo de Gestión Financiera	5	4	1
Grupo de Gestión Documental	6	5	1
<b>Totales</b>	<b>137</b>	<b>84</b>	<b>53</b>

Fuente: Siplan a junio 30 de 2013

La Oficina de Control Interno informa que se debe retirar la meta de mejorar la atención de servicio al ciudadano por cuanto afecta la independencia en la evaluación de la misma.

### **3. AVANCES SISTEMA DE GESTIÓN**

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

El sistema de Gestión del Departamentos tiene doce procesos, los cuales tuvieron actualizaciones, mejoras y ajustes en los aspectos que a continuación se detallan.

#### **DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO**

Se realizaron las actualizaciones del Normograma en los meses de abril, mayo y junio de acuerdo con la información reportada por las dependencias; así mismo, se realizó el ajuste con la nueva imagen institucional, al formato del Nomograma, a la Caracterización del Proceso y Subproceso de comunicaciones, Procedimientos, Formatos, Guías y Manuales, Matriz de Responsabilidad, Matriz de comunicaciones, Plan de Comunicaciones, Indicadores, Listado Maestro de Documentos y Mapa de Riesgos, en el cual se incluyeron los riesgos de corrupción, en cumplimiento del Decreto 2641 de 2012.

El Manual de Calidad se actualizó con la imagen institucional: en cuanto a contenido, se hicieron los siguientes ajustes: se eliminó la exclusión 7.5.2, se incluyó en la Política Ambiental la aplicación de dicha política por parte de los contratistas del Departamento. Adicionalmente, se ajustó la responsabilidad y autoridad de cada proceso, la política de riesgo, el objetivo del proceso de Formulación y se incluyó el procedimiento de Gestión del Talento Humano denominado: Expedición certificación para pensiones y/o bono pensional.

En lo relacionado con reportes de mejoramiento, el proceso definió planes de acción para (8) ocho hallazgos; (4) cuatro fueron producto de la Auditoría de seguimiento de Icontec del 2012, (4) cuatro de la Auditoría Interna de Calidad N° 8 realizada en mayo de 2013. El Subproceso de Comunicaciones formuló planes de acción para (12) doce hallazgos encontrados en la Auditoría de Gestión.

#### **FORMULACIÓN DE LA POLÍTICA.**

Se actualizaron con la nueva imagen institucional los documentos relacionados con el proceso, los procedimientos, la ficha técnica, los indicadores, el listado maestro de documentos y el mapa de riesgos, en el cual se incluyeron los riesgos de corrupción que se identificaron al proceso.

En cuanto a reportes de mejoramiento el proceso cerró (2) dos reportes sin medición de eficacia y formuló nuevos planes de acción para darles tratamiento. Como resultado de la Auditoría Interna de Calidad N° 8 realizada en mayo de 2013, se formularon planes de acción para (4) cuatro hallazgos.

#### **INSTRUMENTALIZACION DE LA POLÍTICA**

Durante el trimestre, se realizó la actualización documental con la nueva imagen institucional a los siguientes documentos relacionados con el proceso, procedimiento, la ficha técnica, el mapa de riesgos, los indicadores y el listado maestro de documentos. El mapa de riesgos fue actualizado con los riesgos de corrupción que se encontraron al proceso.

En lo relacionado con planes de mejoramiento, se elaboró el plan de acción para (1) un hallazgo encontrado en la Auditoría Interna de Calidad N° 8, y se formularon (2) dos planes de acción para oportunidades de mejora identificadas en el proceso.

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

A 30 de Junio de 2013, el Proceso de Asesoría y Orientación ajustó la documentación de su proceso (Caracterización de Proceso, Caracterización del Subproceso de Meritocracia, Procedimientos, Formatos, Guías y Manuales, Ficha Técnica, Indicadores y Mapa de Riesgos) de acuerdo a los lineamientos de la nueva imagen institucional, y para el caso de los riesgos, se actualizaron de acuerdo a los lineamientos de la nueva política de riesgos y de Anticorrupción.

En cuanto a los Reportes de mejoramiento, el Proceso cerró dos (2) reportes con medición de eficacia, y tres (3) sin medición de eficacia. De igual forma definió los planes de acción de 15 hallazgos producto de la Auditoría de Seguimiento de ICONTEC del 2012, Auditoría de

Gestión, y de la Auditoría Interna de Calidad No. 8 que se desarrolló en el mes de Mayo de 2013.

### **PROCESO DE DIFUSIÓN**

Durante el segundo trimestre en el proceso de difusión se modificaron el logo y la presentación de todos los documentos relacionados tales como: proceso, subproceso, procedimientos, formatos, fichas técnicas, indicadores, mapa de riesgos, listado maestro de documentos de acuerdo con la nueva imagen institucional y se ajustó el pie de página.

Dentro del mapa de riesgos, se incluyeron los riesgos de corrupción que pueden afectar el proceso. Igualmente se presentó a la Oficina de Planeación la modificación del formato Plan de Difusión

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

A 30 de Junio de 2013, el Proceso de Medición y Análisis ajustó la documentación de su proceso (Caracterización de Proceso, Procedimientos, Formatos, Guías y Manuales, Ficha Técnica, Indicadores y Mapa de Riesgos) de acuerdo a los lineamientos de la nueva imagen institucional, y para el caso de los riesgos, se actualizaron de acuerdo a los lineamientos de la nueva política de riesgos y de Anticorrupción.

En cuanto a los Reportes de mejoramiento, el Proceso cerró tres (3) reportes con medición de eficacia, tres (3) sin medición de eficacia, y uno se trasladó al Plan de Mejoramiento como una nueva acción para desde ahí darle tratamiento. De igual forma definió los planes de acción de 10 hallazgos producto de la Auditoría de Seguimiento de ICONTEC del 2012, y de la Auditoría de Gestión realizada al Proceso en el mes de Mayo de 2013.

### **PROCESO DE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO**

A 30 de Junio de 2013, el Proceso de Gestión del Talento Humano ajustó la documentación de su proceso (Caracterización de Proceso, Procedimientos, Formatos, Guías y Manuales, Indicadores y Mapa de Riesgos) de acuerdo a los lineamientos de la nueva imagen institucional, para el caso de los riesgos, se actualizaron de acuerdo a los lineamientos de la nueva política de riesgos y de Anticorrupción, y definieron una nueva versión de Indicadores que se ajusta más a la realidad del Proceso.

En cuanto a los Reportes de mejoramiento, el Proceso cerró cuatro (4) reportes con medición de eficacia, y uno (1) sin medición de eficacia. De igual forma definió los planes de acción de 28 hallazgos producto de la Auditoría de Seguimiento de ICONTEC del 2012, de la Auditoría de Gestión realizada al Proceso, y de la Auditoría Interna de Calidad No. 8 realizada en el mes de Mayo de 2013.



## **ADMINISTRACIÓN DE LA TECNOLOGÍA INFORMÁTICA.**

En el mes de junio la líder del proceso autorizó la actualización de la Guía de Administración del Directorio Activo, la creación del Manual de Usuario de Proactivanet”, la eliminación del formato “Gestión de Usuarios de Red”, el cual se reemplazó por la plantilla en el aplicativo de Proactivanet, se eliminó la Guía de Soporte Técnico. Igualmente, se realizó el cambio de imagen institucional a los siguientes documentos: Caracterización del Proceso, Procedimientos, Formatos, Mapa de Riesgos, Indicadores, Listado Maestro de Documentos, Guías y Manuales. Adicionalmente, en el mapa de riesgos se incluyeron los riesgos de corrupción que se identificaron al proceso.

En lo relacionado con reportes de mejoramiento se cerró (1) un reporte con medición de eficacia; se formularon planes de acción así: (3) tres para hallazgos, producto de la Auditoría Interna de Calidad N°8 y (1) uno para una Oportunidad de Mejora al proceso.

## **APOYO JURÍDICO Y REPRESENTACIÓN JUDICIAL**

Se realizó la actualización documental con la nueva imagen institucional a la caracterización del proceso, los procedimientos, los indicadores, los formatos asociados al proceso, el mapa de riesgos y el listado maestro de documentos.

En cuanto a reportes de mejoramiento se cerraron dos (2) reportes; (1) uno con medición de eficacia y otro sin medición de eficacia. Se formuló (1) un plan de acción producto de la Auditoría Interna de Calidad N°8.

## **GESTIÓN ADMINISTRATIVA**

Los documentos relacionados con el proceso de gestión documental se ajustaron con la nueva imagen institucional. Se actualizó el mapa de riesgos incluyendo los riesgos de corrupción. Se modificaron los formatos: CONCILIACIÓN DIARIA CAJA MENOR y LIBRO CONTABLE POR RUBRO. Igualmente, se eliminaron los formatos: LIBRO GENERAL DE GASTOS CAJA MENOR, RECIBO OFICIAL CAJA MENOR, LIBRO DE CONTROL EJECUCIONES MENSUALES.

Se cerraron los reportes de mejoramiento No. 384, 391 y 393 de 2012.

## **GESTIÓN DOCUMENTAL**

Se modificaron los documentos relacionados con el proceso de gestión documental, se actualizó la Guía de Elaboración documental y se cerraron los reportes 299 de 2011, 380 y

381 de 2012, y las acciones de mejora 409 y 410 de 2013. Igualmente se actualizo el mapa de riesgos incluyendo los riesgos de corrupción.

## GESTIÓN FINANCIERA

Dando cumplimiento al lineamiento establecido por Presidencia de la República, se actualizaron los documentos relacionados con el proceso de gestión financiera tales como caracterización del proceso, procedimientos, formatos, mapa de riesgos con la nueva imagen institucional. Se actualizo el mapa de riesgos incluyendo los riesgos de corrupción.

### 3.2 MEDICIÓN DE LOS INDICADORES

#### DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO

TIPO DE INDICADOR	NOMBRE	FRECUENCIA	ESTADO	ANÁLISIS
Eficacia	Cumplimiento de las metas institucionales en los planes, programas y proyectos sectoriales.	Trimestral	Actualizado	Mide el cumplimiento en el reporte de información de los indicadores Sismeg. La meta del 100% se cumplió en el mes de junio. En mayo la meta estuvo en el 40%, debido a que solamente se registraron avances de 4 proyectos así: Metodología del Modelo de Planeación Estratégica del Recurso Humano difundida en entidades del orden nacional y territorial, Asesoría para el ingreso de información al SIGEP, Asesoría y evaluación de Entidades de la rama ejecutiva en procesos de rendición de cuentas y Multiplicadores formados en control social. En abril la meta fue del 90%.
Eficacia	Oportunidad en la ejecución de los planes programas y proyectos del DAFP.	Mensual	Actualizado	Mide el porcentaje de avance en la gestión institucional, de acuerdo con lo registrado en el Siplan. A Junio este aplicativo reporta un avance acumulado de 45.85%.

Fuente: Carpeta Calidad\_DAFP a junio de 2013

#### FORMULACIÓN DE LA POLÍTICA

TIPO DE INDICADOR	NOMBRE	FRECUENCIA	ESTADO	ANÁLISIS
Eficacia	Número de Políticas públicas Formuladas por el DAFP.	Anual	N/A	El objetivo del indicador es establecer la cantidad de políticas públicas formuladas por el Departamento durante el año. El resultado de este indicador se obtiene al finalizar el año.

Eficiencia	Tiempo empleado en la formulación de la Política.	Anual	N/A	El objetivo del indicador es establecer el tiempo empleado en la formulación de las políticas. El resultado de este indicador se obtiene al finalizar el año.
Efectividad	Grado de cumplimiento de todos los requisitos del producto en la política pública formulada.	Anual	N/A	Este indicador tiene como objetivo, el cumplimiento completo de los requisitos del producto establecido por el DAFP en las políticas formuladas. El resultado de este indicador se obtiene una vez finalice el año.

Fuente: Carpeta Calidad\_DAFP a junio de 2013

### INSTRUMENTALIZACIÓN DE LA POLÍTICA

TIPO DE INDICADOR	NOMBRE	FRECUENCIA	ESTADO	ANÁLISIS
Eficacia	Grado de cumplimiento de las actividades asociadas al proceso de instrumentalización	Anual	Actualizado	Este indicador determina el grado de cumplimiento de las actividades asociadas al proceso de Instrumentalización. La meta establecida de 90%, se superó con un 100% en el período de abril a junio de 2013. El proceso tiene una propuesta de modificación del indicador, que se encuentra en revisión.
Eficiencia	Oportunidad en la ejecución de las actividades asociadas al proceso de instrumentalización	Anual	Actualizado	El indicador determina la oportunidad en la ejecución de las actividades asociadas al proceso de Instrumentalización. En los meses de abril, mayo y junio se ha obtenido un porcentaje de 100%, superando la meta propuesta del 90%.
Efectividad	Calidad en la Instrumentalización de la política realizada por el DAFP	Semestral	Desactualizado	Mide el nivel de satisfacción de las entidades sobre los instrumentos de operacionalización de la Política. Para finales del año 2013, una vez se reciba la encuesta sobre los instrumentos elaborados este año, se podrá establecer dicho grado de satisfacción. Este indicador se encuentra en revisión.

Fuente: Carpeta Calidad\_DAFP a junio de 2013

## ASESORÍA Y ORIENTACIÓN

TIPO DE INDICADOR	NOMBRE	FRECUENCIA	ESTADO	ANÁLISIS
Eficiencia	Tiempo promedio empleado en eventos de asesoría	Trimestral	Desactualizado	A 30 de Abril de 2013 el indicador refleja que el tiempo promedio empleado en eventos de asesoría es de 60 minutos.
Eficacia	Cobertura de los servicios de asesoría del DAFP	Semestral	Desactualizado	La meta del indicador es brindar asesoría al 100% de instituciones públicas tanto del orden nacional como territorial.  El avance a 30 de Abril de 2013 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).  A 30 de Abril de 2013 el indicador refleja que el 100% de las entidades atendidas se encuentran satisfechas con las asesorías del DAFP.
Eficacia Peticiones	Quejas, reclamos y denuncias que prosperan frente al total de peticiones	Trimestral	Actualizado	El objetivo del indicador es establecer el grado en que prosperan las quejas, reclamos y denuncias que se formulan a la entidad a través de los diferentes canales de atención, en relación con el total de peticiones que se reciben en el mismo periodo.  A 30 de Junio de 2013 el indicador refleja que durante el período enero a junio de 2013 prosperaron 54 entre quejas, reclamos: de las 12.171 peticiones escritas registradas en el sistema ORFEO en total recibidas durante el primer trimestre de 2013, las quejas y reclamos que prosperaron representan el 0.44%.
Eficacia Prosperar	Quejas, reclamos y denuncias que prosperan a favor del ciudadano	Trimestral	Actualizado	El objetivo del indicador es establecer el grado en que prosperan las quejas, reclamos y denuncias que se formulan a la entidad a través de los diferentes canales de atención, para tomar acciones de mejoramiento sobre las causas que las originan.  A 30 de Junio de 2013 el indicador refleja que de las 245 quejas y reclamos recibidas prosperaron 54 que equivalen al 22.%.

Fuente: Carpeta Calidad\_DAFP a junio de 2013

## DIFUSIÓN DE LA POLITICA

TIPO DE INDICADOR	NOMBRE	FRECUENCIA	ESTADO	ANÁLISIS
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.
Efectividad	Ejecución del Plan de Difusión	Trimestral	Desactualizado	Objetivo del Indicador: Evaluar la cobertura a través del cumplimiento de las estrategias de difusión programadas.
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. Durante los meses de abril y mayo se registra un avance de 3,57 y 3,13 % respectivamente, la meta de este indicador es 5. El mes de junio no reporta avance.

Fuente: Carpeta Calidad\_DAFP a junio de 2013

## GESTIÓN FINANCIERA

TIPO DE INDICADOR	NOMBRE	FRECUENCIA	ESTADO	ANÁLISIS
Eficacia	Porcentaje de ejecución presupuestal	Mensual	Actualizado	Objetivo del indicador: Determinar el porcentaje de ejecución presupuestal en la vigencia. Durante el segundo trimestre del año, el indicador a presentado un avance de 6,26% para el mes de abril, 13,74% para el mes de mayo y 9.74% para el mes de junio, alcanzando un acumulado de 48;37% , el cual es proporcional al tiempo transcurrido.
Eficiencia	Ejecución del Programa Anual Mensualizado de Caja - PAC	Mensual	Actualizado	Objetivo del indicador: Medir la eficiencia en el uso de los recursos asignados. Para el mes de abril la ejecución del PAC fue de 95,57%, en mayo 93,31% y en junio 95,33%. La meta para este indicador es 95% o más, en el caso del mes de mayo no se alcanzó la meta, debido a que el PAC solicitado para Gastos de Personal contempló el retroactivo salarial el cual se pagó en el mes siguiente.

Fuente: Carpeta Calidad\_DAFP a junio de 2013

## GESTIÓN HUMANA

TIPO DE INDICADOR	NOMBRE	FRECUENCIA	ESTADO	ANÁLISIS
Eficacia	Salud Ocupacional	Bimestral	Actualizado	<p>Objetivo del indicador: Verificar el cumplimiento de las actividades programadas de Salud Ocupacional en el Departamento Administrativo de la Función Pública.</p> <p>En el tercer bimestre del año se realizaron el 62% de las actividades programadas.</p>
Eficacia	Capacitación	Bimestral	Actualizado	<p>Objetivo del indicador: Verificar el cumplimiento de las actividades programadas de capacitación en el Departamento Administrativo de la Función Pública.</p> <p>En el tercer bimestre del año se realizaron el 100% de las actividades de capacitación programadas.</p>
Eficacia	Bienestar Social	Bimestral	Actualizado	<p>Objetivo del indicador: Verificar el cumplimiento de las actividades programadas de Bienestar Social en el Departamento Administrativo de la Función Pública.</p> <p>En el tercer bimestre del año se realizaron el 77% de las actividades de Bienestar programadas.</p>
Efectividad	Contribución a la mejora del desempeño laboral	Semestral	Actualizado	<p>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.</p> <p>En el primer semestre del año el indicador arroja la siguiente información:</p> <p>De acuerdo a la información obtenida a través de la encuesta, un 58% de los servidores determinan que apunta al saber, el 36% al saber hacer y el 8% al ser.</p> <p>De las cuarenta y siete (47) capacitaciones para el primer semestre del año y según la evaluación del impacto de la capacitación, éstas se encuentran dirigidas al SABER. Esto se debe a las sensibilizaciones realizadas, las re inducciones, políticas o normas, entre otras actualizaciones realizadas en el Departamento. Las capacitaciones que se desarrollarán en el segundo semestre, son capacitaciones que presentó cada dependencia al Comité de Capacitación y Estímulos.</p>

Fuente: Carpeta Calidad\_DAFP a junio de 2013

## ADMINISTRACIÓN DE LA TECNOLOGIA INFORMÁTICA

TIPO DE INDICADOR	NOMBRE	FRECUENCIA	ESTADO	ANÁLISIS
Eficacia 1	Porcentaje de solicitudes resueltas	Mensual	Actualizado	El porcentaje de solicitudes resueltas en el período corresponde al 90%, cumpliendo con la meta del 90% que se tiene para este indicador. A Junio La diferencia entre solicitados y resueltos, corresponde a 19 registros que quedaron en proceso de atención, en su mayoría porque requerían información complementaria del usuario.
Eficacia 2	Ejecución de las metas asociadas a los proyectos inscritos en el Plan de Calidad	Trimestral	Actualizado	Las metas asociadas a los proyectos inscritos en el Plan de calidad a junio se encuentran en un nivel de cumplimiento 49,38%. La meta al finalizar el año es de 100%. Este indicador es acumulativo.
Eficiencia	Grado de eficiencia en la prestación del soporte técnico	Mensual	Actualizado	En el período, el grado de eficiencia en la solución de las solicitudes de soporte técnico se encuentra por encima del 92%, superando la meta establecida del 85%.
Efectividad	Solución efectiva del servicio de soporte técnico	Mensual	Actualizado	A partir del mes de Abril se cuenta con el sistema ProactivaNet, en el cual las mediciones se realizan automáticamente, cuando se cierra la incidencia por parte del usuario. Al corte del informe, 43 usuarios respondieron la encuesta, de las cuales 38 consideraron que la calidad es mejorada continuamente y 5 que se mantiene. Los resultados del trimestre reflejan que la percepción frente a la efectividad de la solución dada, ha estado por encima del 97%, superando la meta establecida del 85%.

Fuente: Carpeta Calidad\_DAFP a junio de 2013

## APOYO JURÍDICO Y REPRESENTACIÓN JUDICIAL

TIPO DE INDICADOR	NOMBRE	FRECUENCIA	ESTADO	ANÁLISIS
Eficacia	Grado de cumplimiento de las actividades asociadas al proceso.	Mensual	Actualizado	El cumplimiento de las actividades del proceso durante el segundo trimestre, se encuentra en un nivel aceptable de 63%. La meta del 100% no se ha cumplido.
Eficiencia	Oportunidad en la ejecución de las actividades asociadas al proceso	Mensual	Actualizado	La oportunidad en la ejecución de las actividades se encuentra en nivel del 64%, considerado aceptable dentro del rango de gestión que maneja el proceso.

Fuente: Carpeta Calidad\_DAFP a junio de 2013

## MEDICIÓN Y ANÁLISIS

TIPO DE INDICADOR	NOMBRE	FRECUENCIA	ESTADO	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 Junio 30 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 registradas en los reportes de mejoramiento sean implementadas oportunamente.  El avance a 30 de Junio de 2013 indica que sólo se han cerrado 6 planes de mejoramiento en el segundo trimestre del 2013.

Fuente: Carpeta Calidad\_DAFP a junio de 2013



## GESTIÓN ADMINISTRATIVA

TIPO DE INDICADOR	NOMBRE	FRECUENCIA	ESTADO	ANÁLISIS
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. Durante el trimestre reportado se programaron 24 procesos de selección de los cuales se realizaron 14, alcanzando un avance de 58%, porcentaje medio teniendo en cuenta la meta establecida de 100%.
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. El Indicador registro una ejecución del 57% con meta de 100%. Dentro de las propuestas de mejoramiento se define: " Fortalecer el equipo de trabajo que apoya la gestión contractual institucional con el fin de atender la totalidad de las necesidades de bienes y servicios en aras de la eficaz y eficiente ejecución presupuestal". Se debe especificar a qué se refiere con fortalecer el equipo de trabajo si es aumentar el personal o capacitar a los servidores que están actualmente.

Fuente: Carpeta Calidad\_DAFP a junio de 2013

## GESTIÓN DOCUMENTAL

TIPO DE INDICADOR	NOMBRE	FRECUENCIA	ESTADO	ANÁLISIS
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. Este indicador tiene una periodicidad anual, por tanto lo reportado corresponde al año anterior, no obstante se le sugirió a la coordinadora del grupo de gestión documental que vaya informando los avances como asesorías realizadas, que vaya realizando previos a la transferencia.
Eficacia	Correspondencia recibida	Mensual	Actualizado	Objetivo del indicador: Determinar el grado de eficacia del direccionamiento de la correspondencia. Durante el segundo trimestre se radicaron 6740 comunicaciones las cuales fueron direccionadas en el mismo periodo. Cumplimiento 100%.

Fuente: Carpeta Calidad\_DAFP a junio de 2013

### 3.3 RIESGOS

En el mes de abril se realizó la identificación y documentación de los riesgos de corrupción de los (12) doce procesos, los cuales se incluyeron en los mapas de riesgos institucionales. A la fecha se encuentran publicados, con los respectivos seguimientos. Para el segundo semestre del 2013 se tiene previsto dentro de los proyectos de Mejorar el sistema de Gestión del DAFP y Administración de los riesgos en el DAFP, la revisión y ajuste de los mapas de riesgos de la Entidad.

## 4. PERCEPCIÓN DEL CLIENTE

### 4.1 ENCUESTA DE EVALUACIÓN DEL SERVICIO

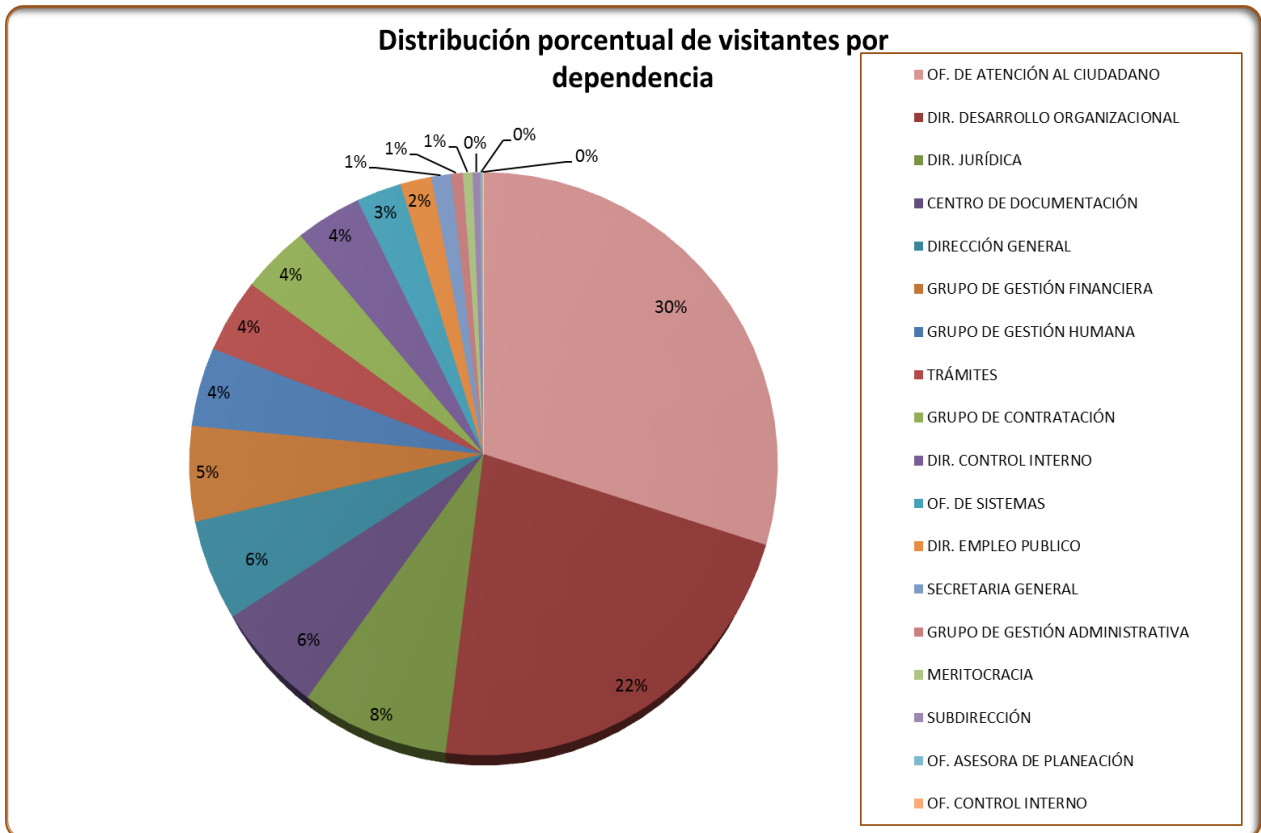
Esta encuesta se suministra a todos los visitantes del Departamento Administrativo de la Función Pública, con el fin de conocer su opinión sobre el servicio ofrecido por la Dependencia visitada.

#### FICHA TÉCNICA

METODOLOGÍA:	La tabulación de la Encuesta de Evaluación del Servicio se realizó de acuerdo con 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:	Abril, mayo y junio de 2013.
PERÍODO EVALUADO:	Abril, mayo y junio de 2013
POBLACIÓN ENCUESTADA:	1.633 encuestados

## RESULTADOS CONSOLIDADOS SEGUNDO TRIMESTRE DE 2013

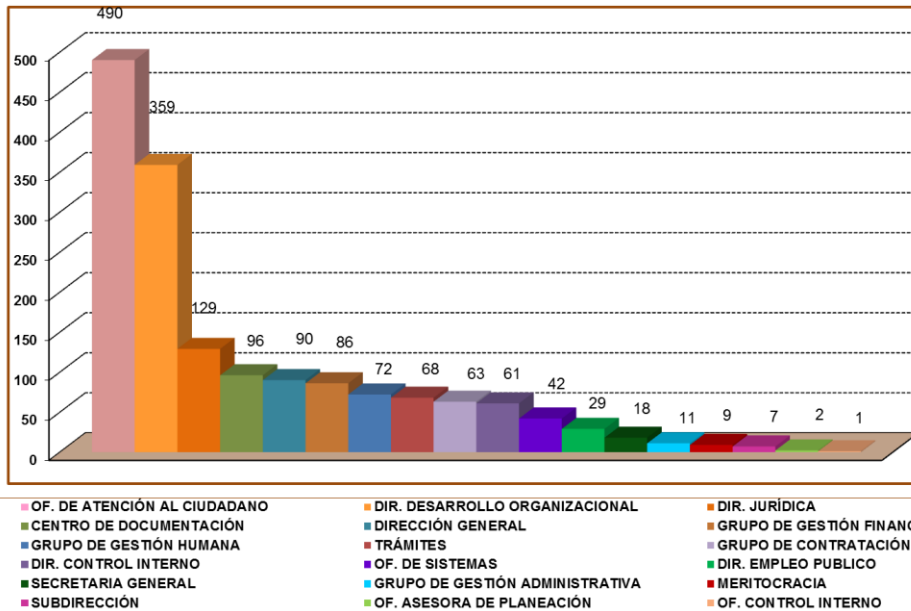
De abril a junio de 2013 visitaron al DAFP 1.633 personas. Las dependencias más visitadas fueron: la Oficina de Atención al Ciudadano, la Dirección de Desarrollo Organizacional, la Dirección Jurídica, el Centro de Documentación, la Dirección General y el Grupo de Gestión Financiera, como se muestra en las gráficas que se presentan a continuación:



Fuente: Encuesta de Evaluación del Servicio Abril a Junio de 2013.

Comparativamente con el primer trimestre del 2013, en el segundo trimestre se presentó una disminución del -10.72% en el total de visitantes.

Visitantes por Dependencia



Fuente: Encuesta de Evaluación del Servicio Abril a Junio de 2013.

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

**CONOCIMIENTO Y DOMINIO DEL TEMA**

ÁREA	CONOCIMIENTO Y DOMINIO DEL TEMA	
	II 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 PÚBLICO	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	99,59%	0,41%
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	98,96%	1,04%
TRÁMITES	100,00%	0,00%
GRUPO DE CONTRATACIÓN	100,00%	0,00%
<b>TOTAL DAFP</b>	<b>99,82%</b>	<b>0,18%</b>

Fuente: Encuesta de Evaluación del Servicio. Abril a Junio de 2013.

El 99.82% 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 0.18% para mejorar.

Los resultados obtenidos por Atención al Ciudadano (99.59%) y el Centro de Documentación de 98.96%, evidencian la necesidad de mejorar en este aspecto en 0,41% y 1.04%, respectivamente.

#### CLARIDAD DEL SERVIDOR

ÁREA	CLARIDAD DEL SERVIDOR	
	II 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	99,59%	0,41%
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%
GRUPO DE CONTRATACIÓN	100,00%	0,00%
<b>TOTAL DAFP</b>	<b>99,88%</b>	<b>0,12%</b>

Fuente: Encuesta de Evaluación del Servicio. Abril a Junio de 2013.

En esta pregunta de la encuesta, el 99.88% de los visitantes considera que los servidores del Departamento transmiten sus conocimientos con claridad en los temas consultados; se tiene un 0,12% por mejorar, en el área de Atención al Ciudadano.

## TIEMPO DE RESPUESTA

ÁREA	TIEMPO DE RESPUESTA	
	II 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	99,44%	0,56%
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	99,59%	0,41%
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	98,96%	1,04%
TRÁMITES	100,00%	0,00%
GRUPO DE CONTRATACIÓN	100,00%	0,00%
<b>TOTAL DAFP</b>	<b>99,69%</b>	<b>0,31%</b>

Fuente: Encuesta de Evaluación del Servicio. Abril a Junio de 2013.

Con relación al tiempo de respuesta, el 99.69% de los encuestados considera que las consultas han sido resueltas por los servidores en un tiempo adecuado y el 0.31% considera que se debe mejorar en este aspecto, específicamente en las áreas de Desarrollo Organizacional, Atención al Ciudadano y el Centro de Documentación. Las otras dependencias tuvieron un porcentaje de desempeño bueno, con el 100%.

## ACTITUD Y DISPOSICIÓN

ÁREA	ACTITUD Y DISPOSICIÓN	
	II 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%
GRUPO DE CONTRATACIÓN	100,00%	0,00%
<b>TOTAL DAFP</b>	<b>99,94%</b>	<b>0,06%</b>

Fuente: Encuesta de Evaluación del Servicio. Abril a Junio de 2013.

El 99.94% de los visitantes consideran que la actitud y disposición de los funcionarios es buena y que se debe mejorar en un 0,06%.

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

## CONCLUSIONES

De acuerdo con los resultados obtenidos en la encuesta, los visitantes del Departamento consideran que se brinda una atención adecuada y oportuna; adicionalmente, opinan que los servidores conocen los temas sobre los cuales son consultados y que tienen actitud y disposición para dar orientación. La calificación del Departamento es satisfactoria porque supera el 99%.

## 4.2 ENCUESTA DE 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 **Abril a Junio de 2013**, teniendo en cuenta la información suministrada por los servidores de las distintas Áreas de la Entidad y la siguiente ficha técnica:

### FICHA TÉCNICA

<b>METODOLOGÍA:</b>	La Encuesta del Cliente Interno se encuentra disponible de manera permanente en el SIGEP ( <a href="http://www.sigep.gov.co/encuestas">www.sigep.gov.co/encuestas</a> ) para su diligenciamiento por parte de los servidores de todas las áreas del Departamento después de solicitar un servicio.
<b>TEMAS:</b>	Actitud y Disposición, Puntualidad y Satisfacción Cliente Interno.
<b>FECHA DE APLICACIÓN:</b>	1° de Abril al 28 de Junio de 2013
<b>PERIODO EVALUADO:</b>	2o Trimestre de 2013
<b>POBLACIÓN ENCUESTADA:</b>	2 Funcionarios

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

**Nota:** Es necesario resaltar que los 2 funcionarios que diligenciaron la encuesta, lo hicieron uno (1) en el mes de Abril, y uno (1) en el mes de Junio.



## 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	
<b>Abril</b>	0	0	0	1	1
Grupo de Gestión Administrativa				1	1
<b>Junio</b>	0	1	0	0	1
Oficina Asesora de Planeación		1			1
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>2</b>

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

En el mes de Abril, el Grupo de Gestión Administrativa reportó un usuario, para el cual el tiempo de repuesta fue percibido como regular.

Por otro lado, en el mes de Junio, la Oficina Asesora de Planeación reportó un usuario, para el cual el tiempo de respuesta fue percibido como excelente.

## 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	
<b>Abril</b>	0	0	0	1	1
Grupo de Gestión Administrativa				1	1
<b>Junio</b>	0	1	0	0	1
Oficina Asesora de Planeación		1			1
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>2</b>

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

En el mes de Abril, el Grupo de Gestión Administrativa reportó un usuario, para el cual su satisfacción fue percibida como regular.

Por otro lado, en el mes de Junio, la Oficina Asesora de Planeación reportó un usuario, para el cual su satisfacción fue percibida como excelente.

#### 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	
<b>Abril</b>	0	0	0	1	1
Grupo de Gestión Administrativa				1	1
<b>Junio</b>	0	1	0	0	1
Oficina Asesora de Planeación		1			1
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>2</b>

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

En el mes de Abril, el Grupo de Gestión Administrativa reportó un usuario, para el cual la actitud y disposición con la que fue atendido, fue percibido como regular.

Por otro lado, en el mes de Junio, la Oficina Asesora de Planeación reportó un usuario, para el cual la actitud y disposición con la que fue atendido, fue percibida como excelente.

TIPO DE SERVICIO
<b>2o Trimestre 2013</b>
<b>Grupo de Gestión Administrativa</b>
Servicios de Aseo y Cafetería.
<b>Oficina Asesora de Planeación</b>
Orientación y asesoría del sistema de gestión (Calidad - MECI)

<b>OBSERVACIONES ENCUESTA CLIENTE INTERNO</b>
<b>2o Trimestre 2013</b>
<p><b>Grupo de Gestión Administrativa</b></p> <p>El jabón del baño se agota muy rápido y siempre que se acaba, pasan y pasan los días y no lo colocan. Por ejemplo ayer y hoy no ha habido. Siempre que se le dice a la Señora del aseo, ella responde que hay una persona para eso, pero la cuestión es que nada que colocan el jabón. Por favor revisar más seguido este tema, que ya es demasiado común. Por favor, por higiene.</p>
<p><b>Oficina Asesora de Planeación</b></p> <p>Muy buena disposición de Celmira Frasser, Olga Lucía Arango y Ruth Martínez para atender las inquietudes de la Dirección Jurídica.</p>

## **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.

### **4.3 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 abril a junio de 2013.

## FICHA TÉCNICA

<b>METODOLOGÍA:</b>	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.
<b>TEMAS:</b>	*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
<b>FECHA DE APLICACIÓN:</b>	Abril a Junio de 2013
<b>PERÍODO EVALUADO:</b>	Segundo Trimestre de 2013
<b>POBLACIÓN ENCUESTADA:</b>	251 Clientes

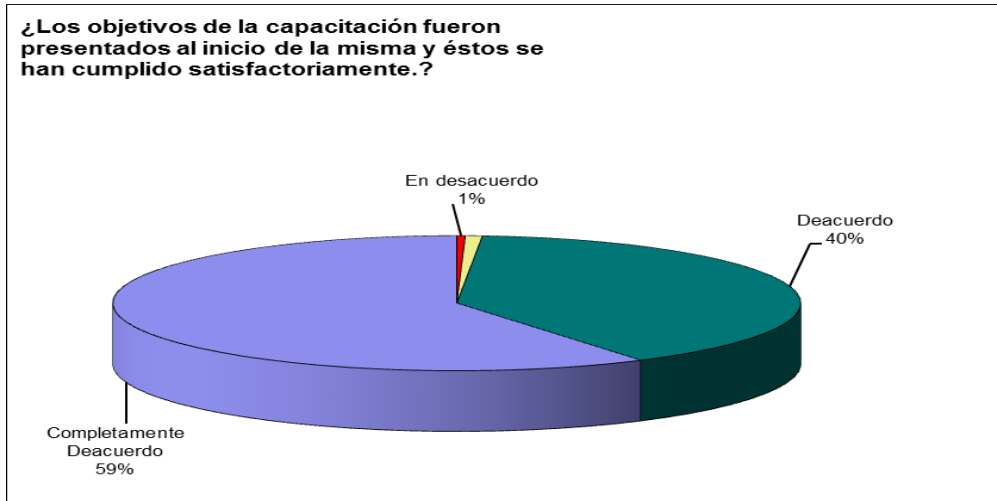
Fuente: Encuestas Verificación del Servicio. Abril a Junio de 2013

## ASPECTOS EVALUADOS

### Evaluación del Contenido

Con respecto a la pregunta de si los objetivos fueron presentados al inicio de la capacitación y si éstos se han cumplido satisfactoriamente, el **59%** de los clientes respondieron estar **Completamente de Acuerdo**, el **40%** está **De Acuerdo**, el **1%** afirma estar **En Desacuerdo** (Ver Gráfico 1).

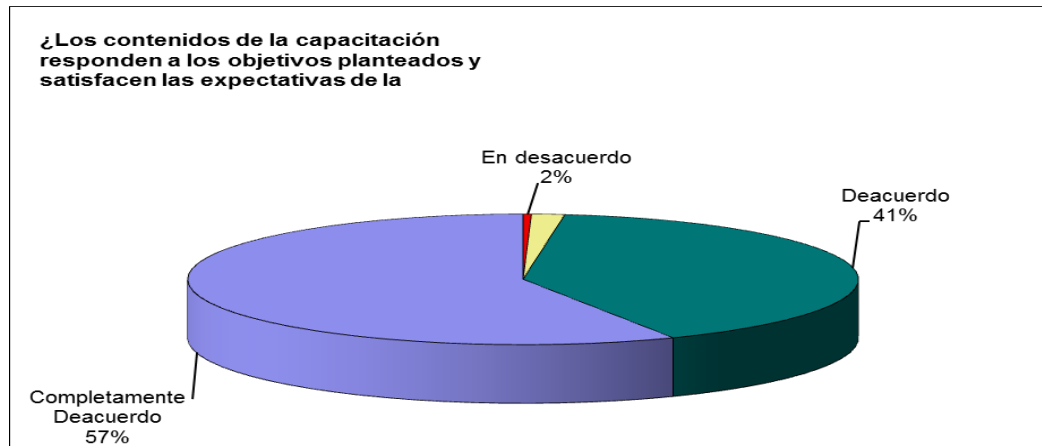
**Gráfico 1**



Fuente: Encuesta de Verificación del Servicio. Abril a Junio 2013.

Ante la afirmación de si los contenidos de la capacitación responden a los objetivos planteados y satisfacen las expectativas de la misma. El **57%** de los clientes estuvo **Completamente de Acuerdo**, un **41% De Acuerdo**, el **2%** en **Desacuerdo**, (Ver Gráfico 2).

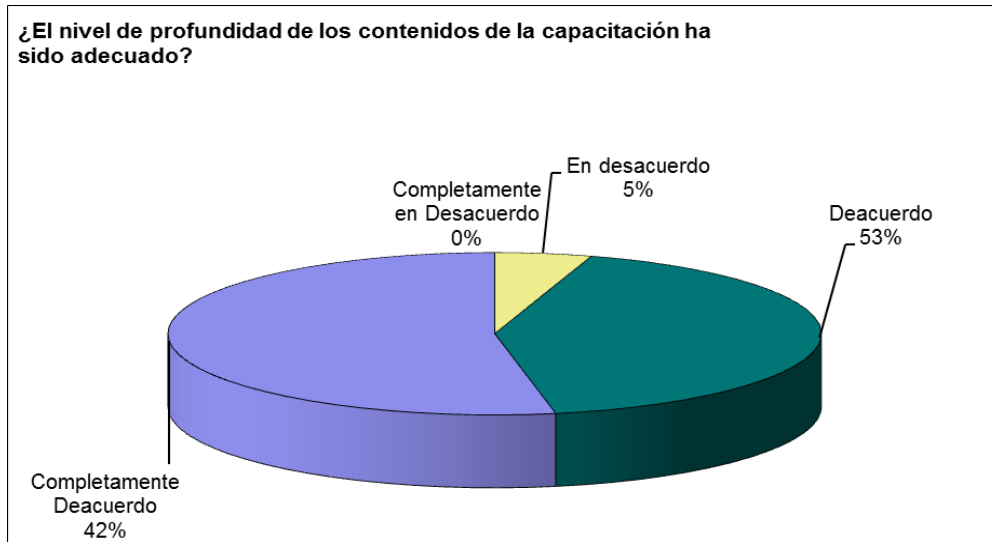
**Gráfico 2**



Fuente: Encuesta de Verificación del Servicio. Abril a Junio 2013.

Igualmente, frente a la consulta relacionada con el nivel de profundidad de si los contenidos de la capacitación han sido adecuados, el **42%** respondió estar **Completamente de Acuerdo**, el **53% De Acuerdo**, el **5%** en **Desacuerdo**, el **0%** mostró estar **Completamente en Desacuerdo**, (Ver gráfico 3).

**Gráfico 3**

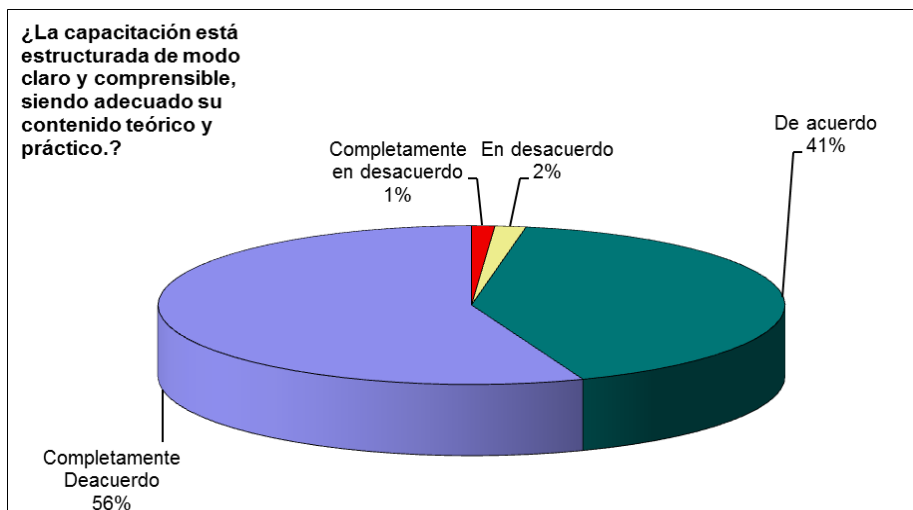


Fuente: Encuesta de Verificación del Servicio. Abril a Junio 2013.

### Evaluación de la Metodología

Acercas de la metodología utilizada en las capacitaciones, si estuvo estructurada de modo claro y comprensible, siendo coherente su contenido teórico y práctico, el **56%** respondió estar **Completamente de Acuerdo**, el **41%** **De Acuerdo**, el **2%** manifestó estar **en Desacuerdo**, y el **1%** manifestó estar **Completamente en Desacuerdo** (ver gráfico 4)

**Gráfico 4**

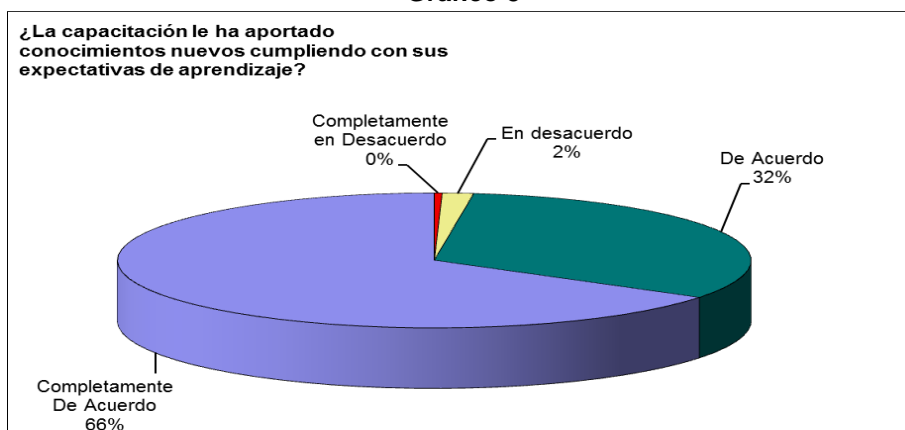


Fuente: Encuesta de Verificación del Servicio. Abril a Junio 2013.

## Evaluación de la Utilidad y Aplicabilidad

En la pregunta: si la capacitación le ha aportado conocimientos nuevos, cumpliendo con sus expectativas de aprendizaje, el **66%** de los clientes respondieron estar **Completamente de Acuerdo**, el **32%** está **De Acuerdo**, el **2%** afirma estar **En Desacuerdo** y el **0%** afirma estar **Completamente en Desacuerdo**. (Ver Gráfico 5).

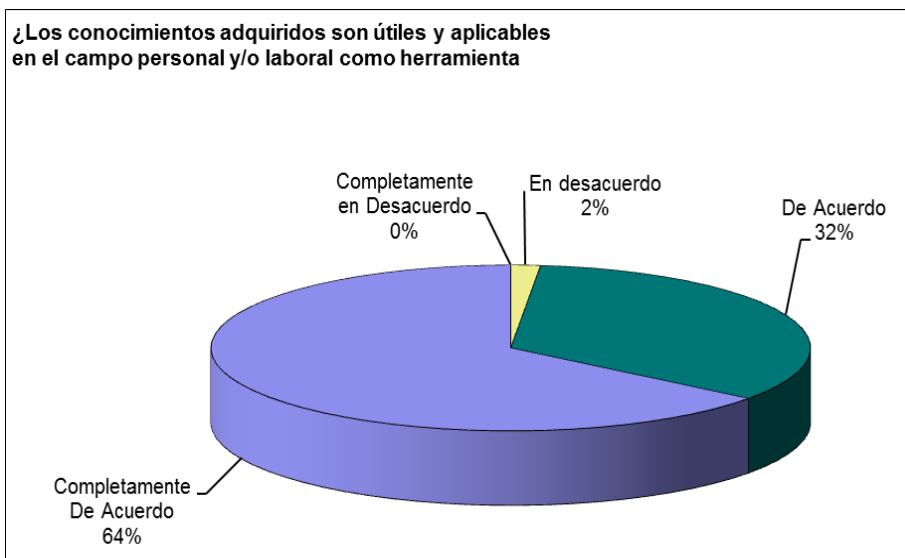
Gráfico 5



Fuente: Encuesta de Verificación del Servicio. Abril a Junio 2013.

Respecto a si los conocimientos adquiridos son útiles y aplicables en el campo personal o laboral como herramienta para la mejora, el **64 %** expresó estar **Completamente de Acuerdo**, el **32%** estuvo **de Acuerdo**, el **2%** expresó estar en **Desacuerdo** y el 0% restante afirma estar **Completamente en Desacuerdo**. (Ver Gráfico 6).

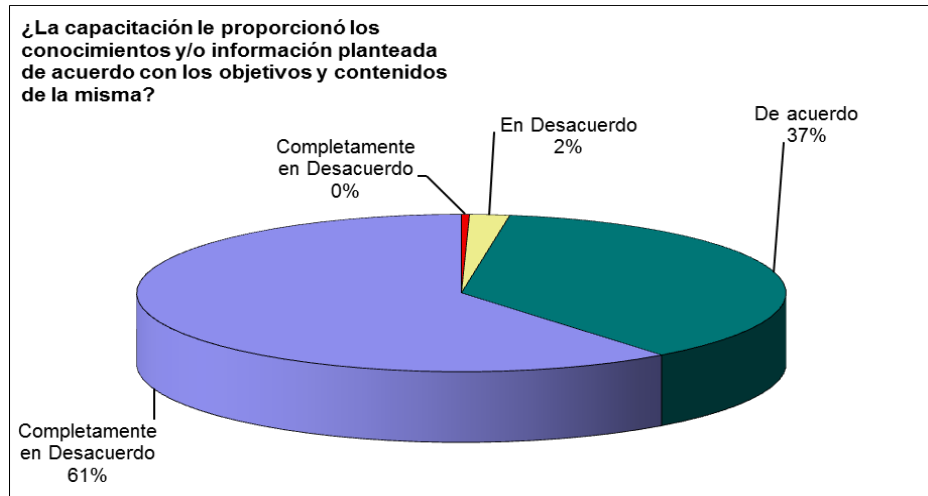
Gráfico 6



Fuente: Encuesta de Verificación del Servicio. Abril a Junio 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 **61% Completamente de Acuerdo**, el **37% De Acuerdo**, el **2%** afirmó estar **En Desacuerdo** y el **0%** expresó estar **Completamente en Desacuerdo**. (Ver gráfico 7)

**Gráfico 7**

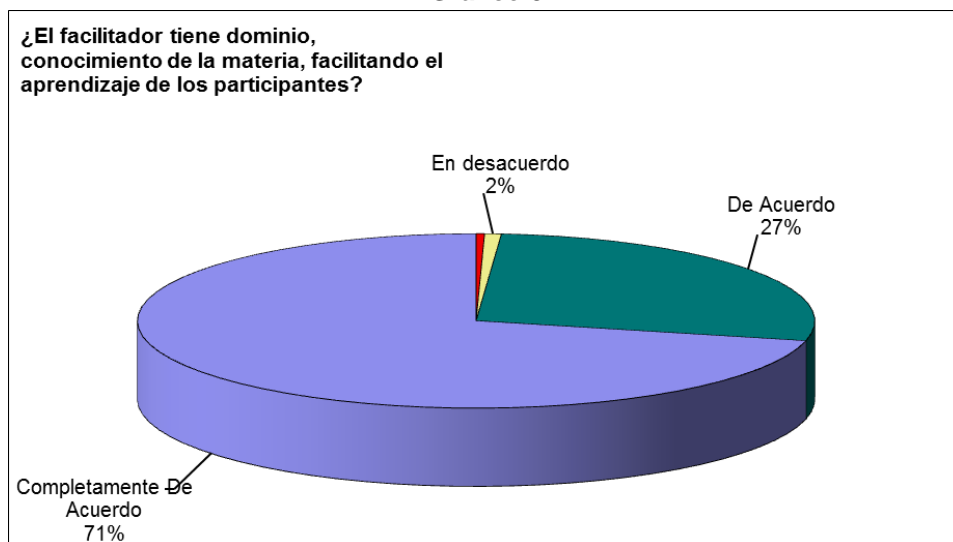


Fuente: Encuesta de Verificación del Servicio. Abril a Junio 2013.

### Evaluación del Facilitador o Docente

El **71%** contestó estar **Completamente de Acuerdo** en que el Facilitador tuvo conocimiento de la materia, facilitando el aprendizaje de los participantes, el **27%** del cliente externo respondió estar **De Acuerdo** y el **2%** afirmó estar en **Desacuerdo**. (Ver gráfico 8)

**Gráfico 8**

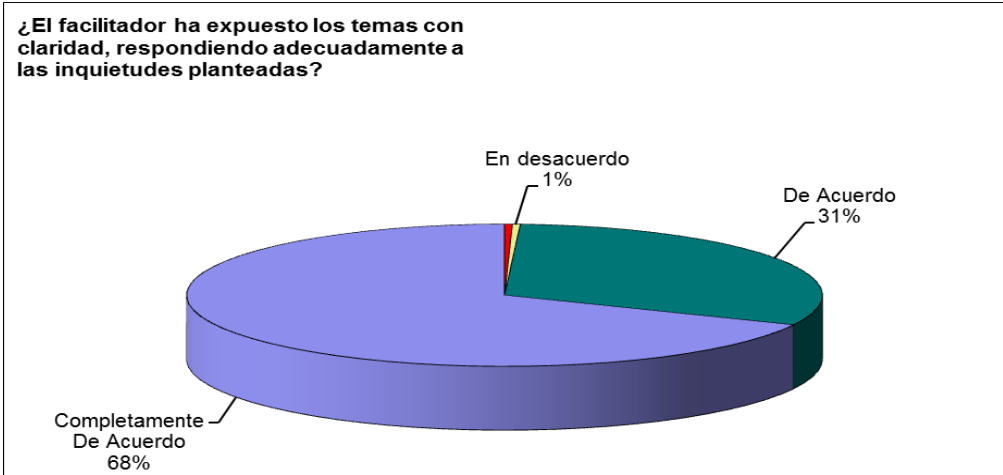


Fuente: Encuesta de Verificación del Servicio. Abril a Junio 2013.



En relación con la consulta de si el Facilitador ha expuesto los temas con claridad, respondiendo adecuadamente a las inquietudes planteadas, el **68%** de los clientes expresó estar **Completamente de Acuerdo**, el **31%** del cliente externo afirmó estar **De Acuerdo**, y el **1%** afirmó estar en **Desacuerdo** (Ver Gráfico 9)

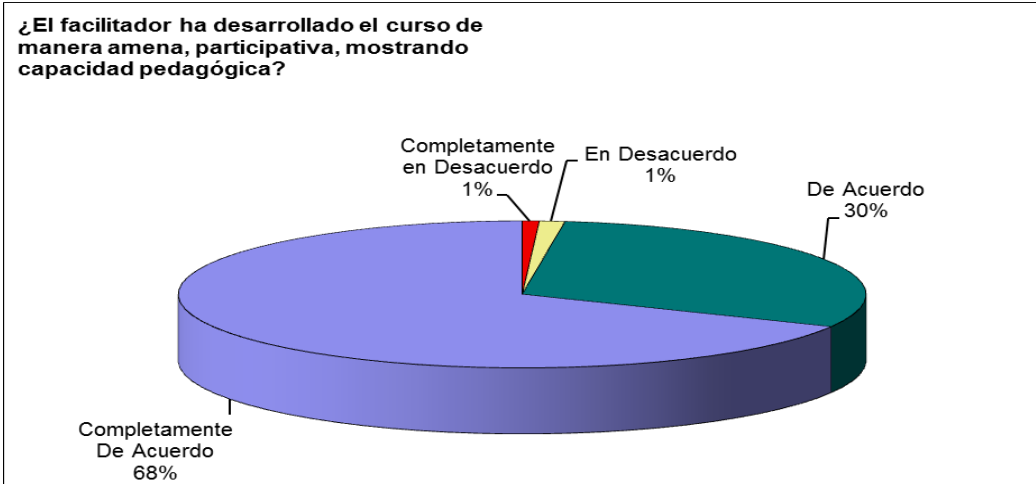
**Gráfico 9**



Fuente: Encuesta de Verificación del Servicio. Abril a Junio 2013.

Finalmente, en la pregunta: El Facilitador ha desarrollado el curso de manera amena, participativa, mostrando capacidad pedagógica, en la cual el **68%** respondió estar Completamente de Acuerdo, el **30%** De Acuerdo, el **1%** en Desacuerdo, y el **1%** afirmó estar Completamente en Desacuerdo (Ver gráfico 10).

**Gráfico 10**



Fuente: Encuesta de Verificación del Servicio. Abril a Junio 2013.

## 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
Contaduría General de la Nación	Manual de Funciones
Ministerio de las tecnologías de La Información	Vinculación Desvinculación
COLPENSIONES	Situaciones Administrativas y Novedades - Vinculación
Industria de Licores del Valle	Modelo de planeación y gestión
Club Militar	Sistema Gestión de Calidad aplicado al Recurso Humano
Rama Judicial	Clasificación actos administrativos para unificar historias laborales
Unidad Nacional de Protección	Vinculación y Desvinculación de Funcionarios
SG Colombia	Hoja de vida
Auditoría General de la República	Perfil consulta
Auditoría General de la República	Apoyo en SIGEP
Dirección de Sanidad Policía Nacional	En los avances que se realicen con SIGEP
Alcaldía Inírida	SUIP
Alcaldía de Pasto	Programas de Capacitación Bienestar e Incentivos
IDEAM	Rol alta RH-migración del SUIP al SIGEP
Ministerio de Salud	Manual de Funciones
Alcaldía de la Paz	Manual de Funciones
Alcaldía de la Paz	Reestructuración planta de personal
Ministerio de Agricultura	Licencias Permisos
Comisión de Regulación de Energía y Gas	Contratos
Defensoría del Pueblo	Régimen de Carrera Administrativa
Defensoría del Pueblo	Internet
Alcaldía de Granada	Situaciones Administrativas
Alcaldía de Granada	Evaluación del Desempeño
Alcaldía de Zipacón	Contratación
Alcaldía de Soacha	Manejo Específico de Planta de Cargos y Planta de Personal
Alcaldía de Soacha	Capacitación Municipios de 5a y 6a categoría
Alcaldía de Tenjo	Organización Historias Laborales
Alcaldía de Ricaurte	Reforzar SIGEP
Alcaldía de Cucunubá	Carrera Administrativa y Provisionalidad
Alcaldía del Colegio	Tema Pensional y liquidaciones funcionarios.
Alcaldía Tocancipá	Talento Humano, pensiones, SIGEP-
Fiscalía General de la Nación	Vinculación
Agencia para la superación de la pobreza extrema	Funcionamiento de los demás módulos
Ministerio de Comercio	Capacitación y Desarrollo, Bienestar e Incentivos
Corporación Social de Cundinamarca	Capacitación de equipos de p. web.
Terminal FFGD-	Archivo Ley General

ENTIDAD	TEMAS
Radio Televisión Nacional de Colombia	Talleres de Aplicabilidad SIGEP
Instituto Caro y Cuervo	Sistema de Gestión de Calidad
Unidad de Planeación Minero Energética	Más profundización en SIGEP
Imprenta Nacional	Vinculación Planta, SUIP - Reportes
Uba NSC Puerto Carreño	MECI
Unidad Nacional de Protección	Evaluación de Competencias
Uba N.S.C. Puerto Carreño	Manual de Funciones Estructura Organizacional
Ministerio de Justicia y del Derecho	Auditorias (Lineamientos - Guías)
Aeronáutica Civil	En todo lo relativo a lo relacionado con el SIGEP
Superintendencia de Servicios Públicos	Reportes

Fuente: Encuesta de Verificación del Servicio. Abril a Junio 2013.

## 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
INCODER	Estamos aún en el módulo anterior, así que lo que vimos hoy aún no lo podemos aplicar.
ECOPETROL	Que estén bien los aplicativos para que sea más claro, verificar el lugar con lo que se necesita para evitar retardos (internet-conexión)
Club Militar	Falta práctica en la capacitación
Rama Judicial	Más intensa y en práctica
Rama Judicial	Capacitación más perfecta
INPEC	Práctica
Ministerio de Agricultura	Ninguna. Pero aclaro que desde esta fecha estoy recibiendo capacitación en el SIGEP en materia de contratos.
Defensoría del Pueblo	Considero que sería aconsejable que la capacitación estuviera disponible en la página para dilucidar dudas.
Gobernación del Guaviare	Que el tiempo de capacitación sea más extenso y práctica
Gobernación del Guaviare	Debe ser más práctico y menos acelerado
Instituto de Educación Superior	Apoyo directo con la entidad, así realmente con ella
Sanatorio de Contratación	Felicito al personal por su disponibilidad de ayudar a resolver dudas
Fondo Financiero de Proyectos de Desarrollo	Es mi deseo fortalecer con el DAFP lo aprendido hoy.

ENTIDAD	OBSERVACIONES
Uba NSC Puerto Carreño	Para funcionarios de entes territoriales que fuera no de una mañana, sino varias sesiones seguidas para aprovechar el viaje a Bogotá.
Aeronáutica Civil	Seguir capacitando sistemáticamente
COLDEPORTES	Para lograr los objetivos es necesario capacitaciones y soporte personalizado.
Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales de Colombia	Adicionar cargue masivo de contratos

Fuente: Encuesta de Verificación del Servicio. Abril a Junio 2013.

#### 4.4. ENCUESTA DE PERCEPCIÓN DEL CLIENTE EXTERNO – CANAL TELEFÓNICO

No.	Nombre	Entidad / Particular	¿Fue fácil comunicarse con el DAFP?.		¿El servidor público que lo atendió, saludó, se identificó y le indicó el nombre de la entidad y área de la cual le responde?.		¿La respuesta a su petición verbal telefónica fue resuelta en lenguaje cordial y claro?.		¿Cree que la orientación recibida fue satisfactoria?.		¿La actitud del servidor público fue amable?.	
			SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO
1	Geña Carrillo	Metrolinea-Bucaramang	X		X		X		X		X	
2	Beatriz Alzate	Gobernación de Caldas		X	X		X		X		X	
3	Rosangela Estupiñan	Registraduria Estado Civil	X		X		X		X		X	
4	Harold Velasquez	MinDefensa	X		X		X		X		X	
5	Mónica Camacho	Parques Nacionales	X		X		X		X		X	
6	Myriam Roa	Alcaldia Miraflores-Boy-		X	X		X		X		X	
7	Rey Vanegas	Alcaldia Bogotá-Gobiern	X		X		X		X		X	
8	Isis Chaparro	Particular		X	X		X		X		X	
9	Martha C. Moreno	Alcaldia Bogotá-Salud-	X		X		X		X		X	
10	Hugo Andrade	Icetex	X		X		X		X		X	
11	Alejandra Caicedo	IDEAM	X		X		X		X		X	
12	Martha Lucia Galindo	Minminas IPSE	X		X		X		X		X	
13	Marcela Delgado	Gobernac del Quindío		X	X		X		X		X	
14	Mónica L. Corrales	Junta C. de Contadores	X		X		X		X		X	
15	César Arce	Alcaldia Bogotá-	X		X		X		X		X	
16	Glennys Perez	Alcaldía Puertotriumfo		X	X		X		X		X	
17	Sandra Ayala	Alcaldia Junin-Cundina-		X	X		X		X		X	
18	Dilén Villanueva	Gobernac del Quindío		X	X		X		X		X	
19	Luz Edelmira Alvarado	Alcaldia de Paipa	X		X		X		X		X	
20	Stefanía Ayala	Minminas	X		X		X		X		X	
21	Felipe Pintor	ESE-Armenia- Quindío	X		X		X		X		X	
22	Lina Florez	Area Metropolit B/quilla		X	X		X		X		X	
23	Stella Quiñonez	Colciencias		X	X		X		X		X	
24	Andrea Florez	Armenia Quindío INDER		X	X		X		X		X	
25	Sr. Kiliam Forero	Alcaldia de Sibaté		X	X		X		X		X	
26	Alba Cubides	Alcaldia Chocontá		X	X		X		X		X	
27	Ligia Chia	Alcaldia Apartadó-Ant-		X	X		X		X		X	
28	Alexandra Daza	Agencia N.Defensa Jca.		X	X		X		X		X	
29	María Esperanza Castillo	Presidencia de la Repub		X	X		X		X		X	
30	Germán Gómez	Gobernac de Caldas	X		X		X		X		X	
<b>Totales</b>			<b>15</b>	<b>15</b>	<b>30</b>	<b>0</b>	<b>30</b>	<b>0</b>	<b>30</b>	<b>0</b>	<b>30</b>	<b>0</b>
<b>Total de encuestados</b>			<b>30</b>		<b>Porcentaje total encuestados</b>						<b>% SI</b>	<b>90%</b>
											<b>% NO</b>	<b>10%</b>

Fuente: Grupo de Atención al Ciudadano- Esta encuesta fue realizada telefónicamente

CONCLUSIONES:	
1	Pregunta No 1. Fue fácil comunicarse con el DAFP? De los 30 encuestados sobre esta pregunta, 15 respondieron que NO, o sea el 50%, donde se concluye que los inconvenientes se presentan en la central telefónica, lo que implica renovar equipos con mayor capacidad para recibir llamadas externas. Este problema afecta sobre todo a los usuarios de fuera de Bogotá.
2	Pregunta No. 2.El servidor público que lo atendió, saludó, se identificó y le indicó el nombre de la entidad y área de la cual le responde?.El 100% de los encuestados (o sea 30) respondieron SI
3	Pregunta No. 3 La respuesta a su petición verbal telefónica fue resuelta en lenguaje cordial y claro?. El 100% de los encuestados (o sea 30) respondieron SI
4	Pregunta No. 4. ¿Cree que la orientación recibida fue satisfactoria?. El 100% de los encuestados (o sea 30) respondieron SI
5	Pregunta No. 5. ¿La actitud del servidor público fue amable?. El 100% de los encuestados (o sea 30) respondieron SI

Fuente: Grupo de Atención al Ciudadano

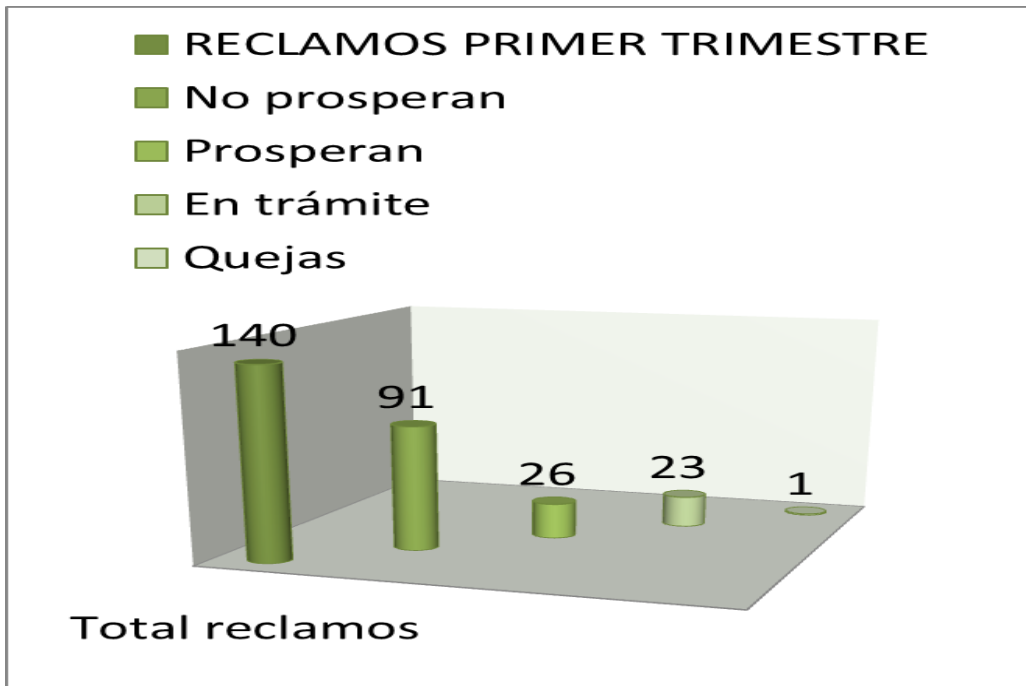
Como se puede observar, de las preguntas 2 a la 5, los encuestados evalúan positivamente con el 100% la percepción del servicio prestado por el DAFP por medio del canal telefónico.

## 5. ATENCIÓN AL CIUDADANO

### 5.1. INFORME QUEJAS Y RECLAMOS

PRESENTACIÓN – Universo de datos.

- Tiempo: 1° de abril a 28 de junio de 2013.
- Responsable: Grupo de Atención al Ciudadano (Secretaría General).
- Total reclamaciones escritas en contra del DAFP: 140
- Total reclamaciones verbales en contra del DAFP: 0
- Total reclamos que prosperaron durante el segundo trimestre: 26
- Total causas, razones o motivos: 2
- Total quejas en contra de funcionarios del DAFP: 1
- Total denuncias por actos de corrupción: 0
- Total áreas del DAFP involucradas: 5



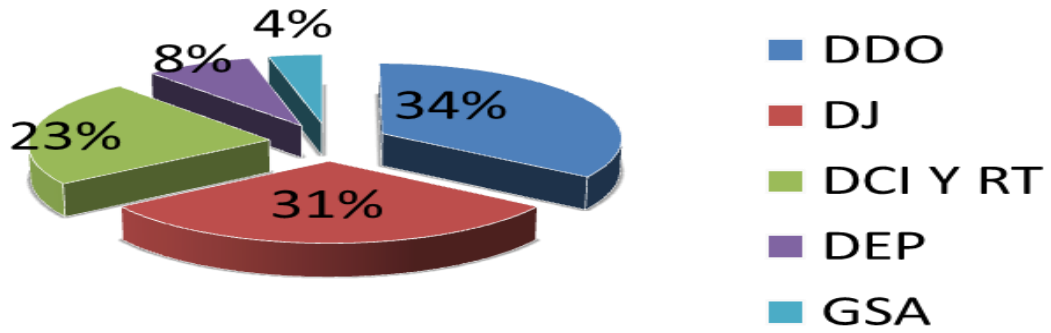
Durante el segundo trimestre de 2013 el Grupo de Atención al Ciudadano recibió y tramitó 140 reclamaciones escritas en contra del DAFP y dio respuesta a 117 peticionarios inconformes, y a un quejoso.

A la fecha y entrega de este informe se encuentra pendiente dar respuesta a 23 reclamaciones, que hacen parte de las 140 radicadas a 28 de junio de 2013.

#### **ÁREAS VS TOTAL DE RECLAMOS QUE PROSPERARON – SEGUNDO TRIMESTRE**

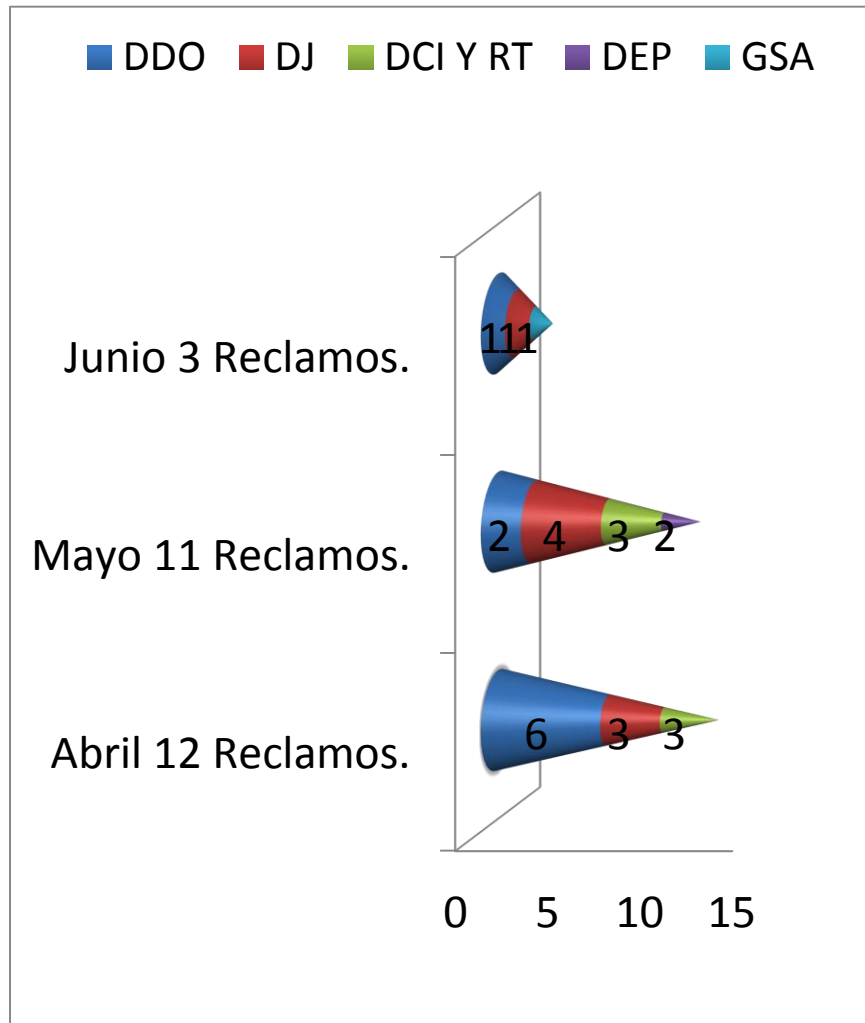
Durante el segundo trimestre de 2013 las cuatro Direcciones Técnicas dieron respuesta a peticiones en fechas posteriores al vencimiento del término legalmente establecido para ello, y contra el Grupo de Servicios Administrativos prosperó reclamación por el mal funcionamiento de la central telefónica.

## AREAS INVOLUCRADAS



AREA	RECLAMOS QUE PROSPERAN A SU CARGO
Dirección de Desarrollo Organizacional.	9
Dirección Jurídica.	8
Dirección de Control Interno y Racionalización de Trámites.	6
Dirección de Empleo Público.	2
Grupo de Servicios Administrativos.	1

RECLAMOS QUE PROSPERARON MES A MES – SEGUNDO TRIMESTRE DE 2013

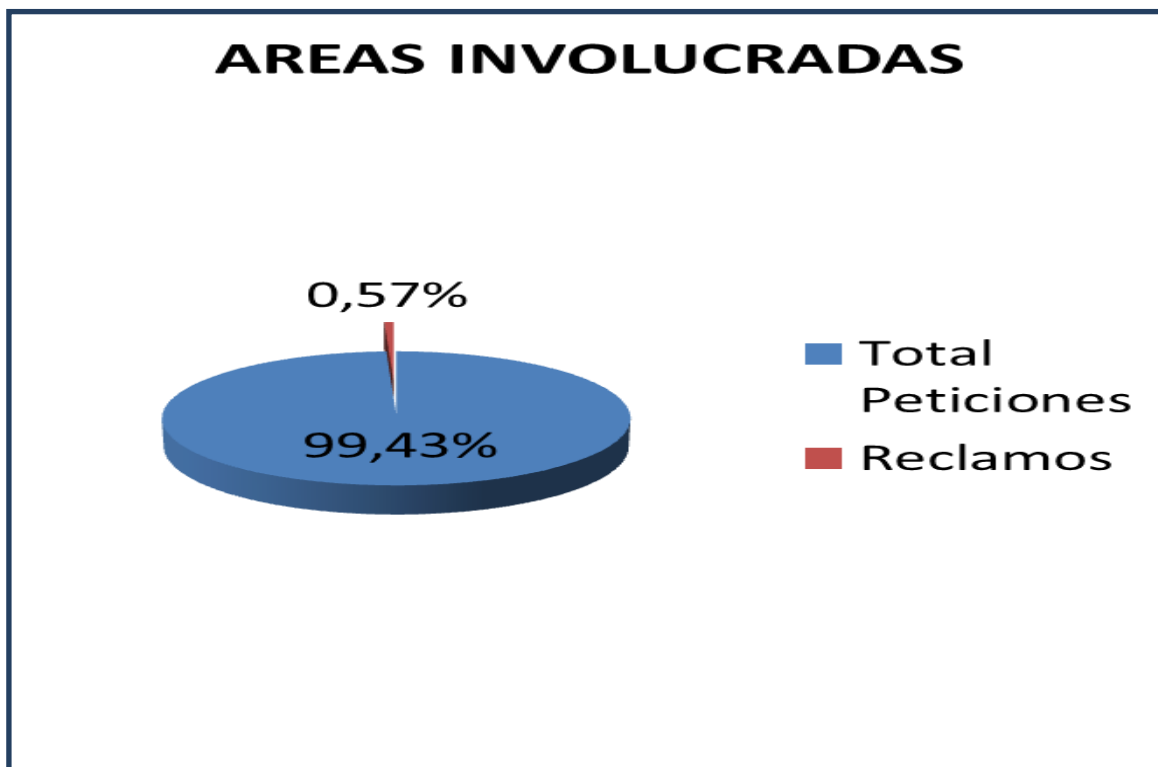


A partir de la gráfica y al igual que en el primer trimestre se evidencia nuevamente una tendencia a la baja en la cantidad de reclamaciones que prosperaron mes a mes

Total reclamos que prosperaron Segundo trimestre	Causas
25	Respuesta a petición por fuera del término legal correspondiente.
1	Deficiente funcionamiento de central telefónica (conmutador), los usuarios tienen dificultad para comunicarse con la entidad y sus áreas.



## RECLAMOS VS TOTAL PETICIONES RADICADAS EN EL DAFP PRIMER SEMESTRE



Durante lo que va corrido del año 2013 el DAFP ha recibido un total de 28.157 peticiones; y de 245 reclamos prosperaron 57 que equivale a un 0,57% del gran total.

### ANÁLISIS DE CAUSAS

Se continúa evidenciando como causas de la radicación de reclamos 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 Y GESTIÓN DEL GRUPO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO.**

Durante el segundo trimestre del año 2013 el Grupo de Atención al Ciudadano adelantó las siguientes acciones:

- **ALERTAS:** Envío de correo electrónico preventivo al funcionario a cargo, cuando el peticionario radique reclamo faltando 10 o menos días hábiles para que se venza el término para dar respuesta a la petición inicial.
- **OPORTUNIDAD DE MEJORA:** Para mitigar la notable cantidad de peticiones que deben ser trasladadas por competencia a entidades diferentes al DAFP, en especial a la CNSC y PGN.

### **ACCIONES CORRECTIVAS**

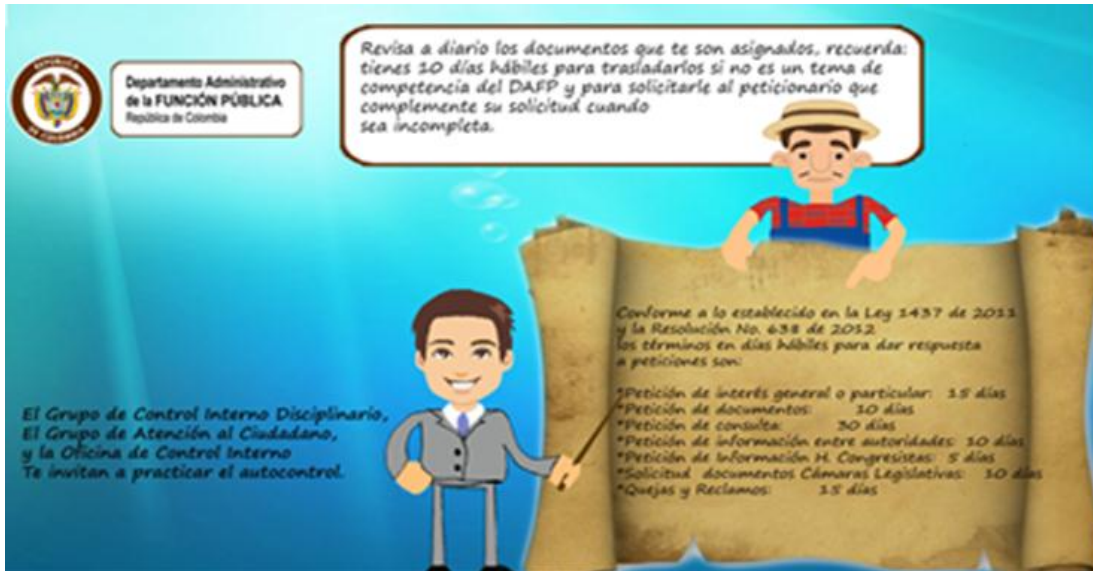
Se generaron las siguientes acciones:

- 1 - a la Dirección de Control Interno y Racionalización de Tramites: Por dar respuesta a peticiones a través de correo electrónico personal sin hacer uso de ORFEO.
- 1- a la Dirección de Control Interno y Racionalización de Trámites: Por error en artículo 77 del Decreto 019 de 2012.
- a la Dirección de Empleo Público: Por error en publicación de noticia invitando a chat temático sobre Gerencia Pública y Acuerdos de Gestión.

### **CONTROL Y SEGUIMIENTO**

El control y seguimiento se realiza a través de las siguientes herramientas:

- A través del diligenciamiento de un cuadro en Excel en donde se registra toda la información sobre Quejas y Reclamos mes a mes.
- Elaboración de una campaña de difusión con la colaboración del Grupo de Control Interno Disciplinario y la Oficina de Control Interno del DAFP, sensibilizando a todos nuestros funcionarios en los términos legales para dar respuesta a peticiones e invitándolos a practicar el autocontrol.



## DENUNCIAS POR ACTOS DE CORRUPCIÓN

Durante el segundo trimestre de 2013 no se presentaron denuncias por actos de corrupción en este Departamento Administrativo.

### 5.2 CANALES DE ATENCIÓN

#### Atención de Canales Virtuales

Mes	Peticiones Atendidas
Abril	3.381
Mayo	3.541
Junio	3.536
Total	10.458

- El Grupo de Atención al Ciudadano tiene bajo su cargo el manejo de las redes sociales del Departamento y para el mes de junio contamos con:

2.405 amigos Facebook

5.920 seguidores.

- El día 19 de junio de 2013, se llevó a cabo reunión del subsistema de política pública del Programa Nacional de Servicio al Ciudadano llevado a cabo en el salón orquídea del Hotel Tequendama a la que asistieron delegaciones de todas las entidades pertenecientes al Programa Nacional del Servicio al Ciudadano en este evento se dio un reconocimiento público a la resolución de PQR proferida por el DAFP (Petición, queja y reclamos) que demanda el Código Contencioso Administrativo como una obligación para todas las entidades las cuales deben elaborar su propia resolución para el manejo de las mismas y en el desarrollo de la misma fue destacada la resolución anteriormente citada como una de las mejores resoluciones en su contenido y puesta como ejemplo para ser modelo para las distintas entidades.
- El día 26 de junio se hizo el lanzamiento de la herramienta Proactivanet para el SIGEP, herramienta que permitirá mejorar el servicio y facilitar la gestión de incidencias desde su registro inicial hasta su cierre, incorporando estándares internacionales de buenas prácticas.

### 5.3 PRODUCTOS Y SERVICIOS OFRECIDOS POR EL DEPARTAMENTO

Las siguientes estadísticas reflejan los servicios y productos más solicitados por los usuarios durante el primer semestre del año 2013

Productos y/o Servicios	Cantidad
Asesorías	516
Asesorías en Línea en inscripción y racionalización de trámites	993
Capacitaciones	95
Mesas de Trabajo	73
Consultas	3.985
Peticiones	14.349
Qujas y reclamos (contra la entidad)	244
Quejas y reclamos (otras entidades)	1
Respuestas escritas	52
Chats	179
Video-conferencias	13
Fuentes: Sistema Suit, Sistema Estadísticas y Orfeo enero a junio 2013	

## 6. SUBPROCESO DE COMUNICACIONES

### 6.1 SEGUIMIENTO A LA ESTRATEGIA DE RENDICIÓN DE CUENTAS DEL DAFP “ACCIONES CLARAS, GESTIÓN TRANSPARENTE”

Por decisión de la Dirección de la entidad, se determinó que para el presente año fuera el Subproceso de Comunicaciones el área encargada de coordinar la estrategia de rendición de cuentas institucional. Teniendo en cuenta la magnitud de la tarea encomendada, el Subproceso de Comunicaciones procedió a realizar el análisis de los datos disponibles del ejercicio realizado el año 2012, y luego de investigar sobre el tema, procedió a diseñar y a presentar una estrategia que fuera transversal a toda la entidad, teniendo en cuenta lo dispuesto en el CONPES 3654 de 2010.

La estrategia denominada “*Acciones claras, gestión transparente*” se compone de 10 actividades puntuales, a través de las cuales se busca la participación de toda la entidad en el proceso de rendición, de una manera permanente y fluida, para poder brindar a los usuarios del DAFP y a la ciudadanía en general, la información sobre lo que la entidad hace y lo que logra.

Las acciones están planteadas teniendo en cuenta los componentes de información, diálogo e incentivo que consagra el CONPES 3654, y cada una cuenta con un objetivo definido, los usuarios a los que va dirigida dicha acción, la frecuencia, el medio y el responsable de la misma.

Durante el mes de febrero de 2013, el Subproceso de Comunicaciones realizó una propuesta de estrategia, que fue remitida el día 15 del mismo mes a las áreas misionales para su conocimiento y comentarios respectivos. En vista de que sólo se recibió retroalimentación por parte de la Dirección de Empleo Público, se realizaron los ajustes correspondientes y el 25 de febrero se remitió a consideración de la Dirección del DAFP:

En el mes de abril la Dirección del Departamento procedió a aprobar la estrategia “*Acciones claras, gestión transparente*” y en reunión sostenida el día 3 de mayo de 2013 con la Directora, los Jefes de las áreas y los web locales, se acordó remitir a través de correo electrónico la estrategia, para ser conocida y aplicada en la entidad.

A continuación se incluye la estrategia “*Acciones claras, gestión transparente*”:

Actividad	Componente Rendición de Cuentas- Conpes 3654/2010	Objetivo	Usuario	Frecuencia	Medio	Responsable
Página Web	Información y Diálogo	Mantener actualizada y publicada información relevante sobre las políticas y actividades adelantadas por la Entidad.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Servidores Públicos</li> <li>• Ciudadanos</li> </ul>	Permanente	Secciones: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ultimas noticias</li> <li>• Calendario de eventos</li> <li>• Participación ciudadana</li> <li>• Atención al ciudadano</li> </ul>	Subproceso de Comunicaciones  Áreas misionales
Club Cima	Diálogo	Generar un espacio de dialogo con los usuarios directos de las políticas del DAFP	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Jefes de Recursos Humanos</li> <li>• Jefes de Planeación</li> <li>• Jefes de Control Interno</li> </ul>	Dos veces al año <ul style="list-style-type: none"> <li>• Abril</li> <li>• Agosto</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reunión</li> <li>• Red Networking</li> </ul>	Dirección de Empleo público  Dirección de Control Interno y Trámites
Chat de Rendición de Cuentas	Dialogo	Establecer diálogo con los ciudadanos sobre temas específicos de rendición de cuentas.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Servidores Públicos</li> <li>• Ciudadanos</li> <li>• Todos los demás que estén en la caracterización del usuario 2012 y apliquen para este fin</li> </ul>	Bimensual, el último viernes del mes	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Herramienta Chat</li> <li>• Página Web</li> </ul>	Áreas Misionales
Redes Sociales	Información y Dialogo	Utilizar las redes sociales para el intercambio de opiniones sobre la gestión de la Entidad.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Servidores Públicos</li> <li>• Todos los demás que estén en la caracterización del usuario 2012 y apliquen para este fin</li> <li>• Ciudadanos</li> </ul>	Permanente	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Facebook</li> <li>• Twitter</li> </ul>	Grupo de Atención al Ciudadano.

Actividad	Componente Rendición de Cuentas- Conpes 3654/2010	Objetivo	Usuario	Frecuencia	Medio	Responsable
Respuesta automática de correo electrónico	Información	Emitir confirmación de recibido de la información	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Servidores Públicos</li> <li>• Ciudadanos</li> </ul>	Permanente	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Correo electrónico de PQR</li> </ul>	Grupo de Atención al Ciudadano.
Boletín Externo	Información e Incentivo	Informar a los servidores sobre las actividades adelantadas y conocer sus comentarios y recomendaciones.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Entidades</li> <li>• Servidores Públicos</li> <li>• Todos las demás que estén en la caracterización del usuario 2012 y apliquen para este fin</li> </ul>	Trimestral	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Boletín Externo</li> <li>• Correo Electrónico</li> </ul>	Subproceso de Comunicaciones  Direcciones misionales
Audiencia Pública	Información y Dialogo	Realizar anualmente una audiencia pública en cumplimiento de la normativa vigente.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Servidores Públicos</li> <li>• Ciudadanos</li> <li>• Todos las demás que estén en la caracterización del usuario 2012 y apliquen para este fin</li> </ul>	Anual	Reunión presencial	Oficina de Planeación
Correo Electrónico Rendición de cuentas	Incentivo	Crear un canal que permita recibir opiniones y comentarios del usuario	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Servidores Públicos</li> <li>• Ciudadanos</li> <li>• Todos las demás que estén en la caracterización del usuario 2012 y apliquen para este fin</li> </ul>	Permanente	Dirección de correo electrónico	Grupo de Atención al Ciudadano
Carteleras Físicas y Virtuales	Información	Crear secciones en las carteleras físicas y virtuales para informar la gestión del DAFP.	Servidores y ciudadanos	Permanente	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Carteleras físicas</li> <li>• Cartelera ascensores.</li> </ul>	Subproceso de Comunicaciones
Difusión Videos- Políticas Institucionales	Información	Dar a conocer las políticas institucionales por medio de videos institucionales	Servidores Públicos	Permanente	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Página web</li> <li>• Eventos</li> <li>• Entrega personalizada</li> </ul>	Áreas Misionales Subproceso de Comunicaciones

**Ejecución de la estrategia:**

<b>Actividad</b>	<b>Abril</b>	<b>Mayo</b>	<b>Junio</b>
<b>Página Web</b>	<p>Gracias a la actividad generada desde el Subproceso de Comunicaciones, se publicaron 55 noticias en la página web, sobre la gestión adelantada por la entidad y temas de contratación, así como la publicación de información en secciones como videos, gestión contractual, calendario de eventos, etc.</p> <p>Publicación de información puntual en la sección de Banners.</p>	<p>Se publicaron 72 noticias dando cuenta de la gestión de la entidad, de la publicación de información relacionada con los procesos contractuales que adelanta, la ejecución presupuestal acumulada, publicación de hojas de vida de servidores que van a ser vinculados, programación de chats temáticos y actualización del Calendario de eventos.</p> <p>Publicación de información puntual en la sección de Banners.</p>	<p>Se publicaron 46 noticias dando cuenta de la gestión de la entidad, de la publicación de información relacionada con los procesos contractuales que adelantan, ejecución presupuestal acumulada,, publicación de hojas de vida de servidores que van a ser vinculados, programación de chats temáticos y actualización del Calendario de eventos.</p> <p>Publicación de información puntual en la sección de Banners.</p>



<p><b>Club CIMA</b></p> <p>Se han denominado así las reuniones que se programan con los jefes de planeación, talento humano o control interno de las entidades cabeza de sector, para interactuar con los usuarios directos del DAFP</p>	<p>El 3 de abril se realizó la Segunda Jornada de trabajo del Observatorio sobre Políticas de Empleo Público con los responsables de Talento Humano de los Sectores Administrativos</p> <p>La Directora del DAFP se reunió el 12 de abril con Directores de Control Interno de los 24 sectores de la administración pública</p>	<p>El 17 de mayo la Dirección del DAFP, a través del Grupo SUIIT realizó reunión con los Jefes de Planeación de las entidades cabeza de sector, para la socialización y entrega de claves para el Aplicativo SIUT 3.0.</p>	<p>Con la asistencia de más de 70 responsables de Talento Humano de las 24 cabezas de Sector Administrativo, se llevó a cabo el 4 de junio, la III Jornada de Observatorio de Políticas de Empleo Público</p> <p>El 14 de junio, dirigido a los jefes de talento humano, se realizó un Conversatorios sobre Innovación en el Sector Público.</p> <p>El 19 de junio, dirigido a los Jefes de Planeación, de las entidades cabeza de los 24 sectores administrativos, se realizó un segundo Conversatorios sobre Innovación en el Sector Público.</p>
<p><b>Chat de Rendición de Cuentas</b></p>	<p>No se ha programado</p>	<p>No se ha programado</p>	<p>No se ha programado</p>
<p><b>Redes Sociales</b></p>	<p>La administración de las redes sociales viene siendo realizada por el Grupo de Atención al Ciudadano, dando difusión a las noticias publicadas en la web y a los eventos realizados y organizados por la entidad</p>	<p>La administración de las redes sociales viene siendo realizada por el Grupo de Atención al Ciudadano, dando difusión a las noticias publicadas en la web y a los eventos realizados y organizados por la entidad</p>	<p>La administración de las redes sociales viene siendo realizada por el Grupo de Atención al Ciudadano, dando difusión a las noticias publicadas en la web y a los eventos realizados y organizados por la entidad</p>

<p><b>Respuesta Automática</b></p>	<p>Se viene realizando desde el año pasado a través del formulario de PQR de la página web, desde donde se envía un correo al ciudadano informando el número de radicado asignado en el sistema ORFEO.</p> <p>A partir de febrero de 2013, los correos que llegan al correo institucional <a href="mailto:webmaster@dafp.gov.co">webmaster@dafp.gov.co</a> al momento de ser radicados en ORFEO, se envía automáticamente un correo al petionario indicando el número de radicado y el asunto.</p>	<p>Continúa</p>	<p>Continúa</p>
<p><b>Boletín Externo</b></p>	<p>Este es un mecanismo nuevo en la entidad que cumple dos papeles fundamentales: como medio de comunicación externo y como instrumento de rendición de cuentas.</p> <p>Durante el mes de abril se realizó el acopio de la información a publicar en el Boletín Externo Hechos y Datos Función Pública</p>	<p>El Subproceso de Comunicaciones diseñó y diagramó el Boletín Externo Hechos y Datos Función Pública correspondiente al primer trimestre del año (enero a marzo), el cual fue aprobado por la Dirección y finalmente enviado a través de correo electrónico el día 24 de mayo, a una base de datos de más 600 destinatarios entre jefes de talento humano, planeación, control interno,</p>	<p>En la reunión Comunicanos realizada el día 26 de junio se hizo énfasis a los Facilitadores de Comunicación sobre la fecha de cierre para el envío de información para la realización del Segundo Boletín Trimestral, correspondiente a los meses de abril, mayo y junio, para su elaboración y envío en el mes de julio de 2013.</p>

		comunicaciones y la base de rendición de cuentas suministrada por la Dirección de Empleo Público.	
<b>Audiencia Pública</b>	Pendiente de realizar	Pendiente de realizar	Pendiente de realizar
<b>Correo electrónico de Rendición de Cuentas</b>			El Grupo de Atención al Ciudadano realizó la Gestión ante la Oficina de Sistemas para poder habilitar a partir del día 27 de junio, un correo específicamente para rendición de cuentas, de manera que las solicitudes e inquietudes que ingresen al DAFP sobre este tema a través de del correo <a href="mailto:rendicuentas@dafp.gov.co">rendicuentas@dafp.gov.co</a> sean direccionados al correo <a href="mailto:Webmaster@dfp.gov.co">Webmaster@dfp.gov.co</a> , para seguir su trámite y reparto.
<b>Carteleras físicas y virtuales</b>	Se publica periódicamente información actualizada a través de las carteleras, tanto electrónicas como físicas relacionadas con la gestión de la entidad, el calendario de eventos programados, e información sobre los procesos contractuales que adelanta la entidad.	Se publica periódicamente información actualizada a través de las carteleras, tanto electrónicas como físicas relacionadas con la gestión de la entidad, el calendario de eventos programados, e información sobre los procesos contractuales que	Se publica periódicamente información actualizada a través de las carteleras, tanto electrónicas como físicas relacionadas con la gestión de la entidad, el calendario de eventos programados, e información sobre los procesos contractuales que adelanta la entidad

		adelanta la entidad	
<b>Difusión videos políticos institucionales</b>	Los jefes de las áreas misionales cuentan con los videos realizados el año pasado para la promoción de las políticas del DAFP, para ser utilizados en las diferentes jornadas de capacitación en temas de manejo de la entidad que se adelantan.	Se gestionó con RTVC la realización del mensaje de promoción de convocatoria del Premio Nacional de Alta Gerencia 2013. Gracias a la firma de un convenio DAFP - ANTV para la difusión, gratuita, de mensajes institucionales, se logró la programación de la difusión del mensaje a través de los canales privados y públicos de televisión.	Los jefes de las áreas misionales cuentan con los videos realizados el año pasado para la promoción de las políticas del DAFP, para ser utilizados en las diferentes jornadas de capacitación en temas de manejo de la entidad que se adelantan.

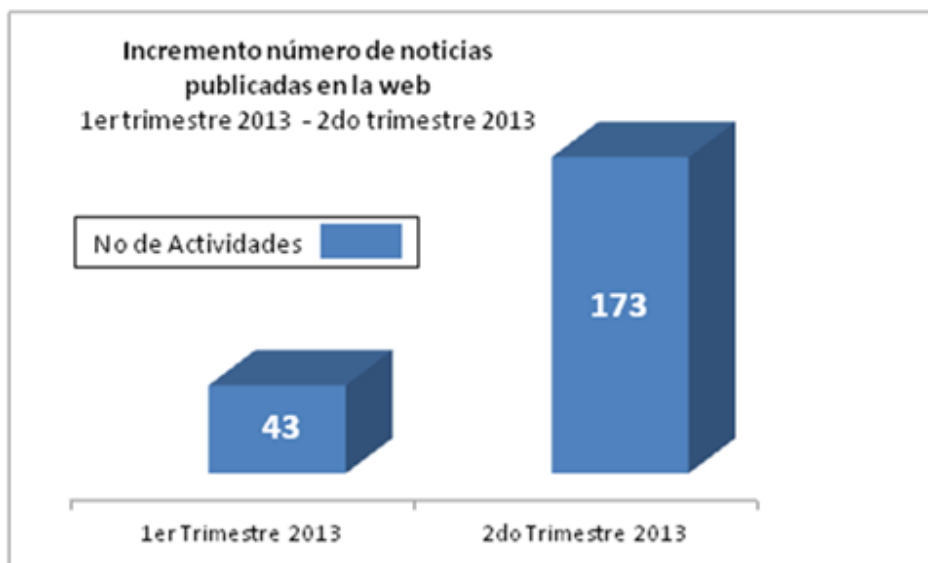
## 6.2 MANEJO DE LA PÁGINA WEB

Desde el Subproceso de Comunicaciones se viene realizando la coordinación de la Página Web de la entidad, toda vez que allí se encuentra el rol de Web Máster de la misma.

Para realizar esta labor, este año se dio especial énfasis al papel de los Facilitadores de Comunicación, antes llamados Web locales, con quienes se viene realizando un trabajo continuo para el mejoramiento de la misma. Fruto de este trabajo se manifiesta en el incremento considerable de publicación de Noticias, el cual se puede observar en el siguiente cuadro sobre el número de noticias publicadas por meses en el primer y segundo trimestre del año.

**Número total de Noticias publicadas en la página web en los seis primeros meses del 2013**

Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio
4	11	28	55	72	46
<b>Total Primer Trimestre: 43</b>			<b>Total Segundo Trimestre 173</b>		



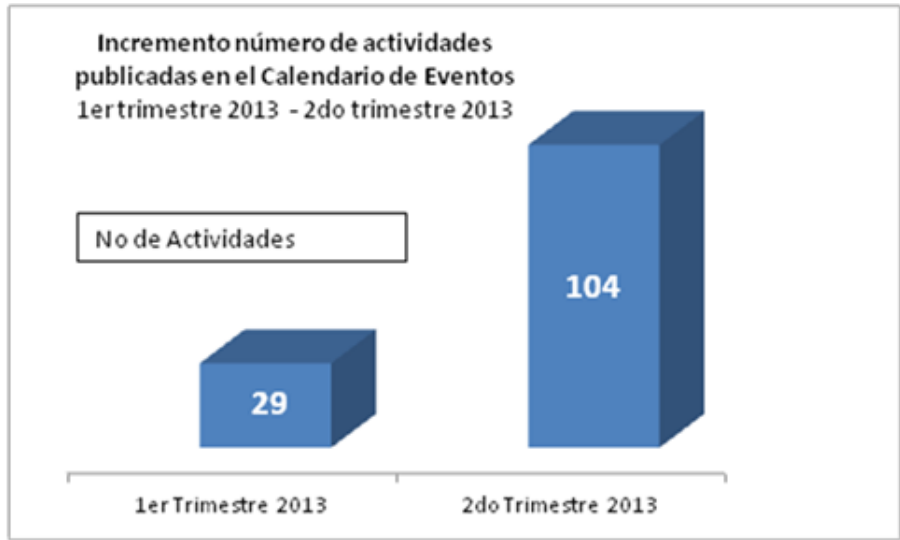
Esto refleja un incremento de **302%** en el número de noticias publicadas en la página web en el segundo trimestre con respecto al primer trimestre del 2013.

#### CALENDARIO DE EVENTOS

El Subproceso de Comunicaciones ha prestado especial interés a fortalecer la utilización del Calendario de Eventos con que cuenta la página web. Es así como en las Reuniones Comunícamos que adelanta mensualmente con los Facilitadores de Comunicación siempre reitera la invitación para que las áreas suministren oportunamente la información de los eventos y actividades programadas, como un mecanismo que permite, por un lado, dar cuenta de la enorme actividad que realizan las áreas del DAFP, y por otra, propiciar la participación de los usuarios, al publicar con anticipación las capacitaciones en temas de manejo de la Función Pública, asesorías, talleres, conversatorios, videoconferencias, teleconferencias, etc.

#### Número total de actividades publicadas en el Calendario de Eventos de la página web en los seis primeros meses del 2013

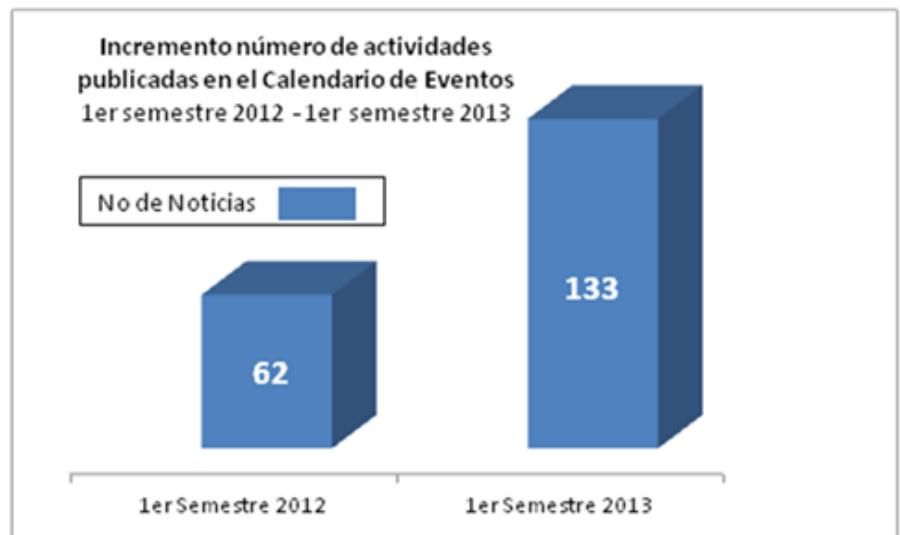
Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio
2	13	14	17	42	45
Total Primer Trimestre: 29			Total Segundo Trimestre 104		



Comparando el número de actividades publicadas en el Calendario de Eventos durante el segundo trimestre del 2013 respecto al primer trimestre del mismo año, el incremento es del **258%**, equivalente a 75 actividades adicionales publicadas.

**Número total de actividades publicadas en el Calendario de Eventos de la página web en los seis primeros meses del 2012 y del 2013**

Primer Semestre 2012	Primer Semestre 2013
62	133



Comparando el número de actividades publicadas en el Calendario de Eventos durante el primer semestre del 2013 respecto al primer semestre del año anterior, el incremento es del **114%**, equivalente a 71 actividades adicionales publicadas.

Además del incremento en el número de noticias publicadas y en las actividades incluidas en el Calendario de Eventos, con las cuales se está dando oportuna difusión a las actividades organizadas por la entidad, se está utilizando la sección de Banners de la página principal para apoyar temas específicos de interés general para los usuarios del DAFP, lo cual le ha dado mayor dinamismo al Portal Web.

Otro aspecto para destacar es que desde el Subproceso de Comunicaciones se realizó el diseño de una nueva interface gráfica de la página, para realizar una utilización adecuada del color e imagen institucional y una reorganización en la presentación de la misma.

Dicho diseño fue presentado a la Dirección de la entidad, ya cuenta con su aprobación y fue remitido a la Oficina de Sistemas, dependencia que está trabajando en la implementación de los cambios respectivos.

### **6.3 BOLETÍN EXTERNO HECHOS Y DATOS FUNCIÓN PÚBLICA**

El Subproceso de Comunicaciones planteó para este año la realización de un Boletín Externo denominado *Hechos y Datos Función Pública*, el cual cumple dos papeles fundamentales.

- Es una de las actividades a desarrollar dentro de la estrategia de Rendición de Cuentas “*Acciones claras, gestión transparente*”, pues en él se registran hechos de impacto y resultados alcanzados por el DAFP, para darlos a conocer a los usuarios directos de la entidad, informando de manera oportuna la gestión institucional (componente de información del CONPES 3654 de 2010).
- Reforzar los medios de comunicación externos con los que cuenta la entidad, implementando la política de cero papel, pues es un boletín virtual para ser enviado a través del correo electrónico.

Teniendo en cuenta que se planteó una periodicidad trimestral al boletín *Hechos y Datos Función Pública*, ya se realizó el primer número del mismo y fue remitido a una base de datos de más de 600 correos electrónicos entre los que se encuentran los jefes de talento humano, planeación, control interno y comunicaciones de las entidades cabeza de sector y base de datos de rendición de cuentas suministrada por la Dirección de Empleo Público.

En el mes de julio se elaborará el segundo número del boletín, correspondiente a los meses de abril, mayo y junio.