

DEPARTAMENTO  
ADMINISTRATIVO  
DE LA FUNCIÓN  
PÚBLICA

# **INFORME DE GESTIÓN**

**ENERO A MAYO DE 2012**

**OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN**  
**Junio de 2012**

---

## Contenido

1. RESUMEN GENERAL .....	2
2. GESTIÓN POR ÁREAS .....	4
3. INDICADORES POR PROCESO .....	12
4. INDICADORES SISMEG.....	13
5. EJECUCIÓN PRESUPUESTAL.....	14
6. INFORMES QUEJAS Y RECLAMOS DAFP .....	15

## 1. RESUMEN GENERAL

La Oficina Asesora de Planeación, presenta el Informe de Gestión para el período comprendido entre Enero y Mayo de 2012, exponiendo los resultados porcentuales acumulados por cada dependencia, en cumplimiento a las actividades de seguimiento de las metas establecidas en cada proyecto inscrito en el Sistema de Planeación – SIPLAN, el cual brinda información que facilita la toma de decisiones a la Alta Dirección del Departamento.

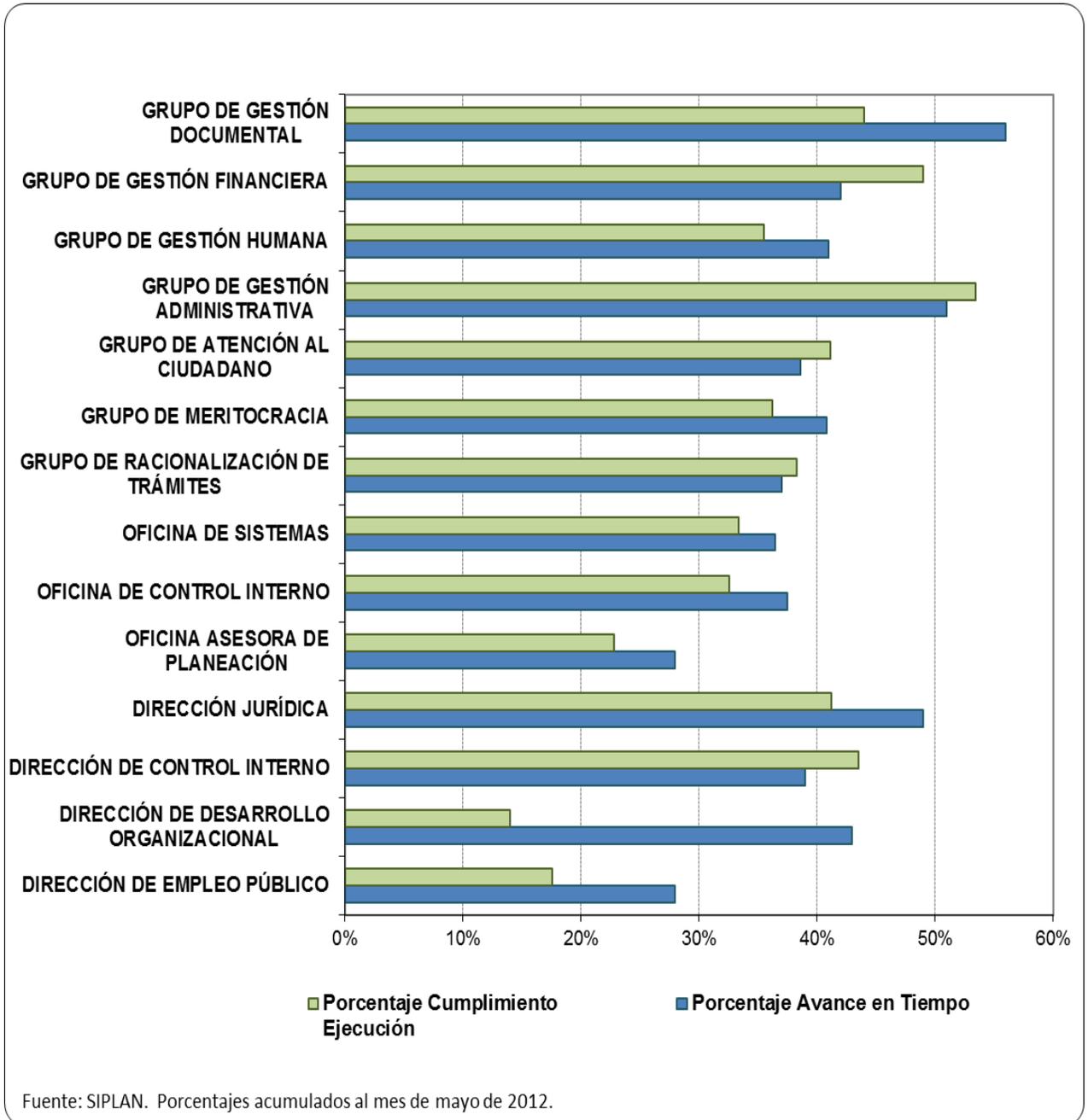
Para la vigencia 2012, el DAFP planeo el desarrollo de 53 proyectos distribuidos entre sus dependencias y a la fecha muestra un promedio del **35.90%** de cumplimiento total de la Entidad, tal como se puede observar en el siguiente cuadro resumen:

PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO O AVANCE DE PROYECTOS		
Dependencia	Porcentaje Avance en Tiempo	Porcentaje Cumplimiento Ejecución
DIRECCIÓN DE EMPLEO PÚBLICO	28%	✗ 17,61%
DIRECCIÓN DE DESARROLLO ORGANIZACIONAL	43%	✗ 14,00%
DIRECCIÓN DE CONTROL INTERNO	39%	✓ 43,50%
DIRECCIÓN JURÍDICA	49%	✓ 41,25%
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN	28%	⚠ 22,80%
OFICINA DE CONTROL INTERNO	38%	⚠ 32,60%
OFICINA DE SISTEMAS	36%	⚠ 33,39%
GRUPO DE RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES	37%	✓ 38,27%
GRUPO DE MERITOCRACIA	41%	✓ 36,20%
GRUPO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	39%	✓ 41,10%
GRUPO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA	51%	✓ 53,40%
GRUPO DE GESTIÓN HUMANA	41%	⚠ 35,48%
GRUPO DE GESTIÓN FINANCIERA	42%	✓ 49,02%
GRUPO DE GESTIÓN DOCUMENTAL	56%	✓ 44,02%
<b>Promedio de la Entidad</b>	<b>41%</b>	<b>⚠ 35,90%</b>

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

CONVENCIONES	
✓	>= 36%
⚠	>= 20% < 36%
✗	< 20%

De igual manera, se puede observar el comportamiento de la gestión por áreas en la siguiente gráfica:



## 2. GESTIÓN POR ÁREAS

### DIRECCIÓN DE CONTROL INTERNO Y RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES

Proyecto	Porcentaje Avance en Tiempo	Porcentaje Ejecución Proyecto
Revisión de los aspectos relacionados con el Sistema Nacional de Control Interno y fortalecimiento del Sistema de Desarrollo Administrativo -SISTEDA	39%	✓ 47,00%
Brindar difusión y asesoría para el fortalecimiento de la capacidad institucional.	39%	✓ 40,00%
Potenciar la incidencia del Premio Nacional de Alta Gerencia como principal galardón a las buenas prácticas de la gestión pública e incentivar el intercambio de experiencias exitosas.	52%	✓ 40,00%
<b>Total</b>	<b>43%</b>	<b>✓ 43,50%</b>

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

Los proyectos muestran un avance acorde a los tiempos establecidos. Sin embargo, no fueron actualizados los avances en el mes de mayo de una meta en los siguientes proyectos:

- Revisión de los aspectos relacionados con el Sistema Nacional de Control Interno y fortalecimiento del Sistema de Desarrollo Administrativo –SISTEDA. META: Modelo de Control Interno elaborado y prueba piloto aplicada.
- Potenciar la incidencia del Premio Nacional de Alta Gerencia como principal galardón a las buenas prácticas de la gestión pública e incentivar el intercambio de experiencias exitosas. META: Realizar la publicación de una cartilla con las experiencias galardonadas con el Premio años 2010-2011 (con valor agregado -metodología estudio de casos) Febrero 1 - Agosto 31 de 2012.

### DIRECCIÓN JURÍDICA

Proyecto	Porcentaje Avance en Tiempo	Porcentaje Ejecución Proyecto
Gestionar la investigación en el Departamento	42%	✓ 39,00%
Gestionar las publicaciones del DAFP	42%	✓ 45,00%
Brindar asesoría para el fortalecimiento de la capacidad institucional.	42%	✓ 40,00%
Socializar los proyectos: Decreto Reglamentario de la Ley 1221 de 2008 y documento que contiene el Estatuto del Trabajo en Colombia.	71%	✓ 58,00%
<b>Total</b>	<b>49%</b>	<b>✓ 41,25%</b>

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

Los avances reportados de enero a mayo se han realizado oportunamente y muestran coherencia en todos los proyectos del área con los tiempos establecidos.

### DIRECCIÓN DE EMPLEO PÚBLICO

Proyecto	Porcentaje Avance en Tiempo	Porcentaje Ejecución Proyecto
Promover el Control Social y la Rendición de Cuentas para la Transparencia y la Participación Ciudadana.	39%	🟡 23,00%
Planeación del Talento Humano.	36%	🔴 19,00%
Gestión del Desempeño y Desarrollo.	27%	🔴 16,00%
Gestión del Empleo.	13%	🔴 10,00%
Gestión de las Relaciones Humanas.	25%	🟡 20,00%
<b>Total</b>	<b>28%</b>	<b>🔴 17,61%</b>

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

En el mes de mayo, los avances en las metas de los proyectos no fueron actualizados oportunamente. En consecuencia, todos los proyectos muestran atrasos considerables en gestión frente a los tiempos establecidos.

### DIRECCIÓN DE DESARROLLO ORGANIZACIONAL

Proyecto	Porcentaje Avance en Tiempo	Porcentaje Ejecución Proyecto
Asesoría a Entidades del Orden Nacional.	70%	🟢 42,00%
Plan de Consolidación y Fortalecimiento de la Capacidad Institucional Territorial.	30%	🔴 0,00%
Implementación del Subsistema de Organización Institucional del Sistema de Información y Gestión del Empleo Público - SIGEP.	29%	🔴 0,00%
<b>Total</b>	<b>43%</b>	<b>🔴 14,00%</b>

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

Los proyectos no han sido actualizados en los plazos establecidos, los proyectos evidencias los siguientes atrasos:

- Asesoría a entidades del orden nacional. No se han registrado avances para las metas de Actualización y publicación en la Página Web del Departamento de las Guías de Modernización de Entidades Públicas, y de Ajuste de Manuales Específicos de Funciones y Competencias Laborales Versión 2012.

- Plan de consolidación y fortalecimiento de capacidad institucional territorial. No se han registrado avances de las metas de este proyecto.
- Implementación del Subsistema de Organización Institucional del Sistema de Información y Gestión del Empleo Público – SIGEP. No se han registrado avances de las metas de este proyecto.

#### OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN

Proyecto	Porcentaje Avance en Tiempo	Porcentaje Ejecución Proyecto
Generación de Informes y Resultados del DAFP	28%	🟡 25,00%
Fortalecimiento de la capacidad técnica del Equipo de la OAP	*NA	*NA
Sostenimiento y mejoramiento del Sistema Integrado de Gestión	39%	🟡 26,00%
Asesoría, Acompañamiento y Participación en la Gestión Institucional.	42%	🟡 31,00%
Requerimientos y Análisis para el aplicativo del Sistema Integrado de Gestión.	31%	🟡 26,00%
<b>Total</b>	<b>28%</b>	<b>🟡 22,80%</b>

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

Todos los proyectos se encuentran actualizados con corte a mayo 31 de 2012. No obstante, presentan algún atraso frente al avance en tiempo.

\*NA. El proyecto Fortalecimiento de la capacidad técnica del equipo de la OAP inicia ejecución a partir del mes de julio de 2012.

#### OFICINA DE CONTROL INTERNO

Proyecto	Porcentaje Avance en Tiempo	Porcentaje Ejecución Proyecto
Evaluar de manera objetiva e independiente los procesos de gestión y el Sistema de Gestión de Calidad del Departamento	42%	✅ 42,00%
Evaluar la efectividad del manejo del riesgo en el Departamento Administrativo de la Función Pública	25%	❌ 10,00%
Fomentar la cultura del control en el Departamento	42%	🟡 33,00%
Entregar información solicitada por entes externos gubernamentales y organismos de control, en temas de competencia de la Oficina de Control Interno.	42%	🟡 35,00%
<b>Total</b>	<b>38%</b>	<b>🟡 32,60%</b>

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

En el mes de mayo, se actualizó oportunamente el Proyecto Evaluar de manera objetiva e independiente los procesos de gestión y el Sistema de Gestión de

Calidad del Departamento. Los demás proyectos se encuentran desactualizados y presentan atrasos frente al tiempo.

### OFICINA DE SISTEMAS

Proyecto	Porcentaje Avance en Tiempo	Porcentaje Ejecución Proyecto
Gestión de la Infraestructura Tecnológica	42%	✓ 42,00%
Gestión Tecnológica de Sistemas de Información	42%	⚠ 20,00%
Gestión del Proyecto de Inversión de Tecnología Informática	42%	✓ 48,00%
Administrar los Riesgos de Tecnología Informática en el DAFP	30%	✓ 40,00%
Fortalecer el proceso de Administración de la Tecnología	22%	✗ 2,00%
Gestionar las actividades propias de la Oficina de Sistemas	42%	✓ 52,00%
<b>Total</b>	<b>36%</b>	<b>⚠ 33,39%</b>

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

En general, los proyectos fueron actualizados durante el mes de mayo de manera oportuna. Sin embargo, se encuentran atrasos en los siguientes proyectos:

- Gestión Tecnológica de Sistemas de Información. La meta “Gestionar la administración y el soporte técnico del contrato del Sistema de Información y Gestión del Empleo Público-SIGEP” no registra avances a la fecha.
- Fortalecer el Proceso de Administración de la Tecnología. Las metas “Ajustar documentación al Marco del SGC” y “Socializar los cambios y ajustes realizados a la documentación del SGC” no registran avance.

### GRUPO DE RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES

Proyecto	Porcentaje Avance en Tiempo	Porcentaje Ejecución Proyecto
Asesoría en política de racionalización de trámites y en las actividades requeridas para el registro y publicación de trámites y servicios en el SUIT en entidades de orden nacional y territorial	36%	✓ 49,20%
Rediseño SUIT Versión 3	25%	✗ 10,00%
Divulgación de Política Antitrámites	51%	⚠ 33,75%
<b>Total</b>	<b>37%</b>	<b>✓ 38,27%</b>

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

El avance registrado en la meta para publicar 2500 trámites en el SUIT del orden territorial, establecida en el proyecto: “Asesoría en Política de Racionalización de Trámites y en las actividades requeridas para el registro y publicación de trámites y servicios en el SUIT en entidades de orden nacional y territorial”, no es tan representativo, porque el mayor trabajo se está enfocando en los trámites del Orden Nacional hasta Junio de 2012, atendiendo el Decreto 019 de 2012.

En el proyecto del “Rediseño del SUIT versión 3”, la meta: “Participación en las pruebas funcionales y de usuario requeridas”, refleja 0% de avance porque esta meta depende de la fase de definición de los requerimientos del rediseño del SUIT Versión 3 para su ejecución.

### GRUPO DE GESTIÓN MERITOCRÁTICA

Proyecto	Porcentaje Avance en Tiempo	Porcentaje Ejecución Proyecto
Selección de Gerentes Públicos	42%	✓ 36,00%
Gestionar las Actividades del Grupo Apoyo a la Gestión Meritocrática	40%	✓ 37,00%
<b>Total</b>	<b>41%</b>	<b>✓ 36,20%</b>

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

Los proyectos no fueron actualizados a Mayo 31, así como tampoco han sido actualizados en los plazos establecidos.

### GRUPO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Proyecto	Porcentaje Avance en Tiempo	Porcentaje Ejecución Proyecto
Asesorar a los ciudadanos en temas referentes a las políticas del Departamento, a través de los diversos canales de atención.	42%	✓ 41,00%
Administrar el Sistema de Quejas y Reclamos del Departamento	42%	✓ 41,00%
Promover en el DAFP la implementación de un modelo de servicio acorde con el Sistema de Gestión de la Calidad	32%	✓ 41,00%
<b>Total</b>	<b>39%</b>	<b>✓ 41,10%</b>

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

Todos los proyectos se encuentran actualizados con corte a Mayo 31 de 2012 y no presentan atrasos frente al tiempo.

## GRUPO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA

Proyecto	Porcentaje Avance en Tiempo	Porcentaje Ejecución Proyecto
Realizar la ejecución, seguimiento y evaluación de la gestión de las áreas asociadas al proceso.	42%	✔ 42,00%
Gestionar las actividades relacionadas con el plan anual de contratación de la entidad.	60%	✔ 59,54%
<b>Total</b>	<b>51%</b>	<b>✔ 53,40%</b>

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

Las metas establecidas en todos los proyectos presentan un avance acorde a los tiempos establecidos, su actualización en el SIPLAN es oportuna y refleja la gestión del área en los meses de enero a mayo de 2012.

## GRUPO DE GESTIÓN HUMANA

Proyecto	Porcentaje Avance en Tiempo	Porcentaje Ejecución Proyecto
Fortalecer el Proceso de Gestión del Talento Humano conforme a los lineamientos establecidos por la Dirección	41%	✘ 15,20%
Coordinar y velar por los temas administrativos y normativos relacionados con la gestión de personal.	40%	✔ 42,47%
Planear y promover una estrategia integral alineada con el cambio, la innovación y la transformación organizacional	59%	✔ 36,20%
Fortalecer la cultura de la prevención y manejo de los riesgos en el entorno laboral a través de la promoción del programa de Salud Ocupacional.	29%	⚠ 28,40%
Mejorar la calidad de vida laboral de los funcionarios del Departamento, mediante el Programa de Bienestar	45%	✘ 19,40%
Administración de novedades del personal y pagos oportunos de: (nomina, prestaciones sociales, parafiscales, bonos pensionales), acorde con la norma vigente.	42%	✔ 44,00%
Consolidar el Plan Institucional de Capacitación, como eje para el desarrollo de competencias laborales de los Funcionarios del DAFP	32%	✔ 50,33%
<b>Total</b>	<b>41%</b>	<b>⚠ 35,48%</b>

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

Los proyectos en su mayoría fueron actualizados a tiempo durante el mes de mayo. No obstante, en los siguientes proyectos se observan metas que no fueron actualizadas y que impactan la gestión:

- Fortalecer el Proceso de Gestión del Talento Humano conforme a los lineamientos establecidos por la Dirección, la meta “Preparar, realizar y generar los resultados esperados, derivados de hallazgos de las auditorias programadas durante el año 2012.” No ha sido actualizada a la fecha y presenta un avance del 0%.
- Fortalecer la cultura de la prevención y manejo de los riesgos en el entorno laboral a través de la promoción del programa de Salud Ocupacional, la meta “Establecer las necesidades en Salud Ocupacional para el año 2012 a partir de la encuesta de evaluación 2011 y el análisis de expectativas y necesidades identificadas” la meta no fue actualizada en mayo.
- Mejorar la calidad de vida laboral de los funcionarios del Departamento, mediante el Programa de Bienestar, la meta “Establecer las necesidades de Bienestar para el año 2012 a partir de la encuesta de evaluación 2011 y el análisis de expectativas y necesidades identificadas” ya término según el tiempo establecido pero presenta un avance del 18% en gestión.

#### GRUPO DE GESTIÓN FINANCIERA

Proyecto	Porcentaje Avance en Tiempo	Porcentaje Cumplimiento
Gestionar el presupuesto de funcionamiento e inversión del Departamento.	47%	✔ 48,24%
Gestionar las actividades del Grupo de Gestión Financiera	53%	✔ 57,33%
Desarrollar el proyecto de aprendizaje para el Grupo de Gestión Financiera relacionado con los módulos del SIIF II, verificando y actualizando los formatos a utilizar.	25%	✔ 38,50%
<b>Total</b>	<b>42%</b>	<b>✔ 49,02%</b>

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

Todos los proyectos muestran un avance significativo frente a los tiempos establecidos, es de anotar que se ha avanzado en la ejecución de las metas del proyecto de aprendizaje relacionado con los módulos del SIIF, revisión, verificación y/o modificación de los formatos a utilizar, a pesar de estar programada su ejecución a partir del 15 de junio de 2012.

## GRUPO DE GESTIÓN DOCUMENTAL

Proyecto	Porcentaje Avance en Tiempo	Porcentaje Ejecución Proyecto
Actualización de las Tablas de Retención Documental del DAFP, con el fin de garantizar la conservación de memoria documental del DAFP.	44%	 19,77%
Gestionar las actividades propias del Archivo Central del Departamento	59%	 49,00%
Gestionar las actividades de recepción, radicación y distribución de solicitudes y demás documentos externos (entrada y salida), como proceso del programa de gestión documental enmarcados en la Política Ambiental	65%	 64,00%
<b>Total</b>	<b>56%</b>	 <b>44,02%</b>

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

En el proyecto “Actualización de las Tablas de Retención Documental - TRD del DAFP ...”, algunas metas presentan 0% de ejecución por cuanto Las TRD serán codificadas al finalizar la revisión de todas las Tablas vigentes, la cual inició en marzo de 2012 y serán presentadas al Comité de Archivo, aproximadamente los primeros días del mes de julio de 2012 y enviar para socializar a través del aplicativo de Calidad\_Dafp, dichas TRD a la Oficina Asesora de Planeación a mediados de julio de 2012.

### 3. INDICADORES POR PROCESO

PROCESO	TIPO DE INDICADOR	FRECUENCIA	ESTADO
Asesoría	Eficacia	Semestral	Actualizado
	Eficiencia	Trimestral	Actualizado
	Efectividad	Anual	Actualizado
Gestión Humana	Eficacia Salud Ocupacional	Semestral	Desactualizado
	Eficacia Capacitación	Semestral	Desactualizado
	Eficacia Bienestar	Semestral	Desactualizado
	Efectividad	Semestral	Desactualizado
Administración de la Tecnología Informática	Eficacia 1	Mensual	Desactualizado
	Eficacia 2	Trimestral	Desactualizado
	Eficiencia	Mensual	Desactualizado
	Efectividad	Trimestral	Actualizado
Gestión Administrativa	Eficacia	Trimestral	Actualizado
	Eficiencia	Trimestral	Actualizado
	Efectividad	Semestral	Actualizado
Gestión Financiera	Eficacia	Mensual	Desactualizado
	Eficiencia	Mensual	Desactualizado
Difusión	Eficacia	Anual	Desactualizado
	Eficiencia	Anual	Desactualizado
	Efectividad	Anual	Desactualizado
Apoyo Jurídico	Eficacia	Mensual	Actualizado
	Eficiencia	Mensual	Actualizado
Instrumentalización	Eficacia	Anual	Actualizado
	Eficiencia	Anual	Actualizado
	Efectividad	Semestral	Actualizado
Formulación	Eficacia	Anual	Desactualizado
	Eficiencia	Anual	Desactualizado
	Efectividad	Anual	Desactualizado
Direccionamiento Estratégico	Eficacia	Trimestral	Actualizado
	Eficiencia 1	Mensual	Actualizado
Gestión Documental	Eficacia	Mensual	Actualizado
	Eficacia	Semestral	Actualizado
	Efectividad	Trimestral	Actualizado
Medición y Análisis	Eficacia Q y R	Trimestral	Desactualizado
	Eficiencia Q y R	Trimestral	Desactualizado
	Efectividad Q y R	Trimestral	Desactualizado
	Eficacia	Semestral	Actualizado
	Eficiencia	Semestral	Actualizado
	Efectividad	Semestral	Actualizado

#### 4. INDICADORES SISMEG

INDICADOR	Meta 2010-2014	Meta 2012	Resultado	Avance 2012	Avance 2010-2014	Fecha de Actualización	Fecha de Corte	Actualizado
Instituciones públicas nacionales asesoradas para el rediseño de la institución.	90	80	12	15%	13,33%	Mayo de 2012	Marzo 31 de 2012	Si
Asesorar la implementación del Modelo de Planeación Estratégica del Recurso Humano en dos entidades públicas	100	40	20	20%	20,00%	Jun. 12 de 2012	May. 31 de 2012	Si
Asesoría para el ingreso de información al SIGEP.	100	45	2,28	5%	2,28%	Jun. 19 de 2012	May. 31 de 2012	Si
Trámites inscritos en el SUIIT	12.620	5.620	0	0%	11,19%	Jun. 15 de 2012	May. 31 de 2012	Si
Asesoría y evaluación de Entidades de la rama ejecutiva en procesos de rendición de cuentas	100	50	25	25%	25,00%	Jun. 8 de 2012	Dic. 31 de 2011	Si
Multiplicadores formados en control social	600	150	0	0%	26,50%	Jun. 12 de 2012	Dic. 31 de 2011	Si
Entidades territoriales sensibilizadas frente a la adopción de un modelo integrado de gestión y control	200	100	0	0%	58,50%	Jun. 12 de 2012	May. 31 de 2012	Si
Modelo difundido y socializado en las entidades de la Rama Ejecutiva del orden Nacional frente a la actualización de la gestión del Control Interno	100	40	0	0%	10,00%	Jun. 12 de 2012	May. 31 de 2012	Si
Asesorías desarrolladas en materia de racionalización de trámites	100	45	0	0%	10,00%	Jun. 8 de 2012	May. 31 de 2012	Si
Asesoría y seguimiento a la implementación de cadenas de trámites	100	50	0	0%	10,00%	Jun. 13 de 2012	May. 31 de 2012	Si

Fuente: Sismeg - DNP. Mayo de 2012.

## 5. EJECUCIÓN PRESUPUESTAL

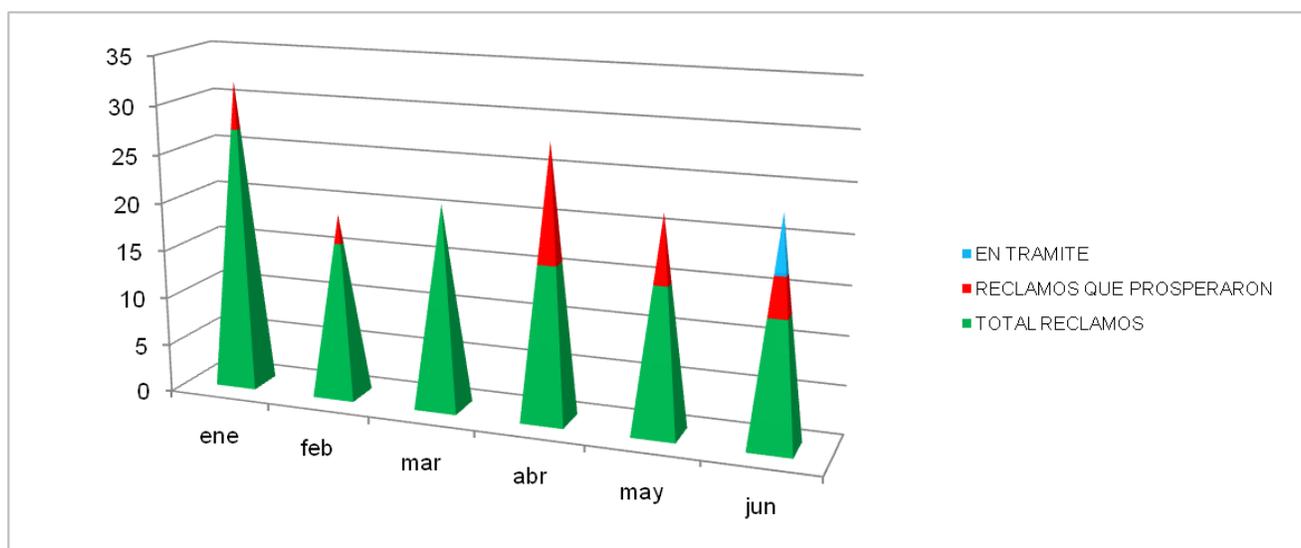
Descripción	APR. VIGENTE	CDP	APR. DISPONIBLE	COMPROMISO	OBLIGACIÓN	ORDEN DE PAGO	PAGOS	% Ejecución
Gastos de Personal	10.903.500.000	3.526.803.098	7.376.696.902	3.508.257.132	3.438.138.008	3.437.547.774	3.437.547.774	32,18
Gastos Generales	1.180.000.000	889.633.315	290.366.685	671.182.613	392.867.210	392.867.210	392.342.370	56,88
Transferencias Corrientes	629.526.908	123.384.962	506.141.946	123.384.962	123.384.962	123.384.962	120.321.528	19,6
<b>Total Presupuesto de Funcionamiento</b>	<b>12.713.026.908</b>	<b>4.539.821.374</b>	<b>8.173.205.534</b>	<b>4.302.824.707</b>	<b>3.954.390.180</b>	<b>3.953.799.946</b>	<b>3.950.211.672</b>	<b>33,85</b>
<b>Inversión</b>	<b>5.500.000.000</b>	<b>3.724.752.327</b>	<b>1.775.247.673</b>	<b>2.759.523.963</b>	<b>360.984.999</b>	<b>360.984.999</b>	<b>350.181.143</b>	<b>50,17</b>
<b>TOTAL PRESUPUESTO</b>	<b>18.213.026.908</b>	<b>8.264.573.701</b>	<b>9.948.453.207</b>	<b>7.062.348.670</b>	<b>4.315.375.179</b>	<b>4.314.784.945</b>	<b>4.300.392.815</b>	<b>38,78</b>

Fuente: Reporte Ejecución Presupuestal, Información acumulada al 31 de mayo de 2012.

## 6. INFORMES QUEJAS Y RECLAMOS DAFP

A continuación se exponen los resultados de las quejas y reclamos que se presentaron durante el primer semestre del año 2012 al Departamento Administrativo de la Función Pública – DAFP, acompañada de una comparación con el mismo periodo en el año 2011 y la propuesta de las acciones a tomar en relación a las quejas y reclamos.

**Reclamos presentados al DAFP abril-jun- 2012**



**Reclamos presentados al DAFP abril-jun- 2012**

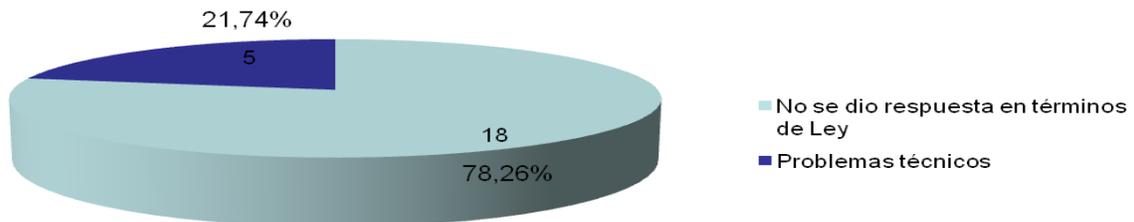
	ene	feb	mar	abr	may	jun	TOTAL 2012
<b>TOTAL RECLAMOS</b>	<b>27</b>	<b>16</b>	<b>21</b>	<b>16</b>	<b>15</b>	<b>13</b>	<b>108</b>
<b>RECLAMOS QUE PROSPERARON</b>	<b>5</b>	<b>3</b>	<b>0</b>	<b>12</b>	<b>7</b>	<b>4</b>	<b>31</b>
<b>EN TRAMITE</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>6</b>	<b>6</b>

Durante el segundo trimestre del año 2012 se recibieron 44 reclamos (manifestaciones de inconformidad frente al servicio del Departamento), de los cuales en 23 ocasiones (52,27% el reclamante tuvo la razón.

Se puede observar que abril tuvo más reclamos presentados frente a los otros dos y los reclamos que prosperaron en mayor cantidad se presentaron en el mismo mes (12). En contraste, se puede apreciar que junio fue el mes en el que menos se presentaron reclamos (13) y han prosperado a la fecha (4)

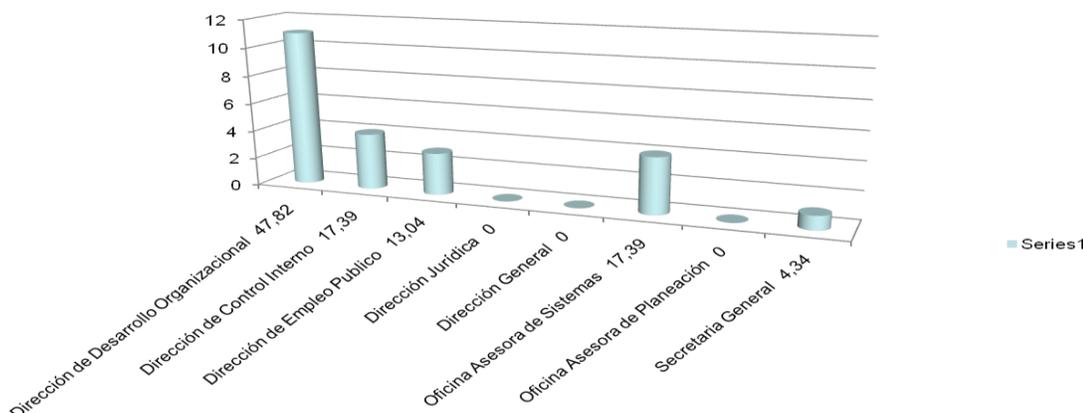
En cuanto a las quejas (manifestaciones de inconformidad frente al servicio que prestan los servidores del Departamento, durante el primer trimestre del 2012, no se recibió ninguna por parte de los ciudadanos. Igualmente no se presentó ninguna denuncia por actos de corrupción contra funcionarios del Departamento.

#### Motivos que llevaron a los usuarios a presentar reclamos



La principal causa de reclamos fue el no cumplimiento en los términos de ley para responder peticiones; de los 23 reclamos que prosperaron 18 (78,26%) obedecen a esta razón. Y los cinco (5) reclamos restantes obedecen a aspectos técnicos, cuatro (4) de ellos por fallas en el servicio de la página Web y uno (1) por el conmutador.

### Porcentaje de reclamos que prosperaron por área



El área que concentra el mayor número de reclamos que prosperaron por vencimiento de términos, fue la Dirección de Desarrollo Organizacional con 11 peticiones vencidas, correspondientes al 47,82% del total de los reclamos que prosperaron en el segundo trimestre de 2012.

### Comparación con el primer trimestre de 2011

#### 2011

- Abril: Cuatro (4) de los cuales prosperaron dos (2).
- Mayo: Cinco (5) y No prosperó ninguno (0)
- Junio: Once (11) y prosperaron Dos (2)
- Total reclamos segundo trimestre 2011 ( 20) y prosperaron (4)

#### 2012

- Abril: Dieciséis (16) de los cuales prosperaron doce (12).
- Mayo: Quince (15) de los cuales prosperaron siete (7)
- Junio: Trece (13) de los cuales a fecha 30 de junio han prosperado 4, al haber en trámite seis (6)
- Total reclamos segundo trimestre 2012 (44) y prosperaron 23

Se puede observar un incremento de más del 100% en los reclamos recibidos en el segundo trimestre de 2012, en comparación con el segundo trimestre de 2011 y un incremento de 575% en los reclamos que prosperaron en este trimestre con relación al segundo trimestre de 2011.

### **ACCIONES A TOMAR POR PARTE DEL GRUPO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO**

El Grupo de Atención al Ciudadano y la Secretaria General del Departamento han venido trabajando en los últimos meses en la modificación a la Resolución No. 674 de PQR del Departamento debido a la entrada en vigencia el 2 de julio de 2012 del nuevo código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, modificación que se espera este aprobada en los próximos días. La acción a tomar debido a que el 78,26% de los reclamos que prosperaron se deben a que el Departamento a respondido las peticiones por fuera de términos de ley, es precisamente capacitar a los funcionarios del Departamento en el tema de términos en los diferentes tipos de peticiones, tan pronto se apruebe la modificación a la Resolución en mención.