

DEPARTAMENTO
ADMINISTRATIVO
DE LA FUNCIÓN
PÚBLICA

INFORME DE GESTIÓN

JUNIO A AGOSTO DE 2012

OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN
Septiembre de 2012

1. INTRODUCCIÓN

El presente informe contiene los principales avances en las metas, proyectos, áreas y procesos del Departamento, así como la Ejecución Presupuestal, para el período comprendido entre el primero de junio y el 31 de agosto de 2012.

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

2. EJECUCIÓN INSTITUCIONAL

2.1. AVANCE METAS SISMEG

INDICADOR	Meta 2010-2014	Meta 2012	Resultado	Avance 2012	Avance 2010-2014	Fecha de Actualización	Fecha de Corte	Actualizado	Análisis
Instituciones públicas nacionales asesoradas para el rediseño de la institución.	90	80	146	182,50%	162,22%	03/08/2012	31/07/2012	No	Los resultados a 30 de junio del año 2012 sobrepasaron un 82,5% de la meta que se tenía para este año y así mismo se sobrepaso en un 62,22% la meta del cuatrenio.
Metodología del Modelo de Planeación Estratégica del Recurso Humano difundida en entidades del orden nacional y territorial.	100	40	28	70,00%	28,00%	11/07/2012	30/06/2012	Si	A 30 de junio se llevaba un avance del 70% de la meta del 2012, frente a un 28% de avance para la meta del cuatrenio 2010- 2014.
Asesoría para el ingreso de información al SIGEP.	100	45	29	64,44%	29,00%	10/07/2012	30/06/2012	Si	A 30 de junio se llevaba un avance del 64,44% de la meta del 2012, frente a un 29% de avance para la meta del cuatrenio 2010- 2014.
Trámites inscritos en el SUIT	12620	5620	4408	78,43%	34,93%	04/09/2012	30/06/2012	Si	A 30 de junio se llevaba un avance del 78,43% de la meta del 2012, frente a un 34,93% de avance para la meta del cuatrenio 2010- 2014.
Asesoría y evaluación de Entidades de la rama ejecutiva en procesos de rendición de cuentas	100	50	39	78,00%	39,00%	10/07/2012	30/06/2012	Si	A 30 de junio se llevaba un avance del 78% de la meta del 2012, frente a un 39% de avance para la meta del cuatrenio 2010- 2014.
Multiplicadores formados en control social	600	150	159	106,00%	26,50%	11/07/2012	30/06/2012	Si	Los resultados a 30 de junio del 2012 sobrepasaron en un 6% la meta que se tenía para el presente año. En relación a la meta del cuatrenio, se lleva un avance del 26,50%
Entidades territoriales sensibilizadas frente a la adopción de un modelo integrado de gestión y control	200	100	125	125,00%	121,00%	12/07/2012	30/06/2012	Si	Los resultados a 30 de junio del 2012 sobrepasaron en un 25% la meta que se tenía para el presente año, frente a un 21% sobrepasado para la meta del cuatrenio.
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	25	62,50%	25,00%	10/07/2012	30/06/2012	Si	A 30 de junio se llevaba un avance del 62,50% de la meta del 2012, frente a un 25% de avance para la meta del cuatrenio 2010- 2014.
Asesorías desarrolladas en materia de racionalización de trámites	100	45	30	66,67%	30,00%	10/07/2012	30/06/2012	Si	A 30 de junio se llevaba un avance del 66,67% de la meta del 2012, frente a un 30% de avance para la meta del cuatrenio 2010- 2014.
Asesoría y seguimiento a la implementación de cadenas de trámites	100	50	30	60,00%	40,00%	10/07/2012	30/06/2012	Si	A 30 de junio se llevaba un avance del 60% de la meta del 2012, frente a un 40% de avance para la meta del cuatrenio 2010- 2014.
Fuente: Sismeg - DNP. Agosto de 2012.									

2.2. EJECUCIÓN PRESUPUESTAL

DESCRIPCION	APR. VIGENTE	CDP	APR. DISPONIBLE	COMPROMISO	OBLIGACION	ORDEN PAGO	PAGOS	% Ejec.
Gastos de Personal	10.885,50	6.064,78	4.820,72	6.064,65	6.015,38	6.010,97	5.934,60	55,71
Gastos Generales	1.180,00	1.011,07	168,93	837,26	622,50	621,23	621,23	70,95
Transferencias Corrientes	647,53	237,12	410,41	237,12	237,12	237,12	237,12	36,62
Total Presupuesto de Funcionamiento	12.713,03	7.312,97	5.400,06	7.139,03	6.875,00	6.869,32	6.792,95	56,16
Inversión	9.812,14	7.742,79	2.069,35	5.938,64	1.349,71	1.349,71	1.349,71	60,52
TOTAL PRESUPUESTO	\$ 22.525,17	\$ 15.055,76	\$ 7.469,41	\$ 13.077,67	\$ 8.224,72	\$ 8.219,03	\$ 8.142,66	58,06

Valores en millones de pesos.

Fuente: Grupo de Gestión Financiera - Agosto de 2012.

2.3. AVANCE PROYECTOS DE INVERSIÓN

PROYECTO	COMPONENTE DEL PROYECTO	AVANCE FÍSICO	ACTIVIDADES
MEJORAMIENTO DE LA GESTIÓN DE LAS POLÍTICAS PÚBLICAS A TRAVÉS DE LAS TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN TICS	Capacitación		Se han adelantado los procesos de contratación previstos para las capacitaciones hasta el mes de agosto de 2012. Se aceptó la oferta GLOBAL KNOWLEDGE COLOMBIA LTDA de la capacitación de Wmware, se adelantaron las convocatorias 012 para la contratación en la capacitación en Gerencia de Proyectos y y 013 para la contratación en capacitaciones Linux, se ajustó el borrador del estudio de mercado para la contratación de capacitaciones Oracle
	Infraestructura		Se han adelantado hasta el mes de agosto los contratos previstos para la adquisición de infraestructura estimada en el proyecto. Se recibieron los equipos de escritorio correspondientes al contrato 056.
	Sistemas de Información		Se han adelantado hasta el mes de agosto los contratos previstos para la adquisición y sostenimiento de los sistemas de información estimados en desarrollo del proyecto. Se continúa adelantando el desarrollo e implementación del Sistema de Gestión Institucional, según los procedimientos establecidos por el Departamento para el Desarrollo de Sistemas de Información y documentación técnica de soluciones implementadas. Se adelantaron los procesos de contratación de personal para la prestación de servicios 088 y 109 para el Desarrollo del sistemas Suit V3. Se efectuó la adición y prórroga del contrato 032. Se firmó el contrato 151 contrato de adquisición de la solución de búsqueda denominada google search appliance. Se firmó el contrato 081 para el soporte del Licenciamiento Oracle que posee el Departamento.































PROYECTO	COMPONENTE DEL PROYECTO	AVANCE FÍSICO	ACTIVIDADES
MEJORAMIENTO FORTALECIMIENTO DE LA CAPACIDAD INSTITUCIONAL PARA EL DESARROLLO DE POLÍTICAS PÚBLICAS. NACIONAL	Administración	Se tiene un avance físico de 83,3%. De 6 contratos previstos, 5 están en ejecución.	Elaboración y aprobación de estudio previo para la contratación requerida
	Realizar eventos de difusión	Se cuenta con un nivel de ejecución del 6,7% (\$43,105,928). De 3 contratos previstos 2 se encuentran en ejecución mientras que el tercero se adjudica a finales de septiembre.	Apertura del proceso licitatorio para la selección del operador logístico de eventos requerido por el DAFP para la difusión de las políticas de control social y SIGEP por valor de \$600.914.072.00
	Realizar estudios e investigaciones	Se comprometió el 100% de los recursos asignados a este componente (\$172.695.311). En septiembre se ejecuta el 100% de los compromisos de este componente.	Celebración del convenio interadministrativo 184-2012 con el Departamento Administrativo Nacional de Estadísticas DANE para investigar lo referente a los avances de la Ley 872 de 2003 y Decreto 019 de 2012.
	Publicar trámites	A 31 de julio el avance de este componente es del 56% en los recursos sin situación de fondos y del 99,99% de los recursos con situación de fondos. En términos de contratos suscritos, se tiene 54 de 73 programados.	Consecución y selección de candidatos. Contratación de personal. Capacitación del personal contratado.
	Elaborar instrumentos	De \$730.000.000 se lleva comprometieron \$230.000.000 lo que representa el 32% de ejecución de compromisos.	Se suscribió un proceso contractual por valor de \$230,000,000.
	Asesoría, Fortalecimiento e innovación	Se tiene un avance físico de 78% en suscripción de contratos. De 102 contratos, se han suscrito 80 contratos de prestación de servicios profesionales.	Adjudicado el proceso de licitación de suministro de tiquetes aéreos. Suscripción de contratos de prestación de servicios.

PROYECTO	COMPONENTE DEL PROYECTO	AVANCE FÍSICO	ACTIVIDADES
MANTENIMIENTO ADECUACIÓN Y DOTACIÓN DEL EDIFICIO SEDE DEL DAFP BOGOTÁ	Diagnóstico, diseños y servicios	100%	Planos de levantamiento, diseños, cantidades de obra, presupuesto y especificaciones técnicas.
	infraestructura, obra civil, interventorias, instalaciones, suministro, servicios y equipo, suministros y dotaciones	82,95%	Contratos de interventoría de los ascensores, contrato de interventoría de la obra civil y dotación, obra de ventanal de la Dirección y adecuaciones locativas de la primera fase del proyecto.
		91,64	Dotación de secadores de manos en los baños, repotenciación ascensores y dotación de las oficinas a remodelar.

3. EJECUCIÓN POA JUNIO – AGOSTO 2012

La Oficina Asesora de Planeación, presenta el Informe de Ejecución del POA para el período comprendido entre Junio y Agosto 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.

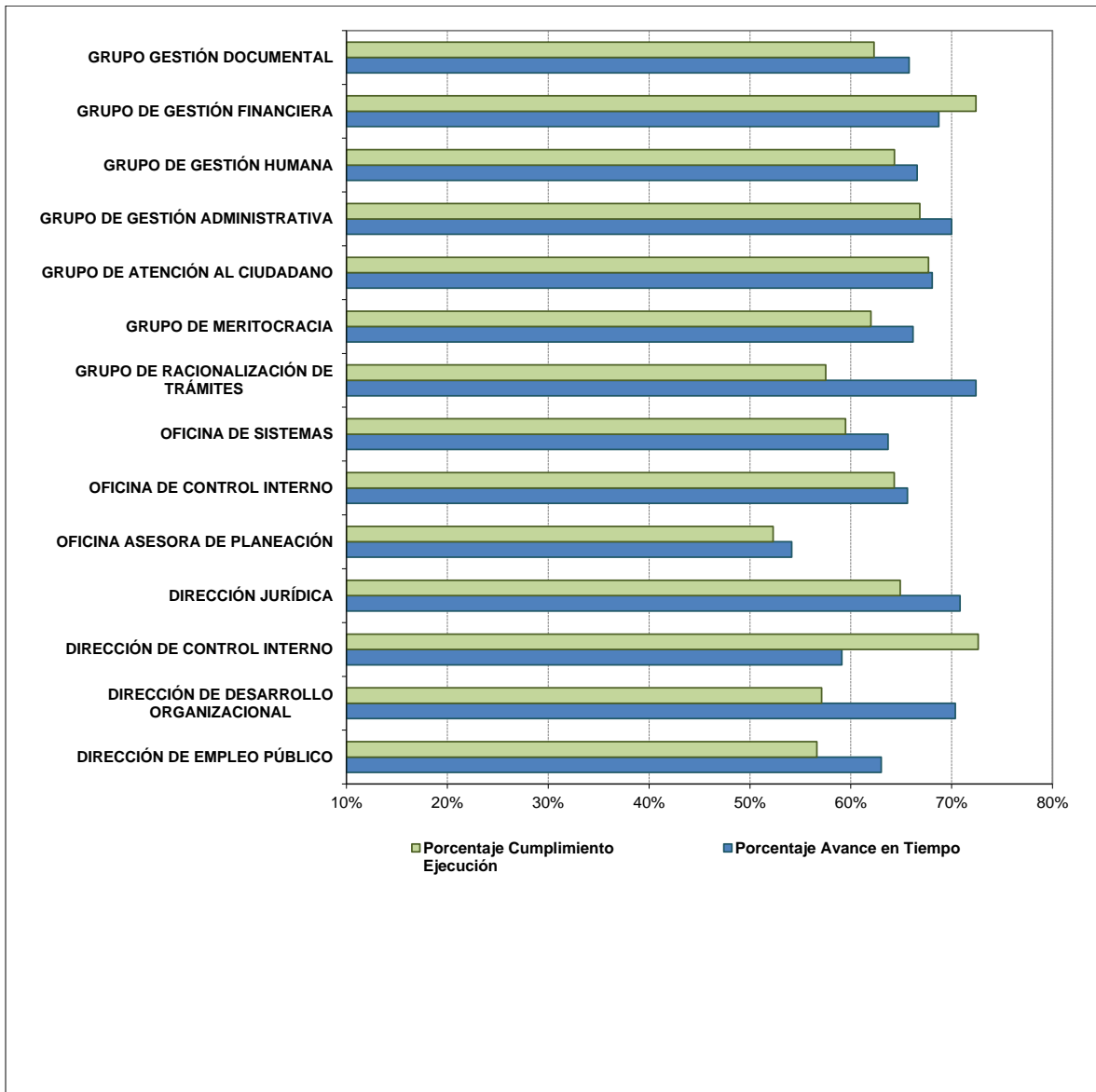
Para la vigencia 2012, el DAFP planeo el desarrollo de 53 proyectos distribuidos entre sus dependencias y a la fecha muestra un promedio del **62.89%** de cumplimiento total de la Entidad, tal como se puede observar en el siguiente cuadro resumen:

PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO O AVANCE DE PROYECTOS			
Dependencia	Porcentaje Avance en Tiempo	Porcentaje Cumplimiento Ejecución	
DIRECCIÓN DE EMPLEO PÚBLICO	 63%	 56,63%	
DIRECCIÓN DE DESARROLLO ORGANIZACIONAL	 70%	 57,10%	
DIRECCIÓN DE CONTROL INTERNO	 59%	 72,63%	
DIRECCIÓN JURÍDICA	 71%	 64,90%	
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN	 54%	 52,30%	
OFICINA DE CONTROL INTERNO	 66%	 64,30%	
OFICINA DE SISTEMAS	 64%	 59,48%	
GRUPO DE RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES	 72%	 57,52%	
GRUPO DE MERITOCRACIA	 66%	 62,00%	
GRUPO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	 68%	 67,70%	
GRUPO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA	 70%	 66,85%	
GRUPO DE GESTIÓN HUMANA	 67%	 64,33%	
GRUPO DE GESTIÓN FINANCIERA	 69%	 72,40%	
GRUPO GESTIÓN DOCUMENTAL	 66%	 62,30%	
Promedio de la Entidad	 66,04%	 62,89%	

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











CONVENCIONES	
✓	> = 60%
⚠	< = 59 > 46
✗	< = 45

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



EJECUCIÓN POR ÁREAS

DIRECCIÓN DE EMPLEO PÚBLICO

Proyecto	Porcentaje Avance en Tiempo	Porcentaje Ejecución Proyecto
Promover el Control Social y la Rendición de Cuentas para la Transparencia y la Participación Ciudadana.	 59%	 68,00%
Planeación del Talento Humano.	 65%	 61,43%
Gestión del Desempeño y Desarrollo.	 65%	 43,37%
Gestión de las Relaciones Humanas.	 63%	 65,00%
Total	 63%	 56,63%

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

Al 31 de agosto se actualizaron los avances de las metas del Proyecto: “Promover el Control Social y la Rendición de Cuentas para la Transparencia y la Participación Ciudadana” y una meta del proyecto: “Gestión del desempeño y desarrollo”. En el consolidado de los proyectos, los avances en ejecución están por debajo en 6.39%, con relación a los porcentajes de avance en tiempo. La meta que tiene mayor incidencia en este resultado es “Diagnosticar el funcionamiento del instrumento de Evaluación de los Acuerdos de Gestión” del proyecto “Gestión del desempeño y desarrollo” que en tiempo registra un porcentaje de 56%, frente a un avance en la ejecución de 18%; razón por la cual se plantea cambiar su orientación.

Cabe destacar la meta: “Evaluar en 30 entidades nacionales, el proceso de rendición de cuentas a la ciudadanía, con el fin de retroalimentar y calificarlo” que inicia en octubre de 2012 y a la fecha presenta un avance del 30%, porque con el DNP (Departamento Nacional de Planeación) se han adelantado actividades de evaluación del proceso de rendición de cuentas.

DIRECCIÓN DE DESARROLLO ORGANIZACIONAL

Proyecto	Porcentaje Avance en Tiempo	Porcentaje Ejecución Proyecto
Asesoría a entidades del orden nacional	 92%	 62,67%
Plan de consolidación y fortalecimiento de capacidad institucional territorial	 60%	 65,00%
Implementación del Subsistema de Organización Institucional del Sistema de Información y Gestión del Empleo Público - SIGEP	 59%	 47,00%
Total	 70%	 57,10%









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

La Guía de Modernización de Entidades Públicas no ha sido actualizada ni se ha publicado. Así mismo, el Proyecto de decreto sobre "Sistema Nacional de registro de normas de competencia laboral para el sector público", debía haber estado publicado en la web del DAFP para la misma fecha, y se encuentra aún pendiente para la firma de la Señora Directora. En cuanto a la Guía para Ajuste de Manuales Específicos de Funciones y Competencias Laborales versión 2012, no se ha contratado a un especialista en la materia que presente una propuesta con miras a flexibilizar el contenido de los manuales de funciones y competencias laborales.

En general, el proyecto de Asesoría a Entidades del Orden Nacional presenta un gran retraso debido a que debía estar en un 100% de cumplimiento, y presenta un avance de tan sólo 63%.

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








DIRECCIÓN DE CONTROL INTERNO

Proyecto	Porcentaje Avance en Tiempo	Porcentaje Ejecución Proyecto
Revisión de los aspectos relacionados con el Sistema Nacional de Control Interno y fortalecimiento del Sistema de Desarrollo Administrativo -SISTEDA	 64%	 70,00%
Brindar difusión y asesoría para el fortalecimiento de la capacidad institucional.	 40%	 68,52%
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.	 73%	 82,00%
Total	 59%	 72,63%

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

A 31 de agosto de 2012, los proyectos muestran un mayor avance respecto a los tiempos establecidos. Durante el periodo fueron actualizadas todas las metas oportunamente en el SIPLAN.

DIRECCIÓN JURÍDICA

Proyecto	Porcentaje Avance en Tiempo	Porcentaje Ejecución Proyecto
Gestionar la investigación en el Departamento	 67%	 54,00%
Gestionar las publicaciones del DAFP	 67%	 80,00%
Brindar asesoría para el fortalecimiento de la capacidad institucional.	 67%	 65,75%
Socializar los proyectos: Decreto Reglamentario de la Ley 1221 de 2008 y Ldocumento que contiene el Estatuto del Trabajo en Colombia.	 83%	 58,00%
Total	 71%	 64,90%












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

Las metas de los proyectos fueron debidamente actualizadas en el SIPLAN a agosto 31. En el consolidado de la dependencia, el cumplimiento está por debajo en un 5.93% porque la meta: “Gestionar la investigación sobre el número de entidades y número de empleados y trabajadores del nivel territorial” correspondiente al proyecto “Gestionar la investigación en el Departamento” se ha ejecutado en un 18%, debido a la demora que se ha presentado en la entrega de recursos; la dependencia está solicitando autorización para eliminarla del aplicativo.

El proyecto: “socializar los proyectos: Decreto Reglamentario de la Ley 1221 de 2008 y el documento que contiene el Estatuto del Trabajo en Colombia” tiene una ejecución de 58% frente al avance en tiempo de 83% porque no se cuenta con presupuesto suficiente para ejecutar la meta: “Socializar a las partes interesadas el documento que contiene el proyecto de ley Por medio del cual se establece el Estatuto Laboral en Colombia”.

Es importante resaltar que el avance del proyecto: “Gestionar las publicaciones del DAFP” está por encima del porcentaje planeado en tiempo, en 13%.


OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN

Proyecto	Porcentaje Avance en Tiempo	Porcentaje Ejecución Proyecto
Generación de Informes y Resultados del DAFP	 44%	 40,20%
Fortalecimiento de la capacidad técnica del Equipo de la OAP	 37%	 35,33%
Sostenimiento y mejoramiento del Sistema Integrado de Gestión	 67%	 62,80%
Asesoría, Acompañamiento y Participación en la Gestión Institucional.	 67%	 65,00%
Requerimientos y Análisis para el aplicativo del Sistema Integrado de Gestión.	 56%	 57,50%
Total	 54%	 52,30%

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

A 31 de agosto de 2012, los proyectos muestran un avance porcentual de sus metas correspondiente a los avances en tiempo, lo que demuestra una ejecución eficiente de los proyectos.















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	 67%	 66,00%
Evaluar la efectividad del manejo del riesgo en el Departamento Administrativo de la Función Pública	 63%	 70,00%
Fomentar la cultura del control en el Departamento	 67%	 65,00%
Entregar información solicitada por entes externos gubernamentales y organismos de control, en temas de competencia de la Oficina de Control Interno.	 67%	 58,00%
Total	 66%	 64,30%

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

A 31 de agosto de 2012, los proyectos muestran un avance porcentual de sus metas correspondiente a los avances en tiempo, lo que demuestra una ejecución eficiente de los proyectos. Para el último mes, no se registraron los avances del Proyecto “Entregar Información Solicitada por Entes Externos Gubernamentales y Organismos de Control, en Temas de Competencia de la Oficina de Control Interno”, lo que refleja una ejecución un poco por debajo de su avance en tiempo.







OFICINA DE SISTEMAS

Proyecto	Porcentaje Avance en Tiempo	Porcentaje Ejecución Proyecto
Gestión de la Infraestructura Tecnológica	 67%	 63,50%
Gestión Tecnológica de Sistemas de Información	 67%	 62,00%
Gestión del Proyecto de Inversión de Tecnología Informática	 67%	 67,00%
Administrar los Riesgos de Tecnología Informática en el DAFP	 60%	 61,33%
Fortalecer el proceso de Administración de la Tecnología	 56%	 29,80%
Gestionar las actividades propias de la Oficina de Sistemas	 67%	 73,10%
Total	 64%	 59,48%

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

En términos generales los porcentajes de cumplimiento de las metas están acordes con el tiempo de ejecución programado, excepto en el proyecto “Fortalecer el proceso de Administración de la Tecnología” que presenta un porcentaje de ejecución de 30% frente a un 56% de avance en el tiempo. Adicionalmente, no presentan actualización de algunas metas en el SIPLAN, al mes de agosto.

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 SUI en entidades de orden nacional y territorial	 67%	 69,20%
Rediseño SUI Versión 3	 63%	 25,00%
Divulgación de Política Antitramites	 88%	 55,00%
Total	 72%	 57,52%

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

En el proyecto del “Rediseño del SUI versión 3”, la meta: “Participación en las pruebas funcionales y de usuario requeridas”, no presenta avance, porque esta meta depende de la fase de definición de los requerimientos del rediseño del SUI Versión 3 para su ejecución.

Por la razón anterior, en general el proyecto presenta un nivel de ejecución (25%) bajo respecto al porcentaje de avance en tiempo (63%).

Igualmente, el proyecto: Divulgación de Política Anti-trámites, presenta retraso frente al tiempo de ejecución transcurrido, por cuanto la meta: Participar técnicamente en 32 seminarios en alianza estratégica con la ESAP, a 31 de agosto de 2012, se formalizó el Convenio con la ESAP y se designó el Supervisor para iniciar el cronograma de capacitaciones. La fecha prevista de terminación de la meta era 30 de junio de 2012.









GRUPO DE MERITOCRACIA

Proyecto	Porcentaje Avance en Tiempo	Porcentaje Ejecución Proyecto
Selección de Gerentes Públicos	 67%	 60,00%
Gestionar las Actividades del Grupo Apoyo a la Gestión Meritocrática	 66%	 66,67%
Total	 66%	 62,00%

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

Los proyectos no fueron actualizados a 31 de Agosto, 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.	 67%	 66,00%
Administrar el Sistema de Quejas y Reclamos del Departamento	 67%	 66,00%
Promover en el DAFP la implementación de un modelo de servicio acorde con el Sistema de Gestión de la Calidad	 71%	 74,50%
Total	 68%	 67,70%

Fuente: SIPLAN. Porcentajes acumulados al mes de agosto 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.	 67%	 67,00%
Gestionar las actividades relacionadas con el plan anual de contratación de la entidad.	 73%	 70,00%
Total	 70%	 66,85%

Fuente: SIPLAN. Porcentajes acumulados al mes de agosto 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 junio a agosto 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	 75%	 40,80%
Coordinar y velar por los temas administrativos y normativos relacionados con la gestión de personal.	 66%	 67,60%
Planear y promover una estrategia integral alineada con el cambio, la innovación y la transformación organizacional	 77%	 59,60%
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.	 65%	 64,00%
Mejorar la calidad de vida laboral de los funcionarios del Departamento, mediante el Programa de Bienestar	 55%	 57,00%
Administración de novedades del personal y pagos oportunos de: (nomina, prestaciones sociales, parafiscales, bonos pensionales), acorde con la norma vigente.	 67%	 68,00%
Consolidar el Plan Institucional de Capacitación, como eje para el desarrollo de competencias laborales de los Funcionarios del DAFP	 61%	 80,33%
Total	 67%	 64,33%

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

Durante los meses de junio a agosto de 2012, los proyectos de esta dependencia fueron actualizados oportunamente. Sin embargo, los siguientes proyectos muestran retrasos en el porcentaje de ejecución respecto al tiempo transcurrido:

“Fortalecer el Proceso de Gestión del Talento Humano conforme a los lineamientos establecidos por la Dirección”. Avance en tiempo 75% y avance en ejecución 41%. Y en menor medida, “Planear y promover una estrategia integral alineada con el cambio, la innovación y la transformación organizacional”. Avance en tiempo 77% y avance en ejecución 60%.

Al contrario, en el proyecto denominado “Consolidar el Plan Institucional de Capacitación, como eje para el desarrollo de competencias laborales de los Funcionarios del DAFP” se observa un mayor avance en gestión (80%) respecto al tiempo determinado para el mismo (61%).

Los cuatro proyectos restantes, muestran avances coherentes con el tiempo establecido.









GRUPO DE GESTIÓN FINANCIERA

Proyecto	Porcentaje Avance en Tiempo	Porcentaje Cumplimiento Proyecto
Gestionar el presupuesto de funcionamiento e inversión del Departamento.	 70%	 69,60%
Gestionar las actividades del Grupo de Gestión Financiera	 73%	 74,67%
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.	 63%	 76,00%
Total	 69%	 72,40%

Fuente: SIPLAN. Porcentajes acumulados al mes de agosto 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.	 24%	 29,31%
Gestionar las actividades propias del Archivo Central del Departamento	 93%	 82,00%
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	 80%	 78,40%
Total	 66%	 62,30%

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

Se realizó una reprogramación de los tiempos en la ejecución de la meta: Actualización de las Tablas de Retención Documental del DAFP, con el fin de garantizar la conservación de memoria documental del DAFP, y se extendió su ejecución hasta febrero de 2013, para realizar seguimiento a la aplicación de las TRD en cada dependencia de la Entidad.

4. AVANCES SISTEMA DE GESTIÓN

4.1. DESEMPEÑO DE LOS PROCESOS

PROCESO DE DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO

En el trimestre de junio a agosto de 2012, se ajustaron y actualizaron el Manual de Calidad, el Portafolio de Productos y Servicios, y el Mapa de Riesgos Institucional.

PROCESO DE FORMULACIÓN DE LA POLÍTICA

Se hicieron ajustes en el mapa de riesgos y se modificaron los formatos de identificación de riesgos, análisis de controles existentes y acciones de control.

PROCESO DE INSTRUMENTALIZACIÓN DE LA POLÍTICA

Se modificaron los riesgos redefiniendo causas y acciones de control, efectos, consecuencias y se hicieron variaciones en los indicadores.

PROCESO DE DIFUSIÓN DE LA POLÍTICA

Fue actualizado el Plan de Difusión el 18 de julio de 2012, mediante el cual se están dando a conocer las políticas públicas, instrumentos, y demás temas de competencia de la Entidad.

PROCESO DE ASESORÍA Y ORIENTACIÓN

Entre junio y agosto de 2012, el proceso ajustó la Caracterización del Proceso, y todos sus procedimientos, elaboró el Instructivo de las Asesorías en Temas Específicos del DAFP, y se actualizó su respectivo Mapa de Riesgos.

PROCESO DE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

Durante el mes de julio, se actualizó el Procedimiento de Bienestar, Salud Ocupacional y Capacitación, la Lista de Documentos Requeridos para la Posesión de Cargo y los Indicadores del Proceso, con el objeto de responder a las necesidades reales de los servidores del DAFP. Adicionalmente, se creó el Formato de Registro de Pensionados.

Asimismo, en el mes de agosto se creó la Encuesta de Satisfacción de Bienestar y Salud Ocupacional.

PROCESO DE GESTIÓN FINANCIERA

En el periodo de Junio-Agosto de 2012, se realizó la actualización de los siguientes documentos: Procedimiento PD 002 PR GF Ejecución del Gasto, Procedimiento PD 007 PR GF Generación de Informes y Estados Financieros, y el Mapa de riesgos, el cual pasó a versión 5. Realizada la revisión de los procedimientos, y con el fin de racionalizar los documentos del Sistema de Gestión de Calidad, fueron eliminados los siguientes formatos: F004 Comprobante de egreso, F006 Registros para elaboración orden de pago, F007 Notas de contabilidad, F008 Orden de pago, y F010 Planilla de pagos de nómina.

PROCESO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA

En el periodo Junio – Agosto de 2012, fueron actualizados los siguientes documentos: Matriz de Infraestructura, Mapa de Riesgos, el cual pasó a versión 6, y el Formato acta de aprobación de pólizas. Así mismo, fue creado el formato F 058 PR GA para la recepción de facturas y certificados recibidos a satisfacción. A la fecha se encuentran en revisión todos los procedimientos, con el fin de racionalizar formatos y pasos, acorde con el Plan de Eficiencia Administrativa propuesto por la Presidencia de la República.

PROCESO DE GESTIÓN DOCUMENTAL

Fue incluido en el Normograma la resolución 126 de 2012 del Archivo General de la Nación, por la cual se establecen los lineamientos para la implementación de la Directiva Presidencial No. 04 de 2012, con el fin de avanzar en la Política de Eficiencia Administrativa y Cero Papel en la Administración Pública.

Igualmente, se creó un enlace denominado: Registro del Inventario Documental del Archivo Central, el cual permite tener la información disponible actualizada y facilita la consulta por Dependencia de los documentos que se conservan en el Archivo Central del DAFP.

PROCESO DE ADMINISTRACIÓN DE LA TECNOLOGÍA INFORMÁTICA

Se realizaron modificaciones al procedimiento de soporte técnico que cambió su nombre por el de incidencias y solicitudes. Se ajustaron el objetivo, las generalidades y las actividades desarrolladas. El mapa de riesgos fue modificado en cuanto a reducción de riesgos, redefinición de causas, controles y acciones de control; además de variaciones en los efectos y consecuencias.

PROCESO DE APOYO JURÍDICO Y REPRESENTACIÓN JUDICIAL

Durante el trimestre no se presentaron ajustes relevantes.

PROCESO DE MEDICIÓN Y ANÁLISIS

En el transcurso de los meses de junio a agosto de 2012, se ha venido preparando al Grupo de Auditores Internos del Departamento, en la actualización de la ISO 19011, y Conceptualización de las Auditorías Combinadas. Adicionalmente, se creó la Guía para la Elaboración del Informe de Austeridad del Gasto, y se viene trabajando conjuntamente con la Oficina de Control Interno, en las modificaciones a los procedimientos y formatos, para darle cabida a las Auditorías Combinadas.

4.2. MEDICIÓN DE LOS INDICADORES

PROCESO DE DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO

PROCESO	TIPO DE INDICADOR	NOMBRE	FRECUENCIA	ESTADO	ANÁLISIS
Direccionamiento Estratégico	Eficacia	Cumplimiento de las metas institucionales en los planes, programas y proyectos sectoriales	Trimestral	Actualizado	Mide el cumplimiento en el reporte de información a los indicadores Sismeg. El indicador requiere una revisión respecto a las variables que se tienen en cuenta y su pertinencia.
	Eficacia	Oportunidad en la ejecución de los planes, programas y proyectos de DAFP,	Mensual	Actualizado	Mide el porcentaje de avance en la gestión institucional de acuerdo a lo reportado en el Siplan. Este indicador es pertinente, pero requiere una revisión de la forma de medición y las variables planteadas.

PROCESO DE FORMULACIÓN DE LA POLÍTICA

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

PROCESO DE INSTRUMENTALIZACIÓN DE LA POLÍTICA

PROCESO	TIPO DE INDICADOR	NOMBRE	FRECUENCIA	ESTADO	ANÁLISIS
Instrumentalización de la Política	Eficacia	Grado de cumplimiento de las actividades asociadas al proceso de Instrumentalización	Anual	Actualizado	Registra información en los meses del período analizado, con resultados del 100%.
	Eficiencia	Oportunidad en la ejecución de las actividades asociadas al proceso de Instrumentalización	Anual	Actualizado	Ha arrojado resultados del 100% durante los meses de junio, julio y agosto.
	Efectividad	Calidad en la Instrumentalización de la política realizada por el DAFP	Semestral	Actualizado	No presenta información, porque los resultados están dados por la encuesta sobre los instrumentos que se elaboran anualmente.

PROCESO DE DIFUSIÓN DE LA POLÍTICA

PROCESO	TIPO DE INDICADOR	NOMBRE	FRECUENCIA	ESTADO	ANÁLISIS
Difusión de la Política	Eficacia	Grado de satisfacción de las entidades frente a la Difusión del DAFP	Anual	Actualizado	Está pendiente la medición del segundo trimestre hasta la publicación del Informe de Percepción del Cliente Segundo Trimestre (Encuesta de Verificación del Servicio) que presentará la Oficina Asesora de Planeación.
	Eficiencia	Optimización de recursos en el desarrollo del Plan de Difusión	Anual	Desactualizado	Fue actualizado en el mes de Junio; sin embargo, no se ha realizado la medición de los meses de julio y agosto de 2012.
	Efectividad	Ejecución del Plan de Difusión	Anual	Desactualizado	Tiene pendiente la medición del tercer trimestre que se cumplió en agosto de 2012.

PROCESO DE ASESORÍA Y ORIENTACIÓN

PROCESO	TIPO DE INDICADOR	NOMBRE	FRECUENCIA	ESTADO	ANÁLISIS
Asesoría y Orientación	Eficiencia	Tiempo promedio empleado en eventos de asesoría	Trimestral	Actualizado	En la práctica, no se puede hacer una medición real porque no hay ni instrumentos, ni registros históricos válidos del tiempo utilizado. Por ahora se mantiene el esquema de colocar datos ficticios a partir de percepciones de quien consolida la información.
	Eficacia	Cobertura de los servicios de asesoría del DAFP	Semestral	Actualizado	El indicador debe ser mejorado para que su medición efectivamente aporte al proceso.
	Efectividad	Grado de satisfacción de las asesorías del DAFP	Anual	Desactualizado	La fuente de información del indicador son las encuestas de satisfacción del cliente. Éstas deberán mejorarse para que el indicador sea efectivo.

PROCESO DE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

PROCESO	TIPO DE INDICADOR	NOMBRE	FRECUENCIA	ESTADO	ANÁLISIS
Gestión Humana	Eficacia Salud Ocupacional	Salud Ocupacional	Bimestral	Actualizado	Mide el número de actividades de este plan realizadas frente a las programadas. La dependencia complementa la medición de este tema por medio de la Encuesta de Satisfacción de Bienestar y Salud Ocupacional creada en agosto de 2012.
	Eficacia Capacitación	Capacitación	Bimestral	Actualizado	Evalúa el cumplimiento del cronograma relacionado con las capacitaciones del DAFP.
	Eficacia Bienestar	Bienestar Social	Bimestral	Actualizado	Muestra el avance respecto a las actividades programas de Bienestar Social.
	Efectividad	Contribución a la mejora del desempeño laboral	Semestral	Actualizado	Presenta semestralmente los resultados obtenidos en la Encuesta de Evaluación del Impacto de la Capacitación, respecto a la percepción de los servidores que han recibido capacitaciones en cuanto a la contribución de las mismas a la mejora del desempeño en: el Saber, Saber Hacer y Ser.

PROCESO DE GESTIÓN FINANCIERA

PROCESO	TIPO DE INDICADOR	NOMBRE	FRECUENCIA	ESTADO	ANÁLISIS
Gestión Financiera	Eficacia	Porcentaje de ejecución presupuestal	Mensual	Actualizado	Presenta un avance acumulado del 58%, la cual es baja frente al tiempo transcurrido, de la presente vigencia. Este resultado se ve afectado con la adición para Gastos Personales e Inversión.
	Eficiencia	Ejecución del Programa Anual Mensualizado de Caja – PAC	Mensual	Actualizado	Se viene cumpliendo la meta propuesta para el período.

PROCESO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA

PROCESO	TIPO DE INDICADOR	NOMBRE	FRECUENCIA	ESTADO	ANÁLISIS
Gestión Administrativa	Eficiencia	Oportunidad en la ejecución del Plan Anual de Contratación	Trimestral	Actualizado	Avance del 68% frente a una meta del 100%, porque durante el período reportado se dejaron de adelantar los procesos de selección previamente programados; lo cual generó una propuesta de mejoramiento para lograr atender oportunamente todas las necesidades de bienes y servicios frente a la eficaz y eficiente ejecución presupuestal.
	Eficacia	Ejecución Plan Anual de Contratación	Trimestral	Actualizado	En el segundo trimestre el avance porcentual de estas metas se redujo por efectos del perfeccionamiento del trámite de incorporación de unos recursos presupuestales al proyecto de inversión denominado "Mejoramiento, Fortalecimiento de la Capacidad Institucional para el Desarrollo de las Políticas Públicas".

PROCESO DE GESTIÓN DOCUMENTAL

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

PROCESO DE ADMINISTRACIÓN DE LA TECNOLOGÍA INFORMÁTICA

PROCESO	TIPO DE INDICADOR	NOMBRE	FRECUENCIA	ESTADO	ANÁLISIS
Administración de la Tecnología Informática	Eficacia 1	Porcentaje solicitudes resueltas	Mensual	Actualizado	Mide el cumplimiento de solicitudes resueltas, frente a los soportes técnicos registrados a través del Help Desk. El resultado del período está por encima de la meta.
	Eficacia 2	Ejecución de las metas asociadas a los proyectos inscritos en el Plan de Calidad	Trimestral	Actualizado	Su objetivo es determinar el nivel de cumplimiento de las metas asociadas a los proyectos del Plan de calidad, a fin de hacerles seguimiento.
	Eficiencia	Grado de eficiencia en la prestación del soporte técnico	Mensual	Actualizado	Tiene como objetivo determinar la oportunidad con la que se solucionan los requerimientos de soporte técnico, su periodicidad de medición mensual. Los resultados de junio, julio y agosto, son satisfactorios porque superan la meta de 85%; no obstante, algunas solicitudes requieren para su solución más tiempo del promedio que se tiene establecido.
	Efectividad	Solución efectiva del servicio de soporte técnico	Mensual	Actualizado	Mide la percepción de los usuarios sobre la efectividad de la solución que se brindó.

PROCESO DE APOYO JURÍDICO Y REPRESENTACIÓN JUDICIAL

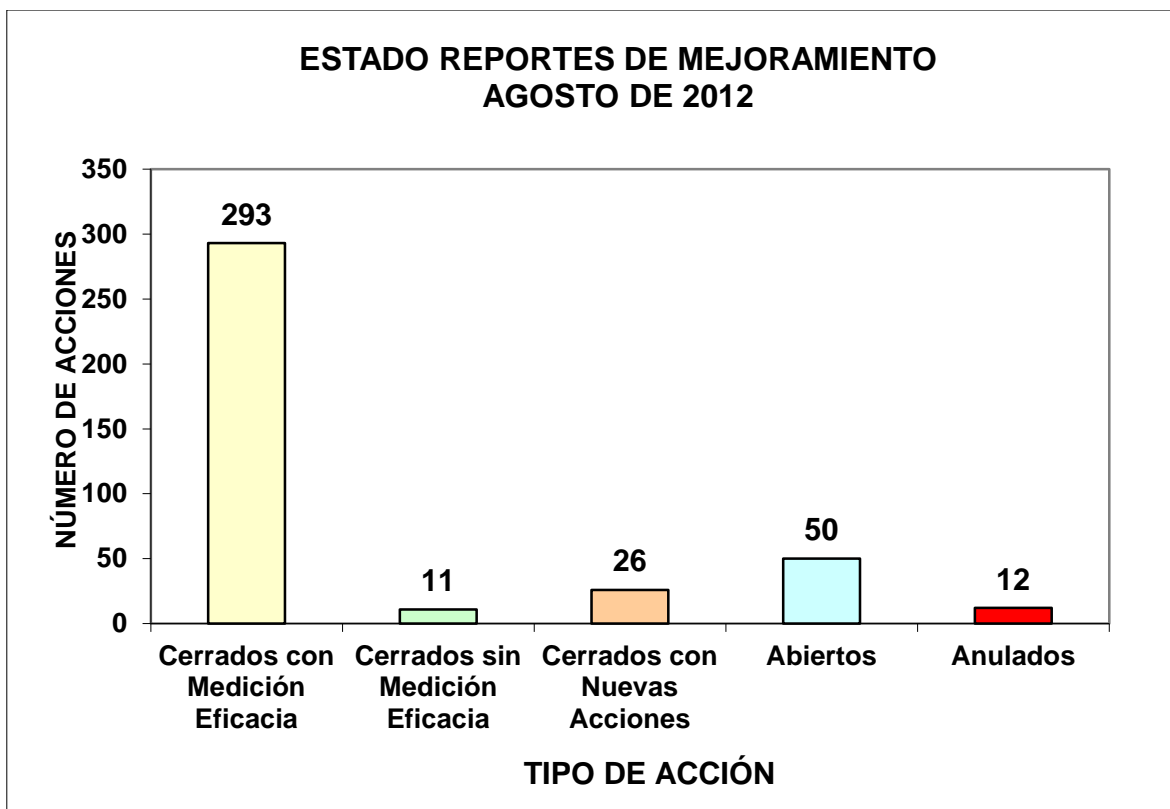
PROCESO	TIPO DE INDICADOR	NOMBRE	FRECUENCIA	ESTADO	ANÁLISIS
Apoyo Jurídico y Representación Judicial	Eficacia	Grado de cumplimiento de las actividades asociadas al proceso.	Mensual	Actualizado	Tiene como objetivo determinar el grado de cumplimiento de las actividades asociadas al proceso; el resultado del período está por encima del 70% y se considera satisfactorio, según el rango de evaluación que se maneja.
	Eficiencia	Oportunidad en la ejecución de las actividades asociadas al proceso	Mensual	Actualizado	La tendencia durante el período analizado ha sido aceptable porque se encuentra por encima del 60%.

PROCESO DE MEDICIÓN Y ANÁLISIS

PROCESO	TIPO DE INDICADOR	NOMBRE	FRECUENCIA	ESTADO	ANÁLISIS
Medición y Análisis	Eficiencia 2	Métodos adecuados y oportunos	Mensual	Actualizado	La fórmula de cálculo del indicador no es clara. El indicador no está arrojando información útil para el proceso.
	Eficiencia 3	Oportunidad de las acciones de mejoramiento	Trimestral	Actualizado	El indicador es pertinente.
	Eficacia	Porcentaje de Reportes de Mejoramiento diligenciados, derivados de la quejas y reclamos formulados contra el DAFP.	Trimestral	Actualizado	El indicador es pertinente.
	Eficiencia	Porcentaje de tiempo empleado en la respuesta a las quejas y reclamos formulados contra el Departamento.	Trimestral	Actualizado	El indicador es pertinente.
	Efectividad	Quejas y reclamos recurrentes	Trimestral	Actualizado	El indicador es pertinente, pero ¿qué estamos haciendo con los resultados?

4.3. ESTADO ACTUAL REPORTES DE MEJORAMIENTO

En relación con el estado de los reportes de mejoramiento, a 31 de agosto de 2012 existen en total 50 reportes abiertos. Gráficamente se observa:



Fuente: Listado control de reportes. Agosto 2012.

Por proceso el número de reportes abiertos es el que se presenta a continuación:

PROCESO	Números de reportes abiertos
Administración de la Tecnología Informática	377-2012 y 388-2012
Apoyo Jurídico y Representación Judicial	349-2011 y 356-2011
Asesoría	222-2011, 328-2011, 329-2011, 330-2011, 332-2011, 334-2011, 335-2011, 336-2011, 337-2011, 338-2011, 366-2011, 367-2011, 376-2012, 379-2012, 382-2012, 392-2012.
Difusión	222-2011, 366-2011, 367-2011, 382-2012, 389-2012.
Formulación de la Política	204-2010, 347-2011, 382-2012,
Direccionamiento Estratégico	305-2011, 306-2011, 343-2011, 378-2012.

Gestión Administrativa	384-2012, 391-2012.
Gestión del Talento Humano	271-2011, 363-2011, 372-2011, 374-2012, 375-2012, 386-2012, 390-2012.
Gestión Documental	299-2011, 380-2012, 381-2012.
Gestión Financiera	263-2011.
Medición y Análisis	208-2010, 216-2010, 282-2011, 293-2011, 294-2011, 385-2012, 387-2012, 388-2012.
Subproceso de Comunicaciones	371-2011.
Todos los procesos	373-2012.

5. PERCEPCIÓN DEL CLIENTE

5.1. INFORME DE PERCEPCIÓN DEL CLIENTE

5.1.1. ENCUESTA DE EVALUACIÓN DEL SERVICIO

El Departamento Administrativo de la Función Pública aplica la Encuesta de Evaluación del Servicio, para conocer la percepción de los visitantes de cada una de las áreas sobre el servicio ofrecido.

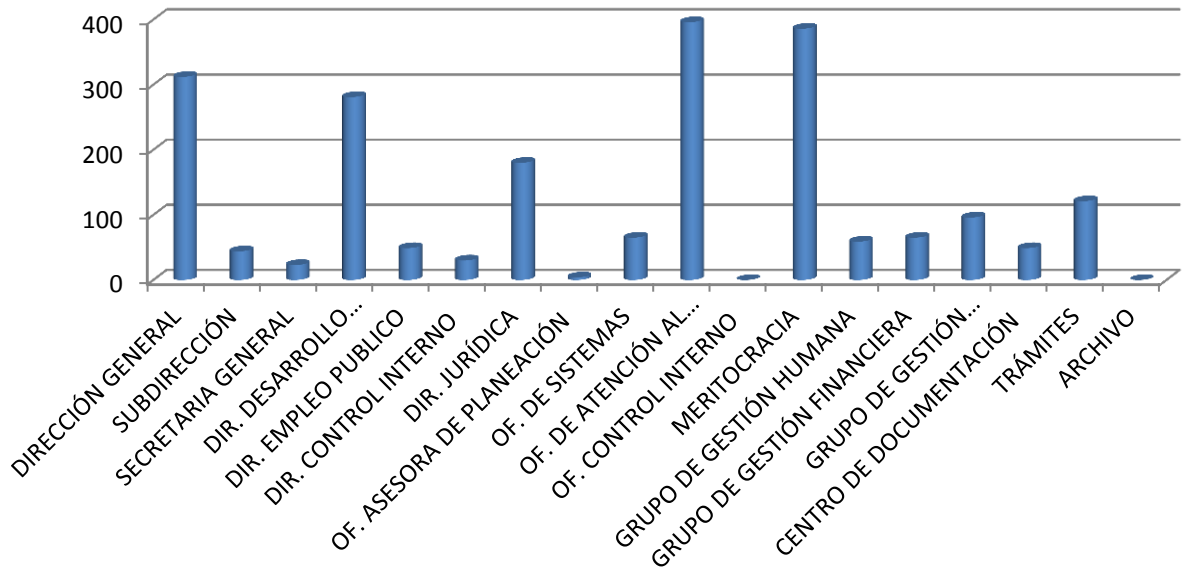
Entre los meses de meses de abril, mayo y junio de 2012. , al DAFP acudieron **2.160 visitantes**. A continuación, se muestra el número de visitantes por área en el segundo trimestre de 2012.

NÚMERO DE VISITANTES

ÁREA	TOTAL VISITANTES
	II Trim 2012
DIRECCIÓN GENERAL	312
SUBDIRECCIÓN	44
SECRETARIA GENERAL	23
DIR. DESARROLLO ORGANIZACIONAL	281
DIR. EMPLEO PUBLICO	49
DIR. CONTROL INTERNO	30
DIR. JURÍDICA	180
OF. ASESORA DE PLANEACIÓN	4
OF. DE SISTEMAS	65
OF. DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	396
OF. CONTROL INTERNO	0
MERITOCRACIA	386
GRUPO DE GESTIÓN HUMANA	59
GRUPO DE GESTIÓN FINANCIERA	65
GRUPO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA	96
CENTRO DE DOCUMENTACIÓN	49
TRÁMITES	121
ARCHIVO	0
TOTAL DAFP	2160

Fuente: Encuestas Evaluación del Servicio. Abril, mayo y junio de 2012.

En este sentido, como se observa en la siguiente gráfica el área que recibió más visitas en el segundo trimestre fue la Oficina de atención al ciudadano con un total de 396 visitas y en segundo lugar Meritocracia con 386 visitantes.



Fuente: Encuestas Evaluación del Servicio. Abril, mayo y junio de 2012.

Resultados consolidados de los meses de abril, mayo y junio de 2012.

<p>METODOLOGÍA:</p>	<p>La evaluación de la Encuesta de Evaluación del Servicio se realizó de acuerdo a la información suministrada por los clientes y ciudadanos que visitaron cada una de las áreas, con respecto a los servicios que ofrece el DAFP.</p>
<p>TEMAS:</p>	<p>Conocimiento y Dominio del Tema Claridad del Servidor Tiempo de Respuesta Actitud y Disposición</p>
<p>FECHA DE APLICACIÓN:</p>	<p>Abril, mayo y junio de 2012.</p>

PERÍODO EVALUADO:	Abril, mayo y junio de 2012.
POBLACIÓN ENCUESTADA:	Abril, mayo y junio: 2.061 encuestados

Fuente: Encuestas Evaluación del Servicio. Abril, mayo y junio de 2012.

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

CONOCIMIENTO Y DOMINIO DEL TEMA

ÁREA	CONOCIMIENTO Y DOMINIO DEL TEMA	
	II Trim 2012	
	% Bueno	% Para mejorar
DIRECCIÓN GENERAL	100%	0%
SUBDIRECCIÓN	100%	0%
SECRETARIA GENERAL	100%	0%
DIR. DESARROLLO ORGANIZACIONAL	100%	0%
DIR. EMPLEO PUBLICO	100%	0%
DIR. CONTROL INTERNO	100%	0%
DIR. JURÍDICA	99%	1%
OF. ASESORA DE PLANEACIÓN	100%	0%
OF. DE SISTEMAS	100%	0%
OF. DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	99%	1%
OF. CONTROL INTERNO	100%	0%
MERITOCRACIA	100%	0%

GRUPO DE GESTIÓN HUMANA	100%	0%
GRUPO DE GESTIÓN FINANCIERA	100%	0%
GRUPO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA	100%	0%
CENTRO DE DOCUMENTACIÓN	98%	2%
TRÁMITES	100%	0%
ARCHIVO	0%	0%
TOTAL DAFP	100%	0%

Fuente: Encuestas Evaluación del Servicio. Abril, mayo y junio de 2012.

El 100% de los visitantes al Departamento consideraron “Bueno” el Conocimiento y Dominio del Tema que los servidores muestran al momento de prestar su servicio, lo cual en general nos refleja 0% por mejorar.

Para los meses de abril, mayo y junio de 2012. , el 100% de los visitantes de: Dirección General, Subdirección, Secretaría General, Dirección de Desarrollo Organizacional, Dirección de Empleo Público, Dirección de Control Interno, Oficina Asesora de Planeación, Oficina de Sistemas, Oficina de Control Interno y los Grupos de Meritocracia, Gestión Humana, Financiera, Administrativa, y Trámites percibieron bueno este aspecto.

CLARIDAD DEL SERVIDOR

ÁREA	CLARIDAD DEL SERVIDOR	
	II Trim. 2012	
	% Bueno	% Para mejorar
DIRECCIÓN GENERAL	100%	0%
SUBDIRECCIÓN	100%	0%
SECRETARIA GENERAL	100%	0%
DIR. DESARROLLO ORGANIZACIONAL	100%	0%
DIR. EMPLEO PUBLICO	100%	0%
DIR. CONTROL INTERNO	100%	0%

DIR. JURÍDICA	99%	1%
OF. ASESORA DE PLANEACIÓN	100%	0%
OF. DE SISTEMAS	100%	0%
OF. DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	99%	1%
OF. CONTROL INTERNO	0%	0%
MERITOCRACIA	100%	0%
GRUPO DE GESTIÓN HUMANA	100%	0%
GRUPO DE GESTIÓN FINANCIERA	100%	0%
GRUPO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA	100%	0%
CENTRO DE DOCUMENTACIÓN	98%	2%
TRÁMITES	100%	0%
ARCHIVO	0%	0%
TOTAL DAFP	100%	0%

Fuente: Encuesta de Evaluación del Servicio. Acumulado abril, mayo y junio de 2012. .

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

TIEMPO DE RESPUESTA

ÁREA	TIEMPO DE RESPUESTA	
	II Trim 2012	
	% Bueno	% Para mejorar
DIRECCIÓN GENERAL	100%	0%
SUBDIRECCIÓN	100%	0%
SECRETARIA GENERAL	100%	0%
DIR. DESARROLLO ORGANIZACIONAL	99%	1%

DIR. EMPLEO PUBLICO	100%	0%
DIR. CONTROL INTERNO	100%	0%
DIR. JURÍDICA	99%	1%
OF. ASESORA DE PLANEACIÓN	100%	0%
OF. DE SISTEMAS	100%	0%
OF. DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	99%	1%
OF. CONTROL INTERNO	0%	0%
MERITOCRACIA	99%	1%
GRUPO DE GESTIÓN HUMANA	100%	0%
GRUPO DE GESTIÓN FINANCIERA	100%	0%
GRUPO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA	100%	0%
CENTRO DE DOCUMENTACIÓN	98%	2%
TRÁMITES	100%	0%
ARCHIVO	0%	0%
TOTAL DAFP	100%	0%

Fuente: Encuesta de Evaluación del Servicio. Acumulado abril, mayo y junio de 2012. .

En cuanto al tercer tema de la Encuesta de Evaluación del Servicio, los resultados muestran que el segundo trimestre de 2012, el 100% de los clientes estiman que el tiempo de respuesta fue “Bueno”.

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

ACTITUD Y DISPOSICIÓN

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

Fuente: Encuesta de Evaluación del Servicio. Acumulado abril, mayo y junio de 2012.

Con relación a la actitud y disposición del los funcionarios, los resultados revelan que en los meses de abril, mayo, junio, el 100% de los visitantes del Departamento percibieron una buena atención.

Los usuarios consideran que las áreas con porcentajes de mejora en este aspecto son: Dirección Jurídica, (1%) y Oficina de Atención al Ciudadano (1%).

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 2012:

METODOLOGÍA:	La evaluación de la Encuesta de Verificación del Servicio se realizó de acuerdo a la información suministrada por cada una de las Áreas respecto a las Entidades y Funcionarios Capacitados por el DAFP.
TEMAS:	<ul style="list-style-type: none"> -Evaluación de Contenido, Metodología, Utilidad y Aplicabilidad de las Capacitaciones brindada por el DAFP. -Evaluación del Facilitador o Docente. -Temas de interés para recibir capacitación -Observaciones
FECHA DE APLICACIÓN:	Enero a junio de 2012
PERÍODO EVALUADO:	Segundo Trimestre de 2012
POBLACIÓN ENCUESTADA:	215 Clientes

Fuente: Encuestas Verificación del Servicio. Abril a Junio de 2012

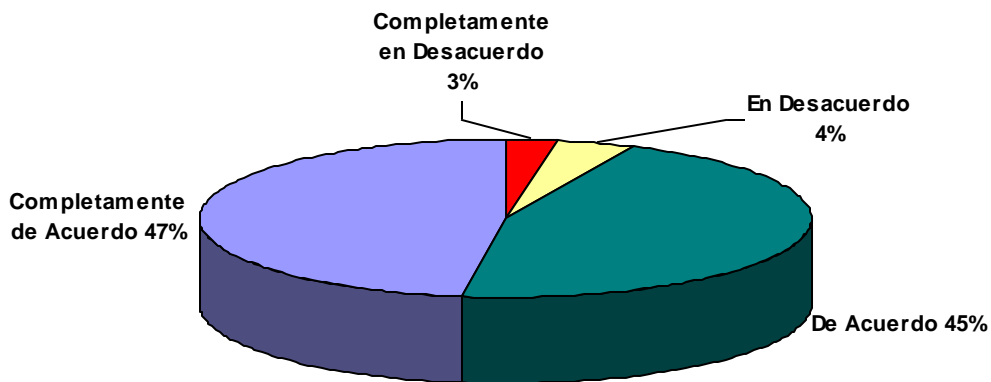
ASPECTOS EVALUADOS.

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 **47%** de los clientes respondieron estar **Completamente de Acuerdo**, el **45%** está **De Acuerdo**, el **4%** afirma estar **En Desacuerdo** y el **3%** menciona estar **Completamente en Desacuerdo**. (Ver Gráfico 1)

Gráfico 1

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

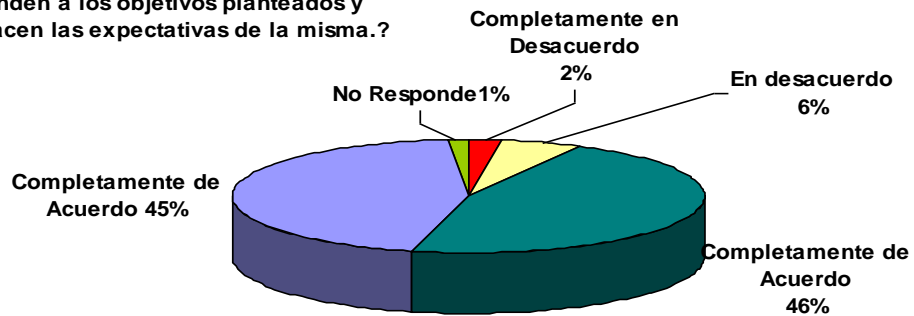


Fuente: Encuesta de Verificación del Servicio. Abril a junio 2012.

Ante la afirmación de sí los contenidos de la capacitación responden a los objetivos planteados y satisfacen las expectativas de la misma. El **45%** de los clientes estuvo **Completamente de Acuerdo**, un **46%** **De Acuerdo**, el **6%** en **Desacuerdo**, **2%** mencionó estar **Completamente en Desacuerdo**, mientras que el **1%** no respondió. (Ver Gráfico 2).

Gráfico 2

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

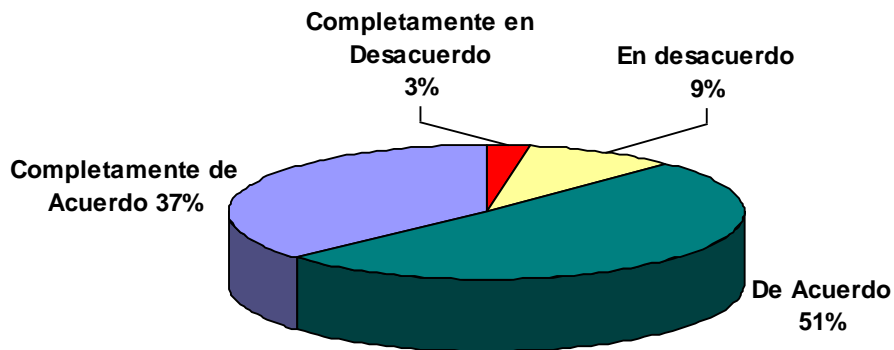


Fuente: Encuesta de Verificación del Servicio. Abril a junio 2012.

Igualmente, frente a la consulta relacionada con el nivel de profundidad de si los contenidos de la capacitación han sido adecuados, el **37%** respondió estar **Completamente de Acuerdo**, el **51%** **De Acuerdo**, el **9%** mostró estar **en Desacuerdo**, y el **3%** **Completamente en desacuerdo**.

Gráfico 3

¿El nivel de profundidad de los contenidos de la capacitación ha sido adecuado?



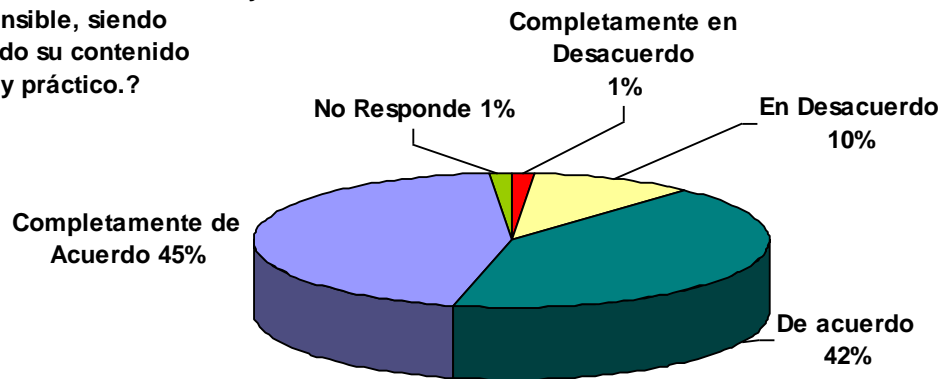
Fuente: Encuesta de Verificación del Servicio. Abril a junio 2012.

Evaluación de la Metodología

Acerca de la metodología utilizada en las capacitaciones, si estuvo estructurada de modo claro y comprensible, siendo coherente su contenido teórico y práctico, el **45%** respondió estar **Completamente de Acuerdo**, el **42%** **De Acuerdo**, el **10%** manifestó estar **en Desacuerdo**, el **1%** manifestó estar **Completamente en desacuerdo**, mientras que el **1%** **no respondió**.

Gráfico 4

¿La capacitación está estructurada de modo claro y comprensible, siendo adecuado su contenido teórico y práctico.?



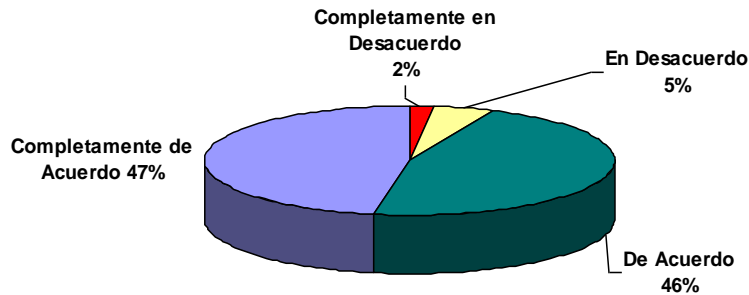
Fuente: Encuesta de Verificación del Servicio. Abril a junio 2012.

Evaluación de la Utilidad y Aplicabilidad

De acuerdo a si la capacitación le ha aportado conocimientos nuevos, cumpliendo con sus expectativas de aprendizaje, el **47%** de los clientes respondieron estar **Completamente de Acuerdo**, el **46%** está **De Acuerdo**, el **5%** afirma estar **En Desacuerdo**, y el **2%** señaló estar **Completamente en Desacuerdo** (Ver Gráfico 5).

Gráfico 5

¿La capacitación le ha aportado conocimientos nuevos cumpliendo con sus expectativas de aprendizaje?

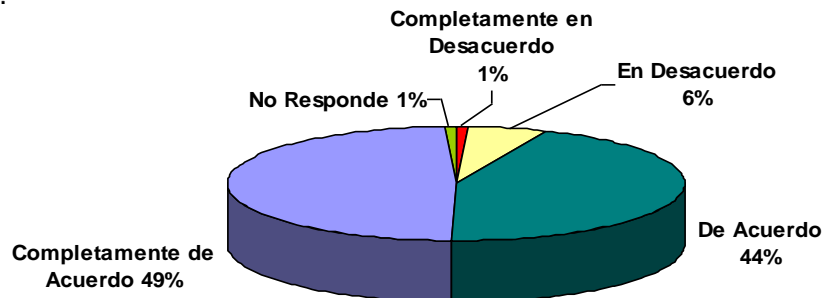


Fuente: Encuesta de Verificación del Servicio. Abril a junio 2012.

Respecto a si los conocimientos adquiridos son útiles y aplicables en el campo personal o laboral como herramienta para la mejora, el **49%** expresó estar **Completamente de Acuerdo**, el **44%** estuvo **de Acuerdo**, el **6%** respondió estar **En Desacuerdo**, mientras que el **1%** mencionó estar **Completamente en Desacuerdo**, y el **1%** no respondió. (Ver Gráfico 6).

Gráfico 6

¿Los conocimientos adquiridos son útiles y aplicables en el campo personal y/o laboral como herramienta para la mejora?



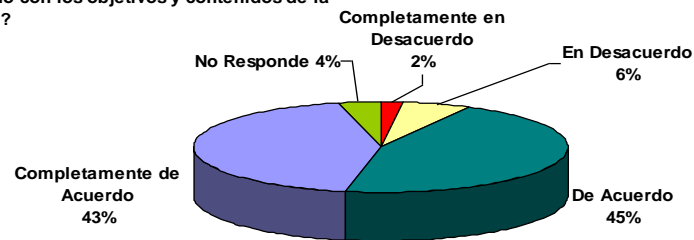
Fuente: Encuesta de Verificación del Servicio. Abril a junio 2012.

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 **43% Completamente de Acuerdo**, el **45% De Acuerdo**, el

6% afirmó estar **En Desacuerdo**, el 2% contestó estar **Completamente en Desacuerdo**, mientras que el 4% **no respondió**.

Gráfico 7

¿La capacitación le proporcionó los conocimientos y/o información planteada de acuerdo con los objetivos y contenidos de la misma?



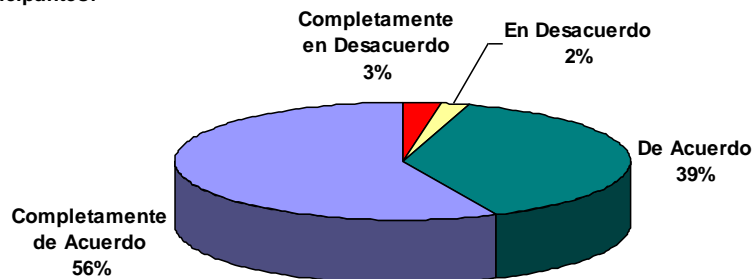
Fuente: Encuesta de Verificación del Servicio. Abril a junio 2012.

Evaluación del Facilitador o Docente

El 56% contestó estar **Completamente de Acuerdo** en que el Facilitador tuvo conocimiento de la materia, facilitando el aprendizaje de los participantes, el 15% del cliente externo respondió estar **De Acuerdo**, el 2% estuvo **En Desacuerdo** y solo el 3% afirmó estar **Completamente en Desacuerdo**.

Gráfico 8

¿El facilitador tiene dominio, conocimiento de la materia, facilitando el aprendizaje de los participantes?

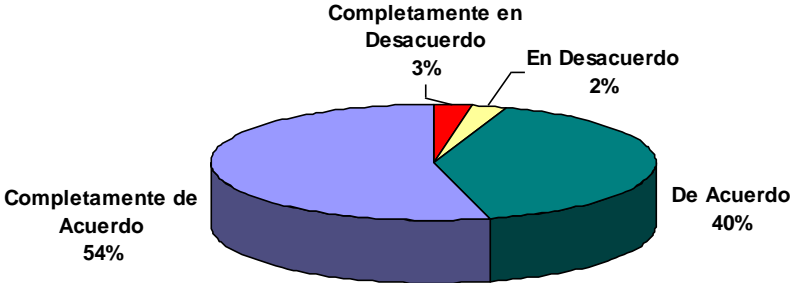


Fuente: Encuesta de Verificación del Servicio. Abril a junio 2012.

En relación con la consulta de si el Facilitador ha expuesto los temas con claridad, respondiendo adecuadamente a las inquietudes planteadas, el **54%** de los clientes expresó estar **Completamente de Acuerdo**, el **40%** del cliente externo afirmó estar **De Acuerdo**, el **2%** en **Desacuerdo** y el **3%** **Completamente en Desacuerdo** (Ver Gráfico 9)

Gráfico 9

¿El facilitador ha expuesto los temas con claridad, respondiendo adecuadamente a las inquietudes planteadas?

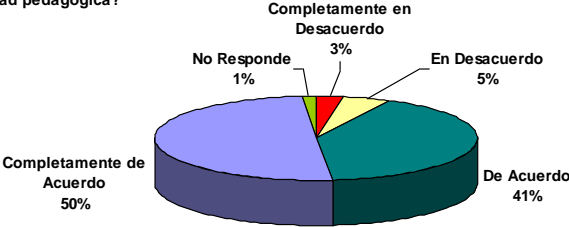


Fuente: Encuesta de Verificación del Servicio. Abril a junio 2012.

Finalmente, en la pregunta: El Facilitador ha desarrollado el curso de manera amena, participativa, mostrando capacidad pedagógica, en la cual el **50%** respondió estar **Completamente de Acuerdo**, el **41%** **De Acuerdo**, el **5%** en **Desacuerdo**, el **3%** afirmó estar **Completamente en Desacuerdo**, mientras que el **1%** **no respondió**.

Gráfico 10

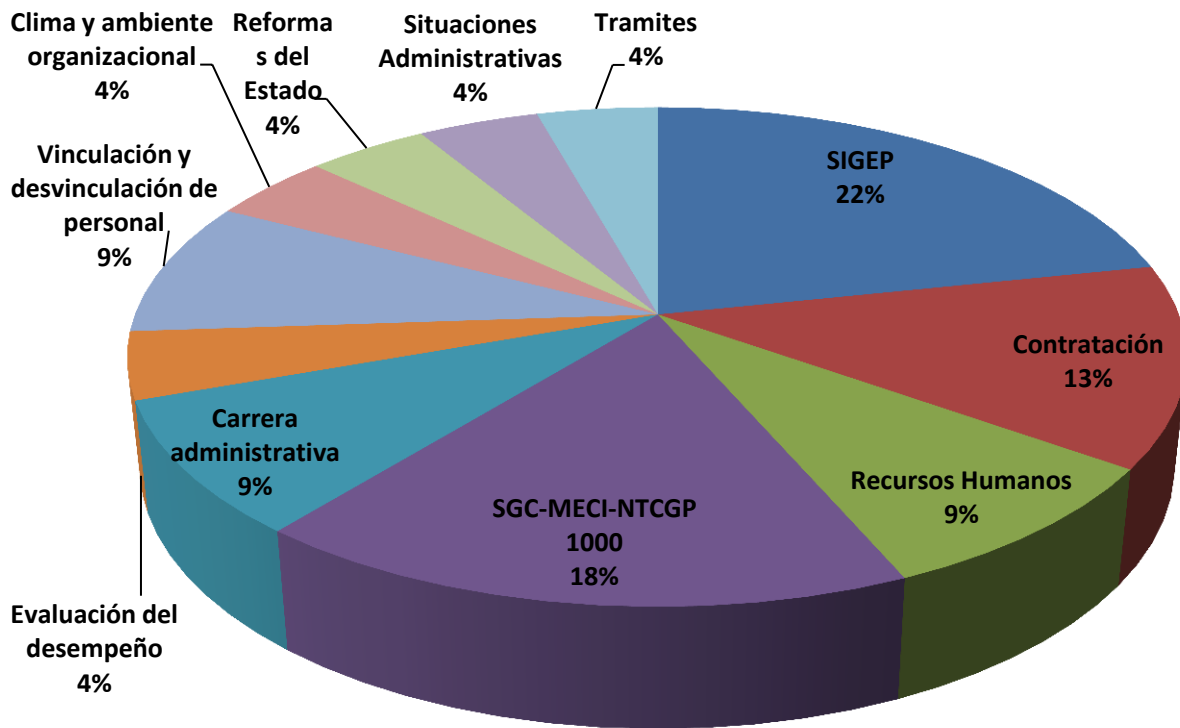
¿El facilitador ha desarrollado el curso de manera amena, participativa, mostrando capacidad pedagógica?



Fuente: Encuesta de Verificación del Servicio. Abril a junio 2012.

Temas en que a los Clientes les gustaría recibir Capacitación.

Frente a los temas que los clientes describieron como interesantes para recibir capacitación por parte del DAFP, se representan en la siguiente gráfica, teniendo en cuenta que las entidades que fueron capacitadas: Contraloría General de la República, Telebucaramanga, PONAL, CAPRECOM, INGEOMINAS, Comisión de Regulación de Comunicaciones, Migración Colombia, Ministerio de Relaciones Exteriores, Sanatorio de Agua Dios, Corporación Autónoma Regional de Santander, Instituto Tolimense de Formación Técnica Profesional, Ministerio de Hacienda y Crédito Público, Defensa Civil Colombiana, Fuerza Aérea Colombiana – DGSM, Alcaldía de Paratebueno, Defensa Civil Colombiana y Gobernación de Cauca.



Fuente: Encuesta de Verificación del Servicio. Abril a junio 2012.

Observaciones y Recomendaciones

Así como presentan agradecimientos, los clientes externos igualmente manifiestan sus observaciones, por ello, es importante resaltar los puntos considerados reiterativos a la hora de la prestación del servicio. Estos puntos al igual que en los temas de capacitación se les debe practicar un seguimiento, con el fin de aumentar cada vez más la satisfacción de nuestros clientes:

Tabla 2. Observaciones y Recomendaciones

ENTIDAD	OBSERVACIONES
PONAL	El tiempo es corto y más si se empieza tarde. Solicito respetuosamente iniciar a la hora indicada.
	Por favor coordinar unidas a las entidades para ser más práctico el taller.
INGEOMINAS	Si fuera posible una capacitación en la entidad para oficina de contratación.
INPEC	Tener un tutorial.
Sanatorio de Agua Dios	Muy Importante de Informar.
	Que el sitio donde se de la charla sea adecuado y se visualice mejor.
	El sitio donde dicten la charla sea el adecuado y se pueda visualizar mejor.
	Faltó puntualidad y logística.
	Mal preparado, empezó tarde, la logística pésima a raíz de eso el conferencista no rindió.
	Que cada uno lo practicamos. Se necesita otro refuerzo.
	Evaluación de Desempeño.
	No saber manejar computador.
	El sitio de la capacitación.
	Un documento privado se convierte un documento público.
	Auditorio muy poco ventilado.
¿Las personas no tienen los medios que hacen?	

	No está hecha para todos los niveles.
	Muy poco tiempo para la capacitación. Debería hacerse un taller práctico.
	Siempre seremos mejores cuando se nos capacita.
	Ojala se repita.
Fuerza Aérea Colombiana - DGSM	Muy Bien.
Defensa Civil Colombiana	Felicito al instructor, presenta dominio y disposición.
Alcaldía de Paratebueno	Que se realicen las capacitaciones a partir de las 10:00 am. Entidad apartada de Bogotá.
	Sugiero que las capacitaciones no sean programadas tan temprano, venimos de lejos.
Defensa Civil Colombiana	Me parece importante hacer la práctica con la teoría en el tiempo.
Gobernación de Cauca	La capacitación fue de excelente nivel y debe efectuarse con periodicidad.
	Muy claro en su exposición, corto el tiempo.
	Excelente capacitación, excelente manejo del tema.
	Muchas gracias.
	Gracias por el acompañamiento
Universidad Pedagógica Tecnológica de Colombia	Personalizada

Fuente: Encuesta de Verificación del Servicio. Abril a junio 2012.

5.1.2. ENCUESTA DEL CLIENTE INTERNO

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

FICHA TÉCNICA

METODOLOGÍA:	La Encuesta del Cliente Interno se encuentra disponible de manera permanente en el SIGEP (www.sigep.gov.co/encuestas) para su diligenciamiento por parte de los servidores de todas las áreas del Departamento después de solicitar un servicio.
TEMAS:	Actitud y Disposición, Puntualidad y Satisfacción Cliente Interno.
FECHA DE APLICACIÓN:	7 de febrero al 31 de julio de 2012
PERIODO EVALUADO:	7 de febrero al 31 de julio de 2012 Fecha de reporte: Febrero 1 de 2012
POBLACIÓN ENCUESTADA:	80 Funcionarios

Fuente: SIGEP- Encuesta de Cliente Interno DAFP. Febrero a Julio de 2012.

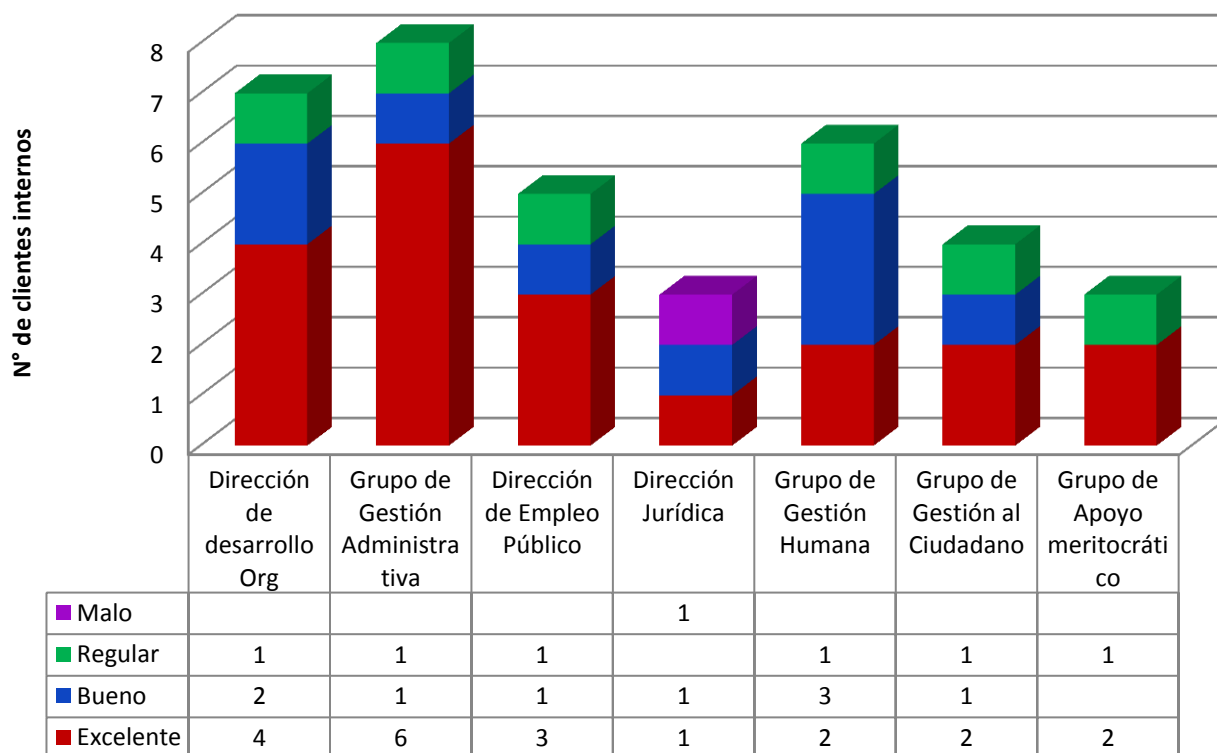
Puntualidad

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

Mes/Dependencia	Puntualidad				Total Actitud y Disposición
	Excelente	Buena	Regular	Mala	
Febrero 2012	13	7	6	1	27
Subdirección	1				1
Secretaría General	1				1
Dirección de Empleo Público	1	1			2
Dirección de Desarrollo Organizacional		1	1		2
Dirección Jurídica		1		1	2
Grupo Sistema Único de Información de Trámites - SUIT		1			1
Grupo de Apoyo Meritocrático			1		1
Grupo de Gestión Humana*	1	1	3		5
Grupo de Gestión Financiera	2				2
Grupo de Gestión al Ciudadano	1				1
Grupo de Gestión Administrativa*	3		1		4
Grupo de Gestión Documental	1				1
Oficina Asesora de Planeación	1	2			3
Oficina de Sistemas	1				1
Marzo 2012	0	1	0	0	1
Oficina de Sistemas		1			1
Abril 2012	5	3	0	0	8
Secretaría General	1				1
Grupo de Gestión Administrativa	1				1
Oficina Asesora de Planeación	1				1
Dirección de Empleo Público		1			1
Dirección de Desarrollo Organizacional		1			1
Dirección Jurídica		1			1
Grupo de Gestión Humana	1				1
Grupo de Gestión al Ciudadano	1				1
Mayo 2012	0	2	1	0	3
Grupo de Gestión Humana		1			1
Grupo de Gestión Administrativa		1	1		2
Junio 2012	2	0	0	0	2
Oficina Asesora de Planeación	1				1
Oficina de Control Interno	1				1
Julio 2012	27	9	3	0	39
Secretaría General	1				1
Oficina Asesora de Planeación	5	1			6
Oficina de Control Interno	3				3
Dirección de Empleo Público*	1	1	1		3
Dirección de Desarrollo Organizacional*	2	1	1		4
Dirección Jurídica	2	2			4
Dirección General	2				2
Grupo de Apoyo Meritocrático	2				2
Grupo de Gestión Humana	3				3
Grupo de Gestión Documental	2		1		3
Oficina de Sistemas	1				1
Dirección de Control Interno		2			2
Grupo Sistema Único de Información de Trámites - SUIT		1			1
Grupo de Gestión al Ciudadano	1				1
Subdirección		1			1
Grupo de Gestión Financiera	1				1
Grupo de Gestión Administrativa	1				1
Total general	47	22	10	1	80

Fuente: SIGEP- Encuesta de Cliente Interno DAFP. Febrero a Julio de 2012.

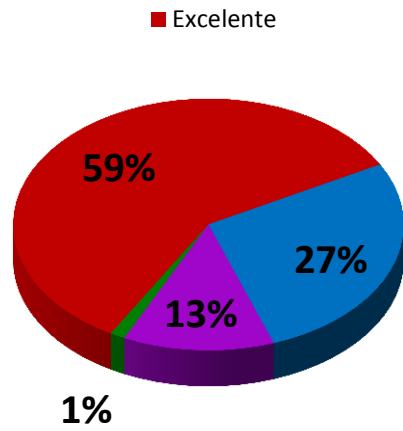
En los meses de Febrero, Mayo y Julio, cinco de las áreas evaluadas Dirección de Desarrollo Organizacional, Grupo de Apoyo Meritocrático, Grupo de Gestión Administrativa, Dirección de Empleo Público y Gestión Documental reportan un usuario para el cual el tiempo de repuesta fue percibido como regular. Y el Grupo de Gestión Humana reporta tres usuarios para los cuales el tiempo de respuesta fue regular.



Fuente: SIGEP- Encuesta de Cliente Interno DAFP. Febrero a Julio de 2012.

En términos generales, los resultados de la encuesta, muestran una buena calificación en cuanto a la oportunidad en la prestación del servicio de las áreas evaluadas. Sin embargo, el área que refleja una mala calificación respecto a la puntualidad fue en febrero de 2012, la Dirección Jurídica con un usuario.

A continuación, se muestra en la gráfica la composición porcentual correspondiente a cada uno de los elementos de la evaluación de puntualidad entre el mes de febrero y julio de 2012.



Fuente: SIGEP- Encuesta de Cliente Interno DAFP. Febrero a Julio de 2012.

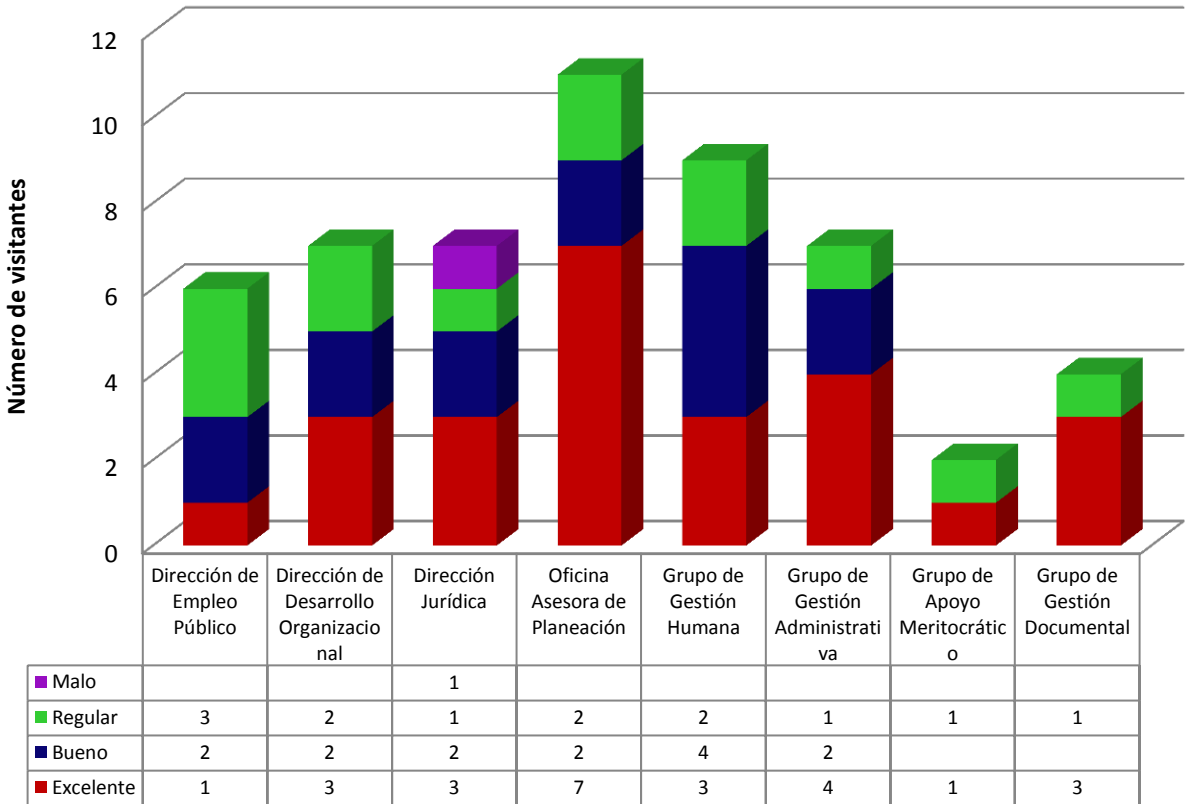
Satisfacción de los clientes internos

Mes/Dependencia	Satisfacción				Total Actitud y Disposición
	Excelente	Bueno	Regular	Malo	
Febrero 2012	12	7	7	1	27
Subdirección	1				1
Secretaria General	1				1
Dirección de Empleo Público		1	1		2
Dirección de Desarrollo Organizacional	1	1			2
Dirección Jurídica	1			1	2
Grupo Sistema Único de Información de Trámites - SUIT		1			1
Grupo de Apoyo Meritocrático			1		1
Grupo de Gestión Humana*	1	2	2		5
Grupo de Gestión Financiera	1	1			2
Grupo de Gestión al Ciudadano	1				1
Grupo de Gestión Administrativa*	2	1	1		4
Grupo de Gestión Documental	1				1
Oficina Asesora de Planeación	1		2		3
Oficina de Sistemas	1				1
Marzo 2012	0	1	0	0	1
Oficina de Sistemas		1			1
Abril 2012	3	2	3	0	8
Secretaria General	1				1
Grupo de Gestión Administrativa	1				1
Oficina Asesora de Planeación	1				1
Dirección de Empleo Público			1		1
Dirección de Desarrollo Organizacional			1		1
Dirección Jurídica			1		1
Grupo de Gestión Humana		1			1
Grupo de Gestión al Ciudadano		1			1
Mayo 2012	0	2	0	1	3
Grupo de Gestión Humana		1			1
Grupo de Gestión Administrativa		1		1	2
Junio 2012	0	2	0	0	2
Oficina Asesora de Planeación		1			1
Oficina de Control Interno		1			1
Julio 2012	25	11	3	0	39
Secretaria General	1	1			2
Oficina Asesora de Planeación	5	1			6
Oficina de Control Interno	2	1			3
Dirección de Empleo Público*	1	1	1		3
Dirección de Desarrollo Organizacional*	2	1	1		4
Dirección Jurídica	2	2			4
Dirección General	2				2
Grupo de Apoyo Meritocrático	1				1
Grupo de Gestión Humana	2				2
Grupo de Gestión Documental	2		1		3
Oficina de Sistemas	1				1
Dirección de Control Interno		2			2
Grupo Sistema Único de Información de Trámites - SUIT		1			1
Grupo de Gestión al Ciudadano	2				2
Subdirección		1			1
Grupo de Gestión Financiera	1				1
Grupo de Gestión Administrativa	1				1
Total general	40	25	13	2	80

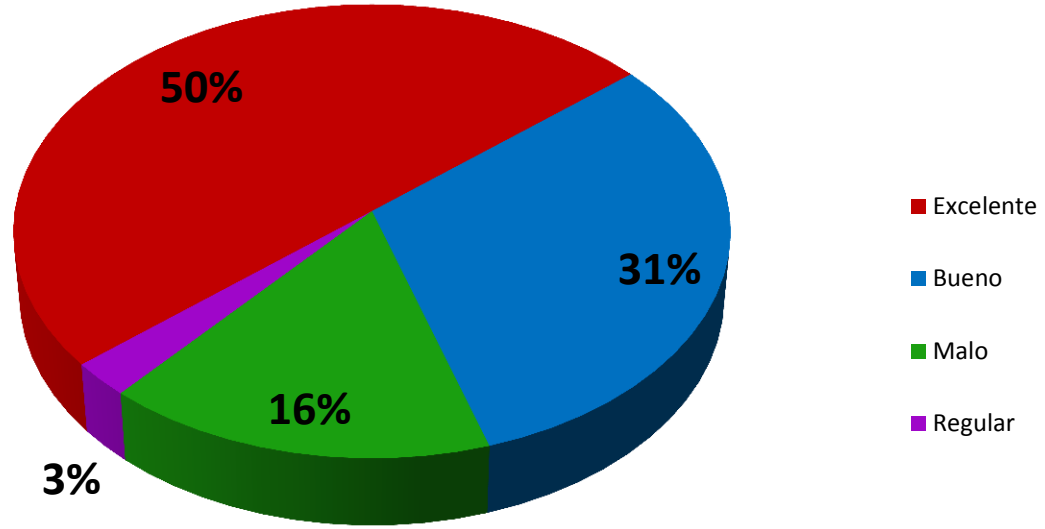
Fuente: SIGEP- Encuesta de Cliente Interno DAFF. Febrero a Julio de 2012.

Los funcionarios encuestados en general, para los meses evaluados manifiestan satisfacción con la respuesta dada a sus requerimientos en las áreas del Departamento, las cuales para esta muestra representan el 81.25% de la Entidad cifra producto de la satisfacción excelente y buena de los usuarios internos.

Sin embargo como se puede observar en la siguiente gráfica se puede observar que las áreas de Dirección de Empleo Público, Dirección de Desarrollo Organizacional, Oficina Asesora de Planeación, Grupo de Gestión Humana, Grupo de Gestión Administrativa, Grupo de Apoyo Meritocrático, Grupo de Gestión Documental y la Dirección Jurídica con una evaluación mala en relación con la satisfacción.



A continuación, se muestra en la gráfica la composición porcentual correspondiente a cada uno de los componentes de la evaluación de satisfacción, entre el mes de febrero y julio de 2012.



Fuente: SIGEP- Encuesta de Cliente Interno DAFP. Febrero a Julio de 2012.

En aras de la mejora continua, la Dirección de Empleo Público, Dirección de Desarrollo Organizacional, Oficina Asesora de Planeación, Grupo de Gestión Humana, Grupo de Gestión Administrativa, Grupo de Apoyo Meritocrático, Grupo de Gestión Documental y la Dirección Jurídica se ven convocadas a plantear estrategias para incrementar la satisfacción de sus clientes internos y disminuir el porcentaje de usuarios internos que califican el servicio como regular y malo.

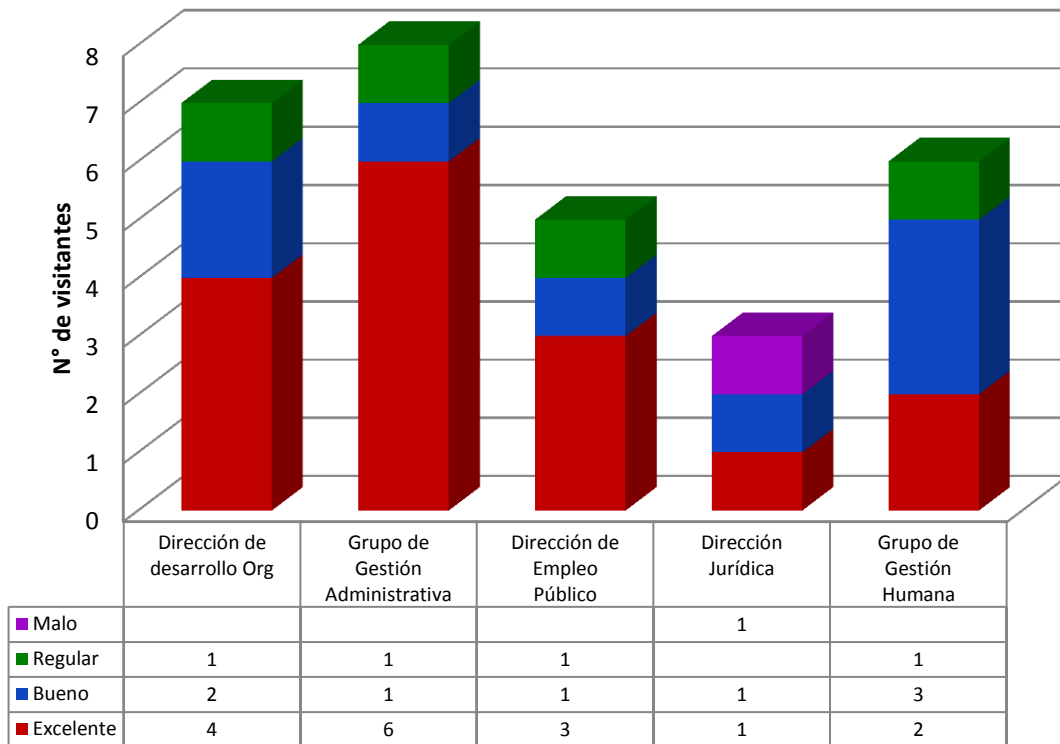
Actitud y Disposición de las personas que brindan el servicio

Para el periodo comprendido entre Febrero a Julio de 2012, la mayor parte de las áreas están bien calificadas y se observa la buena actitud de todos los servidores de la Entidad, percibida por el cliente interno.

Sin embargo, las áreas calificadas en las opciones de regular y malo, son respectivamente: la Dirección de Empleo Público, la Dirección Jurídica, Grupo de Apoyo Meritocrático, Grupo de Gestión Humana, Grupo de Atención al Ciudadano, Grupo de Gestión Administrativa, Dirección de Desarrollo Organizacional y Grupo de Gestión Documental. Las cuales representan una calificación regular y mala de un 7.2% del total de los clientes internos.

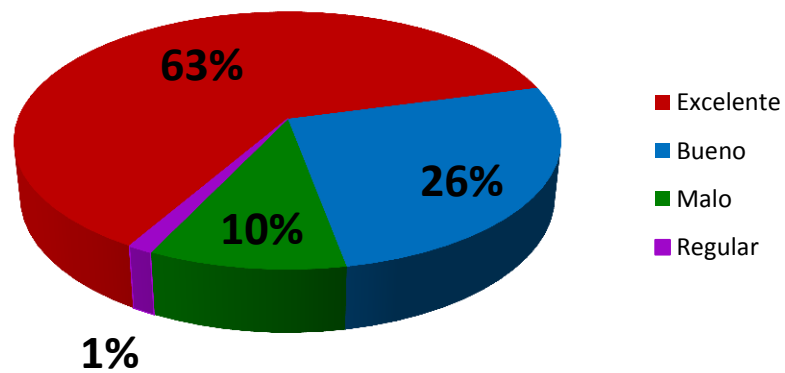
Mes/Dependencia	Actitud y Disposición				Total Actitud y Disposición
	Excelente	Bueno	Regular	Malo	
Febrero 2012	10	12	4	1	27
Subdirección	1				1
Secretaria General		1			1
Dirección de Empleo Público		1	1		2
Dirección de Desarrollo Organizacional		2			2
Dirección Jurídica		1		1	2
Grupo Sistema Único de Información de Trámites - SUIT		1			1
Grupo de Apoyo Meritocrático			1		1
Grupo de Gestión Humana*	1	3	1		5
Grupo de Gestión Financiera	2				2
Grupo de Gestión al Ciudadano			1		1
Grupo de Gestión Administrativa*	3	1			4
Grupo de Gestión Documental	1				1
Oficina Asesora de Planeación	1	2			3
Oficina de Sistemas	1				1
Marzo 2012	0	1	0	0	1
Oficina de Sistemas		1			1
Abril 2012	7	1	0	0	8
Secretaria General	1				1
Grupo de Gestión Administrativa	1				1
Oficina Asesora de Planeación	1				1
Dirección de Empleo Público	1				1
Dirección de Desarrollo Organizacional	1				1
Dirección Jurídica	1				1
Grupo de Gestión Humana	1				1
Grupo de Gestión al Ciudadano		1			1
Mayo 2012	2	0	1	0	3
Grupo de Gestión Humana	1				1
Grupo de Gestión Administrativa	1		1		2
Junio 2012	2	0	0	0	2
Oficina Asesora de Planeación	1				1
Oficina de Control Interno	1				1
Julio 2012	29	7	3	0	39
Secretaria General		1			1
Oficina Asesora de Planeación	5	1			6
Oficina de Control Interno	2	1			3
Dirección de Empleo Público*	2		1		3
Dirección de Desarrollo Organizacional*	3		1		4
Dirección Jurídica	2	2			4
Dirección General	2				2
Grupo de Apoyo Meritocrático	2				2
Grupo de Gestión Humana	2				2
Grupo de Gestión Documental	2		1		3
Oficina de Sistemas	1				1
Dirección de Control Interno	1	1			2
Grupo Sistema Único de Información de	1				1
Grupo de Gestión al Ciudadano	2				2
Subdirección		1			1
Grupo de Gestión Financiera	1				1
Grupo de Gestión Administrativa	1				1
Total general	50	21	8	1	80

Fuente: SIGEP- Encuesta de Cliente Interno DAFP. Febrero a Julio de 2012.



Fuente: SIGEP- Encuesta de Cliente Interno DAFP. Febrero a Julio de 2012.

En este sentido, se presenta en el siguiente gráfico la composición porcentual de las calificaciones dadas a todo el Departamento, desagregando los criterios cualitativos: excelente, bueno, malo y regular.



Fuente: SIGEP- Encuesta de Cliente Interno DAFP. Febrero a Julio de 2012.

OBSERVACIONES ENCUESTA CLIENTE INTERNO	
Febrero 2012	
Subdirección	La Subdirección tiene un gran compromiso con la atención a todas las áreas.
Secretaría General	Se destaca la oportunidad y compromiso de la Secretaría General para cumplir todos los compromisos internos.
Dirección de Empleo Público	La aptitud de algunos servidores es de arrogancia Algunas personas de la Dirección subvalora y descalifica las tareas de las otras áreas, se tiene la percepción de que en esta Dirección se cree que lo único valioso es lo que allí se realiza.
Dirección de Desarrollo Organizacional	La información es clara. Algunos servidores de la Dirección no tienen disposición para atender al cliente interno.
Dirección Jurídica	Para comenzar a esta encuesta le falta algo muy importante que es el servicio vía telefónica, la Dirección Jurídica tiene un excelente jefe pero lamentable su equipo esta grave tiene un pésimo servicio al teléfono no contestan ninguna extensión prefieren descolgar los teléfonos y no es por falta de extensiones porque siempre timbran y nadie contesta Buena disposición de la jefe y los demás servidores del área
Grupo Sistema Único de Información de Trámites - SUIT	Hay disposición por parte del Grupo para entregar información, pero se observa que tienen mucha carga de trabajo que en ocasiones les impide cumplir con reportes internos de información.
Grupo de Apoyo Meritocrático	El poco tiempo del que disponen los miembros del grupo, no permiten una adecuada interacción con el cliente.
Oficina Asesora de Planeación	Demasiados pasos para realizar ajustes en el SGC Continuar con la actitud y disposición y fortalecer el acompañamiento a los procesos.
Oficina de Sistemas	Se observa un mejoramiento sustancial en la prestación del help desk.
Grupo de Gestión Humana	Se cometen muchos errores en la nómina y cuando se hacen los reclamos se asumen con poco A veces es necesario reiterar solicitudes de información a esta área. Buena disposición de los servidores Blanquita es muy cordial y servicial
Grupo de Gestión Financiera	Ha mejorado mucho la atención al cliente interno en el área financiera. El servicio al cliente interno ha mejorado notoriamente
Grupo de Gestión al Ciudadano	El coordinador del Grupo es una persona muy dispuesta y servicial; no todos los miembros de este grupo son así.
Grupo de Gestión Administrativa	Todo el grupo es servicial y atento con los requerimientos de las otras áreas. El señor Ezequiel es muy amable Todo el grupo es servicial y atento con los requerimientos de las otras áreas. El señor Ezequiel es muy amable Hace como 2 semanas, las canecas además de estar repletas de basura estuvieron generando mal olor. El servicio de la recepción, porteros, vigilantes además de amable es oportuna.
Grupo de Gestión Documental	Se nota diligencia en la atención por parte de la Coordinadora del Grupo.
Marzo 2012	
Oficina de Sistemas	N/A
Abril 2012	
Secretaría General	No tengo sugerencias por ahora.
Dirección de Empleo Público	Mejorar proceso de aseguramiento de la calidad de la información.
Dirección de Desarrollo Organizacional	Trabajar en el aseguramiento de la calidad de la información.
Dirección Jurídica	Mejorar el proceso de aseguramiento de la calidad de la información.
Oficina Asesora de Planeación	No tengo sugerencias
Grupo de Gestión Administrativa	No tengo sugerencias
Grupo de Gestión Humana	ok.
Grupo de Gestión al Ciudadano	Mejorar el proceso de aseguramiento de la calidad de la información suministrada.

Mayo 2012
Grupo de Gestión Humana
Una felicitación específicamente a la funcionaria Gisela Mora, quien muy amablemente me suministró la información que está a su alcance y que yo requería respecto a las comisiones de estudios, lo cual lo hizo con toda disponibilidad y amabilidad.
Grupo de Gestión Administrativa
Muy bien por las personas de la oficina de Fotocopiado, don Ezequiel y los conductores, son muy amables y prestos a atender ágilmente.
Por nsíma vez se acabó el jabón del baño y la respuesta del personal del aseo es "dígame a don Ezequiel", quien es muy amable, pero igual al parecer no tiene la solución inmediata porque debe dar o solicitar instrucciones. Este caso es repetitivo, por favor requerimos atención a este aspecto del higiene ya que por ej. hoy no encontré en dos pisos y el resto estaban con llave. Gracias
Junio 2012
Oficina Asesora de Planeación
Ninguna
Oficina de Control Interno
Que se realicen talleres y visitas relámpago mas seguido.
Julio 2012
Dirección General
El servicio es excelente cordial, amable y conciso.
Que siga con el mismo animo.
Subdirección
Gracias
Secretaría General
Buena actitud y conocimiento de los temas tratados. La Secretaria General da un parte de tranquilidad.
Buen servicio
Dirección de Empleo Público
La atención fue inmediata, de manera amable y la información suministrada fue clara.
No todos saben lo que hacen los otros compañeros
Continuar con esa actitud
Dirección de Desarrollo Organizacional
Felicitaciones la atención fue inmediata, amable y la información fué clara.
No tengo
Muy eficiente.
Continuar con esa actitud
Dirección Jurídica
Una apreciación: la atención fue inmediata, amable y clara.
Que todos los funcionarios contesten el teléfono porque siempre contestan los mismos y cuando
No tengo
Continuar con esa actitud

Julio 2012

Dirección de Control Interno

La única observación es la atención vía telefónica es muy complicada cuando no está la persona donde está ubicado el teléfono nadie contesta

Continuar con esa actitud

Grupo Sistema Único de Información de Trámites - SUIT

Mantener la actitud de servicio

Oficina Asesora de Planeación

Se presentaron interrupciones que no fueron responsabilidad de las personas del área.

Considero que es fundamental la buena comunicación para tener información confiable y

No tengo observaciones

La Capacitación Cumplió con los Objetivos

Se presentó de manera clara una vista del sistema de calidad orientada a como llevamos a cabo el proceso como parte de la labor diaria y los elementos que siempre debemos tener presente.

Atención inmediata y respuesta amable y efectiva

Oficina de Control Interno

Se cuenta con la buena actitud de los funcionarios frente a los temas

El servidor que atendió la inquietud mostró una muy buena actitud en dar una respuesta acertada.

La Oficina de Control Interno se caracteriza por la eficiencia, responsabilidad y buen criterio.

Oficina de Sistemas

Tenemos solución inmediata

Grupo de Apoyo Meritocrático

Muy bueno

Muy eficiente.

Grupo de Gestión Humana

El equipo de Gestión Humana me parece muy diligente, siempre están atentos y dispuestos a

Blanquita es una excelente servidora

no aplica

Grupo de Gestión Documental

La señora María Gilma, no tiene la disponibilidad ni la voluntad de apoyo sería bueno que le dieran una charla sobre las relaciones con sus compañeros

Este grupo está siempre dispuesto a colaborar y apoyar al departamento, brindando un excelente servicio.

sonreír

Grupo de Gestión al Ciudadano

Excelente servicio de la mesa de ayuda, el coordinador y Martha Vega, así como de Gabriela y Julio César

contestar a tiempo los teléfonos.

Grupo de Gestión Financiera

sonreír.

Grupo de Gestión Administrativa

sugiero más ventilación en el área

TIPO DE SERVICIO	
Febrero de 2012	
Secretaría General	Entrega oportuna de información para el seguimiento y evaluación de la gestión.}
Subdirección	Entrega oportuna de información para el seguimiento y evaluación de la gestión.
Dirección de Empleo Público	Suministro de información
Dirección de Desarrollo Organizacional	Suministro de información.
Dirección Jurídica	Suministro de información.
Grupo Sistema Único de Información de Trámites - SUIT	Suministro de información.
Oficina Asesora de Planeación	Entrega oportuna de información para el seguimiento y evaluación de la gestión. Orientación y asesoría del sistema de gestión (Calidad - MECI)
Oficina de Sistemas	Solicitud de informes.
Grupo de Apoyo Meritocrático	Solicitud de Información
Grupo de Gestión Administrativa	Suministro de información (Solicitud de Informes). Fotocopiado (argollado) y préstamo de salas. Servicios de Aseo y Cafetería. Servicio de Recepción y vigilancia.
Grupo de Gestión Humana	Suministro de información (Solicitud de informes). Generación de alguna certificación de tipo laboral o de bienestar social. Nómina
Grupo de Gestión Financiera	Solicitud de información y soportes.
Grupo de Gestión al Ciudadano	Suministro de información (Solicitud de Informes).
Grupo de Gestión Documental	Solicitud de información
Marzo de 2012	
Oficina de Sistemas	Absolución de consultas relacionadas con las funciones del área.

Abril de 2012
Secretaría General
Suministro de información.
Dirección de Desarrollo Organizacional
Suministro de información.
Dirección Jurídica
Asesoría respecto asuntos jurídicos de la entidad.
Oficina de Sistemas
Dirección de Empleo Público
Suministro de información
Oficina Asesora de Planeación
Proyectos de inversión y funcionamiento que se adelanten al interior de la entidad.
Grupo de Gestión al Ciudadano
Suministro de información (Solicitud de Informes).
Grupo de Gestión Administrativa
Caja menor.
Grupo de Gestión Humana
Generación de alguna certificación de tipo laboral o de bienestar social.
Mayo de 2012
Grupo de Gestión Administrativa
Fotocopiado (argollado) y préstamo de salas.
Servicios de Aseo y Cafetería.
Grupo de Gestión Humana
Comisiones en el interior del país y al exterior.
Junio de 2012
Oficina Asesora de Planeación
Orientación y asesoría del sistema de gestión (Calidad - MECI)
Oficina de Control Interno
Proceso de auditoría y control interno dentro del Departamento.
Julio de 2012
Dirección General
Atención personalizada
Suministro de información.
Secretaría General
Gestión de los programas y actividades en materia de gestión humana del DAFP.
Subdirección
Entrega oportuna de información para el seguimiento y evaluación de la gestión.
Dirección de Empleo Público
Suministro de información
Dirección de Desarrollo Organizacional
Suministro de información.
Dirección Jurídica
Suministro de información.
Asesoría en cuanto a las normas jurídicas, jurisprudencia, doctrina, procedimientos y demás
Asesoría respecto asuntos jurídicos de la entidad.

Julio de 2012
Dirección de Control Interno
Suministro de información.
Grupo Sistema Único de Información de Trámites - SUIT
Suministro de información.
Grupo de Apoyo Meritocrático
Absolución de consultas relacionadas con las funciones del área.
Solicitud de Información
Oficina Asesora de Planeación
Orientación y asesoría del sistema de gestión (Calidad - MECI)
Absolución de consultas relacionadas con las funciones del área
Oficina de Control Interno
Planes de mejoramiento.
Entrega oportuna de información para el seguimiento y evaluación de la gestión.
Absolución de consultas relacionadas con las funciones del área.
Oficina de Sistemas
Absolución de consultas relacionadas con las funciones del área.
Grupo de Gestión Administrativa
Caja menor.
Grupo de Gestión Humana
Acompañamiento en la gestión del Plan de Capacitación y Formación de los integrantes del DAFP,
Generación de alguna certificación de tipo laboral o de bienestar social.
Servicio de bienestar y salud ocupacional.
Grupo de Gestión Financiera
Pagos (Nómina - Contratistas)
Grupo de Gestión al Ciudadano
Absolución de consultas relacionadas con las funciones del área.
Solicitud de documentos al centro de documentación.
Grupo de Gestión Documental
Correspondencia
Atención de consultas de información, documentos y registros del archivo central del DAFP.
Solicitud de información.

5.1.3. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Encuesta De Evaluación Del Servicio

- Teniendo en cuenta los buenos resultados arrojados por esta encuesta, es pertinente felicitar al personal del Departamento que contribuyó para llegar a un 100% en los cuatro componentes: Conocimiento y Dominio del Tema Claridad del Servidor, Tiempo de Respuesta, Actitud y Disposición. Lo cual implica un mayor compromiso en pro del sostenimiento de la cultura de mejoramiento continuo, ofreciendo un servicio de calidad a nuestros usuarios.

Encuesta de Verificación del Servicio

- Para el presente informe los usuarios capacitados del Sanatorio Agua de Dios en las observaciones comentan que es importante tener instalaciones, equipos, logística adecuadas para realizar las capacitaciones.
- También es relevante tener más tiempo para las capacitaciones ya que hay algunos temas que requieren por su complejidad ser profundizados, como lo comentaron los clientes capacitados en la Gobernación del Cauca.
- Finalmente los clientes capacitados de Ponal escriben en las observaciones de la capacitación que esta debe iniciar a la hora indicada.

Encuesta del Cliente Interno

- 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 incentivar el uso, utilización y reporte de información de la Encuesta, en el aplicativo SIGEP.
- Para el corte del presente informe, todas las áreas presentan evaluación en la Encuesta de Cliente Interno.
- 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.
- Comparado los resultados de la Encuesta del Cliente Interno se observa que para el presente trimestre han aumentado el número de usuarios que califican el servicio como malo y regular, por lo tanto se recomienda a los Jefes de Proceso que identifiquen las causas de las fallas para implementar acciones correctivas.