



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

**PROSPERIDAD
PARA TODOS**

INFORME DE GESTIÓN

Tercer Trimestre de 2013

Oficina Asesora de Planeación
Octubre de 2013

TABLA DE CONTENIDO

1. EJECUCIÓN INSTITUCIONAL	4
1.1. AVANCE METAS SISTEMA DE SEGUIMIENTO A METAS GUBERNAMENTALES	4
1.2 EJECUCIÓN PRESUPUESTAL	11
1.3 AVANCE PROYECTOS DE INVERSIÓN	11
2. EJECUCIÓN PLAN DE ACCIÓN	17
2.1 EJECUCIÓN GENERAL	17
2.2 EJECUCIÓN POR ÁREAS	19
3. AVANCES SISTEMA DE GESTIÓN	33
3.1 DESEMPEÑO DE LOS PROCESOS	33
3.2 MEDICIÓN DE LOS INDICADORES	36
4. PERCEPCIÓN DEL CLIENTE	45
4.1 ENCUESTA DE EVALUACION DEL SERVICIO	45
4.2 ENCUESTA DE CLIENTE INTERNO	50
4.3 ENCUESTA DE VERIFICACIÓN DEL SERVICIO	52
5. INFORME QUEJAS Y RECLAMOS TERCER TRIMESTRE DE 2013	70
5.1 AREAS VRS RECLAMOS QUE PROSPERARON	70
5.2 ANÁLISIS DE LAS CAUSAS DE LOS RECLAMOS	71
5.3 RECLAMOS QUE PROSPERARON DURANTE EL TERCER TRIMESTRE DE 2013: CAUSA	71
5.4 ACCIONES Y GESTIÓN DEL GRUPO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	71

INTRODUCCIÓN

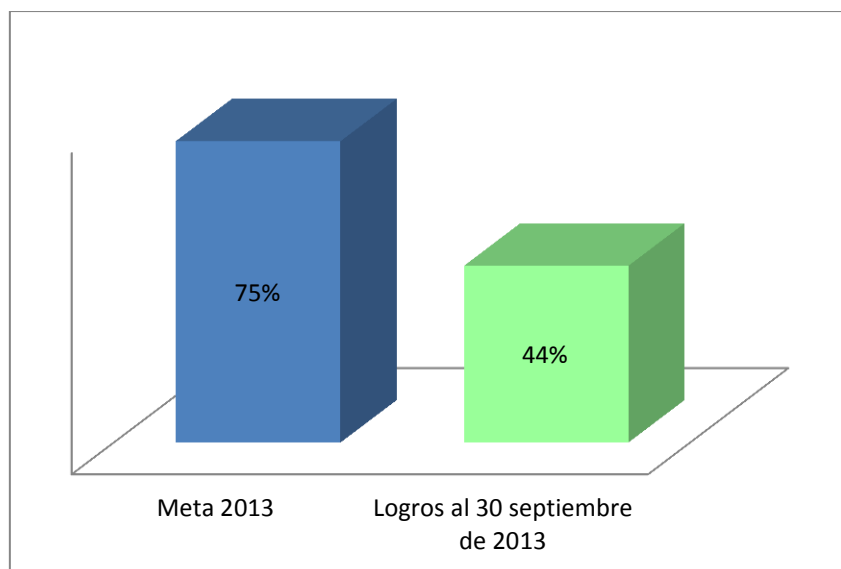
El Departamento Administrativo de la Función Pública, presenta la gestión realizada en el trimestre de julio a septiembre de 2013, a través de la ejecución de los proyectos y las metas propuestas en la planeación institucional por cada una de las dependencias

El informe contiene 4 capítulos. El primero incluye la **Ejecución Institucional** que se refleja en los avances de las metas del Sistema de Seguimiento a las Metas Gubernamentales - SISMEG, en la ejecución presupuestal y en los avances de los proyectos de inversión; el segundo capítulo contiene **el Plan de Acción** para cada una de las áreas de Departamento; el tercer capítulo hace referencia al resultado de la mejora y los avances de los 12 procesos en el **Sistema de Gestión**; el cuarto capítulo contiene el análisis de la **Percepción del Cliente** interno y externo durante el trimestre, el capítulo quinto informe quejas y reclamos tercer trimestre.

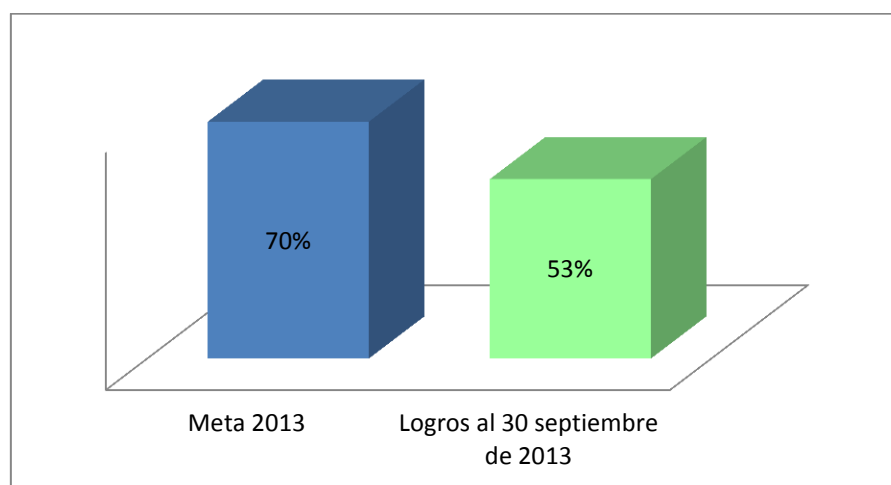
1. EJECUCIÓN INSTITUCIONAL

1.1 AVANCE METAS SISTEMA DE SEGUIMIENTO A METAS GUBERNAMENTALES – SISMEG

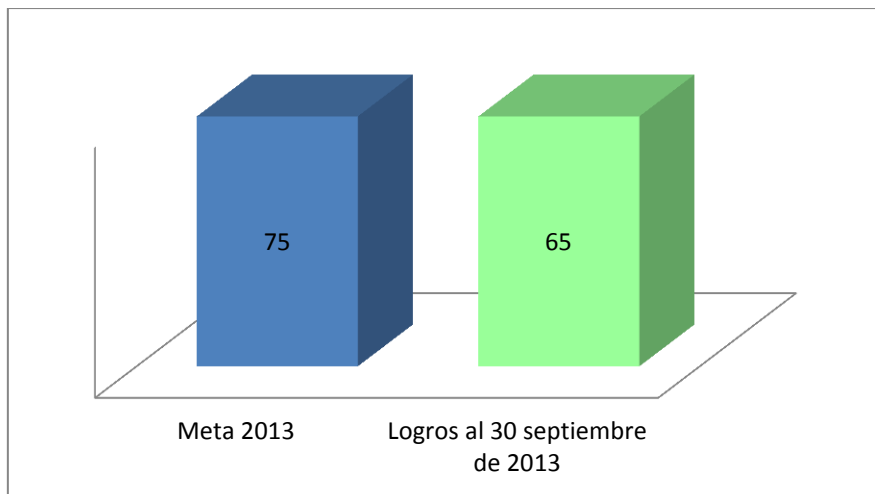
ASESORIA PARA EL INGRESO DE INFORMACION AL SIGEP



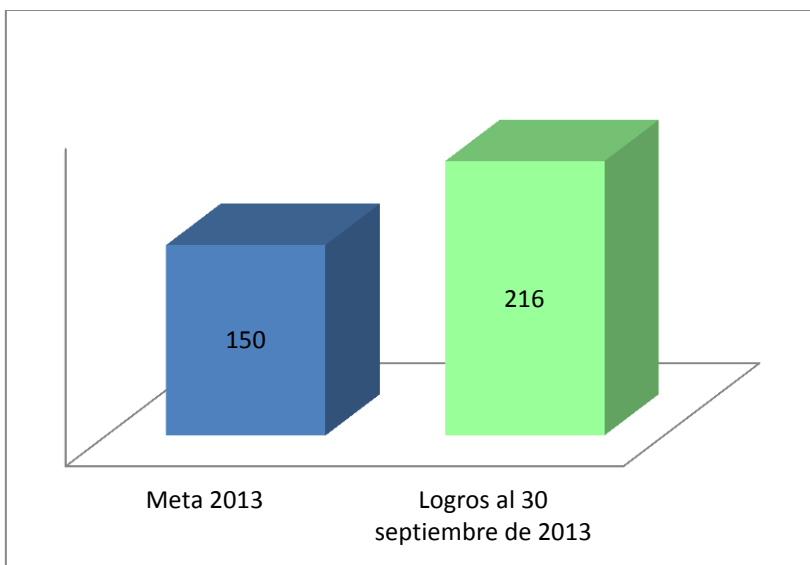
METODOLOGIA DEL MODELO DE PLANEACION ESTRATEGICA DEL RECURSO HUMANO DIFUNDIDA EN EL ORDEN NACIONAL Y TERRITORIAL



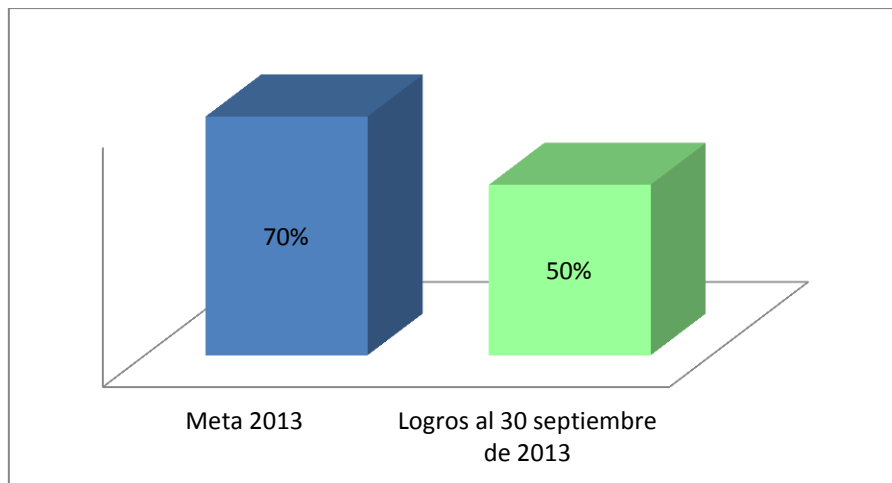
ASESORIA Y EVALUACION DE ENTIDADES DE LA RAMA EJECUTIVA EN PROCESOS DE RENDICION DE CUENTAS



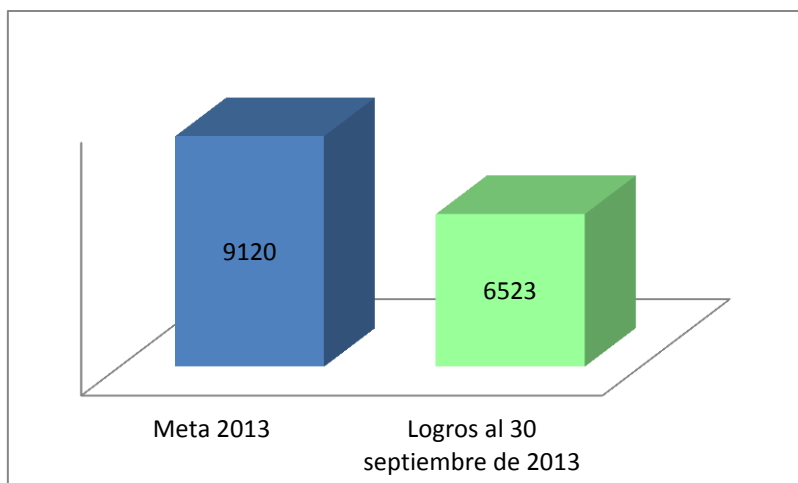
MULTIPLICADORES FORMADOS EN CONTROL SOCIAL



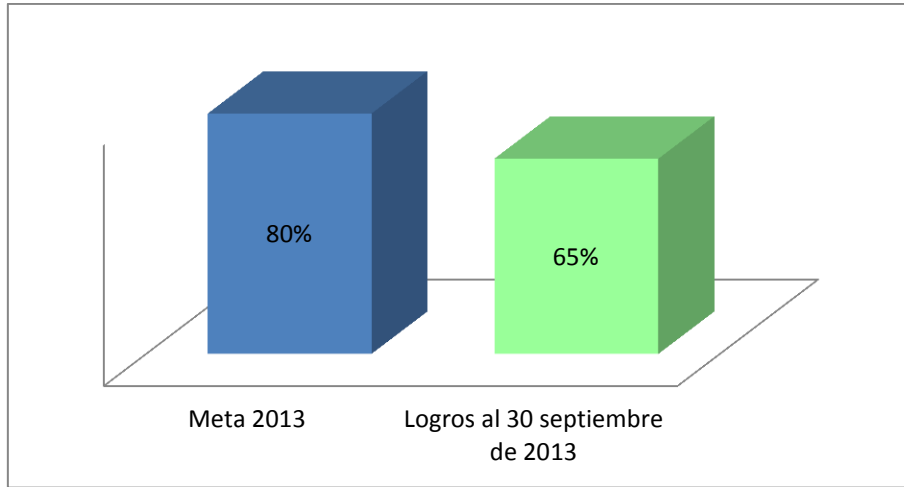
MODELO DIFUNDIDO Y SOCIALIZADO EN LAS ENTIDADES DE LA RAMA EJECUTIVA DEL ORDEN NACIONAL FRENTE A LA ACTUALIZACIÓN DE LA GESTIÓN DEL CONTROL INTERNO



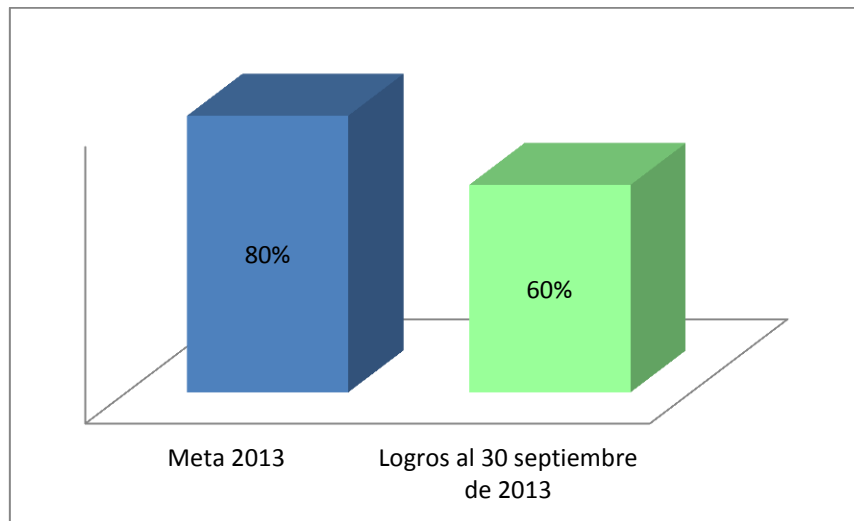
TRAMITES INSCRITOS EN EL SUIIT



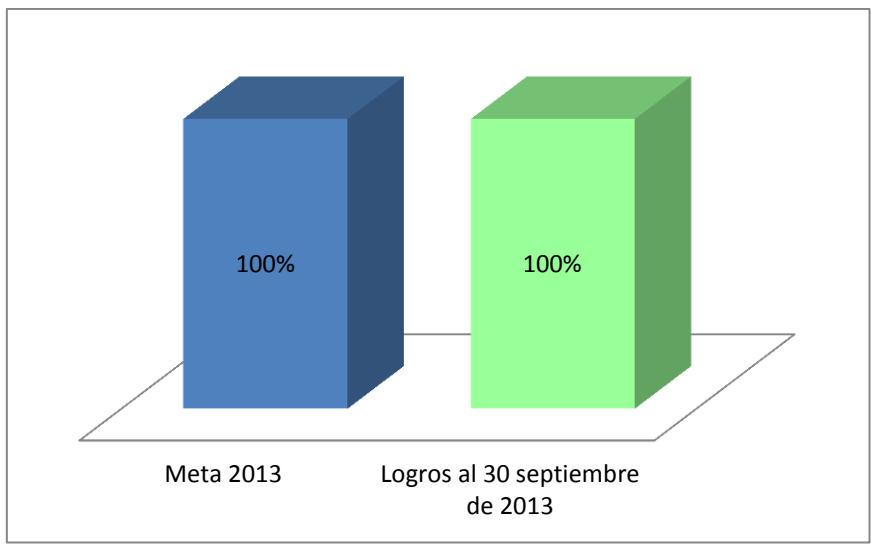
ASESORIAS DESARROLLADAS EN MATERIA DE RACIONALIZACION DE TRÁMITES



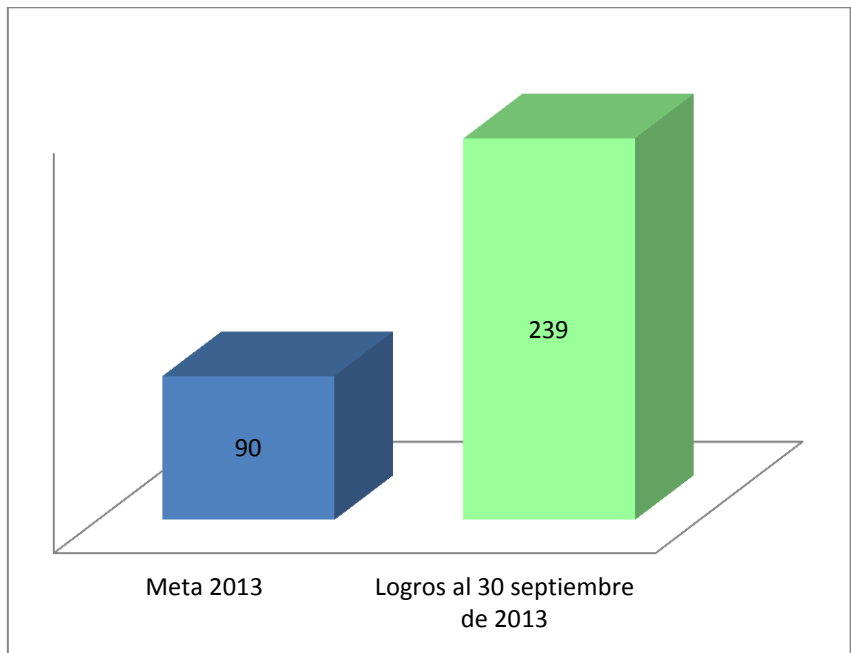
ASESORIA Y SEGUIMIENTO A LA IMPLEMENTACION DE CADENAS DE TRÁMITES



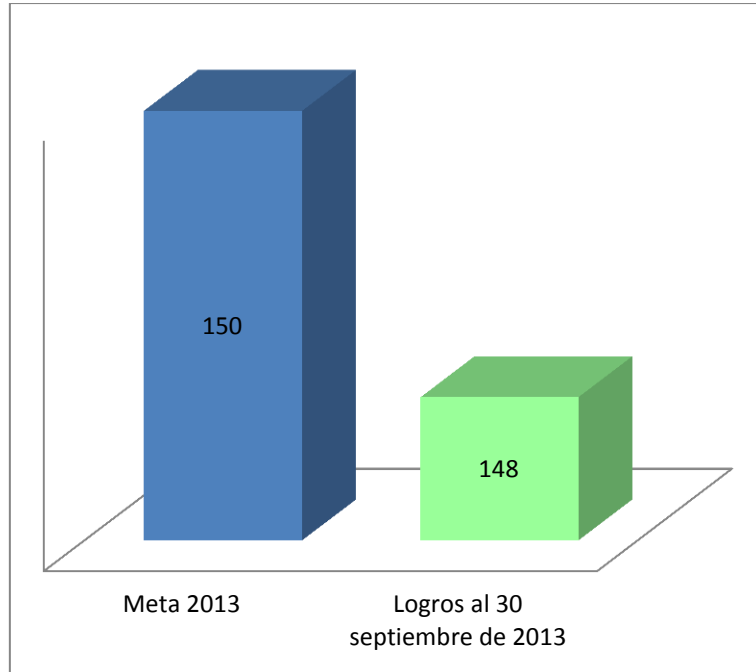
TRÁMITES RACIONALIZADOS



INSTITUCIONES PÚBLICAS NACIONALES ASESORADAS PARA EL REDISEÑO DE LA INSTITUCIÓN



ENTIDADES TERRITORIALES SENSIBILIZADAS FRENTE A LA ADOPCIÓN DE UN MODELO INTEGRADO DE GESTIÓN Y CONTROL



1.2 EJECUCIÓN PRESUPUESTAL

DESCRIPCIÓN	APR. INICIAL	APR. VIGENTE	CDP	COMPROMISO	OBLIGACION	PAGOS	%de Compromiso	%de Obligación
Gastos Personales	\$ 11.746.000.000,00	\$ 11.746.000.000,00	\$ 8.260.236.874,00	\$ 8.254.276.198,00	\$ 8.181.584.513,00	\$ 8.129.504.393,00	70,27	69,65
Gastos Generales	\$ 1.215.000.000,00	\$ 1.215.000.000,00	\$ 1.127.315.328,85	\$ 1.018.222.189,85	\$ 799.285.035,55	\$ 797.737.035,55	83,80	65,78
Transferencias Ctes	\$ 671.550.000,00	\$ 671.550.000,00	\$ 149.778.635,02	\$ 149.778.635,02	\$ 149.778.635,02	\$ 149.778.635,02	22,30	22,30
Total Presupuesto de Funcionamiento	\$ 13.632.550.000,00	\$ 13.632.550.000,00	\$ 9.537.330.837,87	\$ 9.422.277.022,87	\$ 9.130.648.183,57	\$ 9.077.020.063,57	69,12	66,98
Inversión	\$ 5.773.000.000,00	\$ 6.968.200.000,00	\$ 5.825.864.794,71	\$ 5.486.196.968,63	\$ 3.211.532.414,37	\$ 3.144.474.949,37	78,73	46,09
TOTAL PRESUPUESTO	\$ 19.405.550.000,00	\$ 20.600.750.000,00	\$ 15.363.195.632,58	\$ 14.908.473.991,50	\$ 12.342.180.597,94	\$ 12.221.495.012,94	72,37	59,91

Fuente: Grupo de Gestión Financiera Septiembre 30 de 2013

Se ha comprometido el 72.37% de la apropiación asignada para la presente vigencia fiscal quedando un saldo del 27,63% para el último trimestre.

En cuanto a funcionamiento, el comportamiento es del 69.12%, pendiente un 30.88% para lo que resta de la presente vigencia, que se comprometerán con el pago de las obligaciones laborales como primas y bonificaciones; y en gastos generales con los seguros y servicios públicos y demás obligaciones contractuales del Departamento.

Para el último trimestre se reconocerán y pagaran todas las obligaciones contractuales tanto en funcionamiento como en inversión de acuerdo a los compromisos suscritos con los proveedores y contratistas.

1.3 AVANCE PROYECTOS DE INVERSIÓN

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

Apropiación vigente	3.592.200.000,00
Comprometido	2.628.371.454,00
Obligado	1.692.024.465,00
Avance Financiero	47%
Ejecución presupuestal	73%

Fuente: SPI – Secretaria General Septiembre 30 de 2013

Actividades	Fechas de reporte		Observaciones
	Desde dd/mm/aa	Hasta dd/mm/aa	
Administración	01/09/2013	30/09/2013	El compromiso de recursos es del 100%, están en ejecución los tres contratos de prestación de servicios previstos, con los que se coordina, presta apoyo a ejecución de la estrategia, seguimiento, control en lo técnico, administrativo, operativo, financiero y jurídico del proyecto.
Realizar eventos de difusión	01/09/2013	30/09/2013	En septiembre se desarrollaron 3 eventos para un acumulado a 30 de septiembre de 7 eventos. (Eventos de: Guía de auditoría, Decreto 019 en San Andres y Decreto 019 en Montenegro)
Realizar estudios e investigaciones	01/09/2013	30/09/2013	Se aprobó el plan de trabajo de la consultoría, se definieron las 16 entidades que serán objeto de estudio por parte de KPMG, se definió que el sector para el análisis sectorial será el sector Defensa.
Publicar trámites	01/09/2013	30/09/2013	En septiembre se publicaron 265 nuevos trámites. A la fecha se tiene un acumulado de 802 trámites publicados.
Elaborar instrumentos	01/09/2013	30/09/2013	Se recibió la propuesta económica por parte de RTVC el día 25 de septiembre, dando inicio al trámite administrativo de adición del convenio
Asesoría, Fortalecimiento e innovación	01/09/2013	30/09/2013	En septiembre se perfeccionó el contrato 077 con Recio Turismo de tiquetes aéreos por \$268.100.000
Planta Temporal	01/09/2013	30/09/2013	Con corte a 30 de septiembre, se tiene un acumulado de pagos por \$1.165.918.741. Se tiene incorporado 43 funcionarios de planta temporal.

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

Descripción del Indicador por producto	Unidad de Medida	Meta Vigente 2013	Avance Vigencia 2013	Observaciones
Seminarios o Eventos Realizados	Porcentaje	55	25,66	En septiembre se desarrollaron 3 eventos para un acumulado a 30 de septiembre de 7 eventos. (eventos de: Guía de auditoría, Decreto 019 en San Andres y Decreto 019 en Montenegro)
Asistencia Técnica a Entidades	Numero-Cantidad	694	528	A la fecha se ha capacitado 528 entidades, así: rendición de cuentas, 74; SIGEP, 236; trámites 183; Bienestar y Estímulos 10, Fortalecimiento, 25.
Descripción del Indicador por Gestión	Unidad de Medida	Meta Vigente 2013	Avance Vigencia 2013	Observaciones
Estrategias para Organizar y Fortalecer La Administración Publica Realizados	Numero-Cantidad	3.500	802	En septiembre se realizó publicación de 265 nuevos trámites. A la fecha hay un acumulado de 802 trámites publicados.

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

MANTENIMIENTO ADECUACION Y DOTACIÓN DEL EDIFICIO SEDE DEL DAFP BOGOTA

Apropiación vigente	800.000.000,00
Comprometido	740.100.082,81
Obligado	377.714.857,37
Avance Financiero	47,21%
Ejecución presupuestal	92,51%

Fuente: SPI – Septiembre 30 de 2013

Fuente: Secretaría General – Septiembre 30 de 2013

Actividades	Fechas de reporte		Observaciones
	Desde dd/mm/aa	Hasta dd/mm/aa	
Obra física: Adecuación de infraestructura, obra civil, interventorías, instalaciones, suministro, servicios y gestión	01/09/2013	30/09/2013	Se viene ejecutando el contrato de interventoría y el de obra de acuerdo a lo programado, se iniciaron las obras en el piso 3 de la edificación.
Dotación: Adquisición, maquinaria y equipo, suministros y dotaciones	01/09/2013	30/09/2013	Se viene ejecutando el contrato de interventoría y el de la Dotación de acuerdo a lo programado, se inició el montaje de los puestos de trabajo en el piso 3 de la edificación.

Fuente: Secretaría General – Septiembre 30 de 2013

Descripción del Indicador por producto	Unidad de Medida	Meta Vigente 2013	Avance Vigencia 2013	Observaciones
Metros Cuadrados de Infraestructura Física Remodelada	Metro cuadrado - Metro cuadrado: Superficie	2.710	1807	Se terminaron los pisos 6 y 7 completamente.
Descripción del Indicador por Gestión	Unidad de Medida	Meta Vigente 2013	Avance Vigencia 2013	Observaciones
Obras de Mantenimiento de la Infraestructura Física Realizadas	Numero-Cantidad	1	0,66	La obra se encuentra en ejecución de acuerdo a lo programado.
Contratos suscritos	Numero-Cantidad	3	3	Los contratos suscritos se

				encuentran en ejecución
--	--	--	--	-------------------------

Fuente: Secretaría General – Septiembre 30 de 2013

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

Fuente: SPI – Oficina de Sistemas Septiembre 30 de 2013

Apropiación vigente	2.576.000.000,00
Comprometido	2.117.725.432,00
Obligado	1.141.793.092,00
Avance Financiero	44%
Ejecución presupuestal	82%

Actividades	Fechas de reporte		Observaciones
	Desde dd/mm/aa	Hasta dd/mm/aa	
Dotación: Gestionar la Infraestructura Tecnológica para la provisión de Servicios de TI.	01/09/2013	30/09/2013	En el mes de Septiembre se realizaron las siguientes actividades: Ver archivo adjunto: Mejoramiento de la Gestión de las Políticas Públicas a Través de las TICs. SPI - Septiembre.pdf
Dotación: Gestionar los Sistemas de Información y Gestión, para Soportar la Administración de Información y Operación del Departamento	01/09/2013	30/09/2013	En el mes de Septiembre se realizaron las siguientes actividades: Ver archivo adjunto: Mejoramiento de la Gestión de las Políticas Públicas a Través de las TICs. SPI - Septiembre.pdf
Dotación: Adquirir servicios de Capacitación para los Funcionarios del Departamento.	01/09/2013	30/09/2013	En el mes de Septiembre se realizaron las siguientes actividades: Se continuó la capacitación de seguridad informática en la sede de Fundación de egresados de la universidad distrital. Ver archivo adjunto: Mejoramiento de la Gestión de las Políticas Públicas a Través de las TICs. SPI -

			Septiembre.pdf
Dotación: Planta Temporal	01/09/2013	30/09/2013	<p>En el mes de Septiembre se realizó el pago correspondiente al mes de Septiembre para los catorce (14) funcionarios de planta temporal por un valor de SETENTA Y CINCO MILLONES CIENTO CINCUENTAMIL OCHOCIENTOS SETENTA Y UN PESOS M/CTE (\$ 75.150.871,00).</p> <p>Ver archivo adjunto: Mejoramiento de la Gestión de las Políticas Públicas a Través de las TICs. SPI - Septiembre.pdf</p>

Fuente: SPI – Oficina de Sistemas Septiembre 30 de 2013

Descripción del Indicador por Producto	Unidad de Medida	Meta Vigente 2013	Avance Vigencia 2013	Observaciones
Porcentaje de necesidades de licenciamiento de software cubiertas -	Porcentaje	100	83%	En el mes de Septiembre se recibieron los soportes del licenciamiento de ORION, LIFERAY y FIREWALL
Porcentaje de disponibilidad canal de comunicaciones	Porcentaje	98		Para el mes de septiembre se cumplió con el porcentaje de disponibilidad del 100% no se presentaron problemas con el canal de comunicaciones.
Productos o Informes Recibidos A Satisfacción	Porcentaje	100		
Descripción del Indicador por Gestión	Unidad de Medida	Meta Vigente 2013	Avance Vigencia 2013	Observaciones
Prestación de Servicios Informáticos Contratados	Número	2	2	En el mes de mayo se firmó el contrato para la prestación de los servicios de soporte básico y soporte extendido del SIGEP
Licencias Adquiridas	Número	19	19	En el mes de Septiembre se recibió el Licenciamiento de VMWARE.

Porcentaje de Disponibilidad de la Plataforma Tecnológica	Porcentaje	98		Para el mes de Septiembre se cumplió con el porcentaje de disponibilidad de la plataforma tecnológica del aplicativo SIGEP del 99%
Actividades de Capacitación	Porcentaje	100	40	Se han tomado 48 horas de capacitación del diplomado de Seguridad Informática.
Equipos de Hardware Adquiridos	Número	2	2	En el mes de Septiembre se recibió un Servidor y una Unidad de Backup.

Fuente: SPI - Oficina de Sistemas – Septiembre 30 de 2013.

2. EJECUCIÓN PLAN DE ACCIÓN

2.1 EJECUCIÓN GENERAL

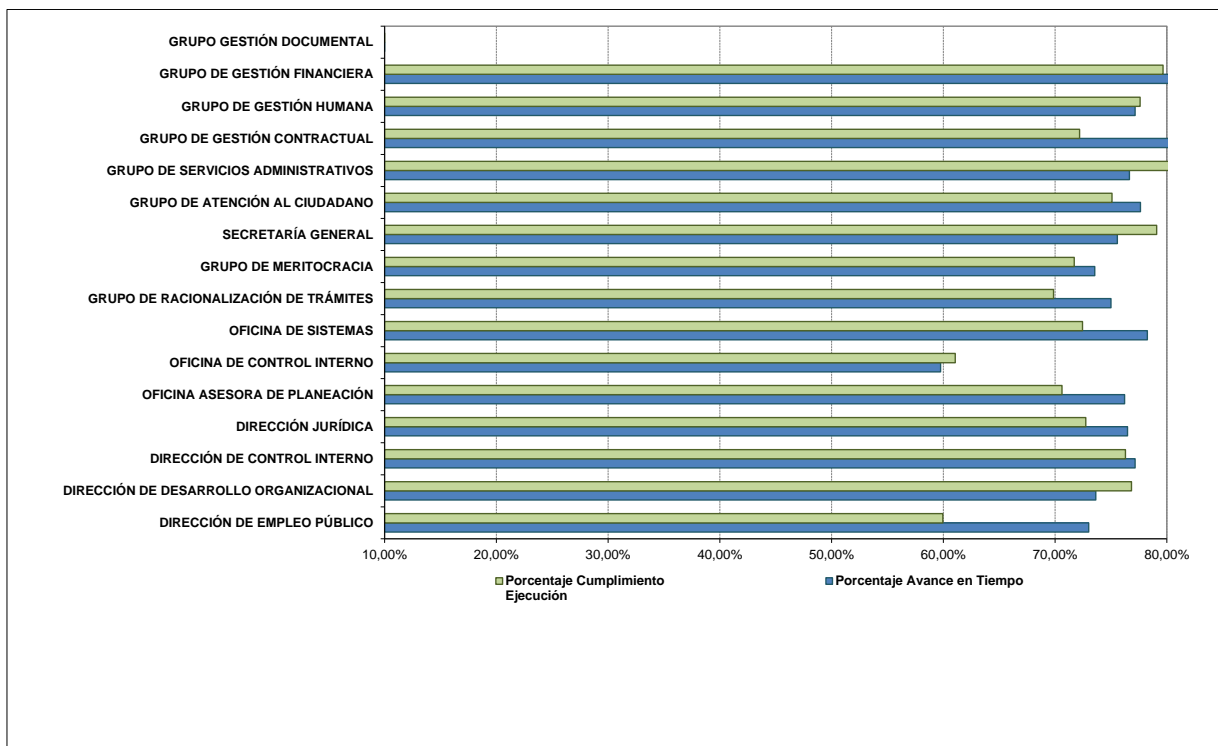
En el sistema de planeación se encuentran inscritos 85 proyectos, los cuales presentan al 30 de septiembre una ejecución del 73,34%, lo cual se refleja en el cuadro Porcentaje de cumplimiento o avance de proyectos, así:

Dependencia	Porcentaje Avance en Tiempo	Porcentaje Cumplimiento Ejecución
DIRECCIÓN GENERAL	68,46%	✔ 78,60%
COMUNICACIONES	78,33%	✔ 73,20%
SUBDIRECCIÓN GENERAL	74,87%	✔ 76,06%
DIRECCIÓN DE EMPLEO PÚBLICO	73,02%	⚠ 59,95%
DIRECCIÓN DE DESARROLLO ORGANIZACIONAL	73,64%	✔ 76,84%
DIRECCIÓN DE CONTROL INTERNO	77,17%	✔ 76,30%
DIRECCIÓN JURÍDICA	76,49%	✔ 72,75%
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN	76,23%	✔ 70,62%
OFICINA DE CONTROL INTERNO	59,75%	⚠ 61,06%
OFICINA DE SISTEMAS	78,26%	✔ 72,45%
GRUPO DE RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES	75,01%	✔ 69,86%
GRUPO DE MERITOCRACIA	73,55%	✔ 71,72%
SECRETARÍA GENERAL	75,58%	✔ 79,10%
GRUPO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	77,65%	✔ 75,10%
GRUPO DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	76,66%	✔ 81,30%
GRUPO DE GESTIÓN CONTRACTUAL	80,50%	✔ 72,20%
GRUPO DE GESTIÓN HUMANA	77,17%	✔ 77,61%
GRUPO DE GESTIÓN FINANCIERA	84,00%	✔ 79,60%
GRUPO GESTIÓN DOCUMENTAL	78,25%	✔ 69,14%
Promedio de la Entidad	75,50%	73,34%

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

CONVENCIONES	
✓	> = 65%
⚠	> 55% < 64%
✗	< 54%





2.2. EJECUCIÓN POR ÁREAS



Fuente: SIPLAN. Porcentajes de cumplimiento y avance en tiempo de julio a septiembre de 2013.

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

DIRECCIÓN GENERAL

Proyecto	Porcentaje Avance en Tiempo	Porcentaje Ejecución Proyecto
Gestión Transversal Institucional	77,39%	 77,50%
Innovación en el Sector Público	64,00%	 90,00%
Portal Sirvo a mi País como herramienta de fomento a la vocación del servicio público	64,00%	 67,75%
Total	68,46%	 78,60%





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

En el tercer trimestre de 2013, los proyectos de la Dirección General presentan una ejecución eficiente con un porcentaje acumulado de 78,60% frente a un 68.46% de avance en tiempo.

El proyecto de Innovación en el sector público es el que mayor incidencia tiene en el resultado, debido a que la meta de Iniciar una fase de acompañamiento en cada una de las entidades con el fin de explicarles el proceso para generar innovaciones. “Visitas a domicilio” que debía culminar en noviembre, presenta una ejecución del 100% a 30 de septiembre de 2013.

Es de resaltar que las metas de todos los proyectos se actualizaron oportunamente.

SUBDIRECCIÓN








Proyecto	Porcentaje Avance en Tiempo	Porcentaje Ejecución Proyecto
Mejoramiento Fortalecimiento de la Capacidad Institucional para el Desarrollo de las Políticas Públicas Nacional	75,00%	 83,33%
Gestionar las actividades del proceso de Direccionamiento Estratégico	75,00%	 76,00%
Gestión Transversal Institucional	74,62%	 65,30%
Total	74,87%	 76,06%

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

La Subdirección en el acumulado a septiembre presenta un avance de 76.06%, frente a la meta de 74.87%, lo que refleja una ejecución eficiente de los proyectos. El proyecto con mayor avance es el de Mejoramiento Fortalecimiento de la Capacidad Institucional para el Desarrollo de las Políticas Públicas Nacional, debido a que la meta de acompañar la planeación del proyecto para la vigencia 2013 se ha ejecutado en un 98%.

Las metas de todos los proyectos se han actualizado de manera oportuna.

COMUNICACIONES

Proyecto	Porcentaje Avance en Tiempo	Porcentaje Ejecución Proyecto
Medición de percepción y satisfacción de clientes y usuarios	86,67%	 87,50%
Rediseño Portafolio de Productos y Servicios	41,67%	 13,00%
Coordinar la Estrategia de Rendición de Cuentas Institucional	87,50%	 81,67%
Gestión Transversal Institucional	70,24%	 72,67%
Planeación y Ejecución del Plan de Comunicaciones 2013	83,33%	 78,33%
Actualización Página Web de la Entidad de acuerdo a lineamientos GEL	100,00%	 77,50%
Total	78,23%	 73,20%









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

El Grupo de Comunicaciones ha logrado un avance promedio de 73.20% en la ejecución de sus proyectos, frente a un 78,23%. Es importante que se preste especial atención al proyecto: Rediseño Portafolio de Productos y Servicios que presenta un ejecución de 13% frente al 41.67 de avance en tiempo, específicamente en las metas: Establecer contacto con la Oficina de Planeación y el Grupo de Atención al Ciudadano para determinar cuáles serían los productos y servicios que deben quedar incluidos en el Portafolio, la cual debía culminarse en marzo y quedó con un porcentaje de ejecución del 80% y Diseñar el portafolio con los contenidos actualizados, suministrados por el Grupo de Atención al Ciudadano y la Oficina de Planeación, la cual no registra avance y presenta una ejecución de 10% frente a 67%, ya que el Subproceso está a la espera de que la Oficina de Planeación y el Grupo de Atención al Ciudadano entreguen el contenido definitivo del nuevo Portafolio para proceder a su diagramación.

Las siguientes metas no registran avances: Realizar control en la ejecución y generar informes del proyecto de Coordinar la Estrategia de Rendición de Cuentas Institucional, Administración de los riesgos en el DAFP e implementación de lineamientos de GEL para información del proyecto Transversal Institucional, Realizar control en la ejecución y generar reportes correspondientes al proyecto de Planeación y Ejecución del Plan de Comunicaciones 2013 y Realizar control en la ejecución y generar reportes del proyecto de Planeación y ejecución del plan de comunicaciones 2013.

El proyecto de Actualización Página Web de la entidad de acuerdo a lineamientos GEL que debía ejecutarse entre marzo y julio de 2013, quedó con un avance del 78%.

DIRECCIÓN DE EMPLEO PÚBLICO

Proyecto	Porcentaje Avance en Tiempo	Porcentaje Ejecución Proyecto
Capacitar, asesorar y hacer seguimiento en el ingreso de información a las Entidades Públicas en el Subsistema de Recursos Humanos del Sistema de Información de Empleo Público SIGEP	84,24%	 88,13%
Asesoría en la implementación de la Política de Participación Ciudadana en la Gestión y la Rendición de Cuentas a la Ciudadanía	70,08%	 88,10%
Gestión Actividades Misionales	72,73%	 37,00%
Planeación del Recurso Humano	72,73%	 75,67%
Innovación y Efectividad en la Administración y Gestión del Talento Humano en el Sector Público	72,73%	 25,50%
Fortalecimiento y Gestión de las Relaciones Humanas y Sociales	64,71%	 70,13%
Gestión Transversal Institucional	73,93%	 54,00%
Total	73,02%	 59,95%

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

Los proyectos de la Dirección de Empleo Público, presentan un avance en gestión del 59.95% lo que refleja un retraso frente a la meta propuesta de 73.02%. El proyecto de Gestión de las actividades misionales a septiembre, presenta avances cualitativos en sus metas a excepción de la meta: *Apoyar la revisión del decreto 2539 de 2005 y el diseño de una herramienta metodológica para el Manual de Funciones y de Competencias Laborales*. Sin embargo, hay retraso en la gestión excluyendo la meta: *Asesorar a las entidades y organismos del orden nacional y territorial en las políticas de la Dirección de Empleo*.

El proyecto “Innovación y Efectividad en la Administración y Gestión del Talento Humano en el Sector Público”, presenta una ejecución del 26% frente a un avance en tiempo de 73%, lo que evidencia un retraso en la gestión. No obstante, las metas presentan avances cualitativos a excepción de la meta: *Presentar un informe final de las actividades desarrolladas*.

El proyecto de Gestión Transversal Institucional no presenta avances a septiembre de 2013 en las siguientes metas: *Realizar la gestión presupuestal en el DAFP y mejorar la atención de servicio al ciudadano*, esta última meta va de mayo a noviembre, pero a la fecha no reporta ninguna gestión. La meta de *Implementación de lineamientos de GEL para Información* presenta fecha de ejecución de junio a agosto de 2013 y registra avances del 25%.









En el proyecto: Capacitar, asesorar y hacer seguimiento en el ingreso de información a las Entidades Públicas en el Subsistema de Recursos Humanos del Sistema de Información de Empleo Público SIGEP, todas las metas presentan avance cualitativo, aunque en las siguientes metas el plazo de ejecución ya finalizó:

- *Habilitación y puesta en marcha de cinco (5) módulos del subsistema de recursos humanos en el sistema de información de Gestión de Empleo Público -SIGEP- período de ejecución de abril a junio, porcentaje de avance 40% .*
- *Implementar cinco (5) canales de comunicación para reforzar el proceso de capacitación, asesoría y seguimiento, utilizando herramientas tecnológicas, período de ejecución de abril a mayo, avance del 80%.*

Los proyectos de Asesoría en la implementación de la Política de Participación Ciudadana en la Gestión y la Rendición de Cuentas a la Ciudadanía y Fortalecimiento y Gestión de las Relaciones Humanas y Sociales presentan avances en la gestión a septiembre de 2013. En el proyecto de Planeación del Recurso Humano solo la meta de *Acompañar técnica y metodológicamente a la Comisión Interinstitucional para la Gestión del Recurso Humano en Colombia (CIGERH)* no registra avances.

Se hace necesario tomar acciones frente a las metas que presentan incumplimiento.

DIRECCIÓN JURÍDICA

Proyecto	Porcentaje Avance en Tiempo	Porcentaje Ejecución Proyecto
Brindar asesoría y apoyar a las Entidades Públicas del orden Nacional en la aplicación de las políticas y normas propias del DAFP, así como orientar políticas y directrices para los asuntos jurídicos en temas de Administración Pública.	78,41%	 82,50%
Gestionar la elaboración y/o actualización, diseño, edición y publicación de las cartillas, folletos y revistas del DAFP.	82,50%	 81,00%
Participación activa en la difusión de las políticas generales de administración pública	75,00%	 90,00%
Gestión de las actividades misionales	72,73%	 52,50%
Investigación en Temas de Administración Pública	80,00%	 69,50%
Gestionar las actividades de la Dirección Jurídica	75,00%	 75,00%
Gestión Transversal Institucional	71,80%	 70,00%
Total	76,49%	 72,75%

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

La Dirección Jurídica presenta una ejecución eficiente de sus proyectos de 72.75% con respecto a lo planeado y todas las metas registran avances cuantitativos y cualitativos a septiembre de 2013; sin embargo, el proyecto: Gestión de las actividades misionales presenta una ejecución de 52.50%, frente al avance en tiempo de 72.73%. El retraso en la gestión se debe a que la meta *Asesorar a la Dirección de Empleo Público en la Comisión Intersectorial para la gestión del recurso humano y de competencias*, no se ha podido realizar, porque las actividades desarrolladas hasta el momento, no han requerido del apoyo jurídico, aunque la Dirección de Empleo Público asegura que el acompañamiento será requerido próximamente.

Es necesario prestar atención especial al proyecto de Investigación en Temas de Administración Pública, el cual presenta un leve retraso con relación al tiempo transcurrido.

DIRECCIÓN DE DESARROLLO ORGANIZACIONAL

Proyecto	Porcentaje Avance en Tiempo	Porcentaje Ejecución Proyecto
Implementación del Subsistema de Organización Institucional del Sistema de Información y Gestión del Empleo Público - SIGEP	72,05%	✘ 52,00%
Fortalecimiento de Capacidad Institucional	75,00%	✔ 80,67%
Instrumentos técnicos de fortalecimiento y mejoramiento del desempeño institucional	74,24%	✔ 80,67%
Gestión de las actividades de la Dirección de Desarrollo Organizacional.	75,00%	✔ 83,00%
Sistema Nacional de Competencias laborales	72,73%	✔ 71,33%
Administración Salarial	76,42%	✔ 94,00%
Gestión Transversal Institucional	70,02%	✔ 75,9%
Total	73,64%	✔ 76,84%

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

A 30 de Septiembre de 2013, la Dirección de Desarrollo Organizacional presenta un avance en gestión del 76,84% frente al avance en tiempo de 73,64%, lo que refleja una buena ejecución de los cronogramas de sus proyectos. El único proyecto que presenta una baja ejecución es el Proyecto de "Implementación del Subsistema de Organización Institucional del Sistema de Información y Gestión del Empleo Público - SIGEP" con una ejecución del 52%. Es de resaltar el compromiso demostrado por la Dirección de Desarrollo Organizacional en este tercer trimestre, en cuanto al reporte oportuno de información en el aplicativo SIPLAN.

DIRECCIÓN DE CONTROL INTERNO Y RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES









Proyecto	Porcentaje Avance en Tiempo	Porcentaje Ejecución Proyecto
Actualizar los roles, funcionalidad e institucionalidad de la gestión del control interno en las entidades de la Rama Ejecutiva del Orden Nacional.	76,00%	✓ 71,00%
Fortalecer el componente Evaluación Independiente del Modelo Estándar de Control Interno MECI.	89,00%	✓ 81,00%
Estrategia de implementación de las ideas del Reto por la Eficiencia	72,00%	✓ 83,00%
Promover el Premio Nacional de Alta Gerencia e incentivar el intercambio de experiencias exitosas.	86,00%	✓ 89,00%
Gestión de las actividades de la Dirección de Control Interno	74,00%	✓ 73,00%
Difundir y asesorar la implementación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión a las entidades de la Rama Ejecutiva del Orden Nacional	85,00%	✓ 97,00%
Asesoría y seguimiento para la realización del Informe Ejecutivo Anual	68,00%	✓ 78,00%
Determinar el efecto de los Sistemas de Gestión en el mejoramiento de la Administración Pública.	70,00%	✗ 38,00%
Gestión Transversal Institucional	73,00%	✓ 72,00%
Total	77,17%	76,30%

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

Con corte a septiembre 30 de 2013, la Dirección de Control Interno y Racionalización de Trámites registra un avance en la gestión de 76,30% acorde con el avance en tiempo de 77,17%. Los proyectos que presentan mayor avance son: Difundir y asesorar la implementación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión a las entidades de la Rama Ejecutiva del Orden Nacional 97%; Promover el Premio Nacional de Alta Gerencia e incentivar el intercambio de experiencias exitosas. (89%); el de menor avance: Determinar el efecto de los Sistemas de Gestión en el mejoramiento de la Administración Pública. (38%), se reitera la necesidad de revisar este proyecto que tiene un peso de 10, pero que en su formulación tiene solo dos metas que suman 7, situación que debe estar afectando el resultado del proyecto, se requiere modificar los pesos o incluir otra meta.

Se resalta la gestión de la Dirección de Control Interno en este trimestre, en la medida en que se presentó el borrador del documento de actualización y su manual de implementación del MECI; la culminación de la Guía de Auditoría y la realización del evento en el Hotel Tequendama para difundir las experiencias galardonadas el año anterior y la convocatoria al Premio Nacional de Alta Gerencia 2013.

GRUPO DE RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES

Proyecto	Porcentaje Avance en Tiempo	Porcentaje Ejecución Proyecto
Publicación de Trámites	68,00%	 46,33%
Gestión del Grupo de Racionalización de Trámites	75,00%	 82,00%
Estrategia de Racionalización de trámites en la administración pública	75,00%	 63,00%
Asesoría en la formulación y seguimiento al cumplimiento de planes de racionalización en el orden nacional y territorial	75,00%	 87,00%
Gestión Transversal Institucional	72,00%	 73,00%
Desarrollo de un nuevo modelo operativo para apoyar la política de racionalización armonizado con el SUIT	100,00%	 70,00%
Divulgación de la Política Antitrámites	66,00%	 64,00%
Despliegue de fase I de SUIT v3.0 en nación y ciudades capitales y Diseño fase II	70,00%	 82,00%
Total	75,01%	69,86%

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

El Grupo de Racionalización de Trámites presenta un avance en la ejecución de sus proyectos de 69,86% frente a un 75,01% en avance en el tiempo. Los proyectos que más porcentaje de avance han alcanzado son: Asesoría en la formulación y al seguimiento al cumplimiento de planes de Racionalización en el orden nacional y territorial (87%) y Despliegue de fase I de SUIT v3.0 en nación y ciudades capitales y Diseño fase II (82%). Están en nivel bajo, el proyecto de Publicación de Trámites (46,33%) y Estrategia de Racionalización de trámites (63%)

OFICINA DE SISTEMAS

Proyecto	Porcentaje Avance en Tiempo	Porcentaje Ejecución Proyecto
Gestión de la Inversión - TICs	75,00%	✓ 84,80%
Gestión de Infraestructura Tecnológica	78,33%	✓ 69,53%
Gestión de Sistemas de Información	74,55%	✓ 70,53%
Implementación de la Gestión de Incidencias y Peticiones con base en Buenas Prácticas - ITIL	100,00%	✓ 100,00%
Sostenibilidad, gestión e implementación de mejoras para SIGEP	75,00%	✓ 68,50%
Gestión Transversal Institucional	66,67%	⚠ 61,00%
Total	78,26%	✓ 72,45%

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

La Oficina de Sistemas durante el trimestre presenta una ejecución eficiente de sus proyectos de 72.45% con respecto a lo planeado de 78.26%. Las metas de los proyectos registran avances cuantitativos y cualitativos a septiembre de 2013, a excepción de la meta *Soporte y mantenimiento de aplicativo VIGILA para la oficina Jurídica* del proyecto de Gestión de Sistemas de Información.

El proyecto de Gestión Transversal Institucional presenta una gestión inferior a lo programado en tiempo debido a una baja ejecución de la meta de *Administración de los Riesgos en el DAFP* con 50% frente al 67%.

OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN

Proyecto	Porcentaje Avance en Tiempo	Porcentaje Ejecución Proyecto
Estrategia de Cooperación Internacional Sector Funcion Pública	65,63%	✓ 65,20%
Sistema Unificado de Gestión Institucional	79,05%	⚠ 55,00%
Programación y seguimiento presupuestal	95,00%	✓ 94,00%
Gestión Transversal Institucional	78,33%	✓ 73,90%
Administración de los Riesgos en el DAFP	66,19%	⚠ 51,53%
Sostenibilidad del sistema de gestión del DAFP	79,42%	✓ 76,50%
Informes y Resultados del Departamento Administrativo de la Función Pública	70,00%	✓ 72,00%
Total	76,23%	✓ 70,62%

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

A 30 de Septiembre de 2013, la Oficina Asesora de Planeación presenta un avance en gestión del 70,62% frente al avance en tiempo de 76,23%, lo que refleja una buena ejecución de los cronogramas de sus proyectos. El proyecto del “Sistema Unificado de Gestión Institucional” presenta un leve retraso dado que aún no se han podido levantar los requerimientos funcionales del módulo de la Oficina de Control Interno, y esto ha retrasado la puesta en operación del Sistema. Por otro lado, debido a las múltiples responsabilidades de la Jefe de la Oficina, no se ha podido actualizar la Política de Riesgos del Departamento, ni el Mapa de Riesgos Institucional, y esto ha generado retrasos en el cumplimiento del cronograma del Proyecto de “Administración de los Riesgos del DAFP”.

OFICINA DE CONTROL INTERNO

Proyecto	Porcentaje Avance en Tiempo	Porcentaje Ejecución Proyecto
Valoración del Riesgo	41,67%	✘ 21,67%
Evaluación del Sistema de Gestión del Departamento	67,43%	✔ 62,00%
Seguimiento y Elaboración de Informes Internos y Externos	83,33%	✔ 87,25%
Fomento de la Cultura del Control	35,00%	✔ 60,00%
Gestión Transversal Institucional	71,34%	✔ 63,30%
Total	59,75%	✔ 61,06%

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

A 30 de Septiembre de 2013, la Oficina de Control Interno presenta un avance en gestión del 61,06% frente al avance en tiempo de 59,75%, lo que refleja una buena ejecución de los cronogramas de sus proyectos. El único proyecto que presenta una baja ejecución es el Proyecto de “Valoración del Riesgo” con una ejecución del 21,67%, ya que una de las dos metas que ya iniciaron su ejecución, no ha sido actualizada oportunamente.

GRUPO DE MERITOCRACIA

Proyecto	Porcentaje Avance en Tiempo	Porcentaje Ejecución Proyecto
Evaluación de Gerentes Públicos	75,00%	✓ 85,00%
Evaluar Jefes de Control Interno	75,00%	✓ 80,00%
Concursos Públicos y Abiertos	75,00%	✓ 90,00%
Adaptar nuevas herramientas de evaluación para cargos de Gerencia Pública	75,00%	✓ 65,00%
Gestionar las actividades del Grupo de Apoyo a la Gestión Meritocratica	75,00%	✓ 79,00%
Gestión Transversal Institucional	66,29%	✗ 6,20%
Total	73,55%	✓ 71,72%

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

A 30 de Septiembre de 2013, el Grupo de Meritocracia presenta un avance en gestión del 71,72% frente al avance en tiempo de 73,55%, lo que refleja una buena ejecución de los cronogramas de sus proyectos. El único proyecto que presenta una baja ejecución es el Proyecto de “Gestión Transversal Institucional” con una ejecución del 6,20%, ya que no ha sido actualizado oportunamente en el aplicativo SIPLAN con los avances de sus metas.

SECRETARÍA GENERAL

Proyecto	Porcentaje Avance en Tiempo	Porcentaje Ejecución Proyecto
Mantenimiento, Adecuación y Dotación Edificio Sede	79,80%	✓ 85,30%
Gestión Transversal Institucional	61,21%	✓ 68,28%
Desarrollar la política de eficiencia administrativa y cero papel en el DAFP	81,33%	✓ 76,45%
Coordinar las actividades de las áreas de Apoyo a cargo de la Secretaría General y los demás temas de competencia	80,00%	✓ 84,80%
Total	75,58%	✓ 79,10%

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

A 30 de Septiembre de 2013, la Secretaría General presenta un avance en gestión del 79,10% frente al avance en tiempo de 75,58%, reflejando una excelente ejecución de sus proyectos frente a lo programado en sus cronogramas, así como el uso eficiente de sus recursos.

GRUPO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Proyecto	Porcentaje Avance en Tiempo	Porcentaje Ejecución Proyecto
Prestar un primer nivel de servicio al cliente y escalar las solicitudes que por su magnitud y complejidad, ameriten el concurso de las áreas misionales	74,55%	✓ 75,00%
Formular lineamientos para las colecciones documentales del Centro de Documentación del DAFP	81,25%	✓ 80,00%
Administrar el Sistema de Quejas, Reclamos y Denuncias del Departamento	72,14%	✓ 76,00%
Mejorar la atención al ciudadano en el Departamento	84,44%	✓ 80,00%
Gestión Transversal Institucional	75,90%	✓ 67,50%
Total	77,65%	✓ 75,10%

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

A 30 de Septiembre de 2013, el Grupo de Atención al Ciudadano presenta un avance en gestión del 75,10% frente al avance en tiempo de 77,65%, lo que demuestra una excelente ejecución de sus proyectos frente a lo programado en sus cronogramas, uso eficiente de sus recursos, así como el reporte puntual de los avances de sus proyectos en el aplicativo SIPLAN.




GRUPO DE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

Proyecto	Porcentaje Avance en Tiempo	Porcentaje Ejecución Proyecto
Administración de novedades del personal y pago oportuno de: nómina, prestaciones sociales, parafiscales, bonos pensionales y demás	80,00%	✓ 75,73%
Gestionar los resultados de la Concertación, Acuerdos y Evaluación del desempeño de los servidores	85,19%	✓ 89,53%
Plan de Bienestar y Estímulos	77,78%	✓ 80,73%
Plan Institucional de Capacitación	72,50%	✓ 81,53%
Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el trabajo	77,78%	✓ 80,30%
Gestionar los temas administrativos relacionados con la administración del Personal	80,00%	✓ 72,93%
Gestión Transversal Institucional	66,97%	✓ 63,40%
Total	77,17%	✓ 77,61%

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

A 30 de Septiembre de 2013, el Grupo de Gestión del Talento Humano presenta un avance en gestión del 77,61% frente al avance en tiempo de 77,17%, lo que demuestra una excelente ejecución de sus proyectos frente a lo programado en sus cronogramas, uso eficiente de sus recursos, así como auto control y compromiso por parte de los profesionales del Grupo, en el sentido del reporte puntual de los avances de sus proyectos en el aplicativo SIPLAN.

GRUPO DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS

Proyecto	Porcentaje Avance en Tiempo	Porcentaje Ejecución Proyecto
Gestionar el Plan anual de necesidades de bienes y servicios y el de Compras del Departamento	83,00%	 91,60%
Prestación de servicios administrativos a las dependencias del Departamento	75,00%	 79,00%
Gestión Transversal Institucional	72,00%	 9,00%
Total	76,66%	81,30%

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

En el transcurso del tercer trimestre de 2013, el Grupo de Servicios Administrativos reporta un avance en la ejecución de 81,30 % frente a un avance en el tiempo de 76,66%, en el proyecto Gestión Transversal Institucional no se han registrado avances para las metas: Mejorar la atención del servicio al Ciudadano (abril a noviembre) y Mejorar la participación ciudadana en la gestión institucional (junio a Diciembre).

GRUPO DE GESTIÓN CONTRACTUAL




Proyecto	Porcentaje Avance en Tiempo	Porcentaje Ejecución Proyecto
Gestionar la Contratación Administrativa del Departamento	90,00%	 82.86%
Gestión Transversal Institucional	71,00%	 47.33%
Total	80,50%	72,20%

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

El avance porcentual de ejecución del Grupo de Gestión Contractual durante el tercer trimestre es de 72,20% frente a un avance en el tiempo de 80,50%. Los dos proyectos: Gestionar la Contratación Administrativa del Departamento y Gestión Transversal Institucional tienen una ejecución de 82,86% y 47,33% respectivamente, el proyecto transversal registra un bajo nivel de ejecución.

Se recomienda revisar las actividades del proyecto transversal en cuanto a la duración de cada meta y su ejecución con el fin de analizar las causas de su bajo avance.





GRUPO DE GESTIÓN FINANCIERA

Proyecto	Porcentaje Avance en Tiempo	Porcentaje Cumplimiento Proyecto
Gestionar el presupuesto y las operaciones financieras del Departamento durante la vigencia fiscal 2013	80,00%	 79.3%
Gestión Transversal Institucional	72,00%	 65.50%
Centro de costos para el DAFP	100,00%	 100,00%
Total	84,00%	79.66%

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

Los tres proyectos inscritos en la presente vigencia por el Grupo de Gestión Financiera presentan un avance en la ejecución de 79,66% frente a un avance en tiempo de 84,00%, reflejando una buena ejecución de los proyectos.

GRUPO DE GESTIÓN DOCUMENTAL

Proyecto	Porcentaje Avance en Tiempo	Porcentaje Ejecución Proyecto
Transferencias documentales en el DAFP	75,00%	 72,00%
Gestión Transversal Institucional	77,00%	 78.6%
Actualización de Tablas de Retención Documental - TRD del DAFP	88,00%	 52,00%
Trámite de Correspondencia del Departamento	75,00%	 81.33%
Total	78.25%	69.10%

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

El Grupo de Gestión documental presenta un avance en la ejecución de 69,10% acorde con el avance en el tiempo de 78,25%, se continúa tramitando la correspondencia que ingresa y sale del departamento; las dependencias están realizando la transferencia documental de acuerdo con el cronograma previsto.

El proyecto que menor nivel de avance presenta es actualización de las Tablas de Retención Documental, el cual está sujeto a la modificación de los procesos, actividad que se está adelantando en el momento.

3. AVANCES SISTEMA DE GESTIÓN

3.1 DESEMPEÑO DE LOS PROCESOS

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

DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO

Se realizaron las actualizaciones del Normograma en los meses de julio, agosto y septiembre de 2013, de acuerdo con la información reportada por las dependencias. Se actualizó el plan de comunicaciones Vigencia 2012-2013; se publicaron los Acuerdos de Gestión del 2013; se hizo seguimiento a los planes de mejoramiento 394, 395, 400, 407, 464, 465, 466 y del 480 al 493 y se han realizado 2 mesas de trabajo para evaluar ajustes al mapa de procesos del Departamento. En septiembre se hizo seguimiento a las acciones de control del mapa de riesgos.

FORMULACIÓN DE LA POLÍTICA.

Se han realizado 10 mesas de trabajo con el grupo de mejoramiento para hacer revisiones al proceso, procedimientos y a la ficha de caracterización del producto. En septiembre se realizó seguimiento al mapa de riesgos.

INSTRUMENTALIZACION DE LA POLÍTICA

Los formatos de Revisión de Instrumentos Técnicos y Registro de Distribución de Instrumentos de Política que se encontraban en Formatos Generales fueron reubicados al proceso de Instrumentalización. Se ajustó el procedimiento de Elaboración o Actualización de Instrumentos; se crearon los formatos de Inventario de Registro de Distribución de Cartillas DAFP y Cronogramas; adicionalmente, se expidió la Guía de Elaboración o Actualización de Instrumentos.

En septiembre se hizo seguimiento a los planes de mejoramiento 427 y 430. De julio a septiembre se han realizado 7 mesas de trabajo con el Grupo de Mejoramiento en las que se ajustó el procedimiento, se revisaron los formatos y la Guía de elaboración y Actualización de instrumentos, así como la ficha de producto. La caracterización del proceso se está ajustando de acuerdo con la propuesta del mapa de procesos.

En julio y agosto se realizó seguimiento al mapa de riesgos.

PROCESO DE ASESORÍA Y ORIENTACIÓN

En el período comprendido entre julio y septiembre de 2013, el Proceso de Asesoría y Orientación, en mesas de trabajo del Grupo de Mejoramiento, presentó propuesta de los Procedimientos de Asesoría y Orientación, replanteó el Portafolio de Servicios, analizó el nuevo producto llamado “Consultas”, y revisó la Caracterización.

Así mismo, incluyó una (1) acción en el Plan de Mejoramiento para darle tratamiento a través de un plan de acción.

PROCESO DE DIFUSIÓN

Las mesas de trabajo del proceso de Difusión han contado con la participación de todos los procesos misionales, se analizó el alcance de formulación frente a la comunicación, el cual quedó descrito en el procedimiento ajustado. Se verificó la pertinencia de incluir este procedimiento en el proceso de formulación, se ajustó el alcance del mismo, se aprobó el plan de difusión, el cronograma de trabajo y se realizó la capacitación al grupo de mejoramiento sobre difusión. En la actualidad se está revisando la ficha de producto unificada y durante las dos siguientes semanas se revisarán los riesgos e indicadores.

PROCESO DE MEDICIÓN Y ANÁLISIS

Entre Julio y Septiembre de 2013, el Proceso de Medición y Análisis presentó propuesta del Procedimiento de Seguimiento, Medición y Análisis a la Satisfacción de los Clientes.

Así mismo, incluyó siete (7) acciones en el Plan de Mejoramiento para darle tratamiento a través de sus respectivos planes de acción.

PROCESO DE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

En el período comprendido entre julio y septiembre de 2013, el Proceso de Gestión del Talento Humano presentó las propuestas de los Procedimientos de Nómina, Seguridad Social y Parafiscales con sus respectivos formatos, y ajustó los Cronogramas de los Planes de Bienestar, y Seguridad y Salud en el Trabajo.

Así mismo, incluyó diecinueve (19) acciones en el Plan de Mejoramiento para darle tratamiento a través de sus respectivos planes de acción.

ADMINISTRACIÓN DE LA TECNOLOGÍA INFORMÁTICA.

De julio a septiembre se han realizado 7 mesas de trabajo con el Grupo de Mejoramiento en las que se ha revisado la caracterización del proceso y se están haciendo ajustes a los procedimientos. En julio se realizó seguimiento al mapa de riesgos.

APOYO JURÍDICO Y REPRESENTACIÓN JUDICIAL

El Grupo de Mejoramiento ha realizado 3 mesas de trabajo entre julio y septiembre con el fin de revisar el proceso y los procedimientos. Se hizo seguimiento a los planes de mejoramiento 438 y 439. Adicionalmente se realizó seguimiento al mapa de riesgos en julio, agosto y septiembre de 2013.

GESTIÓN ADMINISTRATIVA

En las mesas de trabajo se analizó y aprobó la pertinencia de separar la gestión administrativa de la gestión contractual, surgiendo así un nuevo proceso. Se caracterizó el nuevo proceso de gestión contractual y se modificó el procedimiento de gestión administrativa. Se está modificando en la actualidad los procedimientos de licitación pública y contratación directa para adecuarlos a la gestión actual tanto del Grupo de gestión contractual como de los procesos misionales. Se culminó la revisión del procedimiento de Plan anual de adquisiciones y se adelanta la revisión del procedimiento de caja mejor. En la actualidad se estudia la posibilidad de crear un nuevo procedimiento de Servicios Administrativos y la modificación de las políticas de operación. En las 6 mesas de trabajo realizadas desde el 22 de julio a la fecha se ha contado con la participación de la Secretaria General a través de los asesores.

GESTIÓN DOCUMENTAL

Se ha realizado una revisión integral al proceso verificando el impacto de la gestión documental en los procesos, la participación de la Oficina Asesora de planeación en el mismo, el impacto que tiene la actualización de documentos en la TRD y el inventario documental y la articulación de los procesos con el organigrama de la entidad. Como resultado de las 6 mesas de trabajo realizadas se tiene hasta el momento: revisión, validación y aprobación del nuevo organigrama, ajuste en la codificación de las áreas, cambio del listado maestro de registros, ajuste de los procedimientos de archivo y de control documental y de registros.

GESTIÓN FINANCIERA

A la fecha se han realizado 7 mesas de trabajo para la optimización del proceso de Gestión Financiera, articulando la gestión presupuestal a la gestión financiera, ajustando la responsabilidad de la Secretaria General y la Oficina Asesora de Planeación a este proceso. Como resultado se han ajustado los dos procedimientos (financiera y contable), se eliminó uno y se modificó la gestión de caja menor con el Grupo de Servicios Administrativos.

3.2 MEDICIÓN DE LOS INDICADORES

DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO

TIPO DE INDICADOR	NOMBRE	FRECUENCIA	ESTADO	ANÁLISIS
Eficacia	Cumplimiento de las metas institucionales en los planes, programas y proyectos sectoriales.	Trimestral	Actualizado	En el mes de julio se cumplió con el 90% porque se actualizaron 9 metas. En agosto y septiembre se logró la meta del 100% evidenciada con el seguimiento de todas las metas registradas en el SISMEG
Eficacia	Oportunidad en la ejecución de los planes programas y proyectos del DAFP.	Mensual	Actualizado	Los proyectos en SIPLAN a Septiembre presentan un avance del 73,34%, porcentaje coherente con el tiempo transcurrido.

Fuente: Carpeta Calidad_DAFP a septiembre de 2013

FORMULACIÓN DE LA POLÍTICA

TIPO DE INDICADOR	NOMBRE	FRECUENCIA	ESTADO	ANÁLISIS
Eficacia	Número de Políticas públicas Formuladas por el DAFP.	Anual	N/A	Estos indicadores no presentan avance porque se consolidan después de que finalice el año.
Eficiencia	Tiempo empleado en la formulación de la Política.	Anual	N/A	Estos indicadores no presentan avance porque se consolidan después de que finalice el año.

Efectividad	Grado de cumplimiento de todos los requisitos del producto en la política pública formulada.	Anual	N/A	Estos indicadores no presentan avance porque se consolidan después de que finalice el año.
-------------	--	-------	-----	--

Fuente: Carpeta Calidad_DAFP a septiembre de 2013

INSTRUMENTALIZACIÓN DE LA POLÍTICA

TIPO DE INDICADOR	NOMBRE	FRECUENCIA	ESTADO	ANÁLISIS
Eficacia	Grado de cumplimiento de las actividades asociadas al proceso de instrumentalización	Anual	Actualizado	En los meses de julio, agosto y septiembre las actividades programadas se cumplieron en un 100%.
Eficiencia	Oportunidad en la ejecución de las actividades asociadas al proceso de instrumentalización	Anual	Actualizado	En los meses de julio, agosto y septiembre las actividades se realizaron dentro del tiempo programado, sobrepasando la meta del 90% que se tiene establecida.
Efectividad	Calidad en la Instrumentalización de la política realizada por el DAFP	Semestral	Desactualizado	Este indicador se reporta al final del año, cuando reciban diligenciada la encuesta de satisfacción de los instrumentos elaborados por el DAFP.

Fuente: Carpeta Calidad_DAFP a septiembre de 2013

ASESORÍA Y ORIENTACIÓN

TIPO DE INDICADOR	NOMBRE	FRECUENCIA	ESTADO	ANÁLISIS
Eficiencia	Tiempo promedio empleado en eventos de asesoría	Trimestral	Desactualizado	A 30 de Abril de 2013 el indicador refleja que el tiempo promedio empleado en eventos de asesoría es de 60 minutos.
Eficacia	Cobertura de los servicios de asesoría del DAFP	Semestral	Desactualizado	La meta del indicador es brindar asesoría al 100% de instituciones públicas tanto del orden nacional como territorial. El avance a 30 de Abril de 2013 es de 100%.

Efectividad	Grado de satisfacción de las asesorías del DAFP	Anual	Actualizado	<p>La meta del indicador es satisfacer al 80% de las instituciones públicas tanto del orden nacional como territorial con las asesorías del DAFP (observaciones, recomendaciones, orientaciones, sugerencias y conceptos técnicos).</p> <p>A 30 de Marzo de 2013 el indicador refleja que el 100% de las entidades atendidas se encuentran satisfechas con las asesorías del DAFP.</p>
Eficacia Peticiones	Quejas, reclamos y denuncias que prosperan frente al total de peticiones	Trimestral	Actualizado	<p>Durante el periodo enero a junio de 2013 se presentaron entre quejas, reclamos. De las 245 quejas y reclamos recibidos prosperaron 54 que equivale al 22%.</p>
Eficacia Prosperar	Quejas, reclamos y denuncias que prosperan a favor del ciudadano	Trimestral	Actualizado	<p>Durante el periodo enero a junio de 2013 prosperaron 54 entre quejas, reclamos: De las 12.171 peticiones escritas registradas en el sistema ORFEO en total recibidas durante el primer trimestre de 2013, las quejas y reclamos que prosperaron representan el 0.44%.</p>

Fuente: Carpeta Calidad_DAFP a septiembre 30 de 2013

DIFUSIÓN DE LA POLITICA

TIPO DE INDICADOR	NOMBRE	FRECUENCIA	ESTADO	ANÁLISIS
Eficacia	Grado de satisfacción de las entidades frente a la Difusión del DAFP	Trimestral	Actualizado	<p>Para el análisis de la variable de N° de entidades públicas que reportaron estar satisfechas con los eventos de difusión; se tiene en cuenta la Evaluación de la utilidad y Aplicabilidad, la pregunta ¿Los conocimientos adquiridos son útiles y/o aplicables en el campo laboral como herramienta de mejora? el 62,39 % manifestaron estar completamente de acuerdo y el 36,44 % de acuerdo, para un grado de satisfacción total del 98,83 %. Lo que significa que 1,440 entidades estuvieron satisfechas con los conocimientos adquiridos en los eventos de difusión realizados por este Departamento.</p>

Efectividad	Ejecución del Plan de Difusión	Trimestral	Actualizado	Durante este tercer trimestre se obtuvieron resultados sobresalientes debido a que se aprovechó el canal virtual, enviando el boletín anti trámites a 830 entidades vía correo electrónico y también los eventos presenciales aprovechando las convocatorias realizadas con anterioridad garantizando asistencia a los eventos realizados. En este trimestre se logró efectuar difusión de las políticas del Departamento al 100 % de las entidades planificadas. (registros hoja de trabajo - denominada "resumen de resultados")
Eficiencia	Optimización de recursos en el desarrollo del Plan de Difusión	Mensual	Actualizado	Para el mes de septiembre los resultados obtenidos se ubican dentro del rango máximo, donde fueron atendidas 11,76 entidades en promedio por el equipo de trabajo designado para los eventos. Cabe resaltar que se aprovechó el canal virtual en donde se enviaron a 830 entidades el Boletín Antitrámites vía correo electrónico.

Fuente: Carpeta Calidad_DAFP a septiembre de 2013

GESTIÓN FINANCIERA

TIPO DE INDICADOR	NOMBRE	FRECUENCIA	ESTADO	ANÁLISIS
Eficacia	Porcentaje de ejecución presupuestal	Mensual	Actualizado	Objetivo del indicador: Determinar el porcentaje de ejecución presupuestal en la vigencia. Durante el tercer trimestre del año, el indicador acumulado registra un avance de 72,37%.
Eficiencia	Ejecución del Programa Anual Mensualizado de Caja - PAC	Mensual	Actualizado	Objetivo del indicador: Medir la eficiencia en el uso de los recursos asignados. Los recursos disponibles en el mes de septiembre se ejecutaron en un 96,40. Presenta un porcentaje aceptado dentro de los márgenes permitidos por la DTN - Grupo PAC de Ministerio de Hacienda. Los 3,60% sin ejecutar se centran en inversión sin situación de fondos principalmente.

Fuente: Carpeta Calidad_DAFP a septiembre de 2013

GESTIÓN HUMANA

TIPO DE INDICADOR	NOMBRE	FRECUENCIA	ESTADO	ANÁLISIS
Eficacia	Salud Ocupacional	Bimestral	Actualizado	Objetivo del indicador: Verificar el cumplimiento de las actividades programadas del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo en el Departamento Administrativo de la Función Pública. En el transcurso del tercer trimestre el indicador arroja un cumplimiento del 88% de las actividades programadas.
Eficacia	Capacitación	Bimestral	Actualizado	Objetivo del indicador: Verificar el cumplimiento de las actividades programadas de Capacitación en el Departamento Administrativo de la Función Pública. En el tercer trimestre del año 2013, se programaron y realizaron 55 capacitaciones, para un cumplimiento del 100% de las actividades programadas.
Eficacia	Bienestar Social	Bimestral	Actualizado	Objetivo del indicador: Verificar el cumplimiento de las actividades programadas de Bienestar Social en el Departamento Administrativo de la Función Pública. En el transcurso del tercer trimestre el indicador arroja un cumplimiento del 93% de las actividades programadas.
Efectividad	Contribución a la mejora del desempeño laboral	Semestral	Actualizado	Objetivo del Indicador: Medir el impacto de las capacitaciones en el desempeño laboral de los servidores del DAFP con respecto a: SABER, SABER HACER y SER. La encuesta se realizó en el lugar de trabajo a los servidores del Departamento, los resultados de las encuestas fueron dados por la muestra aleatoria de 180 servidores. Este análisis ayuda a la proyección de las actividades de Capacitación y así mismo determinar si su enfoque apunta a SABER, SABER HACER y SER. De acuerdo a la información obtenida a través de la encuesta, un 57% de los servidores determinan que apunta al

				<p>saber, el 35% al saber hacer y el 7% al ser.</p> <p>De las cuarenta y siete (47) capacitaciones para el primer semestre del año y según la evaluación del impacto de la capacitación, éstas se encuentran dirigidas al SABER. Esto se debe a las sensibilizaciones realizadas, las re inducciones, políticas o normas, entre otras actualizaciones realizadas en el Departamento.</p> <p>Las capacitaciones que se desarrollarán en el segundo semestre, son capacitaciones que se presentaron por cada dependencia al Comité de Capacitación y Estímulos, el cual decidió cuales de estas se podrían llevar a cabo con presupuesto de la Entidad.</p>
Efectividad	Satisfacción de Actividades de Bienestar Social	Trimestral	Actualizado	<p>Objetivo del Indicador: Medir la satisfacción de los servidores del Departamento en cuanto a las actividades del plan de Bienestar. En el transcurso del tercer trimestre el porcentaje de satisfacción en las actividades realizadas fue de 91%, lo que evidencia alta satisfacción en cuanto a la actividad realizada y a la calidad del servicio que recibieron los servidores de la entidad.</p>
Efectividad Salud y Seguridad en el Trabajo	Satisfacción de Actividades de Seguridad y Salud en el Trabajo	Trimestral	Actualizado	<p>Objetivo del Indicador: Medir la satisfacción de los servidores del Departamento en cuanto a las actividades del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo. En el tercer trimestre del año la satisfacción percibida por los servidores es de 94%. La satisfacción percibida en cuanto a la calidad y el desarrollo de la actividad ha sido alta.</p>

Fuente: Carpeta Calidad_DAFP a septiembre de 2013

ADMINISTRACIÓN DE LA TECNOLOGIA INFORMÁTICA

TIPO DE INDICADOR	NOMBRE	FRECUENCIA	ESTADO	ANÁLISIS
Eficacia 1	Porcentaje de solicitudes resueltas	Mensual	Actualizado	Los resultados de este indicador se ubican en el 92%, 94% y 92% en julio, agosto y septiembre, respectivamente; la diferencia entre solicitados y resueltos, corresponde a registros que quedaron en proceso de atención, en julio 24, agosto 16 y septiembre 23. SIGEP y SUIT no hacen parte de las mediciones de éste indicador.
Eficacia 2	Ejecución de las metas asociadas a los proyectos inscritos en el Plan de Calidad	Trimestral	Actualizado	En el tercer trimestre el resultado fue de 72,45% y refleja el nivel de cumplimiento de las metas asociadas al proceso. El resultado es acumulado, razón por la cual al finalizar el año se evalúa frente a la meta fijada.
Eficiencia	Grado de eficiencia en la prestación del soporte técnico	Mensual	Actualizado	Los resultados de este indicador se ubican en el 95%, 94%, y 93% en julio, agosto y septiembre respectivamente, superando la meta de 85% que se estableció.
Efectividad	Solución efectiva del servicio de soporte técnico	Mensual	Actualizado	Los resultados de este indicador en julio, agosto y septiembre fueron de 99% y 96% y 95% respectivamente; porcentajes que confirman que los usuarios consideran se está prestando un buen servicio y su calidad ha mejorado continuamente.

Fuente: Carpeta Calidad_DAFP a septiembre de 2013

APOYO JURÍDICO Y REPRESENTACIÓN JUDICIAL

TIPO DE INDICADOR	NOMBRE	FRECUENCIA	ESTADO	ANÁLISIS
Eficacia	Grado de cumplimiento de las actividades asociadas al proceso.	Mensual	Actualizado	Durante el trimestre las actividades proyectadas se han cumplido en un grado aceptable de 62%.

Eficiencia	Oportunidad en la ejecución de las actividades asociadas al proceso	Mensual	Actualizado	El resultado del indicador muestra un desempeño aceptable de 60% en los meses de julio, agosto y septiembre.
------------	---	---------	-------------	--

Fuente: Carpeta Calidad_DAFP a septiembre de 2013

MEDICIÓN Y ANÁLISIS

TIPO DE INDICADOR	NOMBRE	FRECUENCIA	ESTADO	ANÁLISIS
Eficiencia 2	Métodos adecuados y oportunos	Mensual	Actualizado	La meta del indicador es que el 95% de los métodos aplicados en la evaluación de la gestión de los procesos, sean funcionales y pertinentes. A Septiembre 30 de 2013 el indicador reporta un porcentaje del 50%.
Eficiencia 3	Oportunidad de las acciones de mejoramiento	Trimestral	Actualizado	La meta del indicador es que el 100% de las acciones registradas en los reportes de mejoramiento sean implementadas oportunamente. El avance a 30 de Septiembre de 2013 indica que en el tercer trimestre se registraron 51 acciones en el Plan de Mejoramiento, la Oficina Asesora de Planeación apoyó a los procesos en la generación de los Planes de Acción y análisis de causas, queda pendiente la programación de cierres de acciones por parte de la Oficina de Control Interno.

Fuente: Carpeta Calidad_DAFP a septiembre de 2013

GESTIÓN ADMINISTRATIVA

TIPO DE INDICADOR	NOMBRE	FRECUENCIA	ESTADO	ANÁLISIS
Eficiencia	Oportunidad en la ejecución del Plan Anual de Contratación	Trimestral	Desactualizado	Objetivo del indicador: Determinar el grado de oportunidad en la ejecución del Plan Anual de Contratación, según la programación definida por la entidad, para la adquisición de bienes y servicios.
Eficacia	Ejecución Plan Anual de Contratación	Trimestral	Desactualizado	Objetivo del indicador: Determinar el nivel de ejecución del Plan Anual de Contratación aprobado para cada vigencia fiscal, incluidas sus modificaciones y/o ajustes, frente a las metas establecidas en el mismo.

Fuente: Carpeta Calidad_DAFP a septiembre de 2013

GESTIÓN DOCUMENTAL

TIPO DE INDICADOR	NOMBRE	FRECUENCIA	ESTADO	ANÁLISIS
Eficiencia	Seguimiento a las transferencias documentales primarias	Anual	Actualizado	Objetivo del indicador: Determinar el grado de cumplimiento de las transferencias documentales al Archivo Central por dependencias. El cronograma de transferencias inició el 2 de julio de 2013, se han recibido las transferencias documentales de: GGF, Despacho Directora, Secretaria General, GAC, Grupo de Control Disciplinario, Grupo de Gestión Documental, Oficina de Control Interno, Grupo de Apoyo a la Gestión Meritocratica. Dirección de Empleo Público y la Dirección de Desarrollo Organizacional. Avance del 65%

Eficacia	Correspondencia recibida	Mensual	Actualizado	Objetivo del indicador: Determinar el grado de eficacia del direccionamiento de la correspondencia. Durante el tercer trimestre se recibieron, radicaron y distribuyeron 5933 comunicaciones externas. A la fecha se han radicado un total de 18.098 comunicaciones.
----------	--------------------------	---------	-------------	--

Fuente: Carpeta Calidad_DAFP a septiembre de 2013

4. PERCEPCIÓN DEL CLIENTE

4.1 ENCUESTA DE EVALUACIÓN DEL SERVICIO

Esta encuesta es diligenciada por todos los visitantes del Departamento Administrativo de la Función Pública, con el propósito de conocer su opinión sobre el servicio ofrecido por la Dependencia visitada.

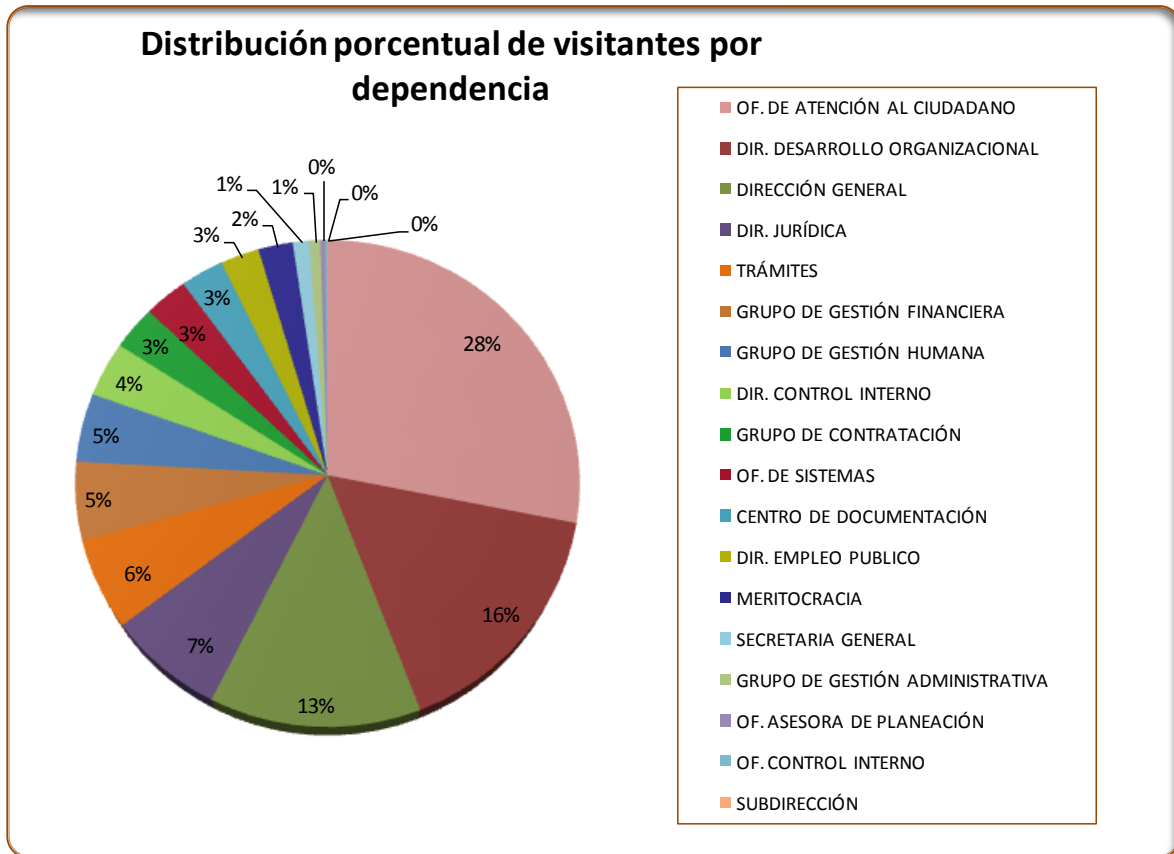
FICHA TÉCNICA

METODOLOGÍA:	La tabulación de la Encuesta de Evaluación del Servicio se realizó de acuerdo con la información suministrada por los usuarios y ciudadanos que visitaron cada una de las áreas, con respecto a los servicios que ofrece el DAFP.
TEMAS:	Conocimiento y Dominio del Tema Claridad del Servidor Tiempo de Respuesta Actitud y Disposición
FECHA DE APLICACIÓN:	Julio, agosto y septiembre de 2013.
PERÍODO EVALUADO:	Julio, agosto y septiembre de 2013
POBLACIÓN ENCUESTADA:	1.489 encuestados

Fuente: Encuesta de Evaluación del Servicio Julio a Septiembre de 2013.

RESULTADOS CONSOLIDADOS TERCER TRIMESTRE DE 2013

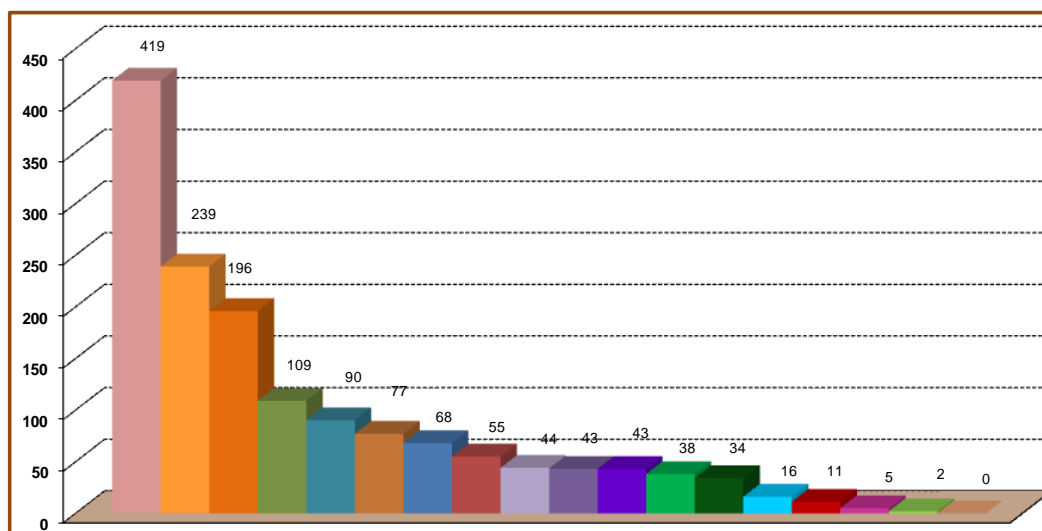
De julio a septiembre de 2013 visitaron al DAFP **1.489** personas. Las dependencias más visitadas fueron: la Oficina de Atención al Ciudadano, la Dirección de Desarrollo Organizacional, la Dirección General, la Dirección Jurídica, Trámites, el Grupo Gestión Financiera y el Grupo de Gestión Humana. Los resultados se presentan a continuación:



Fuente: Encuesta de Evaluación del Servicio Julio a Septiembre de 2013.

Comparativamente con el segundo trimestre del 2013, en el tercer trimestre se presentó una disminución del -8.82% en el total de visitantes.

Visitantes por Dependencia



Fuente: Encuesta de Evaluación del Servicio Julio a Septiembre de 2013.

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

CONOCIMIENTO Y DOMINIO DEL TEMA

ÁREA	CONOCIMIENTO Y DOMINIO DEL TEMA	
	III Trim 2013	
	% Bueno	% Para mejorar
DIRECCIÓN GENERAL	100,00%	0,00%
SUBDIRECCIÓN	0,00%	0,00%
SECRETARÍA GENERAL	100,00%	0,00%
DIR. DESARROLLO ORGANIZACIONAL	100,00%	0,00%
DIR. EMPLEO PÚBLICO	100,00%	0,00%
DIR. CONTROL INTERNO	98,18%	1,82%
DIR. JURÍDICA	100,00%	0,00%
OF. ASESORA DE PLANEACIÓN	100,00%	0,00%
OF. DE SISTEMAS	100,00%	0,00%
OF. DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	99,76%	0,24%
OF. CONTROL INTERNO	100,00%	0,00%
MERITOCRACIA	100,00%	0,00%
GRUPO DE GESTIÓN HUMANA	100,00%	0,00%
GRUPO DE GESTIÓN FINANCIERA	100,00%	0,00%
GRUPO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA	100,00%	0,00%
CENTRO DE DOCUMENTACIÓN	100,00%	0,00%
TRÁMITES	100,00%	0,00%
GRUPO DE CONTRATACIÓN	100,00%	0,00%
TOTAL DAFP	99,87%	0,13%

Fuente: Encuesta de Evaluación del Servicio. Julio a Septiembre de 2013.

El 99.87% de las personas que visitan el Departamento consideran “bueno” el conocimiento y dominio de los temas por parte de los servidores. Se refleja un porcentaje del 0.13% para mejorar.

Los resultados obtenidos por Atención al Ciudadano (99.76%) y la Dirección de Control Interno de 98.18%, evidencian la necesidad de mejorar en este aspecto en 0,24% y 1.82%, respectivamente.

CLARIDAD DEL SERVIDOR

ÁREA	CLARIDAD DEL SERVIDOR	
	III Trim 2013	
	% Bueno	% Para mejorar
DIRECCIÓN GENERAL	100,00%	0,00%
SUBDIRECCIÓN	0,00%	0,00%
SECRETARIA GENERAL	100,00%	0,00%
DIR. DESARROLLO ORGANIZACIONAL	100,00%	0,00%
DIR. EMPLEO PUBLICO	100,00%	0,00%
DIR. CONTROL INTERNO	98,18%	1,82%
DIR. JURIDICA	100,00%	0,00%
OF. ASESORA DE PLANEACIÓN	100,00%	0,00%
OF. DE SISTEMAS	100,00%	0,00%
OF. DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	99,76%	0,24%
OF. CONTROL INTERNO	100,00%	0,00%
MERITOCRACIA	100,00%	0,00%
GRUPO DE GESTIÓN HUMANA	97,06%	2,94%
GRUPO DE GESTIÓN FINANCIERA	100,00%	0,00%
GRUPO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA	100,00%	0,00%
CENTRO DE DOCUMENTACIÓN	100,00%	0,00%
TRÁMITES	100,00%	0,00%
GRUPO DE CONTRATACIÓN	100,00%	0,00%
TOTAL DAFP	99,73%	0,27%

Fuente: Encuesta de Evaluación del Servicio. Julio a Septiembre de 2013.

En esta pregunta de la encuesta, el 99.73% de los visitantes consideran que los servidores del Departamento transmiten sus conocimientos con claridad en los temas consultados; se tiene un 0,27% por mejorar, en la Dirección de Control Interno, Oficina de Atención al Ciudadano y Grupo de Gestión Humana.

TIEMPO DE RESPUESTA

ÁREA	TIEMPO DE RESPUESTA	
	III Trim 2013	
	% Bueno	% Para mejorar
DIRECCIÓN GENERAL	100,00%	0,00%
SUBDIRECCIÓN	0,00%	0,00%
SECRETARIA GENERAL	100,00%	0,00%
DIR. DESARROLLO ORGANIZACIONAL	100,00%	0,00%
DIR. EMPLEO PUBLICO	100,00%	0,00%
DIR. CONTROL INTERNO	100,00%	0,00%
DIR. JURÍDICA	100,00%	0,00%
OF. ASESORA DE PLANEACIÓN	100,00%	0,00%
OF. DE SISTEMAS	100,00%	0,00%
OF. DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	99,76%	0,24%
OF. CONTROL INTERNO	100,00%	0,00%
MERITOCRACIA	100,00%	0,00%
GRUPO DE GESTIÓN HUMANA	100,00%	0,00%
GRUPO DE GESTIÓN FINANCIERA	100,00%	0,00%
GRUPO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA	100,00%	0,00%
CENTRO DE DOCUMENTACIÓN	100,00%	0,00%
TRÁMITES	100,00%	0,00%
GRUPO DE CONTRATACIÓN	100,00%	0,00%
TOTAL DAFP	99,93%	0,07%

Fuente: Encuesta de Evaluación del Servicio. Julio a Septiembre de 2013.

Con relación al tiempo de respuesta, el 99.93% de los encuestados considera que las consultas han sido resueltas por los servidores en un tiempo adecuado y el 0.07% considera que se debe mejorar en este aspecto, específicamente en el área de Atención al Ciudadano. Las otras dependencias obtuvieron un desempeño del 100%.

ACTITUD Y DISPOSICIÓN

ÁREA	ACTITUD Y DISPOSICIÓN	
	III Trim 2013	
	% Bueno	% Para mejorar
DIRECCIÓN GENERAL	100,00%	0,00%
SUBDIRECCIÓN	0,00%	0,00%
SECRETARIA GENERAL	100,00%	0,00%
DIR. DESARROLLO ORGANIZACIONAL	100,00%	0,00%
DIR. EMPLEO PUBLICO	100,00%	0,00%
DIR. CONTROL INTERNO	100,00%	0,00%
DIR. JURÍDICA	100,00%	0,00%
OF. ASESORA DE PLANEACIÓN	100,00%	0,00%
OF. DE SISTEMAS	100,00%	0,00%
OF. DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	100,00%	0,00%
OF. CONTROL INTERNO	100,00%	0,00%
MERITOCRACIA	100,00%	0,00%
GRUPO DE GESTIÓN HUMANA	97,06%	2,94%
GRUPO DE GESTIÓN FINANCIERA	100,00%	0,00%
GRUPO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA	100,00%	0,00%
CENTRO DE DOCUMENTACIÓN	100,00%	0,00%
TRÁMITES	100,00%	0,00%
GRUPO DE CONTRATACIÓN	100,00%	0,00%
TOTAL DAFP	99,87%	0,13%

Fuente: Encuesta de Evaluación del Servicio. Julio a Septiembre de 2013.

El 99.87% de los visitantes consideran que la actitud y disposición de los funcionarios es buena y que se debe mejorar en un 0,13% en el Grupo de Gestión Humana.

CONCLUSIONES

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

4.2. ENCUESTA DE CLIENTE INTERNO

A continuación se presentan los principales resultados obtenidos en la Encuesta de Cliente Interno, realizada para evaluar la prestación del servicio al interior de la entidad, durante el periodo **Julio a Septiembre de 2013**, teniendo en cuenta la información suministrada por los servidores de las distintas Áreas de la Entidad y la siguiente ficha técnica:

FICHA TÉCNICA

METODOLOGÍA:	La Encuesta del Cliente Interno se encuentra disponible de manera permanente en el SIGEP (www.sigep.gov.co/encuestas) para su diligenciamiento por parte de los servidores de todas las áreas del Departamento después de solicitar un servicio.
TEMAS:	Actitud y Disposición, Puntualidad y Satisfacción Cliente Interno.
FECHA DE APLICACIÓN:	1° de Julio al 30 de Septiembre de 2013
PERIODO EVALUADO:	3er Trimestre de 2013
POBLACIÓN ENCUESTADA:	2 Funcionarios

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

Nota: Es necesario resaltar que los 2 funcionarios que diligenciaron la encuesta, lo hicieron en el mes de Julio de 2013.

Puntualidad

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

Mes/Dependencia	Puntualidad				Total Puntualidad
	Buena	Excelente	Mala	Regular	
Julio	0	1	0	1	2
Subdirección				1	1
Grupo de Apoyo Meritocrático		1			1
TOTAL GENERAL	0	1	0	1	2

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

En el mes de Julio, la Subdirección reportó un usuario, para el cual el tiempo de repuesta fue percibido como regular. Por otro lado, el Grupo de Apoyo Meritocrático reportó un usuario, para el cual el tiempo de respuesta fue percibido como excelente.

Satisfacción de los clientes internos

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

Mes/Dependencia	Satisfacción				Total Satisfacción
	Buena	Excelente	Mala	Regular	
Julio	0	1	0	1	2
Subdirección				1	1
Grupo de Apoyo Meritocrático		1			1
TOTAL GENERAL	0	1	0	1	2

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

En el mes de Julio, la Subdirección reportó un usuario, para el cual su satisfacción fue percibida como regular. Por otro lado, el Grupo de Apoyo Meritocrático reportó un usuario, para el cual su satisfacción fue percibida como excelente.

Actitud y Disposición de las personas que brindan el servicio

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

Mes/Dependencia	Actitud y Disposición				Total Actitud y Disposición
	Buena	Excelente	Mala	Regular	
Julio	0	1	0	1	2
Subdirección				1	1
Grupo de Apoyo Meritocrático		1			1
TOTAL GENERAL	0	1	0	1	2

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

En el mes de Julio, la Subdirección reportó un usuario, para el cual la actitud y disposición con la que fue atendido, fue percibido como regular. Por otro lado, el Grupo de Apoyo Meritocrático reportó un usuario, para el cual la actitud y disposición con la que fue atendido, fue percibida como excelente.

TIPO DE SERVICIO
3er Trimestre 2013
Subdirección Solicitud de información.
Grupo de Apoyo Meritocrático Solicitud de pruebas para el ingreso del personal del DAFP.

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

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

- Es necesario que los Líderes de Proceso, recuerden a los servidores de sus áreas la importancia de la evaluación de los servicios recibidos, en pro del sostenimiento de la cultura del mejoramiento continuo.
- Asimismo, se debe evaluar la causa del bajo nivel de utilización y reporte de información de la Encuesta.
- Las dependencias deben tener en cuenta los resultados obtenidos para la revisión de los procedimientos y calidad con que se ofrecen los servicios dentro de la Entidad.

4.3. ENCUESTA DE VERIFICACION DEL SERVICIO

La Encuesta de Verificación del Servicio es la herramienta general que sirve para analizar la información suministrada por cada uno de los Clientes Externos del Departamento. Dicho instrumento de medición es diligenciado por los participantes a las capacitaciones y recopila la evaluación del evento durante el período de julio a septiembre de 2013:

FICHA TÉCNICA

METODOLOGÍA:	La evaluación de la Encuesta de Verificación del Servicio se realizó de acuerdo con la información suministrada por cada una de las Áreas respecto a las Entidades y Funcionarios Capacitados por el DAFP.
TEMAS:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Evaluación del Contenido de la capacitación. 2. Metodología de la capacitación. 3. Utilidad y aplicabilidad de los temas tratados en la capacitación. 4. Evaluación del facilitador o docente. 5. Temas de interés para recibir capacitación. 6. Observaciones.
FECHA DE APLICACIÓN:	1° de Julio al 30 de Septiembre de 2013
PERIODO EVALUADO:	3er Trimestre de 2013
POBLACIÓN ENCUESTADA:	1457

Fuente: Encuestas Verificación del Servicio. Julio a Septiembre de 2013.

ASPECTOS EVALUADOS

El seguimiento a los resultados de la encuesta en sus cinco aspectos muestra históricamente una tendencia uniforme en cuanto a la satisfacción por parte de los Clientes Externos del Departamento.

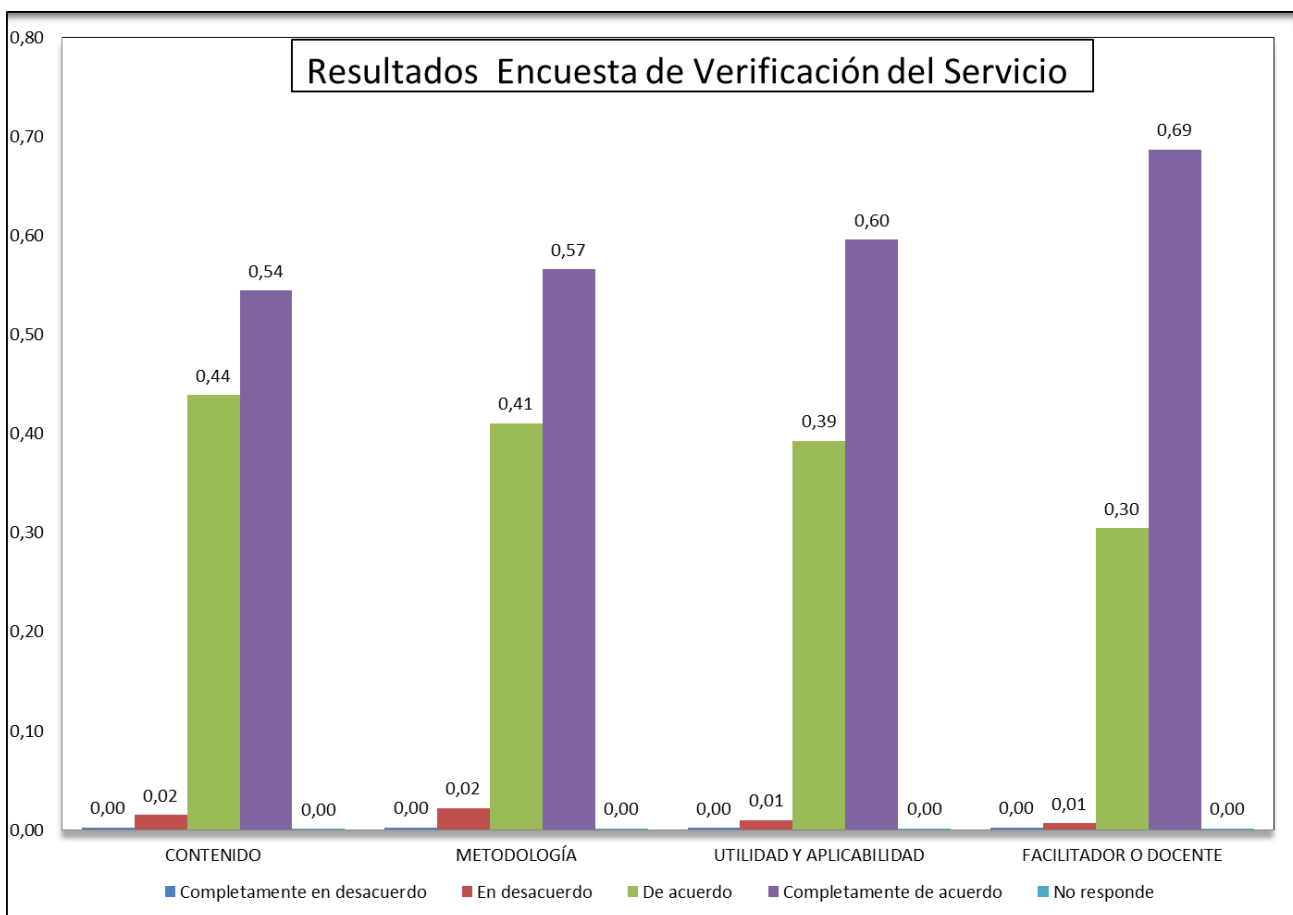
Se efectuó el comparativo entre los cuatro niveles de satisfacción en una matriz donde se puede identificar que la tendencia se mantiene para los cuatro temas evaluados (Ver Gráfica N°1). Es posible observar el aumento en la satisfacción en los cuatro aspectos, confirmando el mejoramiento continuo en las actividades de capacitación.

Opciones de respuesta		CONTENIDO	METODOLOGÍA	UTILIDAD Y APLICABILIDAD	FACILITADOR O DOCENTE	Tendencia
Completamente en desacuerdo	1	0,00	0,00	0,00	0,00	
En desacuerdo	2	0,02	0,02	0,01	0,01	
De acuerdo	3	0,44	0,41	0,39	0,30	
Completamente de acuerdo	4	0,54	0,57	0,60	0,69	
No responde	NR	0,00	0,00	0,00	0,00	

Fuente: Encuestas Verificación del Servicio. Julio a Septiembre de 2013.

Gráfica N° 1

La gráfica N° 2 nos muestra que al final del semestre la percepción positiva se incrementó desde un 54% al 69% **Completamente de Acuerdo**, en los aspectos de contenido, metodología, utilidad-aplicabilidad y facilitador o docente, esto demuestra que hay una percepción favorable sobre los capacitadores con los que cuenta el Departamento. Las opciones de respuesta **De Acuerdo** y en **Desacuerdo** disminuyeron; sin embargo, deben tenerse en cuenta para el diseño de un plan de mejoramiento, el cual puede basarse en la información adicional suministrada en las preguntas 6 y 7.



Fuente: Encuestas Verificación del Servicio. Julio a Septiembre de 2013.

Gráfica N°2

A continuación se sintetizan las respuestas a las pregunta 6 y 7, **¿En qué otro tema le interesaría recibir una capacitación? y Observaciones**, respectivamente:

¿En qué otro tema le interesaría recibir una capacitación?

De un total de 124 entidades, el 11% registraron solicitud de más capacitaciones, algunas refuerzo al tema visto, mientras que otras señalaron temas que son de su interés particular y que impactan en la gestión. Esta base de datos se convierte en un recurso valioso a la hora de dar continuidad al incremento en el nivel de satisfacción del cliente externo.

1	ENTIDAD	TEMAS
2	Acuavalle SA ESP	Actualización SIGEP
3	Aguas de Facatativá	Vinculación Planta
4	Alcaldía de Topaga	Gobierno en Línea
5	Alcaldía Municipal de Codazzi	Reestructuración y Manual de Funciones
		Contratación y MECI
		Actualización SIGEP
6	Alcaldía de Aguachica	Gobierno en Línea
7	Alcaldía de Barbosa	Evaluación del Desempeño
		Recursos Humanos
		MECI
8	Alcaldía de Bello	Guía Auditoria Entidades Públicas
		Evaluación del Desempeño
9	Alcaldía de Betunia	MECI - SUIT
10	Alcaldía de Bucaramanga	SIGEP
		Cero papel
11	Alcaldía de Cachipay	Evaluación del Desempeño
12	Alcaldía de Cali	Plan Anual de Vacantes
13	Alcaldía de Causaca	Evaluación del Desempeño
		Control Interno - Contratación
14	Alcaldía de Cúcuta	Evaluación del Desempeño
		MECI
		Gestión Pública
15	Alcaldía del Peñón	SIGEP
16	Alcaldía de Floridablanca	Formulación PIC, Plan de Bienestar Social e Incentivos
17	Alcaldía de Fusagasugá	Sistemas Integrados de Gestión - MECI-CALIDAD
		Nueva ley de Contratación Estatal
18	Alcaldía de Guatavita	Laboral Derechos Funcionarios
19	Alcaldía de la Calera	Impuestos Municipales
20	Alcaldía de Lejanías	SUIT
21	Alcaldía de Lenguazaque	Modelo Integrado de Gestión

		MGA Metodología General Ajustada
22	Alcaldía de Madrid	Ambiente Laboral
23	Alcaldía de Maicao	Control Interno Contable
24	Alcaldía de Manaure	Declaración de Bienes y Rentas
25	Alcaldía de Mosquera	Impuestos Territoriales
26	Alcaldía de Muzo	Control Interno
27	Alcaldía de Neusa	Capacitación funcionarios públicos.
28	Alcaldía de Nimaíma	Contratación
29	Alcaldía de Paime	Empleo Público
30	Alcaldía de Pasto	Ingreso hojas de vida
31	Alcaldía de Pereira	MECI
		Sistemas de Información
		Servicio al Cliente
		GEL
32	Alcaldía de Piedecuesta	Situaciones Administrativas
33	Alcaldía de Puerto López	SIGEP (Hoja de Vida)
34	Alcaldía de Riohacha	Gestión del Talento Humano
35	Alcaldía de Sabaneta	Gestión de Trámites - Capacitación
36	Alcaldía de San Bernardo	Control Interno SIGEP
37	Alcaldía de San Cayetano	Estructura SIGEP
		Empleo Público
38	Alcaldía de Simijaca	Reestructuración Administrativa
39	Alcaldía de Sincelejo	Mapa procesos y procedimientos
40	Alcaldía de Sopó	MECI
41	Alcaldía de Topaipí	Evaluación a los Funcionarios de Carrera Administrativa
42	Alcaldía de Tulúa	Contratación
43	Alcaldía de Tunja	Salud Ocupacional
44	Alcaldía de V/Rosario	Evaluación Desempeño Laboral
45	Alcaldía de Valledupar	Contratación
		Empleo Público
		Profundizar las directrices con respecto a la implementación de los programas de bienestar en el sector educativo.
		Expediente Municipal
46	Alcaldía de Venecia	Contratación
47	Alcaldía de Yopal	Finanzas Públicas
		Ajuste manual de funciones por competencias.
48	Alcaldía de Yumbo	Ley de archivo 594/2000-Ley de garantías - Contratación
		Jubilaciones y pensiones
49	Alcaldía del Meta	Continuar las capacitaciones sobre SIGEP
50	Alcaldía de El Dorado	Actualización SUIT 3.0
51	Alcaldía de La Candelaria	Auditorías Internas
		Contratación Estatal Nuevo decreto.
52	Alcaldía de La Virginia	Gobierno en línea
53	Alcaldía Municipal de Gachalá	SIGEP
54	Alcaldía Municipal de Neiva	Pensiones

55	Alcaldía Municipal de Pasto	Contratación
56	Alcaldía Municipal de Rionegro	Manual de Funciones
57	Alcaldía Municipal de San Bernardo	Portal Sirvo a mi País Virtual SUIT 3.0
58	Alcaldía Municipal de Silvania	SIGEP
59	Alcaldía Municipal de La Palma	Trámites Internos En Contratación
60	Alcaldía Municipal de Puerto Colombia	Escala salarial y nomenclatura
61	Alcaldía de San Carlos	Verificación y control Interno Gestión de trámites
62	Archivo General de la Nación	SIGEP-Subsistema de Organización
63	Área Metropolitana de Bucaramanga	SIGEP. Evaluación del desempeño.
64	Artesanías de Colombia	Plan de Vacantes
65	Colombia Compra Eficiente	Novedades y Planta de Personal
66	Concejo de Bogotá	Manual de Funciones y Competencias Laborales.
67	Concejo de Bucaramanga	Actualización MECI-CALIDAD
68	Concejo Municipal La Vega	MECI
69	Contaduría General de la Nación	Creación Hoja de Vida - Asignación Clave y Usuario
70	Contraloría de Medellín	Evaluación del Desempeño Formato de Declaración de Bienes y Rentas Normatividad
71	Contraloría de Yumbo	Contratación y Carrera Administrativa
72	Contraloría Departamental de Atlántico	Rol de control interno ante el SIGEP.
72	Contraloría Departamental de Norte de Santander	Sistema de Evaluación del Desempeño
73	Contraloría Departamental del Putumayo	Bienestar Social Calificación Desempeño Bienestar Social
74	Contraloría Departamental del Valle del Cauca	Clima organizacional - Plan de formación y capacitación
75	Contraloría Municipal de Bucaramanga	SIGEP
76	Contraloría Municipal de Montería	Sobre el Plan Institucional de Capacitación (PIC) Evaluación del Desempeño
77	Contraloría Municipal de Pasto	SIGEP
78	Contraloría Municipal de Villavicencio	Sistema de Información de Trámites
79	Contraloría Municipal de Yopal	Nombramientos provisionales.
80	Corporación Autónoma Regional del Magdalena	Plantas globalizadas, vinculación, desvinculación SIGEP, Situaciones Administrativas.
81	Corporación Autónoma Regional del Tolima	Módulo Plan de Capacitación y Bienestar Social
82	Corporación Autónoma Regional del Valle del Cauca	Evaluación del Desempeño
83	Defensoría del Pueblo	Rol oficinas de Control Interno.
84	Departamento Advo. Nacional de Estadística	SIGEP
85	EDESA SA ESP	SIGEP

86	Empresa de Gas ESP	Auditorias
87	Empresa de Recursos Tecnológicos SA ESP	Rol de las oficinas de control interno.
88	Empresa de Servicios Públicos Sopó	MECI - Prestaciones Sociales - SIGEP Dirigido a jefes de Control Interno
89	ESE - Instituto de Salud de Bucaramanga	Evaluación del Desempeño
90	ESE Hospital Mónica de Pereira	Servicio al Cliente
		Proyectos MGA -Regalías
91	ESE Hospital San Vicente de Paul	Gobierno en Línea
92	ESE Hospital Universitario de Santander	Evaluación del Desempeño
93	Fondo Rotatorio de la Policía Nacional	SIGEP
		Distribución de Planta
94	Gobernación de Boyacá	SIGEP
		Rol Control Interno
		PIC
95	Gobernación de Cúcuta	Nuevas Técnicas de Auditoria
96	Gobernación de Cundinamarca	Carrera Administrativa
		Rol de Administrador del Sistema SIGEP
		SIGEP
		SUIT
		Estatuto Anticorrupción
		Gestión de Trámites
97	Gobernación de La Guajira	Control Interno
		SIGEP
98	Gobernación de Nariño	Derechos e Incentivos de los funcionarios de carrera administrativa.
99	Gobernación de Risaralda	Evaluación o Calificación de Funcionarios Públicos
100	Gobernación de San José del Guaviare	Ley 734 de 2002
101	Gobernación de Santander	Asuntos tributarios
		Concursos, ascensos, encargos, méritos y estímulos servidores públicos.
		PIC
		Mapa de Riesgos
		Gobierno en Línea
102	Gobernación de Sucre	Carrera Administrativa - Situaciones Administrativas
		SIGEP
		Manejo de planta y diseño de escala salarial
103	Gobernación de Yopal	Reforma a plantas de personal.
104	Gobernación del Atlántico	Hoja de Vida
105	Gobernación del Cesar	SIGEP
		Competencias
		MECI
		Bienestar tema específico, lo permitido y lo no permitido.
		Elaboración de proyectos
106	Gobernación del Guaviare	Carrera Administrativa

		Diligenciamiento formato de bienes y rentas.
		Organización Institucional
		Declaración de bienes y rentas
		Subsistema de organización institucional
		Manejo de sistemas de información
		Nómina, derechos y deberes de los empleados públicos.
		Gobierno en Línea
		Salud Ocupacional
107	Gobernación del Huila	Vinculación
108	Gobernación del Meta	Contratación Estatal
		SIGEP
109	Gobernación Norte de Santander	Nuevas Técnicas de Auditoría
		Nueva Norma Contratación Estatal
		Estructura de Plantas
110	Hospital Federico Lleras Acosta	Recurso Humano - Contratación
111	IDEAM	SIGEP
112	Inspección General de Tributos Rentas y Contribuciones Parafiscales	Técnicas de Auditoría
113	Instituto Colombiano de Ballet	Gobierno en línea.
114	Instituto de Medicina Legal y Ciencias Forenses	SIGEP - Rol de Control Interno
115	Instituto de Tránsito de Pasto	Gobierno en línea y en la página Sirvo a mi país.
116	Instituto de Tránsito del Meta	Decreto 019 de 2012
117	Instituto Humboldt	Temas Puntuales: Contratación, Adiciones, Prórrogas
118	Instituto Municipal de Cali	Política Antitrámites
		Ley Antitrámites
119	Instituto Municipal de Cultura Yumbo	Política Antitrámites
120	Instituto Municipal de Empleo y Fomento Empresarial -IMEBU-	Más capacitados en SIGEP apoyados en canales virtuales.
121	Instituto Nacional de Meteorología	SIGEP Control Interno
122	Instituto Tecnológico de Soledad Atlántico	SIGEP para los contratistas
123	Instituto Tecnológico de Soledad Atlántico	Los módulos creación de usuario al sistema de contratos y personal
		Planta distribución cargue de funciones
124	Metro línea S.A.	SIGEP aplicado a la empresa
		Historias Laborales
125	Ministerio de Defensa Nacional	Manual de Funciones - Estructura
		Situaciones Administrativas
126	Ministerio de Minas y Energía	Aplicabilidad del Modelo Integrado Planeación y Gestión
127	Ministerio del Medio Ambiente	SIGEP
		Empleo Público
128	Municipio de Amalfi	SUIT 3.0
129	Municipio de Bello	Indicadores de Gestión Específico al Área de Talento Humano.
130	Municipio de Cachipay	Evaluación del Desempeño y MECI

131	Municipio de Envigado	Decreto 227 de 2005 Diagnósticos programas de bienestar social.
132	Municipio de Gachetá	Procesos y Procedimientos
133	Municipio de Girardota	Prestaciones Sociales
134	Municipio de Itagüí	Plan de Capacitaciones
135	Municipio de la Estrella	Prestaciones Sociales
136	Municipio de Manta	Convenios
137	Municipio de Nechi	Declaración Bienes y Rentas
138	Municipio de Paipa	Capacitación en Desarrollo PIC
139	Municipio de Palmira	Situaciones Administrativas, Jornadas Laborales, permisos.
140	Municipio de Puerto Lleras	Reglamento MECI Gestión de Calidad Personal Administrativo
141	Municipio de Rionegro	SIGEP
142		Salud Ocupacional
143	Municipio de Simijaca	SIGEP, Sirvo a mi País
144	Municipio de Soledad	Ajuste a los manuales específicos de funciones
143	Municipio de Valledupar	Manejo del Recurso Humano
144	Personería de Bucaramanga	PIC - SIGEP
145	Personería de los Patios	MECI
146	Personería de Yumbo	Ajuste a manual de funciones.
147	Planeación Municipio de Albán	MECI
148	Registraduría Nacional del Estado Civil	SIGEP
		Inhabilidades de los servidores públicos
		SUIT
149	Secretaría de Educación	Recursos Humanos
		Salud Ocupacional
150	Secretaría de Gobierno	Policivos
151	Secretaría de Salud de Villavicencio	Capacitación SUIT 3.0
152	Servicio Geográfico Colombiano	En todas las actualizaciones que realiza el DAFP en los sistemas de gestión pública
153	Servicio Geológico Colombiano	Contratación Pública
154	Servicios Públicos Domiciliarios Lengua zaque	MGA
155	Sociedad por Acciones Simplificada ESP	Vinculación Planta
156	Superintendencia de Notariado y Registro	Grupos Internos de Trabajo - Manual de Funciones-
157	Superintendencia de Sociedades	SIGEP
158	Unidad Adva. Especial de Organizaciones Solidarias	Novedades
159	Unidad de Planificación Rural Agropecuaria	Contratación
160	Unidad de Servicios penitenciarios y Carcelarios	Talento Humano
161	Unidades Tecnológicas de Santander	Ascensos, encargos, méritos, estímulos servidores públicos.
162	Universidad del Magdalena	Cargas masivas SIGEP

Observaciones

De un total de 124 entidades, el 8% registraron observaciones a las capacitaciones, en temas que tenían que ver con la logística del evento (lugar, ayudas, refrigerio, temas, apoyo) y otros expresaron su agradecimiento al Departamento.

	ENTIDAD	OBSERVACIONES
1	Alcaldía de Acacias	Hay que efectuar la práctica en el SIGEP y el apoyo presencial en el siguiente taller, cargando efectivamente la información.
		En la práctica es que hay que tener el acompañamiento del capacitador, porque hay van a surgir dudas.
2	Alcaldía de Albán	El tema de Antitrámites
3	Alcaldía de Apartado	Excelente el taller
4	Alcaldía de Bucaramanga	Los temas relacionados con aplicativos a grandes grupos de personas no son efectivos. Recomiendo realizar capacitación en cada institución.
		Muy corto el tiempo, ni las herramientas para entender en su totalidad el sistema SIGEP.
		Tiene muchos temas por verificar.
		Faltaron herramientas tecnológicas para poner en práctica los conocimientos adquiridos. Faltaron computadores.
		Debe existir al menos un computador para aplicar el taller, mientras se realiza la exposición.
		Faltó computador para realizar la práctica en el momento de la explicación.
		Faltaron las herramientas tecnológicas para un desarrollo práctico.
		Falto práctica para el manejo de la plataforma.
		Faltó práctica
		Debió ser más práctica, cada uno con su portátil.
		No expedir tantos documentos para un contrato, son demasiados los documentos que necesita la entidad y no tienen en cuenta nuestra experiencia para salarios, por lo tanto, no son necesarios.
		Los contratistas también somos servidores públicos. De igual manera debemos imprimir la hoja de vida y nunca tienen en cuenta la experiencia laboral.
		Este tipo de taller tiene que ser completo, teórico y práctico, por lo tanto la empresa como la Función Pública deben gestionar sala de informática para proporcionar un ejercicio más claro y más dinámico.
		Es una charla de muy poco tiempo.

5	Alcaldía de Cachipay	Incrementar este tipo de talleres en el municipio
		Realizar taller por dependencia
6	Alcaldía de Cota	Seguir capacitando sistemáticamente
7	Alcaldía de Cúcuta	Más Capacitación
		Buscar una sala con buen internet para que todo sea más rápido.
		Excelente Capacitación
8	Alcaldía del Peñón	Que se realice en el Municipio del Peñón Cundinamarca
		Que esta capacitación sea realizada directamente en el Municipio
9	Alcaldía de Funza	Adicionar cargue masivo de contratos
10	Alcaldía de Fusagasugá	Muy importante el taller para el sector público
		Quisiera tener más claridad sobre notificaciones
		Enviaré solicitud por correo electrónico sobre implementación de MECI y GP 1000:2009
11	Alcaldía de Girardota	Excelente seguir con este tema.
12	Alcaldía de Girón	El taller fue excelente y muy bueno
13	Alcaldía de Granada	Que se capacite más a los empleados públicos
		Se necesita que el taller sea más constante.
		La capacitación tiene nuevas herramientas para trabajar, pero es necesario tener una capacitación más lenta y explícita, pues es un tema nuevo que requiere implementar la capacitación más a fondo y con más calma. Cabe resaltar que la facilitadora tiene muy buenos conocimientos del tema.
14	Alcaldía de los Patios	Que continúen apoyando en estos temas a los municipios.
15	Alcaldía de Machetá	En vista de que se trata de un sistema nuevo de cargue de información sería bueno contar con otra asesoría para aclarar las dudas que se vayan presentando.
16	Alcaldía de Madrid	Más puntualidad
17	Alcaldía de Maicao	Felicitaciones y que sigan generando estas capacitaciones.
18	Alcaldía de Medellín	No un tema como tal, sino que periódicamente hayan encuentros de fortalecimiento en cuanto al SUIT 3.0.
		Tener en cuenta las observaciones planteadas
19	Alcaldía de Panqueba	Buena Capacitación
		Mirar la posibilidad para una próxima capacitación que no sea el día en medio de la semana, que sea para un jueves o viernes, ya que muchos somos de municipios lejanos a más de 5 horas.
		Muy interesante y claro
20	Alcaldía de Pasto	Falta más tiempo para la capacitación
		Mala la red de internet

		Mala la red de internet
21	Alcaldía de Patios	Más Práctico
22	Alcaldía de San Bernardo	Agradable
23	Alcaldía de San Cayetano	Me gustaría Capacitación en Estructura del SIGEP. Miportalrli.ins.Exp 10. no fue posible
		Próxima Actividad en un Centro de Cómputo
		Excelente Taller
24	Alcaldía de Sopó	Mejorar las plataformas para poder acceder a los computadores sin inconvenientes de funcionamiento.
25	Alcaldía de Tenjo	Para lograr los objetivos es necesario capacitaciones y soporte personalizado.
		Es una forma bastante compleja que requiere más capacitación.
		Capacitación en cada punto de trabajo
26	Alcaldía de Tocancipá	Es bueno que nos ayuden con cargue de información
		Contar con más de una capacitación en SUIT
27	Alcaldía de Valledupar	Deben solicitar funcionarios con conocimiento en sistemas
		Continuar con este proceso hasta lograr que todos los servidores se sensibilicen con la información
		Realizar más talleres de entrenamiento en la implementación de la política de bienestar.
28	Alcaldía de Villavicencio	Completamente satisfecho
		Gracias por su amabilidad y conocimiento
		Realizar un espacio práctico y seguimiento
		Se debería realizar más práctica en el computador
		Es necesario realizar la práctica en el equipo de cómputo de la capacitación recibida.
		La capacitación sería más productiva en la práctica con el equipo y ejemplos de la información requerida.
29	Alcaldía de Yumbo	El capacitador tiene dominio y amplio conocimiento del tema. Felicitaciones.
30	Alcaldía de Yumbo	Sería bueno que implementaran una reglamentación para que a través del SIGEP se pueda obtener certificado laboral y pago de estampillas, porque hay que pagarlas todas las veces que las distintas entidades las solicitan, actualizar la información, además que exigen tramitología y demora para entregarlo al usuario.
31	Alcaldía del Meta	En la siguiente capacitación, por favor, que sea práctica, sala de informática preferiblemente.
32	Alcaldía del Zulia	Felicitaciones, excelente

33	Alcaldía El Retiro	Excelente manejo del tema y exposición.
34	Alcaldía Municipal	Mejorar la parte logística como salón y sillas.
35	Alcaldía Municipal de Ibagué	Seguimos en contacto
36	Alcaldía Municipal de Pasto	SIGEP pero con computadores buenos
37	Alcaldía Municipal de San Diego	Que se diera más a los funcionarios de nuestra Alcaldía.
38	Alcaldía Municipal de Silvania	Que sea dirigida con ejemplos para Empresas Sociales del Estado.
		Solo solicito el favor de colaborar en el momento de la entrega de la información correspondiente a mi entidad.
		Me gustaría recibir más accesorios en mi prestación de servicios públicos
39	Alcaldía Municipal La Palma	Seguir en el proceso del programa para mejor conocimiento del tema.
40	Alcaldía Puerto Colombia	Seguimiento más permanente y acercamiento
41	Alcaldía San Carlos	Mucha luz y el video no se vio muy bien.
42	APC Colombia	Debería ser más práctica y menos acelerada
43	Armada Nacional	Muy buena la explicación y el tema
44	Bomberos de Bucaramanga	Más talleres de verificación de vinculación de contratos. Deben ser prácticos con computador
		Más talleres de verificación de vinculación de contratos. Deben ser prácticos con computador
45	Concejo de Bogotá	Gracias por todo lo aprendido
46	Contaduría General de la Nación	Dictar el taller un poco más pausado
		Muy buena la capacitación
47	Contraloría de Medellín	Necesitamos el Instructivo
48	Contraloría de Yumbo	Es importante la práctica.
49	Contraloría Departamental del Meta	Con anticipación solicitar el material para realizar el taller de manera práctica.
50	Contraloría Departamental de Cúcuta	Capacitación más personalizada y con software funcional.
51	Contraloría Departamental de Norte de Santander	Al iniciar el aplicativo, debería ser personalizado en las entidades.
52	Contraloría Departamental del Atlántico	Por lo novedoso del tema en cada entidad, debe existir un servidor de apoyo para ello.
53	Contraloría Municipal de Neiva	La jornada muy extensa y no hay receso.
		Que el salón tenga los servicios requeridos
		Que los lugares donde se dicte la capacitación, tengan los servicios básicos (baños)

54	Contraloría Municipal de Pasto	Por favor dictar la capacitación en la Contraloría Municipal de Pasto
55	Contraloría Municipal de Valledupar	Perfeccionamiento del tema
56	Corporación Autónoma Regional del Valle del Cauca	Por la complejidad del tema es necesario dar la capacitación en jornadas más amplias.
		Faltan equipos de cómputo y el lugar de trabajo (calor)
57	Corporación Autónoma Regional del Cesar	Más Práctico
58	Corporación Autónoma Regional del Tolima	Los talleres deben ser más amplios, con más horas
59	Defensoría del Pueblo	Había mucho ruido a los alrededores de la capacitación, que perturbaba el aprendizaje
60	Dirección Nacional de Estupefacientes	Muy práctica y clara la información recibida.
61	Empresa de Servicios Públicos de Sopó	Felicitaciones por la información suministrada
62	Empresa Pública de Alcantarillado de Santander	Continuar con el acompañamiento de forma externa
63	Escuela Superior de Administración Pública	Muy rápido, se debe hacer más pausado
64	ESE - Instituto de Salud de Bucaramanga	Que los talleres sean más prácticos
		Una capacitación más práctica, personalmente en cada institución y con más trabajo.
65	ESE Hospital Mónica	No olvidar enviar por correo el manual del SUIT.
66	ESE Hospital Municipal	Se requiere instructivo en PDF (LINK)
67	ESE Municipal de Villavicencio	Que el DAFP continúe con capacitaciones aquí en Villavicencio.
		Felicitarlos por el apoyo a las instituciones.
		Felicitaciones y gracias por venir a Villavicencio a capacitarnos.
68	ESE Pereira	Implementación estrategias de gobierno en línea.
69	Fiscalía General de la Nación	Me parece muy interesante el tema
70	Gobernación de Boyacá	Dificultad de acceso a la plataforma
71	Gobernación de Cúcuta	Fallas al Iniciar
		Mejorar la Metodología
72	Gobernación de Cundinamarca	Excelente Exposición
		Muy bien organizada y preparada

		Capacitar más funcionarios
		Crear un entorno de práctica virtual
		Tener la oportunidad de acceder al computador
73	Gobernación de Ibagué	Es un tema bastante complejo que requiere más capacitación
74	Gobernación de La Guajira	Facilitar Instructivo de Uso
		Facilitar Instructivo del Uso del Sistema
75	Gobernación de Nariño	Se sugiere realizar el taller en sala de informática que permita una metodología teórico práctica.
		Por favor realizar talleres con equipos de cómputo que permitan la práctica.
76	Gobernación de Riohacha	Profundizar más en los temas presentados
77	Gobernación de Santander	Me gustan todos los beneficios que ofrecen.
		Profundizar en estos temas
		El taller debería hacerse en un aula de cómputo.
		La capacitación debe hacerse por entidad para mayor comprensión.
		El programa es muy importante, por tanto debe masificarse a alto nivel, de modo que se complemente el 100%.
		Faltó aplicar los conceptos
		Serviría para que la administración la tenga en cuenta para ascensos y encargos, teniendo en cuenta el perfil del servidor público y no que sea netamente política.
		Excelente orientación en el tema.
		Excelente explicación y acompañamiento.
78	Gobernación de Sucre	Es una herramienta muy buena para conocer realmente la situación real de las oficinas de recursos humanos.
		Realizar más ejemplos con las entidades.
		Espero sigan capacitándonos en el tema de lo que le haga falta hasta completar la capacitación.
79	Gobernación de Vichada	Que los conocimientos se pongan en práctica con la U BA.
80	Gobernación de Yopal	El lugar escogido para el taller no se presta para las diapositivas presentadas.
81	Gobernación del Cesar	Sistema estilo para los empleados públicos
82	Gobernación del Guaviare	En el momento de escuchar la capacitación se tiene cierta claridad, pero ya al ingresar a la página surgen muchas preguntas, así que sería bueno que se turnaran por grupos y una persona que explique frente al computador, cada quien en su equipo.

		Es necesario adoptar medidas para mejorar el internet por parte del Gobierno Central.
		Homologación laboral como formación profesional. Mejor disposición de los medios audiovisuales.
		Preparar con anterioridad el medio para la capacitación.
		Faltó que fuera más práctico
		Volver a dar la capacitación cada seis meses.
83	Gobernación del Huila	Me parece que el Estado se había demorado en implementar esta herramienta de gestión seguimiento y control
84	Gobernación del Magdalena	Muchas gracias por el acompañamiento
		Mucha información para muy poco tiempo.
85	Gobernación del Meta	Buena la mesa de trabajo
		Continuar con los procesos y acompañamiento para los diversos temas por parte del DAFP.
		La logística del video no se alcanzaba a ver
		Buen manejo del tema
86	Gobernación San José del Guaviare	La entidad no cuenta con un buen servicio de conectividad, interfiriendo en el desarrollo de la actividad.
87	Hospital Federico Lleras Acosta	Despliegue a otros interesados
		Muy buena la capacitación, pero deficiente el refrigerio
88	Hospital Universitario del Valle	Más capacitación
89	Industria Financiera de Boyacá	El sitio de trabajo muy incómodo y frío
		El sitio de trabajo fue inadecuado
		El sitio muy incómodo
90	Instituto de Energía de Pereira	Los trámites deberían pasarlos a la nueva plataforma
91	Instituto Municipal	Enviar por correo la cartilla del SIGEP.
92	Instituto Municipal de Cultura Yumbo	Que se continúe con el tema en darnos capacitación y asesoramiento.
93	Instituto Tecnológico de Soledad Atlántico	Agradezco enviar instructivo de capacitación de SIGEP al correo mprada@itsa.edu.co
		Reforzar temas vistos después de implementarlo
		Reforzar el tema
94	Lotería de Boyacá	Práctica por favor
		Personalizada por empresa

95	Metrolínea S.A.	Le agradecería coordinar esta capacitación directamente a nuestro personal de la empresa.
		Que nos inviten otra vez a nuevos talleres.
96	Migración Colombia	Ninguna en especial, las contenidas fueron claras y comprensibles
97	Ministerio del Medio Ambiente y Desarrollo Rural	Considero conveniente que puedan realizarse ejercicios prácticos conjuntamente con la explicación del expositor.
98	Municipio de Amalfí	Gracias y esperamos se hagan más frecuentes las capacitaciones.
99	Municipio de Barbosa	En jornadas de más de dos horas se recomienda refrigerio.
100	Municipio de Envigado	Felicitaciones
		Que la jornada sea más corta
101	Municipio de Gachetá	Debido al Internet de baja calidad, no se pudo realizar una completa terminación del registro.
102	Municipio de Neiva	Se requiere de visitas a las diferentes entidades para dar asesoría personalizada de seguimiento por entidad.
		Se requiere de más sesiones
103	Municipio de Rionegro	Felicitación al DAFP enviando un funcionario al Departamento y convocando a los municipios. Es muy importante cuando el funcionario se desplaza a los departamentos ya que las capacitaciones virtuales a veces son interrumpidas por los mismos que fallan. Por favor inviten siempre al municipio.
104	Municipio de San Martín	Sería bueno que esta capacitación también se diera en los municipios.
105	Municipio de Tausa	Ampliar más esta capacitación
106	Personería de Bucaramanga	Tema muy extenso para muy corto tiempo.
		Una capacitación más profunda sobre el tema.
		En lo mismo pero por un mes hábil
107	Personería de los Patios	Que se sigan realizando más capacitaciones
108	Personería de Yumbo	Hay limitaciones en cuanto a la ayuda didáctica, problemas de iluminación.
109	Personería Municipal	Nos interesaría que un delegado del DAFP visite nuestra entidad para despejar cualquier duda que se presente.
110	Planeación Municipio de Albán	Solicito capacitación en MECI para el Municipio de Albán
111	Registraduría Nacional del Estado Civil	Profundizar, ya que somos de territorios nacionales y las comunicaciones son difíciles
		Mayor tiempo de capacitación
		Excelente el salón - muchas gracias. Muy cálida la atención de los facilitadores y su asistente.

		<p>Considero que sería importante realizar esta capacitación agregándole más tiempo para lograr una práctica completa.</p> <p>Profundizar sobre el tema con el fin de que la información impartida sea veraz</p> <p>Videoconferencia sobre hojas de vida para dar a conocer también a los demás funcionarios de nuestras delegaciones</p>
112	Secretaría de Educación	Como recomendación antes de iniciar el taller, verificar la clara visualización de las diapositivas. Gracias.
113	Secretaría de Hacienda	La capacitación debe ser en un mejor espacio y frente al expositor.
114	Secretaría de Salud	El seminario debería ser por secretarías.
115	Senado de la República	Dar capacitaciones por perfiles
116	Servicio Geológico Colombiano	Que faciliten el usuario y contraseña a tiempo.
		Fue muy rápido, falta seguimiento. Apoyo constante.
117	Superintendencia de Industria y Comercio	Fue interesante la capacitación y se cumplieron los objetivos
118	Superintendencia de Sociedades	La oficina de Control Interno debe intervenir en el proceso de Meritocracia
119	Superintendencia del Subsidio Familiar	La capacitación podría ser también práctica
120	Tele pacífico	En telepacífico necesitamos asesoría práctica.
121	Unidad Administrativa. Especial de Organizaciones Solidarias	El módulo Vinculación
122	Unidad de Servicios penitenciarios y Carcelarios	Visitar la entidad para que los funcionarios comprendan la importancia de la información SIGEP para el DAFP.
123	Unidad de Servicios Públicos	Es muy poco tiempo
124	Unidad Nacional de Protección	No fue práctico
125	Universidad del Magdalena	Poco tiempo para mucha información.
		El tema es demasiado amplio y con muchos procesos que debe ser replanteado por institución.
		Deben estar armonizando con las demás entidades.
		Más horas para el taller.
		Para SIGEP: Desarrollos para las cargas masivas y no manualmente una por una.

5. INFORME QUEJAS Y RECLAMOS TERCER TRIMESTRE DE 2013

Periodo: 01 de julio a 30 de septiembre de 2013

- ✓ Total de peticiones recibidas por los diferentes canales (*escrito, presencial y virtual*) :9,217
- ✓ Total de reclamaciones escritas en contra del DAFP : 107
- ✓ Total de reclamaciones verbales en contra del DAFP: 0
- ✓ Total de reclamos que prosperan durante el tercer trimestre: 22
- ✓ Total causas, razones o motivos: 1
- ✓ Total quejas en contra de funcionarios del DAFP: 1
- ✓ Total denuncias por actos de corrupción : 0
- ✓ Total de áreas del DAFP involucradas: 3

TOTALES TERCER TRIMESTRE

RECLAMOS	N° REGISTROS	PORCENTAJE
No prosperan	79	74%
Si prosperan	22	21%
En trámite	6	6%
TOTAL	107	100%

TOTAL QUEJAS	1
---------------------	----------

- ✓ En el tercer trimestre del año 2013, el Grupo de Atención al Ciudadano 107 reclamaciones escritas en contra del DAFP.
- ✓ Hasta la fecha de entrega del presente informe, se encuentra pendiente de dar respuesta, 6 reclamaciones de las 107 radicadas al 30 de septiembre de 2013

5.1 AREAS VRS RECLAMOS QUE PROSPERARON

ÁREA	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	TOTAL	%
DDO	4	3	2	9	41%
DJ	5	2	0	7	32%
DCI Y RT	2	3	1	6	27%

- ✓ Durante el tercer trimestre de 2013, las tres direcciones representadas en el gráfico respondieron 22 peticiones por fuera del término legalmente establecido.

5.2 ANÁLISIS DE LAS CAUSAS DE LOS RECLAMOS

Se continúa evidenciando como causas de la radicación de reclamos las siguientes:

- ✓ Desconocimiento por parte de los usuarios el término legal establecido que tiene las entidades públicas para dar respuesta a las peticiones de consulta.
- ✓ Los usuarios en sus peticiones escriben dirección y/ o correo electrónico errado y no existente , lo que dificulta la notificación de las respuestas a las peticiones.
- ✓ Conteo errado de los términos. Los peticionarios cuentan en días calendarios y no hábiles.
- ✓ Reiteración de las peticiones argumentando urgencia en la respuesta, por asuntos personales o laborales.

5.3 RECLAMOS QUE PROSPERARON DURANTE EL TERCER TRIMESTRE DE 2013: CAUSAS

TOTAL DE RECLAMOS QUE PROSPERARON	CAUSAS
22	La causa del 100% de los reclamos que prosperaron en el tercer trimestre del año, fue las respuestas por fuera del término legal correspondiente.

5.4 ACCIONES Y GESTIÓN DEL GRUPO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Durante el tercer trimestre del año 2013 el Grupo de Atención al Ciudadano adelanto las siguientes acciones:

ALERTAS : El Grupo de Atención al Ciudadano, la Secretaría General y el Grupo de Gestión Documental con el apoyo del Grupo de Sistemas, gestionaron e implementaron la semaforización de las peticiones escritas en el sistema ORFEO, con el fin de señalar y alertar a todos los funcionarios los términos para dar respuesta a las diferentes peticiones de la siguiente forma:

ACCIONES CORRECTIVAS:

1. Se detectó que algunas áreas respondieron peticiones a través del correo electrónico personal sin hacer el debido uso del ORFEO, motivo por el cual se presentaron determinados reclamos.
- ✓ Al respecto el Grupo de Atención al Ciudadano, La Secretaria General y el Grupo de Gestión Documental, durante el mes de septiembre realizaron capacitaciones a todos los funcionarios

del DAFP, sobre la Resolución 638 de 2012, los vencimientos de términos de las distintas peticiones y el manejo de las mismas en el sistema ORFEO.

CONTROL Y SEGUIMIENTO

Se continúa con el diligenciamiento de un cuadro en Excel, en el cual se registra toda la información de las quejas y reclamos mes a mes.

DENUNCIAS POR ACTOS DE CORRUPCIÓN

Durante el tercer trimestre de 2013, no se presentaron denuncias por actos de corrupción en la entidad