

DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE LA FUNCION PÚBLICA VIGENCIA 2009**Subsistema de Control Estratégico****Dificultades**

- Aunque el plan de bienestar se ejecutó en su totalidad no se dio cumplimiento al cronograma definido.
- Existen los mapas de riesgo por procesos, sin embargo no se realiza la evaluación permanente con el fin de medir la eficacia de las acciones para mitigar los riesgos identificados.
- Acuerdos de gestión evaluados parcialmente

Avances

- Durante los meses de septiembre y octubre se llevó a cabo la feria de principios y valores junto con el manual de ética del Departamento, con la participación de todas las áreas lo cual permitió su interiorización y aplicación en las actividades realizadas por los servidores.
- Se cuenta con planes y programas definidos y establecidos en SIGOB, SISTEDA y SIPLAN.
- Definición de planes de bienestar, formación y capacitación e incentivos
- Adopción y ajuste del manual específico de funciones, requisitos y competencias laborales para los empleos de la planta global.
- Determinación y ajuste de las políticas y prácticas de gestión humana (capacitación, inducción, reinducción, retiro y evaluación del desempeño), entre otras, las cuales se encuentran articuladas con los demás procesos de la Entidad.
- Seguimiento permanente de la Alta Dirección al mantenimiento y mejoramiento de los Sistemas de Control Interno y Sistema de Gestión de la Calidad.
- Suscripción de los acuerdos de gestión para la vigencia 2009.
- Implementación y mejoramiento del modelo de operación por procesos, el cual incluye los procesos caracterizados con sus interrelaciones.
- Ajuste de mapas de riesgos por procesos e institucional
- Sensibilización de los procesos por parte de los responsables de cada uno de ellos.

Subsistema de Control de Gestión**Dificultades**

- Dificultad en la definición y seguimiento de los indicadores de eficiencia, eficacia y efectividad.

Avances

- Sensibilización y ajuste permanente de los procedimientos.
- Políticas de operación divulgadas y ajustadas por proceso.
- Controles preventivos y correctivos definidos para todos los procedimientos de la Entidad.
- Definición de indicadores por proceso para medir la eficacia, eficiencia y efectividad de los planes y programas.
- Manual de operaciones adoptado
- Trámite interno de peticiones, consultas, quejas y reclamos de competencia del Departamento.
- Implementación de mecanismos de participación ciudadana como el Grupo de Atención al Cliente, línea telefónica gratuita, página Web, comunicación interactiva con el ciudadano (foros y chat), procedimientos de asesoría, respuesta a quejas y reclamos verbales y escritos.
- Elaboración de encuestas para medir el grado de satisfacción del cliente interno, uso del buzón de sugerencias, manejo de las tablas de retención documental en todas las áreas de la Entidad.
- El Departamento cuenta con aplicativos orientados al cumplimiento de los objetivos institucionales como: SUIP, Banco de Éxitos, Procesos Meritocráticos, MECI-CALIDAD, SUIT, SIIF, SICE, y otras para facilitar la gestión como el CORDIS, PERNO y Estadísticas, entre otros.
- Se encuentra documentado el subproceso de comunicación, el plan de comunicaciones y un canal de comunicación con todos los servidores a través de noticias de hoy.
- Durante la vigencia se implementó la revista radial Aquí Entre Nos... transmitida cada quince días a través del sistema ambiental de sonido del Departamento, mediante el cual se informan las noticias mas relevantes.
- Rendición de cuentas a través de audiencia pública.
- Publicación de estados financieros y ejecución presupuestal, seguimiento a las metas de gobierno (indicadores) y avances al cumplimiento del plan de mejoramiento suscrito con la Contraloría General de la República.
- Publicación de los trámites y formularios oficiales del DAFP.
- Grupo de Atención al Cliente consolidado
- Disponibilidad de aplicativos en línea como el SUIT, SUIP, MECI - CALIDAD y el Banco de Éxitos
- Adicionalmente, en la página Web de la entidad se publican las noticias relevantes y mensualmente se publican artículos de interés por parte de cada Dirección Técnica.

Subsistema de Control de Evaluación

Dificultades

- Falta implementar el plan de mejoramiento individual que contenga las acciones de mejoramiento de cada servidor.

Avances

- Presentación de informes de auditoría interna de gestión y de calidad a la Alta Dirección con el fin de adoptar propuestas de mejoramiento de los sistemas.
- Aprobación del programa de auditorías internas del DAFP por parte del Comité de Coordinación de Control Interno.
- Aprobación y seguimiento de los planes de mejoramiento, producto de las auditorías realizadas a los diferentes procesos en la vigencia 2009.
- Definición y seguimiento a los reportes de mejoramiento producto de las auditorías de gestión de calidad
- Adopción de una macro que consolida todos los planes de mejoramiento de la Entidad, para su implementación en la vigencia 2010.

Estado general del Sistema de Control Interno

El Estado General del Sistema de Control Interno del Departamento Administrativo de la Función Pública arroja el 90.72% de implementación ubicado en el rango de cumplimiento el cual es considerado como óptimo.

La Entidad cuenta con una herramienta integrada de los Sistemas de Control Interno y de Gestión de la Calidad la cual permite la consolidación y control permanente de los elementos de MECI con los requisitos de la norma de calidad NTGP 1000:2004, los cuales han contribuido de manera efectiva al cumplimiento de los objetivos y metas institucionales

Recomendaciones

Es necesario trabajar con más compromiso en el fortalecimiento de la Administración del Riesgo, la formulación y evaluación de los indicadores y el establecimiento de los planes de mejoramiento individual.

Para lograr los propósitos del MECI se requiere continuar con el apoyo de la Alta Dirección y la participación de los líderes de proceso y el trabajo permanente del Equipo de Mejoramiento del Departamento.

Elaborado por:	Ruben Dario Mina Sanchez	Fecha:	2/24/2010 11:27:27 AM
Revisado por:	ELIZABETH RODRIGUEZ TAYLOR	Fecha:	2/25/2010 4:03:11 PM
Aprobado por:	ELIZABETH RODRIGUEZ TAYLOR	Fecha:	2/25/2010 4:04:19 PM