

FUNCIÓN PÚBLICA
Departamento Administrativo de la Función Pública

**Informe Pormenorizado de Control Interno
Noviembre 2014 – febrero 2015**

“Un funcionario es una persona que simplemente cumple sus funciones, aquella persona que probablemente lo haga bien porque hay un manual de funciones que le dice lo que tiene que hacer. Un servidor público es una persona que sirve, es quien está en disposición de servicio, es quien entiende que los ciudadanos son sus jefes, que son sus impuestos con que se les paga su salario”. LILIANA CABALLERO DURAN, Directora Función Pública.

El Departamento Administrativo de la Función Pública en cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 9 de la Ley 1474 de 2011, presenta por parte de su jefe de control interno, el informe pormenorizado cuatrimestral, del estado de control interno de la Entidad, basándose en tres puntos centrales: *Control de Planeación y Gestión, Control de Evaluación y Seguimiento* y el eje transversal de *Información y Comunicación*, acorde con la estructura del modelo estándar de control interno MECI (Decreto 943 de mayo 21 de 2014).

1. Control de Planeación y Gestión

1.1. TALENTO HUMANO

Acuerdos, Compromisos y Protocolos Éticos.

A través de la campaña **“Soy capaz de...”**, liderada por el Grupo de Gestión Humana, fue socializado el DECALOGO DE ÉTICA Y BUEN GOBIERNO del Departamento, adoptado por la Entidad, mediante Resolución N° 636 del 14 de agosto de 2014.

Igualmente, con campañas desarrolladas durante la vigencia 2014, como la de **“Actualiza tu hoja de vida en el SIGEP”**, la entidad promueve entre sus servidores, compromiso y proceder de calidad hacia una gestión pública efectiva y constructora de prosperidad para el país. Esta motivación se da en todo el quehacer institucional, desde lo básico como diligenciar un formulario, hasta lo más elaborado como desarrollo de investigaciones y gestión del conocimiento, pasando por una cultura de permanente rendición de cuentas a los ciudadanos.

Desarrollo del Talento Humano

El Departamento gestiona el desarrollo del talento humano de manera articulada con los demás procesos de gestión de la entidad, lo que ha permitido ejecutar los programas de capacitación, bienestar y estímulos y salud ocupacional, acorde con las necesidades de los servidores.

Algunas de las actividades desarrolladas para el bienestar de los servidores, son: entrenamientos deportivos (fútbol, natación, baloncesto, tenis, etc.); pausas activas; reconocimiento de cumpleaños; celebración días especiales (la mujer, secretaria, el hombre); Campaña **Vive el Mundial con el Dapf**; vacaciones recreativas; reconocimiento de incentivos a los mejores servidores de la Entidad, etc.

Igualmente, se da especial énfasis a la formulación y desarrollo de proyectos de aprendizaje PAE en todas las áreas, a través de los cuales se fortalecen las capacidades de los servidores en temas propios de las competencias institucionales, lo mismo que en los de apoyo a la gestión.

En programas de capacitación 2014 se mencionan a manera de ejemplo: El Conversatorio sobre la Cooperación Internacional para el desarrollo y la formulación de proyectos en el enfoque de marco lógico para la Función Pública; Pagos masivos Ministerio de Hacienda y Crédito Público; Proactiva net; Contratación Estatal (Procuraduría); Administración PAC (Ministerio de Hacienda). Otros programas desarrollados a través de Convenios Interinstitucionales con entidades como el SENA para ejecución del curso de Excel Básico, Excel intermedio, y diagnóstico de Bilingüismo para todos los servidores de la Entidad; y con la Procuraduría General de la Nación para capacitación sobre Ley de Transparencia.

Un propósito especial de la Dirección General de la Entidad, para la vigencia 2015, es el fortalecimiento de los conocimientos integrales en los temas de competencia de la Entidad, por parte de todos los servidores de la Organización, para lo cual se ha venido desarrollando un ciclo de capacitaciones técnicas, con exposiciones de expertos reconocidos en las distintas materias. Durante los dos (2) primeros meses del año se realizaron tres (3) seminarios técnicos, sobre la "Formación y Estructura del Estado Colombiano".

Se desarrollaron igualmente, actividades sobre seguridad y salud en el trabajo, entre otras: día de la salud con el tema de manejo de accidentes laborales (ARL Positiva); hábitos de vida saludable (E.P.S Compensar); taller de clima laboral (Compensar); simulacro de evacuación distrital (brigadistas de la entidad); exámenes ocupacionales periódicos, etc.

Sumado a lo anterior, mediante la Resolución No. 1017 del 13 de noviembre de 2014 se establecieron Horarios Laborales flexibles para los servidores con hijos menores de edad o con algún tipo de discapacidad; así mismo dieciséis (16) servidores del Departamento se encuentran prestando sus servicios mediante Teletrabajo, en la modalidad suplementario.

De otra parte, se estableció y realizó prueba piloto de la herramienta para la evaluación del desempeño, la cual fue enviada a la Comisión Nacional del Servicio Civil, para su aprobación.

1.2. DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO

Planes y Programas.

Desde su rol estratégico, en la Alta Dirección se impartieron lineamientos y se priorizaron temas como el servicio, trato con dignidad y mejoramiento de las comunicaciones, haciendo énfasis en los tres pilares de Gobierno: Paz, Equidad y Educación.

Durante la vigencia 2014, se participó en diferentes foros y reuniones de tipo estratégico a nivel Nacional e Internacional, tales como:

- Firma del Memorando de Entendimiento entre México y Colombia en materia de Mejora Regulatoria, donde las partes se comprometen a desarrollar actividades de cooperación en áreas como: Marco Institucional de la Mejora Regulatoria y Simplificación de Trámites, Análisis de Impacto Regulatorio, Consulta Pública, y Registro de Trámites.
- Participación en la primera sesión de la Comisión Permanente de Concertación de Políticas Salariales y laborales que se realizó en el Ministerio de Trabajo, con el fin de fomentar las buenas relaciones laborales, contribuir a la solución de los conflictos colectivos de trabajo y concertar las políticas salariales y laborales del país.
- En conjunto con la Secretaría de Transparencia se plantean las bases para continuar el trabajo de Prevención y Lucha contra la Corrupción y la aplicación de iniciativas que promuevan la transparencia en las entidades públicas.
- Celebración del Día Nacional del Servidor Público
- Reuniones con los Secretarios Generales, Jefes de Talento Humano, Planeación y Control Interno de las 24 entidades cabeza de sector.
- Participación en los Consejos de Ministros.

Así mismo, en el marco del Plan Nacional de Desarrollo, Plan Sectorial y particularmente en la línea de Buen Gobierno, Transparencia y Anti trámites Función Pública formuló sus proyectos, los cuales consolidó en el Plan Operativo Anual - POA 2014, y los registro en su Sistema de planeación y seguimiento - SGI.

Frente a los proyectos de Inversión se reporta en SPI:

- "Mejoramiento de la gestión de las políticas públicas, a través de las tecnologías de información Tics", cierra la vigencia con un avance financiero del 65,10 y físico del 105%.

- "Mejoramiento y fortalecimiento de la capacidad institucional para el desarrollo de las políticas públicas – Nacional", cierra la vigencia con un avance financiero del 59,94 y físico del 93%.
- "Mantenimiento, adecuación y dotación del Edificio sede del Dapf, Bogotá", cierra la vigencia con un avance financiero del 81,31 y físico del 99%.

Otras de las actividades realizadas durante la vigencia 2014, y los primeros meses del año 2015, son las siguientes:

- Campañas de buenas prácticas



Desde la Secretaría General se lideraron campañas de buenas prácticas que promueven el uso eficiente de los recursos y se capacitó a los servidores del Departamento en la herramienta OPENKM (Gestor de Documentos).

Para el presente año la meta del Programa de Gestión Ambiental es reducir el consumo de papel y energía en un 3% con relación al 2014.

- En materia de evaluaciones meritocráticas, durante la vigencia 2014, se desarrollaron 1.327 procesos para la evaluación de 2.848 aspirantes a ocupar cargos de naturaleza gerencial, y jefes de control interno.

En lo transcurrido de la vigencia 2015, Función Pública presenta un acumulado de 629 aspirantes a cargos de libre nombramiento y remoción evaluados.



Se llevaron a cabo dos (2) Observatorios: "El servidor público un comunicador" y "La democratización como eje fundamental de la ética en la gestión pública".

- La Subdirección General programó y desarrolló Seminarios Técnicos, dirigidos a todos los servidores del Departamento, en los cuales se trataron temas como: Ley de víctimas, Asociaciones Publico Privadas, Proceso de Reintegración y Derechos Humanos.

- Con el liderazgo de la Dirección General, se inició la campaña “EN FUNCION PUBLICA EL AZADON NO SERA DE PALO”, la cual busca un proceder institucional que en la práctica aplique juiciosamente las disposiciones inherentes a las políticas formuladas por la Entidad.
- Este año se llevó a cabo la expedición del Decreto 1785 de 2014 que establece las funciones y requisitos para empleos públicos de los organismos y entidades del orden nacional.
- La Subdirección y la Oficina Asesora de Planeación se encuentran trabajando en la construcción del Plan Nacional de Desarrollo 2015 – 2018, con miras a obtener la inclusión de temas relevantes para la gestión pública que se encuentran en cabeza del Departamento.

Modelo de Operación por Procesos

Los compromisos se ejecutan siguiendo las políticas de operación establecidas, y mediante una estructura de procesos y procedimientos igualmente definidos en el Sistema de Gestión Institucional.

- Se realiza amplia difusión interna y externa de las políticas de Función Pública, mediante mensajes de correo interno, boletines externos, publicaciones en la página web institucional, eventos de difusión a nivel nacional en forma sectorial, visitas a territorios con talleres, charlas y jornadas de capacitación, etc.

Sobre la difusión en el año 2014, Función Pública presentó a los colombianos, en el último de los chat programados dentro del Proceso Permanente de Rendición de Cuentas, el siguiente balance:

- Capacitación en Gerencia Pública y Plan Nacional de Formación, a más de 400 servidores públicos de 208 entidades
- Seis (6) encuentros regionales zonales con la participación de más de 600 servidores.
- Asesoría y capacitaron en Sistema de Estímulos para empleados del Estado, a 172 servidores públicos de 144 entidades.
- Asesoría en Rendición de Cuentas a 654 servidores de 178 entidades.
- Actualización del Modelo Estándar de Control Interno - MECI (Decreto 943 de 2014) y capacitación a 4.044 servidores de 230 entidades del orden nacional y 1.059 del territorial.

- La entidad realiza asistencia técnica a organismos y entidades de la rama ejecutiva del orden nacional en procesos de modernización (Planta de personal, estructura, manual de funciones, y otros)

- En el Sistema de Información y Gestión del Empleo Público – Sigep, Función Pública reporta a cierre de la vigencia 2014; el registro de 347 instituciones, 465.273 hojas de vida y 346.345 declaraciones de bienes y rentas en este aplicativo.

- Igualmente, se mencionan trabajos de investigación, como el realizado conjuntamente con el Grupo de Investigación de la ESAP, para elaboración del proyecto de Ley sobre el régimen de administración de personal y las situaciones administrativas de servidores públicos; la Entidad participó entre otras, en la Comisión asesora de Teletrabajo, y el Ciclo de diálogos jurídicos en la Agencia Nacional para la defensa Jurídica del Estado. De acuerdo con la información entregada por el Grupo de Defensa Judicial, se tienen un total de 284 procesos activos, 43 acciones constitucionales y 42 conciliaciones prejudiciales.

- La estrategia de reuniones con Jefes de Control Interno de las 24 cabezas de Sector, que inició como espacio de diálogo con servidores usuarios de Función Pública, especialmente para recoger inquietudes y requerimientos; en el año 2014 se redimensionó ampliando su cobertura a otras áreas - Planeación, Recursos Humanos y Secretarios Generales. Ejemplo de esta gestión es el Encuentro de Secretarios Generales, donde el Dapf mostró acciones para mejorar las relaciones interinstitucionales y jalonar aprovechamiento colectivo de fortalezas y recursos individuales (mesas de trabajo con la CNSC, Colombia Compra Eficiente y el ICFES para regular el valor de cada concurso y para los procesos de selección).

- La gestión institucional reporta, logros concretos en racionalización de trámites "Otorgamiento del derecho de uso del Sello Oficial de Gestión de la Calidad", se simplificó de cuatro (4) a dos (2) pasos), y se registró en el Suit el trámite "Incentivos a la Gestión Pública (disponible para consulta en el Portal del Estado Colombiano).

En desarrollo de la Ley Anti trámites, con el liderazgo técnico de la Función Pública y el apoyo en términos de tecnología del Ministerio de Tecnologías de la información y las comunicaciones, MinTic; el país avanza en la racionalización trámites. Gracias a esta política, en el Sistema Único de Información de Trámites reposan 1.814 trámites y otros procedimientos. Específicamente en el 2014 la Función Pública racionalizó 112 trámites, de los cuales 63 corresponden al orden nacional y 49 al orden territorial”.

“Esta política de reducción de trámites tiene como base fundamental la utilización de estrategias como el aumento de la vigencia de los documentos, la automatización de procesos, la reducción de documentos, tiempo de duración y requisitos, el aumento de puntos de servicio, la homologación de formularios, formularios en línea y reducción de costos; todos estos aspectos han facilitado a la ciudadanía realizar las diferentes diligencias”.

Entre los trámites racionalizados en 2014 se destacan la reducción del costo del certificado de libertad al descargarlo por internet, y la supresión del registro civil de nacimiento y/o partida de bautismo como requisito para trámites pensionales.

- Se elaboró y publicó en el Sistema de Gestión, el tutorial de Open KM (Sistema que permite generar tablas de retención documental - TRD, en documentos electrónicos), y se capacitó sobre el tema a los servidores del Departamento.
- El Premio Nacional de Alta Gerencia, tuvo durante la vigencia 2014, como ganadores al Instituto de Medicina Legal y Ciencias Forenses, la Gobernación de Atlántico, el Centro Hospital Divino Niño de Tumaco y la Alcaldía de Paipa. La premiación estuvo a cargo del Presidente de la República, Juan Manuel Santos Calderón, en ceremonia realizada el 1 de diciembre de 2014.
- Es de mencionar el énfasis en Servicio al Ciudadano, proyectado desde la Alta Dirección, con la generación y puesta en operación de estrategias como: “DAFP a la carta”, “De visita por tu casa”, “Chat temáticos” y Participación en las Ferias de Servicio al Ciudadano (Tumaco, Riohacha y Cartago).
- Sobre Ley de Cuotas, el Departamento Administrativo de la Función Pública entregó a la Procuraduría General de la Nación y al Congreso de la República, el pasado 31 de diciembre el Informe Anual de Participación Femenina en el desempeño de Cargos Directivos de la Administración Pública, con corte a agosto de 2014.

Los resultados de este informe provienen de los datos suministrados por las entidades de las tres Ramas del Poder Público (Ejecutiva, Legislativa y Judicial), los Órganos de Control y Vigilancia, la Organización Electoral y los Entes Autónomos con corte al 8 de agosto de 2014, y en el mismo se da a conocer el grado de cumplimiento de la “Ley de Cuotas” – Ley 581 de 2000, la cual establece que al menos el 30% de los cargos de máximo nivel decisorio (puestos de mayor jerarquía como ministros y viceministros) y de otros niveles directivos (cargos de libre nombramiento y remoción como directores técnicos y jefes de área) “serán desempeñados por mujeres”.

El informe de Participación Femenina, señala que el 55.37% de las entidades del orden nacional que respondieron el Informe, cumplió con el porcentaje establecido por la Ley en el máximo nivel decisorio; en otros niveles directivos, el 63,09% de las entidades nacionales cumple lo estipulado.

En cuanto al número de empleos provistos a la mujer en los niveles directivos en el orden nacional, de los 1.732 cargos reportados por la entidades, 623 están ocupados por mujeres, lo que equivale a un 35,96%. En otros niveles decisorios, de 5.725 cargos las mujeres ocupan 2.970, cifra equivalente a un 51,8%.

En cuanto a las entidades del orden territorial, el 64,5%, reporta cumplimiento de la Ley en el máximo nivel decisorio, mientras el 54,94% cumple con lo requerido en los otros niveles directivos.

De 9.128 cargos directivos de los entes territoriales, las mujeres ocupan 3.943 puestos, cifra que representa un 43%. En el otro nivel decisorio, de los 11.394 cargos provistos, 5.987 puestos fueron ocupados por mujeres, lo que corresponde a un 52,5% de participación en entidades como alcaldías, gobernaciones y Empresas Sociales del Estado E.S.E., entre otras.

- De otra parte, en atención a disposiciones del Estatuto Anticorrupción, y de Gobierno en Línea se publican en la en la página web del Departamento, los Informes de Ley, estos pueden ser consultados en el siguiente link: http://portal.dafp.gov.co/portal/page/portal/home/gestion_institucional/informes

En cuanto a indicadores la Oficina Asesora de Planeación, con el fin de realizar análisis y depuración de los mismos, levantó matriz con los existentes en cada proceso y los que se encuentran registrados en el aplicativo "SISMEG" y cerró la vigencia con un esquema de acompañamiento a las áreas para formulación de indicadores ejercicio que tendrá continuidad en la vigencia 2015.

1.3. ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO

- En la vigencia 2014, se realizó un ejercicio de revisión y actualización de los mapas de riesgos de la Entidad, por parte de un equipo interdisciplinario liderado por la Oficina Asesora de Planeación - OAP. En este ejercicio se produjo un informe de diagnóstico que incluyó el estudio de la Política de Riesgos contenida en el Manual del Sistema de Gestión de la entidad.
- Los riesgos de los procesos fueron incorporados por parte de la OAP al Sistema de Gestión - SGI, y las áreas recibieron capacitación sobre la forma de ingresar la información de seguimiento a dicho sistema.

2. Evaluación y Seguimiento

2.1. AUTOEVALUACIÓN INSTITUCIONAL

La Entidad implementó en la vigencia 2014, un nuevo Sistema de Planeación "SGI" que permite el seguimiento a la gestión por parte de los diferentes procesos, la autoevaluación, y establecimiento de porcentajes de avance y cumplimiento.

Al cierre de la vigencia, el porcentaje de cumplimiento de los proyectos a nivel Institucional que arroja el SGI, es de 99.72%.

El Grupo de Servicio al Ciudadano en conjunto con la Oficina Asesora de Planeación, elaboró la Estrategia de Anticorrupción, Atención al Ciudadano y Participación Ciudadana 2014, publicada en el portal institucional <http://portal.dafp.gov.co/portal/page/portal/home/NuestraEntidad/PlaneacionInstitucional/Planeacion2014>

La Oficina de Control Interno, publicó en la página web del Departamento, los seguimientos al Plan Anticorrupción llevados a cabo en los meses de abril, agosto y diciembre de 2014. Los cuales pueden ser consultados en el link: http://portal.dafp.gov.co/portal/page/portal/home/gestion_institucional/informes/InformeSeguimientoPlanAnticorrupcion. De este reporte se resalta la línea de acción de Función Pública, soportada en los propósitos del Alto Gobierno; se hace explícito el papel neurálgico del Departamento dentro del buen gobierno y su quehacer en forma sintonizada con la preparación para el postconflicto; al igual que el fortalecimiento de la cultura de servicio público – gestión pensada en el bienestar de la ciudadanía y en mantenerla enterada de lo que hace el Departamento y el manejo de sus recursos, lo mismo que mensajes de compromiso con la construcción de la Paz.

De otra parte, en el Proyecto de reingeniería de procesos, se presentaron propuestas de modelo de negocio y la nueva cadena de valor del Departamento.

2.2. AUDITORIA INTERNA

- Para la Evaluación Independiente de la gestión institucional se ejecutó el plan de auditorías, que incluyó auditorías combinadas a los procesos de Gestión Humana y Gestión Financiera. Este plan incluyó igualmente, una (1) auditoría de calidad y una (1) auditoría externa (Bureau Veritas) obteniendo el certificado de calidad bajo las normas NTCGP 1000:2009 e ISO 9001:2008.

- Así mismo se llevaron a cabo seguimientos e informes correspondientes al trámite de PQR, procesos disciplinarios, contratación, FURAG, austeridad en el gasto, pormenorizado del estado del control interno, LITIGOB, entre otros.

- Al cierre de la vigencia 2014 se efectuó la correspondiente Evaluación de Gestión por Dependencias, con base en los registros en el aplicativo de gestión y seguimiento SGI. El resultado porcentual de logro en el cumplimiento de las metas por parte del Departamento, fue del 99.72%, sobre el cual la OCI, presenta algunas observaciones, relacionadas básicamente con metas y propósitos que a diciembre 31 de 2014, quedaron en proceso.

- De otra parte, en desarrollo del "Fomento de la Cultura del Control y Autocontrol", se realizaron campañas enviadas a través de correo electrónico y se cerró la vigencia con la actividad denominada "ENTRE MAS NOS CONOZCAMOS, MEJOR NOS PROYECTAMOS", la cual contó con la participación de 138 servidores del Departamento.

Sumado a lo anterior se llevaron a cabo dos (2) Comités de Coordinación de Control Interno en los meses de abril y Octubre 2014.

2.3. PLANES DE MEJORAMIENTO

- La Oficina de Control Interno realizó durante la vigencia, seguimientos a diversos planes de mejoramiento entre otros: Gestión Documental, Gestión Financiera, Difusión, Medición y Análisis y Comunicaciones.

- Así mismo se suscribieron dos (2) Planes de Mejoramiento con la Contraloría General de la República y la Oficina de Control Interno realizó seguimiento a la totalidad de los Planes (3) vigentes con el ente de control; de igual manera se procedió con el respectivo envío de estos a través del aplicativo "SIRECI".

- En relación con los Planes de Mejoramiento Individual, estos son administrados por el Grupo de Gestión del Talento Humano quien anexa a cada hoja de vida la evaluación del desempeño con su respectivo plan.

EJE TRANSVERSAL – INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

El DAFP cumple dentro del contexto de la gestión pública un papel protagónico, que por su naturaleza técnica, puede pasar desapercibido, e incluso poco visible para la ciudadanía a pesar de su significativa participación en cometidos de especial interés de los colombianos, como es el caso de la estrategia anti tramites.

Durante el año 2014, se evidencia por parte de la entidad, un mayor impulso a su comunicación tanto interna como externa, mediante una dinámica permanente de amplia difusión de noticias y eventos relacionados con sus políticas, servicios, y en general información de la gestión institucional, utilizando como principal medio su Página Web (en el mes de Junio se reorganizaron los contenidos de la misma), a través de las diversas secciones tales como: Últimas noticias, Calendario de eventos, Participación ciudadana, realización permanente de chats temáticos, etc.

En materia de comunicaciones el Departamento se empeña en mantener informada y actualizada a su comunidad de usuarios y en general a la ciudadanía, con renovación diaria de noticias, difusión de actividades programadas y de "Función Pública rinde cuentas todo el año" (videos de la Alta Dirección y la Direcciones Técnicas), redes sociales en twitter (@DAFP_COLOMBIA), YouTube (Webmasterdafp) y Facebook, entre otras estrategias implementadas con las que en la práctica se hace de la rendición de cuentas un ejercicio permanente.

Igualmente, el desempeño de las comunicaciones institucionales en la gestión que contribuye al acercamiento de la Entidad a la ciudadanía; reporta logros como: "clasificación de la Entidad" dentro del especial web de la Presidencia, con la campaña "El Presidente en las Regiones".

También se menciona, que para cada comunicado de prensa, se envían imágenes de video en youtube, lo mismo que imágenes sin editar, las cuales los noticieros especialmente los regionales, pueden utilizar en la preparación de sus propias notas, ejemplo:

A partir de un testimonio brindado por el Secretario General del Departamento; un medio de Valledupar - ATL Innovación, emitió un video con imágenes de Función Pública.

De otra parte, algunas estrategias implementadas en las comunicaciones de Función Pública, reportan el empeño institucional en mensajes que enaltecen al Servidor Público. Dentro de la campaña de Gestores de Paz, un video ejemplo de este propósito, es el de un testimonio, de un fiscal sobreviviente de la masacre de La Rochela.

Se reporta igualmente, el fortalecimiento en comunicaciones, de las estrategias internas – “Boletín Interno” de edición semanal, que entrega a los servidores de la Función Pública noticias relacionadas con la gestión pública, tanto internas del Departamento, como del contexto externo; y el “Servicio de Noticias” un reporte consolidado de noticias de interés incluidos temas de opinión y noticias internacionales.

Otro factor que durante la vigencia presenta importantes avances, es la construcción de instrumentos para la difusión de las políticas competencia de la Entidad (modelos, guías, manuales, etc.), cuyos contenidos que cubren aspectos neurálgicos de la gestión pública y el deber ser para la prestación de un servicio eficiente y de impacto en la sociedad; vienen siendo condensados en instrumentos más amigables y prácticos, bajo criterios de sencillez, operatividad, amabilidad y funcionalidad.

Lo anterior con el propósito específico de facilitar el quehacer de las entidades, jalonar efectividad en la prestación del servicio e incrementar sustancialmente la confianza ciudadana en las Instituciones. Que las entidades vean en Función Pública una Institución amiga, de ayuda y soporte para las mismas.

En lo que hace referencia a las consultas atendidas en la vigencia, los reportes arrojados por el Sistema ORFEO reflejan el ingreso de 21.428 peticiones por el canal escrito. Se resalta la gestión que durante la vigencia se efectuó en este tema, tal como la implementación del semáforo naranja en ORFEO y las buenas prácticas de algunas Direcciones Técnicas en la Contabilización de términos en días calendario y seguimiento semanal a ORFEO, entre otros.

Aspectos sobre los cuales la Oficina de Control Interno recomienda revisiones y fortalecimiento:

- Se observa la necesidad de fortalecer la asesoría y acompañamiento por parte de la Oficina Asesora de Planeación, a todas las áreas y procesos de la entidad, en la formulación de los proyectos, verificación y seguimiento al desarrollo de los mismos (fortalecer precisiones conceptuales, evitar excesivas desagregaciones y repeticiones)
- Los indicadores para medir el comportamiento de la gestión aún no se consolidan como herramientas claves para mediciones oportunas y alarmas tempranas, que en la práctica ayuden a la toma de decisiones. Es recomendable en el actual proceso de reingeniería dar especial atención a este tema.
- Es importante que la Entidad cuente con mediciones sobre el impacto de sus políticas y en general sobre algunas de sus estrategias aplicadas. Esto con miras al fortalecimiento de la gestión y en algunos casos a la potenciación de recursos.
- Se observa que algunos de los controles establecidos para el manejo de los riesgos identificados en los procesos, no siempre se aplican de la forma adecuada.

Para garantizar la operatividad de los controles, y evitar la materialización de los riesgos; es necesario además de fortalecer el seguimiento oportuno a los riesgos de los procesos, realizar actividades de socialización y capacitación, especialmente cuando se actualizan los mapas de riesgos dando a conocer de forma inmediata los cambios incorporados, y reforzando la importancia de los seguimientos y aplicación de controles por parte de los líderes e integrantes de los procesos.

- Se observan temas iniciados durante la vigencia 2014, que quedaron en proceso, sobre los que es importante su continuidad, como es el caso de actualización de las tablas de retención documental; implementación de niveles de servicios con el fin de descongestionar el alto volumen de peticiones que llegan a las áreas misionales; actualización de los procesos y procedimientos de acuerdo con el proceso de reingeniería; y ajustes al modelo de evaluación del desempeño de los servidores.
- Dentro de los ajustes en herramientas de gestión, es recomendable tramitar la adquisición de una herramienta más robusta y tecnificada para el manejo de los inventarios del Departamento.