

**SEGUIMIENTO A LAS ESTRATEGIAS PARA LA CONSTRUCCIÓN DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO**

Entidad: Departamento Administrativo de la Función Pública

Año: 2014.

| Estrategia, mecanismo, medida, etc. | Actividades   | Avances Actividades   | Responsable                   | Anotaciones  |
|-------------------------------------|---|---|-------------------------------|--|
|                                     |   | Agosto 06 de 2014   |                               |  |
| Mapa de Riesgos de Corrupción       | Analizar los riesgos por proceso identificados en el año 2013, por parte de la Oficina de Control Interno y proponer acciones de mejoramiento. Fecha de cumplimiento: 15-02-2014  | La Oficina de Control Interno con corte a 31 de marzo del presente año, elaboró y presentó el informe "Diagnóstico de la Gestión de Riesgos en el DAFP", tomando como base la metodología propuesta en la Guía para la Administración del Riesgo del Departamento.<br>Actividad cumplida  | Oficina de Control Interno    | El informe de Diagnóstico incluyó la revisión de todos y cada uno de los riesgos de gestión identificados y documentados en los diferentes Mapas por Proceso, y el estudio de la Política de Riesgos contenida en el Manual registrado en el Sistema de Gestión de Calidad del Departamento. Las recomendaciones y conclusiones presentadas por la Oficina de Control Interno, fueron entregadas a la Alta Dirección, a la Oficina Asesora de Planeación y al Equipo de Trabajo que conformó la Dirección General para que revise el tema y promueva una adecuada Administración del Riesgo. |
|                                     | Revisar, actualizar y difundir el mapa de riesgos de cada proceso por parte de la Oficina Asesora de Planeación, a partir del Plan de Acción Anual 2014. Fecha de cumplimiento: 28-02-2014  | Se estructuró la propuesta de actualización a los riesgos a ser entregada a la Dirección General para su revisión; las diferentes actividades se realizaron en coordinación con la Dirección de Control Interno y Racionalización de Trámites, las Oficinas de Control Interno "OCI" y Asesora de Planeación. Para llevar a cabo la propuesta en mención se tomó como línea base el Diagnóstico entregado por la OCI.   | Oficina Asesora de Planeación | La actualización incluye elementos como identificación de riesgos, análisis de causas, posibles consecuencias, controles y acciones que eliminen las causas que originan el riesgo.<br>Se encuentra pendiente la aprobación de la propuesta de los mapas de riesgos y la socialización a las áreas del Departamento para que continúen con la valoración y evaluación; una vez terminados se publicara en Calidad-DAFP   |
|                                     | Realizar seguimiento periódico a las acciones de control establecidas para cada riesgo y registrar el estado de los mismos a través del sistema de planeación institucional, por parte de cada proceso. Fecha de cumplimiento: 15-12-2014 | De acuerdo con los registros publicados en el aplicativo Calidad-DAFP, se evidencia el seguimiento del mapa de riesgos por parte de los procesos así:<br>Formulación de la Política: seguimiento hasta el mes de marzo de 2014<br>Instrumentalización de la política: seguimiento hasta mayo de 2014<br>Difusión de la política: seguimiento hasta junio de 2014<br>Asesoría de la política: seguimiento hasta mayo de 2014<br>Gestión Financiera: seguimiento hasta junio de 2014<br>Gestión documental: seguimiento hasta julio de 2014<br>Gestión administrativa: seguimiento hasta abril de 2014<br>Gestión contractual: el mismo de gestión administrativa hasta el mes de abril de 2014<br>Gestión Humana: seguimiento hasta julio de 2014<br>Administración tecnológica e informática: seguimiento hasta mayo de 2014<br>Apoyo jurídico y Representación Judicial: seguimiento a mayo de 2014<br>Medición y Análisis: seguimiento al mes abril de 2014 | TODOS LOS PROCESOS            | Es necesario realizar el seguimiento oportuno a los controles establecidos en el mapa de riesgos de los procesos, de acuerdo con la Política de Administración del Riesgo establecida en el Departamento.  |

| Estrategia, mecanismo, medida, etc. | Actividades  | Avances Actividades  | Responsable  | Anotaciones  |
|-------------------------------------|--|--|--|--|
|                                     |  | Agosto 06 de 2014  |  |  |
| Mapa de Riesgos de Corrupción       | Monitorear el estado de los riesgos desde la alta dirección para la toma de decisiones por parte de la alta dirección.<br>Fecha de cumplimiento:15-12-2014   | La Oficina Asesora de Planeación presentó la propuesta a la Oficina de Control Interno para modificar el mapa de riesgos institucional teniendo en cuenta las observaciones realizadas por la alta dirección el pasado 26 de mayo.   | ALTA DIRECCIÓN - COMITÉ DIRECTIVO  | Los entregables son identificación de los riesgos en cada proceso, con sus respectivas causas, controles, acciones y consecuencias.<br>Se encuentra pendiente la aprobación de la propuesta de los mapas de riesgos y la socialización a las áreas del Departamento para que continúen con la valoración y evaluación; una vez terminados se publicara en Calidad-DAFP   |
|                                     | Evaluar la efectividad de la política de Administración del Riesgo y los controles establecidos en los mapas de riesgos, por parte de la Oficina de Control Interno.<br>Fecha de cumplimiento:15-02-2014   | Mediante el informe presentado por parte de la OCI, se realizó la revisión de la Política de Administración del Riesgo y los controles establecidos para diez (10) riesgos, de los cuales ocho (8) son de gestión y dos (2) de corrupción.<br>Actividad cumplida   | Oficina de Control Interno   | Con el trabajo realizado por el Equipo Interdisciplinario, se revisaron los posibles controles para cada uno de los nuevos riesgos identificados. De otro lado, aprovechando la Auditoria Combinada al proceso de Gestión del Talento Humano, se revisó el cumplimiento de los seguimientos con la Política y la efectividad de los controles de cada uno de los riesgos.  |
| Estrategias Anti trámites           | Automatizar parcialmente el trámite "Otorgamiento del derecho de uso del Sello Oficial de Gestión de la Calidad NTCGP 1000:2009 en el Estado Colombiano", a través del envío de la documentación requerida por correo electrónico.<br>Fecha de cumplimiento:31-03-2014                                     | Se efectuó la racionalización del trámite "Otorgamiento del derecho de uso del Sello Oficial de Gestión de la Calidad NTCGP 1000:2009 en el Estado Colombiano ", el cual se simplificó de cuatro (4) a dos (2) pasos. Para la vigencia 2014 se definió la recepción de documentos a través del correo electrónico webmaster@dafp.gov.co.Actividad cumplida | Dirección de Control Interno y Racionalización de Trámites   | Los documentos que pueden ser enviados por <i>email</i> son: <b>Acto administrativo que otorga la acreditación de acuerdo con las normas vigentes dentro del Sistema Nacional de Normalización, Certificación y Metrología</b> y la <b>Solicitud suscrita por el representante legal del organismo.</b>  |
|                                     | Registrar los siguientes procedimientos administrativos identificados en el Sistema Único de Información de trámites – SUIT:<br><b>Difusión de experiencias registradas en el banco de éxitos.</b><br><b>Asesoría y orientación en temas de competencia del DAFP.</b><br>Fecha de cumplimiento: 15-12-2014 | Se han llevado a cabo dos (2) reuniones con las Direcciones Técnicas para dar lineamientos sobre la información del SUIT y se está realizando el levantamiento de información con las áreas.   | Dirección de Control Interno - Gestión de Racionalización de Trámites- Dirección de Empleo Público - Dirección de Desarrollo Organizacional - Dirección Jurídica - Oficina Asesora de Planeación | En el seguimiento por parte de la Oficina de Control Interno, se evidenció que la fecha inicialmente programada (30/05/14) debió prorrogarse hasta mediados de diciembre. Lo anterior por cuanto en el desarrollo de las diferentes actividades se consideró pertinente actualizar los procedimientos en mención antes de su registro en el SUIT.  |
|                                     | Registrar el siguiente procedimiento administrativo identificado en el Sistema Único de Información de trámites – SUIT:<br><b>Desarrollo de estrategias de difusión de políticas públicas.</b><br>Fecha de cumplimiento:15-12-2014   | Esta en curso el levantamiento de la información con las áreas y socialización en función del cronograma de las mismas.  |  | En el seguimiento por parte de la Oficina de Control Interno, se evidenció que la fecha inicialmente programada (31/08/14) debió prorrogarse hasta mediados de diciembre. Lo anterior por cuanto la ejecución de ésta actividad depende del proyecto de Reingeniería de Procesos del DAFP, el cual se empezó a desarrollar a partir del mes de Julio, el cual consiste en la revisión y ajuste del mapa de procesos a través de una nueva metodología. |
|                                     | Registrar el nuevo trámite identificado de "Aprobación de procedimiento para la implementación de nuevos trámites" en el Sistema Único de Información de trámites – SUIT.<br>Fecha de cumplimiento:30-05-2014  | Se solicitó la asignación del usuario y contraseña para el ingreso al SUIT, con el fin de realizar el registro correspondiente. Así mismo, se coordinó con el asesor del Grupo de Racionalización de Trámites la revisión del Formato Integrado y posterior publicación de acuerdo con el cronograma de dicho grupo.                                       | Gestión de Racionalización de Trámites - Oficina Asesora de Planeación   | A la fecha no se ha dado cumplimiento al registro del trámite debido a que se han presentado problemas técnico, los cuales se están trabajando actualmente con el Grupo de Trámites.   |

| Estrategia, mecanismo, medida, etc. | Actividades   | Avances Actividades   | Responsable  | Anotaciones   |
|-------------------------------------|---|---|--|---|
|                                     |   | Agosto 06 de 2014   |  |   |
| Estrategias Anti trámites           | Implementar la herramienta de planeación y gestión institucional para articulación de los proyectos 2014 de la entidad.<br>Fecha de cumplimiento: 15-12-2014  | Durante el desarrollo y mejoramiento del Sistema de Gestión Institucional SGI se ha realizado la implementación de las siguientes funcionalidades:<br><ul style="list-style-type: none"> <li>• Módulo de Administración de tablas paramétricas.</li> <li>• Módulo de Planeación de Proyectos (Inicio de Planeación, Lineamientos, Formulación, Validación y Ajustes)</li> <li>• Módulo de Ejecución de Proyectos (Registro de avances de actividades)</li> <li>• Módulo de Reportes</li> <li>• Integración con el gestor documental OpenKM.</li> <li>• Integración con el Sistema de Gestión de la Calidad (Calidón)</li> </ul> | Oficina Asesora de Planeación<br>- Oficina de Sistemas   |   |
|                                     | Diseñar las políticas de operación para el uso de archivos electrónicos en las áreas, articulado con las Tablas de Retención Documental.<br>Fecha de cumplimiento: 30-06-2014   | El Grupo de Gestión Documental en coordinación con la Oficina de Sistemas elaboró el tutorial de Open KM. Igualmente en el mes de julio se realizaron las capacitaciones sobre el sistema a los funcionarios del Departamento.  | Grupo de Gestión Documental - Oficina de Sistemas  | El tutorial de Open KM (Manual del Gestor Documental), fue remitido por parte de Gestión Documental a la Secretaría General, para que sea enviado a Planeación para realizar la publicación en Calidad-DAFP |
| Rendición de Cuentas                | Publicar en la página Web del Departamento y en las redes sociales información sobre las actividades que desarrolla la entidad, en cumplimiento de sus procesos misionales y de apoyo<br>Fecha de cumplimiento: Permanente  | En el Portal Institucional y las redes sociales se han publicado las noticias de alto impacto para el Departamento como son los Chat temáticos, la convocatoria para el Premio Nacional de Alta Gerencia, despliegue de sistemas (SUIT y SIGEP en Territorio), temas de contratación, entre otros.  | Dolly Amaya y Luis Fernando Nuñez (Redes Sociales)<br>Jefe y Web Local de cada área (Portal web)             |   |
|                                     | Continuar con las reuniones del Club Cima (Jefes de Planeación, Control Interno y Recursos Humanos) y crear redes virtuales de apoyo a través del Portal Sirvo a mi País.<br>Fecha de cumplimiento: Dos reuniones presenciales al año. Mantenimiento permanente de redes virtuales. | Durante el año se han realizado tres (3) reuniones con los jefes de control interno y una (1) con los jefes de planeación. Así mismo, se desarrolló un (1) chat para los jefes de control interno. Igualmente se envió un recordatorio a todos los jefes de planeación, control interno y recursos humanos, con el fin de fortalecer las relaciones establecidas desde el año 2013. Lo anterior con el ánimo de fortalecer la cooperación entre entidades.  | Dirección General - Dirección de Empleo Público y Dirección de Control Interno y Racionalización de Trámites | Dentro de la planeación se prevén estas reuniones con periodicidad semestral.   |
|                                     | Realizar como mínimo dos Chat de Rendición de Cuentas<br>Fecha de cumplimiento: Semestral   | Se tienen preparados dos (2) chats para el último trimestral del año.   | Grupo de Atención al Ciudadano - Oficina Asesora de Planeación.  | Dentro de la planeación se prevén estos Chats cada semestre.  |

| Estrategia, mecanismo, medida, etc. | Actividades  | Avances Actividades   | Responsable  | Anotaciones   |
|-------------------------------------|--|---|--|---|
|                                     |  | <b>Agosto 06 de 2014</b>  |  |   |
| <b>Rendición de Cuentas</b>         | Elaborar mínimo cuatro Boletines Informativos externos con información sobre la gestión del Departamento.<br>Fecha de cumplimiento: Trimestral                     | Se han presentado DOS boletines Informativos Externos, uno con los hechos mas relevantes de Enero a Marzo y el otro de Abril a Junio, los mismos se detallan en la página del DAFP en el enlace de Rendición de Cuentas.<br><a href="http://portal.dafp.gov.co/portal/page/portal/home/gestion_institucional/RendicionCuentasDAFP">http://portal.dafp.gov.co/portal/page/portal/home/gestion_institucional/RendicionCuentasDAFP</a>   | Grupo de Comunicaciones e Innovación   |   |
|                                     | Utilizar espacios físicos para difundir información sobre la gestión del Departamento.<br>Fecha de cumplimiento: Permanente  | Durante la vigencia del año 2014 se han realizado cuatro jornadas de la estrategia "De visita por tu casa" donde se sensibilizó y asesoró en temas relacionados con Rendición de Cuentas en el mes de marzo. De igual manera a través de la página web se implementaron campañas "DAFP a la Carta", para entregar un servicio integral a nuestro público.   | Dirección de Empleo Público -<br>Dirección de Desarrollo Organizacional -Dirección Jurídica - Dirección de Control Interno | En las Jornadas de sensibilización se brindaron orientaciones conceptuales y metodológicas, sobre el tema de Rendición de cuentas Por otra parte las temáticas expuestas en DAFP a la carta se enfocan en: Temas Jurídicos, Desarrollo Organizacional, Control Interno y Calidad así como Empleo Publico. Las actividades realizadas este periodo correspondieron a dos (2) charlas dictadas en los temas Bienestar y Estímulos, situaciones administrativas, Sigep, Sirvo a mi País; en el Ministerio del Interior y el ICFES. |
|                                     | Participar como mínimo en dos (2) ferias de servicio al ciudadano lideradas por el Programa Nacional de Servicio al Ciudadano.<br>Fecha de cumplimiento: Semestral | El Programa Nacional de Servicio al Ciudadano estableció 6 ferias de servicio, de las cuales el DAFP decidió participar en dos (2) Tumaco y Riohacha.<br>El resultado de la Feria Nacional de Servicio al Ciudadano, realizada los días 6 y 7 de junio en el municipio de Tumaco (Nariño) es de 133 solicitudes resueltas. En estas jornadas se brindó orientación en temas de empleo público y asuntos jurídicos como situaciones administrativas y prestaciones sociales. | Grupo de Atención al Ciudadano   | En el segundo semestre se realizara en la ciudades de Riohacha, en el marco del Programa Nacional de Eficiencia al Servicio al Ciudadano – PNSC.  |

| Estrategia, mecanismo, medida, etc. | Actividades  | Avances Actividades  | Responsable   | Anotaciones   |
|-------------------------------------|--|--|---|---|
|                                     |  | Agosto 06 de 2014  |   |   |
| <b>Rendición de Cuentas</b>         | Promover el Premio Nacional de Alta Gerencia e incentivar el intercambio de experiencias exitosas a través del banco de éxitos de la administración.<br>Fecha de cumplimiento: Anual   | Se realizó el lanzamiento de la convocatoria del Premio Nacional de Alta Gerencia versión 2014, a través de un aviso de prensa en un periódico de circulación nacional. Se dispuso su publicación en la página Web del DAFP, conjuntamente con el manual operativo que contiene el instructivo y las bases de la convocatoria así como un afiche promocional para ser remitido a todas las entidades del nivel nacional y territorial.<br>Se inició la difusión de la convocatoria a través de correos electrónicos (Jefes de control interno, de planeación, comunicaciones, talento humano, secretarios generales de ministerios y superintendencias, administradores de trámites, entre otros). De igual forma se ha venido haciendo en el despliegue de capacitación territorial sobre el MECI (504 entidades y 1662 servidores). Se realizó gestión con la imprenta nacional para la impresión del Manual Operativo y se dio inicio a través de comunicaciones a la elaboración del mensaje institucional para ser transmitido por los canales públicos y privados. | Dirección de Control Interno y Racionalización de Trámites                        | Los avances se evidencian en el Boletín del Consumidor, Carteleras del DAFP, Portal Institucional de la ESAP, noticia de la ESAP del 04 de julio (banner 7a posición), página MINTIC (anuncio del 22 de julio), Aviso de prensa en el diario "El Periódico" de Bogotá, Charlas de difusión en el territorio con afiche y diapositiva de la convocatoria.  |
| <b>Atención al Ciudadano</b>        | Elaborar y difundir estrategia articulada de atención al ciudadano para la vigencia. Fecha de Cumplimiento: 30-01-2014   | El Grupo de Atención al Ciudadano en conjunto con la Oficina Asesora de Planeación, elaboró la Estrategia de Anticorrupción, Atención al Ciudadano y Participación Ciudadana 2014 del DAFP y posteriormente se publicó en el portal del Departamento.  | Grupo de Atención al Ciudadano<br>Oficina Asesora de Planeación                   | La estrategia se encuentra publicada en el portal institucional y puede consultarse a través del siguiente vínculo:<br><a href="http://portal.dafp.gov.co/portal/page/portal/home/NuestraEntidad/PlaneacionInstitucional/Planeacion2014">http://portal.dafp.gov.co/portal/page/portal/home/NuestraEntidad/PlaneacionInstitucional/Planeacion2014</a>  |
|                                     | Liderar en coordinación con la Secretaría General y la Oficina Asesora de Planeación la política de Transparencia, participación y servicio al ciudadano, en el marco del comité institucional de desarrollo administrativo. Fecha de Cumplimiento: 15-12-2014 | Durante el periodo de vigencia del año 2014 a la fecha, se definieron los roles del Departamento frente a la implementación de la Ley de Transparencia y Acceso a la información en la entidad, así mismo, se identificaron los responsables de acuerdo con las actividades contenidas en esta. Por otra parte, El DAFP elaboró tres documentos: Niveles de servicio, canales de atención y protocolos de atención, los cuales fueron sometidos a consideración y aprobación del Comité Institucional de Desarrollo Administrativo, de los cuales se aprobaron los protocolos y canales de servicio; sin embargo, debido a la falta de capacidad operativa del Departamento no se aprobó la propuesta de niveles.  | Secretaría General -Oficina Asesora de Planeación -Grupo de Atención al Ciudadano | El protocolo de Servicio al Ciudadano se incluyó en el aplicativo CALIDAD_DAFP, con el fin de socializarlo con los funcionarios del DEPARTAMENTO. (Calidad_DAFP - Direccionamiento Estratégico). En lo que hace referencia a los canales de servicio se ha trabajado en el fortalecimiento de los mismos ejecutando las siguientes acciones: - Canal presencial: Programa "De Visita por tu Casa" y asistencia a las Ferias Nacionales. - Canal Telefónico: Etapa de pre cotización para cambiar al sistema de VOZ IP. - Canal Escrito: Campañas recordando términos para tramitar las peticiones. En cuanto a la socialización y aplicación de la Ley de Transparencia se realizaron capacitaciones al interior del Departamento, igualmente se ajusto la Pagina web ( <a href="http://www.dafp.gov.co">www.dafp.gov.co</a> ) con el fin de cumplir los requerimientos de la Ley en mención. |
|                                     | Definir y ejecutar cronograma de actividades para el desarrollo del modelo de servicio integral para la atención al ciudadano. Fecha de Cumplimiento: 15-12-2014   | El Grupo de Atención al Ciudadano elaboró el cronograma con las actividades para el desarrollo del modelo de servicio integral, dichas actividades se han venido desarrollando de acuerdo con la planeación establecida.   | Grupo de Atención al Ciudadano  | Con miras a implementar el Modelo de Servicio Integral para la Atención al Ciudadano, el cual incluye temas como: canales y niveles de atención, portafolio de servicios, protocolos y estrategias de atención, tales como "DAFP a la carta", el Grupo de Atención al Ciudadano elaboro un cronograma, el cual fue conocido por esta Oficina encontrando el cumplimiento y desarrollo de la mayoría de actividades programadas dentro de los términos estipulados.  |

| Estrategia, mecanismo, medida, etc. | Actividades  | Avances Actividades   | Responsable   | Anotaciones  |
|-------------------------------------|--|---|---|--|
|                                     |  | Agosto 06 de 2014   |   |  |
| <b>Atención al Ciudadano</b>        | Definir y ejecutar esquema de mejoramiento en la utilización de los canales de atención en el Departamento. Fecha de Cumplimiento: 15-12-2014  | Con el fin de desarrollar el "Modelo de Servicio Integral para la Atención al Ciudadano", se elaboró el informe Diagnóstico sobre los Canales de Atención con que cuenta la entidad (Presencial, telefónico, virtual y escrito), el cual servirá de insumo para validar la definición y alcance de los niveles de servicio establecidos por el Departamento para el Grupo de Atención al Ciudadano. | Grupo de Atención al Ciudadano - Oficina Asesora de Planeación  | El Diagnostico fue elaborado y presentado por el Grupo de Atención al Ciudadano a la Secretaria General. Se recomienda por parte de la Oficina de Control Interno implementar las acciones de mejora que surjan del mismo una vez sea aprobado.  |
| <b>Atención al Ciudadano</b>        | Difundir protocolos de servicio y atención especial al interior del Departamento. Fecha de Cumplimiento: 15-12-2014  | El Grupo de Atención al Ciudadano elaboró y presentó la propuesta de protocolos de servicio al Comité Institucional de Desarrollo Administrativo, donde se presentaron sugerencias y posteriormente se aprobó   | Grupo de Atención al Ciudadano  | El Grupo de Atención al Ciudadano trabajo en la propuesta de Protocolo de servicio y atención especial bajo los lineamientos del Programa Nacional de Servicio al Ciudadano en el Departamento Nacional de Planeación; Dicha propuesta fue presentada y aprobada por el Comité Institucional el 17 de julio de 2014, a través del aplicativo Calidad_DAFP se difundió a los servidores del Departamento, durante el mes de agosto.   |
|                                     | Medir la satisfacción de usuarios y analizar la información para la toma de decisiones en el mejoramiento en la prestación del servicio. Fecha de Cumplimiento: 15-12-2014               | De acuerdo con los resultados obtenidos en la encuesta de satisfacción del cliente, 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.  | Grupo de Atención al Ciudadano - Oficina Asesora de Planeación  | A partir del mes de enero del presente año, se ha venido utilizando para la atención presencial al ciudadano el sistema de Digitaron, el cual ha permitido medir de manera constante el grado de satisfacción de los usuarios con el servicio prestado, de acuerdo a los resultados de las encuestas, el servicio prestado por el Grupo de Atención al Ciudadano es Excelente.   |
|                                     | Elaborar propuesta para determinar niveles de servicio en la entidad con el fin de aportar insumos para la evaluación del servicio en el Departamento. Fecha de Cumplimiento: 30-06-2014 | Se presentó la propuesta de niveles de servicio al Comité Institucional de Desarrollo Administrativo; sin embargo, no se aprobó dado que no se cuenta con el recurso humano suficiente para desarrollar dicha propuesta.  | Grupo de Atención al Ciudadano  | La propuesta presentada por el Grupo de Atención al Ciudadano en cuanto a los niveles de atención, ampliaba el margen de atención del primer nivel, incluyendo la posibilidad de emitir conceptos desde el Grupo de Atención al Ciudadano, ayudando así a disminuir el volumen de peticiones que se escalan a las áreas misionales, sin embargo esta propuesta no fue aprobada por el Comité Institucional, por cuanto se considero que el Grupo de Atención al Ciudadano no cuenta con el personal suficiente para asumir esta tarea. |
|                                     | Capacitar al Grupo de Atención al Ciudadano en temas relacionados con servicio al ciudadano. Fecha de Cumplimiento: 15-12-2014   | EL GAC ha participado en charlas con el Programa Nacional de Servicio al ciudadano y un curso virtual con el CLAD y la INAP de Argentina en temas de portal web y servicio.   | Grupo de Atención al Ciudadano - Dirección de Empleo Público - Dirección de Desarrollo Organizacional - Dirección Jurídica - Dirección de Control Interno y Racionalización de Trámites | Las capacitaciones a las cuales han asistido los profesionales del Grupo de Atención al Ciudadano, han contribuido a fortalecer la gestión institucional, a través del fortalecimiento de los canales de atención.   |

| Estrategia, mecanismo, medida, etc.  | Actividades  | Avances Actividades  | Responsable   | Anotaciones  |
|--|--|--|---|--|
|  |  | Agosto 06 de 2014  |   |  |
| Atender oportunamente de manera completa las peticiones que presentan los ciudadanos | Prestar un primer nivel de servicio al cliente con criterios de calidad, oportunidad y atención especial. Fecha de Cumplimiento: 15-12-2014  | Se reformó la estructura de las instalaciones del GAC donde se creó un módulo de atención especial donde personas con discapacidad, adulto mayor, niños y adolescentes no requieren turno.   | Grupo de Atención al Ciudadano  | De acuerdo a la información entregada por el Grupo de Atención al Ciudadano, a la fecha (Agosto 22) únicamente un ciudadano en condición de discapacidad ha sido atendido en el modulo de atención preferencial.   |
|  | Coordinar la atención especializada de solicitudes que por su magnitud y complejidad ameriten el concurso de las áreas misionales (segundo nivel). Fecha de Cumplimiento: 15-12-2014   | El Grupo de Atención al Ciudadano re direcciona a las áreas misionales las peticiones que de acuerdo con su complejidad son atendidas por dichas áreas.  | Grupo de Atención al Ciudadano - Dirección de Empleo Público - Dirección de Desarrollo Organizacional - Dirección Jurídica - Dirección de Control Interno y Racionalización de Trámites | En el periodo Enero - Agosto se han direccionado 9 peticiones, de acuerdo a las estadísticas entregadas por el Grupo de Atención al Ciudadano.   |
|  | Responder oportunamente el 100% de las peticiones escritas, virtuales, presenciales y telefónicas, de carácter general, particular y de información, que presenten los ciudadanos a través del Grupo de Atención al Ciudadano. Fecha de Cumplimiento: 15-12-2014 | Se recibieron 10825 solicitudes de mesa de ayuda SIGEP, de las cuales se respondieron el 99,83%; 2175 de mesa de ayuda SUIT, de las cuales se respondieron el 99,67% y 1293 de ORFEO de las cuales se respondieron el 94,89%.  | Grupo de Atención al Ciudadano  | Información reportada por el Grupo de Atención al Ciudadano y la Oficina de Sistemas.  |
|  | Atender oportunamente al total de usuarios que requieren información del Centro de Documentación del DAFP. Fecha de Cumplimiento: 15-12-2014   | Durante la vigencia del año 2014 se han atendido oportunamente las 261 solicitudes de información que han ingresado al Departamento.   | Grupo de Atención al Ciudadano  | Información verificada en el Aplicativo estadísticas del DAFP.   |
|  | Diseñar e implementar un registro público que contenga la información sobre los derechos de petición que ingresan al Departamento. Fecha de Cumplimiento: 15-12-2014   | A través del Sistema de Gestión Documental ORFEO el DAFP se realiza el seguimiento a los términos establecidos por ley para cada una de las peticiones que ingresan al Departamento y el peticionario puede hacer seguimiento a dichos términos por medio de esta herramienta, lo cual garantiza la transparencia en el tiempo de respuesta. | Grupo de Atención al Ciudadano - Dirección Jurídica   | El ciudadano puede hacer seguimiento a la petición a través del Sistema Orfeo, ingresando el numero de radicado de su petición.  |
|  | Administrar el "Formulario virtual PQR" y el enlace virtual "Comunicaciones y notificaciones a ciudadanos con domicilio desconocido" alojados en el portal institucional. Fecha de Cumplimiento: 15-12-2014  | Durante el período se han administrado 2188 peticiones por medio virtual (Formulario PQR) y a través del enlace virtual se han publicado 144 respuesta a peticiones con domicilio desconocido (agosto).  | Grupo de Atención al Ciudadano  | Cuando los ciudadanos que realizan la petición no allegan los datos para entregar la respuesta a la misma, esta se publica en el enlace virtual "Comunicaciones y notificaciones a ciudadanos con domicilio desconocido", las demás peticiones se resuelven via mail o por correo físico, según lo solicitado por el peticionario. |

| Estrategia, mecanismo, medida, etc.  | Actividades   | Avances Actividades  | Responsable                    | Anotaciones  |
|--|---|--|--------------------------------|--|
|  |   | Agosto 06 de 2014  |                                |  |
| Atender oportunamente de manera completa las peticiones que presentan los ciudadanos | Determinar y solicitar el desarrollo de mejoras y ajustes funcionales a la herramienta Proactivanet en lo relacionado con el primer nivel de servicio. Fecha de Cumplimiento: 15-12-2014  | Se solicitó a la Oficina de Sistemas el desarrollo de las siguientes mejoras a la Herramienta proactivanet:<br>1. Ampliar la capacidad de almacenamiento de la base de datos de la herramienta.<br>2. Implementar los términos de respuesta en las incidencias para las mesas de ayuda SIGEP y SUIT.<br>3. Modificar el escalamiento en la asignación de incidencias por funcionario.<br>4. Solicitar la asignación equitativa de incidencias.<br>5. Visualizar los archivos adjuntos a los usuarios.<br>6. Solicitar la viabilidad del uso de control remoto en la herramienta. | Grupo de Atención al Ciudadano | Dentro de las mejoras solicitadas se destaca la implementación de los términos de respuesta para las incidencias que se crean en las mesas de ayuda SUIT y SIGEP.  |
|  | Presentar informes de avances periódicos de la atención de primer nivel en la Entidad. Fecha de Cumplimiento: 15-12-2014  | Durante la vigencia del año 2014 se han presentado dos (2) informes a la Alta Dirección donde se indica la totalidad de peticiones recibidas, quejas y reclamos ingresados y cuales de estos prosperaron.  | Grupo de Atención al Ciudadano | Consulta en <a href="http://www.dafp.gov.co">www.dafp.gov.co</a> - gestión institucional - informes. En este punto es importante destacar que en el primer semestre del 2014 no se presentaron quejas en contra de los funcionarios del Departamento. De otra parte se refleja una disminución del 48,5% en los reclamos presentados frente al primer semestre del año 2013.                                       |
|  | Administrar funcionalmente el enlace virtual "Formule su Petición" y el formulario PQR. Fecha de Cumplimiento: 15-12-2014   | Durante el período se han administrado 2188 peticiones por medio virtual (Formulario PQR).   | Grupo de Atención al Ciudadano | El Grupo de Atención al Ciudadano mediante el Formulario PQR, tipifica la petición, ingresa los términos para resolverla y la asignan a la Dependencia correspondiente. A partir el mes de septiembre el grupo de Gestión Documental asumirá la administración del Formulario PQR.   |
|  | Registrar y monitorear las quejas, reclamos y denuncias de los usuarios de acuerdo con el número de radicación asignado. Fecha de Cumplimiento: 15-12-2014  | A través del Sistema de Gestión Documental ORFEO se han venido controlando los 142 reclamos que han ingresado al Departamento.   | Grupo de Atención al Ciudadano | El Grupo de Atención al Ciudadano entregó a esta Oficina cuadro de Quejas, Reclamos y Denuncias en el cual se detalla el trámite dado a cada uno de los reclamos radicados en el Departamento.   |
|  | Responder el total de quejas y reclamos que presentan los ciudadanos al Departamento y escalar las denuncias a Secretaría General, de acuerdo con la normativa vigente. Fecha de Cumplimiento: 15-12-2014                             | Se ha dado respuesta a la totalidad de reclamos que han ingresado al Departamento.   | Grupo de Atención al Ciudadano | A la fecha no se han presentado quejas ni denuncias. En cuanto a los reclamos para el primer semestre de 2013 se recibieron un total de 245 reclamos, mientras que en el primer semestre de 2014 se encontraron 119 reclamos, presentándose una disminución de los mismos. La causa predominante por la cual prosperan los reclamos continúa siendo el trámite de las peticiones por fuera de los términos de Ley. |
|  | Presentar informes trimestrales con análisis sobre el estado de las quejas, reclamos y denuncias por parte de los usuarios, para la definición de acciones de mejora en las áreas correspondientes. Fecha de Cumplimiento: 15-12-2014 | A la fecha se han elaborado y publicado dos (2) informes de quejas, reclamos y denuncias por parte del Grupo de Atención al Ciudadano, los cuales fueron publicados el 1 de abril y 2 de julio de 2014.  | Grupo de Atención al Ciudadano | Los informes pueden ser consultados en la página del <a href="http://www.dafp.gov.co">www.dafp.gov.co</a> - Gestión Institucional- Informes.   |



| Estrategia, mecanismo, medida, etc.                                     | Actividades  | Avances Actividades   | Responsable  | Anotaciones   |
|---|--|---|--|---|
|   |  | <b>Agosto 06 de 2014</b>  |  |   |
| <b>Facilitar la Participación Ciudadana en la Gestión Institucional</b> | <p>Formular planes, programas o proyectos recogiendo las decisiones tomadas en mesas de trabajo u otras formas de discusión con los usuarios, las partes interesadas o la ciudadanía.<br/>Fecha de cumplimiento: Permanente</p>  | <p>Se han realizado asesorías a las áreas del Departamento en temas de planeación de proyectos, con el fin de formularlos y ejecutarlos, a la fecha contamos con 81 proyectos de gestión. De igual forma se tiene previsto la presentación de posibles proyectos de inversión.</p>  | <p>Dirección de Empleo Público -<br/>Dirección de Desarrollo Organizacional -Dirección Jurídica - Dirección de Control Interno y Oficina Asesora de Planeación</p>                                 | <p>De acuerdo a la información reportada por la Oficina Asesora de Planeación, este ítem hace referencia a la formulación de los proyectos que reposan en el SGI. De otra parte permanentemente se reciben los proyectos de inversión que las áreas deseen formular.</p>  |
|   | <p>Socializar con los usuarios propuestas de formulación o reformulación de las políticas públicas que lidera el Departamento.<br/>Fecha de cumplimiento: Una vez se formulen o reformulen políticas</p>   | <p>Durante el desarrollo de las actividades propias del Departamento se han socializado los cambios realizados a las políticas que se modifican a través de Calidad_DAFP al cliente interno, para el cliente externo se han realizado eventos de capacitación. ( Grupo de Racionalización de trámites, Dirección de Desarrollo Organizacional y Dirección de Empleo Público)</p>  | <p>Dirección de Empleo Público -<br/>Dirección de Desarrollo Organizacional -Dirección Jurídica - Dirección de Control Interno</p>   | <p>La socialización con el cliente externo se trabaja a través de las capacitaciones y charlas que realizan los funcionarios a nivel nacional y territorial, por medio de las cuales se dan a conocer las nuevas políticas que genera el Departamento.</p>  |
|   | <p>Implementar el mecanismos de consulta pública, negociación o concertación, para involucrar a los usuarios, partes interesadas o ciudadanos en la validación de instrumentos y normas elaborados por el Departamento.<br/>Fecha de cumplimiento: cuando se den los cambios</p> | <p>El Departamento cuenta con el procedimiento de elaboración o actualización de instrumentos, donde estableció la socialización de las políticas y documentos para recibir retroalimentación por parte de los usuarios y/o interesados a través del portal web o envío por correo y posterior validación, ajuste y publicación final.</p>  | <p>Dirección de Empleo Público -<br/>Dirección de Desarrollo Organizacional -Dirección Jurídica - Dirección de Control Interno</p>   | <p>Las direcciones envían o publican los instrumentos con el fin de recepcionar las observaciones de la ciudadanía y demás instituciones , previa su consolidación final.</p>   |
|   | <p>Realizar encuestas mensuales sobre temas institucionales de interés para la ciudadanía, a fin de recibir aportes de ciudadanos o terceros o conocer su opinión al respecto.<br/>Fecha de cumplimiento: mensual</p>  | <p>El Departamento realiza encuestas permanentemente a los usuarios atendidos con el fin de saber el nivel de satisfacción y generar oportunidades de mejora. De los resultados obtenidos, los usuarios 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.</p> | <p>Dirección de Empleo Público -<br/>Dirección de Desarrollo Organizacional -Dirección Jurídica - Dirección de Control Interno, Oficina Asesora de Planeación y Grupo de Atención al Ciudadano</p> | <p>Actualmente el Departamento realiza diariamente Encuesta acerca de la prestación del servicio a través de la ficha de calificación que se entrega al ciudadano cuando ingresa al Departamento. Igualmente mediante la Encuesta de Verificación del Servicio se evalúan las capacitaciones efectuadas por los servidores del Departamento. Los resultados de estas encuestas se publican en el Informe de Gestión que elabora la Oficina Asesora de Planeación.</p> |