

Estrategia, mecanismo, medida, etc.	Actividades	Avances Actividades	Responsable	Anotaciones
		Diciembre 31 de 2014		
	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.	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 del 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	<p>La actualización incluye elementos como identificación de riesgos, análisis de causas, posibles consecuencias, controles y acciones que eliminen las causas que originan el riesgo.</p> <p>El ejercicio de revisión del primer semestre, se realizó por parte de un equipo interdisciplinario, liderado por la Dirección de Control Interno - DCI, y la Oficina de Planeación - OAP, y acompañamiento de la Oficina de Control Interno - OCI.</p> <p>En el segundo semestre, la OAP efectuó, con participación de integrantes de los distintos procesos, un segundo ejercicio de revisión y actualización de los mapas de riesgos (totalidad de riesgos, incluidos los de corrupción), conforme se evidencia en las actas de reuniones de trabajo, y el mapa de riesgos institucional incorporado al Sistema de Gestión SGI.</p> <p>La comunicación a todos los procesos, sobre los mapas ajustados, se realizó en el mes de noviembre.</p> <p>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 al aplicativo - SGI. Al mes de noviembre algunas áreas realizaban todavía, el respectivo seguimiento, con la metodología anterior, y para el seguimiento del mes de diciembre, según informó la OAP, el lineamiento es el seguimiento por parte de todas las áreas, con la nueva metodología, es decir vía SGI.</p> <p>Al evidenciarse que no todos los riesgos identificados en los mapas de cada proceso se encuentran en el aplicativo SGI, se sugiere revisión del tema, con</p>

**Mapa de Riesgos de
Corrupción**

<p>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</p>	<p>De acuerdo con los registros publicados en el aplicativo Calidad-DAFP, se evidenció el seguimiento del mapa de riesgos por parte de los procesos, durante el primer semestre de la vigencia mediante la metodología anterior (seguimiento mensual en la matriz de riesgos). Para el segundo semestre y con base en la actualización de los mapas de riesgos de los procesos, se inició el registro del seguimiento a través del aplicativo SGI.</p>	<p>TODOS LOS PROCESOS</p>	<p>Es necesario realizar el seguimiento oportuno a los controles definidos en el mapa de riesgos de los procesos, de acuerdo con la política de administración del riesgo establecida en el Departamento.</p> <p>Se considera por parte de la Oficina de Control Interno, que para dar mayor claridad a la forma como se estructuraron los riesgos en el aplicativo SGI, es necesario que se lleve a cabo una revisión de cada mapa publicado en Calidad-DAFP, frente a lo registrado en el SGI; se fortalezca por parte de la OAP - Grupo de Calidad, la capacitación sobre los mapas de riesgos ajustados, y política institucional para el manejo de los mismos. Igualmente es importante dentro de estas capacitaciones, considerar especialmente la importancia del seguimiento conforme a lo establecido en la política de riesgos.</p> <p>En consultas aleatorias por parte de la OCI, se determinó que algunos de los controles establecidos no están operando. Es conveniente que para cada actualización de los mapas de riesgos, se preparen actividades de socialización y capacitación, que den a conocer de forma inmediata los cambios incorporados, y refuercen la importancia de los seguimientos y aplicación de controles por parte de los líderes e integrantes de los procesos.</p> <p>Como quiera que a la fecha de seguimiento de este Plan de Anticorrupción (mes de diciembre), aún faltan algunas áreas por incorporarse a la nueva metodología, se sugiere revisión del tema y verificación por parte de la OAP.</p>
<p>Monitorear el estado de los riesgos desde la alta dirección para la toma de decisiones por parte de la alta dirección. Fecha de cumplimiento:15-12-2014</p>	<p>Teniendo en cuenta las observaciones de la Alta Dirección - Comité Directivo, con relación a la propuesta inicial de mapas de riesgos de los distintos procesos, la Oficina Asesora de Planeación en conjunto con el equipo interdisciplinario que trabajó el tema, revisaron los mapas y aplicaron los ajustes correspondientes.</p>	<p>ALTA DIRECCIÓN - COMITÉ DIRECTIVO</p>	<p>Durante el segundo semestre, y acorde con las evidencias (actas, presentaciones sobre ajustes y correos internos), se pudo observar la revisión a los mapas de riesgos por parte de la Alta Dirección - Comité Directivo, sus aportes y lineamientos. La fecha más reciente, en la cual se trató el tema, es el 29 de octubre en Comité Institucional de Desarrollo Administrativo.</p> <p>Se considera importante para evitar la materialización de los riesgos, que en las capacitaciones que se brinden en este tema, se considere especialmente el monitoreo a los controles establecidos para todos los riesgos, con énfasis en los riesgos de corrupción.</p>

<p>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. Fecha de cumplimiento:15-02-2014</p>	<p>Se presentó por parte de la OCI, en el primer semestre, a la Oficina Asesora de Planeación, y Alta Dirección - Comité Directivo, informe de la revisión de la Política de Administración del Riesgo y los controles establecidos, tomando como muestra diez (10) riesgos, de los cuales ocho (8) son de gestión y dos (2) de corrupción.</p>	<p>Oficina de Control Interno</p>	<p>Con el trabajo del Equipo Interdisciplinario, la OAP, validó los riesgos identificados, directamente con los dueños de cada proceso. recibiendo observaciones de algunos procesos, las cuales fueron acogidas.</p> <p>Adicionalmente se presentó por parte de la OAP nueva propuesta de política de administración de riesgos, al Comité Institucional de Desarrollo Administrativo el 29 de octubre de 2014, en el cual se presentaron observaciones por parte de la OCI y la Dirección de Control Interno. Se sugiere socializar la política de riesgos, actualmente registrada en Calidad Daño.</p>
--	---	-----------------------------------	---

	<p>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. Fecha de cumplimiento:31-03-2014</p>	<p>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</p>	<p>Dirección de Control Interno y Racionalización de Trámites</p>	<p>Los documentos que pueden ser enviados por <i>email</i> son: Acto administrativo que otorga la acreditación de acuerdo con las normas vigentes dentro del Sistema Nacional de Normalización, Certificación y Metrología y la Solicitud suscrita por el representante legal del organismo.</p>
	<p>Registrar los siguientes procedimientos administrativos identificados en el Sistema Único de Información de trámites – SUIT: Difusión de experiencias registradas en el banco de éxitos. Asesoría y orientación en temas de competencia del DAFP. Fecha de cumplimiento:30-05-2014</p>	<p>En el transcurso del primer semestre la Oficina Asesora de Planeación (Administrador del SUIT para los trámites del DAFP), solicitó a la Dirección de Control Interno y Racionalización de Trámites, 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 mismo para posterior publicación.</p>	<p>Dirección de Control Interno - Gestión de Racionalización de Trámites- Dirección de Empleo Público - Dirección de Desarrollo Organizacional - Dirección Jurídica - Oficina Asesora de Planeación</p>	<p>Se evidenció en el Sistema SUIT que en fecha 29 de septiembre de 2014, se registró el Procedimiento "Incentivos a la Gestión Pública", el cual se encuentra disponible para ser consultado a través del Portal del Estado Colombiano - PEC. En cuanto al procedimiento "Asesoría y orientación en temas de competencia del DAFP", dado el proyecto de reingeniería de procesos adelantado durante esta vigencia, se replanteó la pertinencia de incluir este procedimiento en el SUIT, hasta tanto no se cuente con el informe final del proyecto en mención.</p>
	<p>Registrar el siguiente procedimiento administrativo identificado en el Sistema Único de Información de trámites – SUIT: Desarrollo de estrategias de difusión de políticas públicas. Fecha de cumplimiento:31-08-2014</p>	<p>Teniendo en cuenta el cambio de administración surtido en el Departamento a partir del mes de agosto, este tema se replanteará en la vigencia 2015, de acuerdo con los nuevos lineamientos por parte de la Dirección General.</p>		<p>Es importante tener en cuenta esta actividad, en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, para la siguiente vigencia.</p>
<p>Estrategias Anti trámites</p>	<p>Registrar el nuevo trámite identificado de "Aprobación de procedimiento para la implementación de nuevos trámites" en el Sistema Único de Información de trámites – SUIT. Fecha de cumplimiento:30-05-2014</p>	<p>En el transcurso del primer semestre la Oficina Asesora de Planeación (Administrador del SUIT para los trámites del DAFP), solicitó a la Dirección de Control Interno y Racionalización de Trámites, 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 mismo para posterior publicación.</p>	<p>Gestión de Racionalización de Trámites - Oficina Asesora de Planeación</p>	<p>Se evidenció en el Sistema SUIT que en fecha 22 de septiembre de 2014, se registró el trámite "Aprobación de Procedimientos para la implementación de nuevos trámites", el cual se encuentra disponible para ser consultado a través del Portal del Estado Colombiano - PEC.</p>
	<p>Implementar la herramienta de planeación y gestión institucional para articulación de los proyectos 2014 de la entidad. Fecha de cumplimiento: 15-12-2014</p>	<p>Durante el primer semestre se desarrolló mejoró el Sistema de Gestión Institucional SGI,entre otras en las siguientes funcionalidades:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Módulo de Administración de tablas paramétricas. • Módulo de Planeación de Proyectos (Inicio de Planeación, Lineamientos, Formulación, Validación y Ajustes) • Módulo de Ejecución de Proyectos (Registro de avances de actividades) • Módulo de Reportes • Integración con el gestor documental OpenKM. • Integración con el Sistema de Gestión de la Calidad (Calidón) 	<p>Oficina Asesora de Planeación - Oficina de Sistemas</p>	<p>Se evidenció en el aplicativo SGI, que adicional a las mejoras realizadas durante el primer semestre 2014, en el segundo semestre de la vigencia, se mejoraron entre otras las siguientes funcionalidades:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Acuerdos de Gestión - Comités y compromisos - Seguimiento a compromisos y actas - Notificación de compromisos. <p>Es importante anotar que adicional a las funcionalidades antes enunciadas, en el aplicativo, se puede observar la mejora de otras funcionalidades.</p> <p>Por parte de la OCI, se recomienda alinear la política de operación relacionada con la elaboración de actas, con la funcionalidad sobre este</p>

	<p>Diseñar las políticas de operación para el uso de archivos electrónicos en las áreas, articulado con las Tablas de Retención Documental. Fecha de cumplimiento: 30-06-2014</p>	<p>Durante el primer semestre de la vigencia 2014, el Grupo de Gestión Documental, en conjunto con la Oficina de Sistemas se dedicaron al diseño y pruebas de la herramienta Open KM, con base en los lineamientos establecidos por el Archivo General de la Nación.</p>	<p>Grupo de Gestión Documental - Oficina de Sistemas</p>	<p>Se observó que en el segundo semestre de la vigencia 2014, el Grupo de Gestión Documental en coordinación con la Oficina de Sistemas, elaboró y publicó en el Sistema de Calidad Dafp en septiembre de 2014, el tutorial de Open KM (Sistema que permite la generación de tablas de retención documental - TRD, en documentos electrónicos). Igualmente se realizaron las capacitaciones sobre el tutorial en mención, a los funcionarios del Departamento. La Guía Tutorial, fue incluida en el mes de noviembre, dentro de las políticas de operación del proceso de gestión documental.</p>
--	---	--	--	---

Rendición de Cuentas	<p>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</p>	<p>Durante el presente año, se evidencia por parte de Función Pública 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, sus servicios, y en general la información de su gestión, utilizando como principal medio su Página Web, a través de sus varias secciones (Últimas noticias, Calendario de eventos, Participación ciudadana, etc.). En las más recientes publicaciones los directivos de la Entidad reportan a la comunidad de usuarios información puntual sobre la gestión institucional en sus distintos compromisos, entre otros: Capacitación a más de dos mil servidores públicos del nivel nacional y territorial en temas como gerencia pública, Sigep y Planes Institucionales de Capacitación; Gestión del conocimiento -gestión territorial, políticas públicas y transparencia; Balance positivo en cuanto al cumplimiento de la Ley de Cuotas (45% de cargos de gerencia aprox, ocupados por mujeres); Amplio despliegue de Sistemas como SIGEP y SUIT; Formación de veedores; Operatividad del empleo público; Solución de situaciones particulares de los servicios públicos; Atención de consultas con responsabilidad de Estado; Balance exitoso en la actividad litigiosa; Logros en racionalización de trámites - ej: automatización de la libreta militar, y seguimiento de la ventanilla ambiental en donde se registran los trámites de las licencias ambientales; Acompañamiento y asesoría a las organizaciones públicas nacionales y territoriales en el ajuste a sus estructuras y plantas de personal - en el orden territorial se destaca el acompañamiento a las Empresas Sociales del Estado en el tema de formalización del empleo; Fortalecimiento de relaciones internacionales; Gestión interinstitucional y acercamiento con distintos organismos como el BID, Banco Mundial, el PNUD, y recursos de la cooperación española.</p> <p>La Página Web del DAFP, conforme se puede observar en sus registros, reporta actividad permanente en su dinámica de comunicaciones, con amplia divulgación de la gestión institucional y temas de interés de toda la comunidad de usuarios - Una de las noticias de interés entregada al final de esta vigencia, es la relacionada</p>	<p>Grupo de Comunicaciones e Innovación</p>	<p>Acorde con los registros en la Página Web de la Entidad, se observa fortalecimiento en la dinámica de comunicación de la Entidad, en la medida en que cotidianamente entrega información de la gestión institucional a sus usuarios y en general a la ciudadanía. Se observa actividad de comunicaciones que de manera concreta menciona y aplica la rendición de cuentas como ejercicio permanente, a través de la renovación diaria de noticias, difusión de actividades programadas en el calendario de eventos, y de "Función Pública rinde cuentas todo el año" (videos de la Alta Dirección y la Direcciones Técnicas), entre otras estrategias implementadas por medio de la página institucional.</p> <p>- Es manifiesta la línea de acción pensando en los propósitos del Alto Gobierno - gestión que considera la preparación para el postconflicto, fortalecimiento de la cultura de servicio público, reconocimiento del papel activo dentro del buen gobierno, y quehacer pensando en el bienestar de la ciudadanía, y en mantenerla enterada de lo que hace la Entidad y el manejo de sus recursos; mensajes de compromiso con la construcción de la Paz.</p> <p>Se observa disposición de espacios para propiciar el diálogo e interacción con las demás entidades públicas y ciudadanos, como: Redes Sociales y Página Web (Secciones Últimas noticias, Calendario de eventos, Participación ciudadana, Atención al ciudadano, y Contratación, lo mismo que informes de gestión institucional).</p>
-----------------------------	--	---	---	--

<p>Fecha de cumplimiento: Permanente</p>	<p>con la prima de servicios que a partir del año 2015, recibirán por Decreto Presidencial, mas de 150.000 servidores, del nivel territorial.</p>	<p>Recomendación: Por ser la Página Web de la Entidad, su principal medio de comunicación con usuarios y ciudadanía en general; se recomienda la evaluación de la respuesta de usuarios en cuanto a consultas, en sus distintos usos (noticias, videos, etc.) mediante las posibilidades que la misma herramienta da (estadísticas, reportes de consulta regional, comentarios a videos,etc.). Esto para retroalimentación y fortalecimiento del instrumento mismo, y de la gestión institucional en sus distintos Programas y Proyectos (suministrar a la áreas técnicas datos de resultados de la evluación, aplicables como insumos para ajustes y proyecciones futuras).</p> <p>- Un avance notorio en materia de comunicaciones de la Entidad, es la dinámica que con el curso de esta vigencia, se fué imprimiendo a este importante factor de la gestión, publicando amplia y cotidianamente información clave de la gestión. Importante continuar con la dinámica implementada, al igual que mantener la línea de innovación en las estrategias de comunicaciones.</p> <p>En general en las comunicaciones de la Entidad, y dentro de la línea de acercamiento a la ciudadanía como fin último de la gestión institucional, convendría pensar en estrategias que ante los ciudadnos den a conocer el Departamento - podría ser mediante el Programa Antirámities, como linea de acción en la que los ciudadanos pueden apreciar formas concretas de nuestro accionar.</p>
	<p>Durante el año 2014 se continuó la realización de reuniones con jefes de Control Interno, Planeación, Recursos Humanos y Secretarios Generales.</p> <p>En la ejecución de estas acciones durante el último periodo de la vigencia, se observan algunos cambios en la estructuración de estos eventos. A continuación</p>	<p>Esta estrategia, que inició como un espacio de diálogo con servidores usuarios de Función Pública, todo lo mas para recoger inquietudes y requerimientos; conforme se puede apreciar en las distintas evidencias (ayudas de memoria, registros de eventos en la página Web, reporte interno</p>

<p>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.</p> <p>Fecha de cumplimiento: Dos reuniones presenciales al año. Mantenimiento permanente de redes virtuales.</p>	<p>se registra puntualmente para el mes de diciembre, información de algunas de las reuniones mas recientes, con estos equipos transversales de las 24 entidades cabeza de sector:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Encuentro con el equipo transversal de Jefes de Oficina de Control Interno, con la asistencia del Secretario de Transparencia de la Presidencia, y manejo de temas como la evaluación de los Jefes Control Interno, Decreto 2374 de 2014. - Segundo Encuentro de Secretarios Generales donde Función Pública mostró sus acciones para la mejora de las relaciones interinstitucionales y jalonar el aprovechamiento colectivo de fortalezas y recursos individuales - ejemplo: (mesas de trabajo con la Comisión Nacional del Servicio Civil " CNSC", y con Colombia Compra Eficiente para elaborar un Acuerdo Marco de Precios - regular el valor de cada concurso; y con la CNSC - Función Pública y el Icfes para los procesos de selección). - Primer Encuentro de Jefes de Talento Humano - Entre los temas tratados estan la posición estratégica de las Oficinas de Talento Humano en las entidades; la posibilidad de aunar esfuerzos en capacitaciones conjuntas en aras del desarrollo de gestión de talento humano, y el programa de estímulos, entre otros. - Otro encuentro de equipos transversales, realizado en el mes de diciembre fue el de Jefes de Oficinas de Planeación. 	<p>Dirección General - Dirección de Empleo Público y Dirección de Control Interno y Racionalización de Trámites</p>	<p>de noticias etc.) fué redimensionada con sus avances durante la presente vigencia, ampliando su cobertura a todas las áreas de apoyo, y especialmente definiendo compromisos concretos, y responsables de los mismos frente a necesidades puntuales identificadas.</p> <p>Se observa énfasis en temas neurálgicos, tal es el caso de lineamientos considerados expresamente por parte de la Alta Dirección, como bases de la Gestión Pública, ejemplo: "los jefes de Control Interno son los ojos y los oídos del Presidente en cada una de las entidades" con la mentalidad de vigilancia proactiva que induce a la permanente mejora de la gestión. (video de Rendiciones de Cuentas - Directora General de Función Pública - publicado en página web de la Entidad, en el mes de diciembre).</p> <p>Se resalta el fortalecimiento dado a este tipo de estrategias, en la gestión de la presente vigencia, su ampliación y manejo puntual de compromisos concretos. Las recomendaciones en ete sentido por parte de la Oficina de Control Interno, se dan en cuanto a continuar con las estrategias implementadas para dar soporte a las áreas sectoriales de apoyo, y para la diversificación y fortalecimiento de las mismas, y revisar posibilidades mediante el Portal Sirvo a mi País y su óptimo aprovechamiento.</p>
--	--	---	--

Rendición de Cuentas

<p>Realizar como mínimo dos Chat de Rendición de Cuentas Fecha de cumplimiento: Semestral</p>	<p>Con el fin de atender las preguntas, sugerencias y comentarios de los ciudadanos sobre la gestión adelantada en 2014, el equipo directivo de la entidad realizó un (1) chat específico de Rendición de Cuentas, el día 23 de diciembre, y otro el 29 de este mismo mes.</p>	<p>Grupo de Atención al Ciudadano - Oficina Asesora de Planeación.</p>	<p>Con base en la dinámica amplia de comunicaciones de la Entidad, se puede observar a través de distintos soportes, entre ellos los registros de la página Web, que en la práctica Función Pública viene haciendo de la Rendición de Cuentas un ejercicio permanente durante todo el año. La estrategia de los Chat sobre este tema, se desarrolló en el mes de diciembre. NOTA: Sobre este punto se indagó personalmente con profesionales de la Oficina de Planeación, y se precisó que: Durante el primer semestre se presentaron contingencias que influyeron para que sobre rendición de cuentas no se realizara chat en dicho periodo. Estas situaciones fueron básicamente, el cambio de Gobierno a nivel Nacional, lo mismo que la preparación y desarrollo de auditorías tanto interna de calidad, como externa de recertificación, sumadas a la relativamente, reciente audiencia de rendición de cuentas (noviembre de 2013).</p>
<p>Elaborar mínimo cuatro Boletines Informativos externos con información sobre la gestión del Departamento. Fecha de cumplimiento: Trimestral</p>	<p>Durante el primer semestre se realizaron dos (2) boletines Informativos Externos, uno con los hechos más relevantes de Enero a Marzo y el otro de Abril a Junio.</p>	<p>Grupo de Comunicaciones e Innovación</p>	<p>Sobre el Boletín Externo, en la página Web de la Entidad se encuentra los boletines "Hechos y Datos Función Pública" de los dos (2) primeros trimestres del año, en la sección de "Gestión Institucional" - Rendición de cuentas. Estos boletines informan sobre hechos de impacto como la presentación del Nuevo Suit 3.0, y la Convocatoria al Premio Nacional de Alta Gerencia. Se indagó directamente con profesionales de Comunicaciones para saber sobre otros boletines adicionales, y la información al respecto es que por razones de rediseño total del Boletín Externo, no se tienen emisiones del mismo durante el segundo semestre, y que a la fecha de este seguimiento al Plan Anticorrupción (29 de diciembre), se prepara un boletín para su publicación en el primer trimestre de 2015.</p>
			<p>Más allá de la ejecución de los eventos de difusión en territorio, y en la nación en forma sectorial, a través de talleres, charlas, presentaciones, etc.</p>

<p>Utilizar espacios físicos para difundir información sobre la gestión del Departamento. Fecha de cumplimiento: Permanente</p>	<p>Para la difusión de las políticas que son competencia de Función Pública, la Entidad ejecutó su Plan de Difusión durante la vigencia 2014, a través de visitas a los territorios del país, mediante las jornadas de capacitación en territorio, la estrategia "De Visita por tu Casa", a nivel nación, los eventos de capacitación de maneras sectorial, entre otros, - ejemplo de esta ejecución son las jornadas de capacitación a mas de dos mil servidores públicos del nivel nacional y territorial en temas como gerencia pública, Sigep y Planes Institucionales de Capacitación; Gestión del conocimiento -gestión territorial, políticas públicas y transparencia; y mas de tres mil servidore públicos, capacitados en temas de control interno, especialmente en el Modelo MECI actualizado.</p> <p>Otra de las estrategias puntuales de difusión de la gestión institucional, se dió a través de las campañas "DAFP a la Carta" realizadas con la participación directa de profesionales de las áreas misionales en la Atención al Ciudadano de manera programada por temas de la entidad - Empleo Público, Contro Interno, Estructura de las Organizaciones y temas Jurídicos de Función Pública.</p>	<p>Dirección de Empleo Público - Dirección de Desarrollo Organizacional -Dirección Jurídica Dirección de Control Interno</p>	<p>nación en forma sectorial, a través de talleres, charlas, presentaciones, etc., es clave la evaluación que Función Pública realice con miras a identificar impacto en la gestión de las Entidades. En este sentido se observa la línea directriz manifiesta, a través del Subdirector de la Entidad, en cuanto a la construcción de una propuesta de estrategia territorial aprovechando las visitas a territorios, para el fortalecimiento de la forma como el Departamento debe acercarse a las entidades territoriales, y a la realidad de su gestión, en el entendido de que una cosa es lo que diseñamos desde la Nación, y otra es lo que pasa en los entes locales y la problemática que enfrentan (Noticia del 12 de dic en página Web sobre contribución de Función Pública al Proceso para consolidr la Paz).</p> <p>Se recomienda a las áreas misionales para la formulación de políticas, y difusión de las mismas, tomar como insumo clave la retroalimentación de las Entidades, bajo una nueva forma de acercamiento, que permita identificar las realidades de las mismas en su cotidianidad. Tener presente la amplia diversidad que presenta el territorio nacional, y buscar la forma de que las relaciones de función pública con sus entidades usuarias, se vuelva fuente importante y permanente de retroalimentación.</p> <p>En el caso de Estrategias concretas como "Dafp a la Carta", es importante un ejercicio puntual de evaluación, que mida aspectos concretos de su desarrollo en forma cualitativa, no solo el volumen de usuarios que acuden a la misma, si no formas específicas de beneficio (temas que se resuelven, con que entidades, valor agregado de la actividad con relación a otras, etc.), y con base a los resultados aplicar a esta estrategia los ajustes que se consideren pertinentes.</p>

<p>Participar como mínimo en dos (2) ferias de servicio al ciudadano lideradas por el Programa Nacional de Servicio al Ciudadano. Fecha de cumplimiento: Semestral</p>	<p>El Programa Nacional de Servicio al Ciudadano estableció seis (6) ferias de servicio, de las cuales inicialmente el Departamento decidió participar en dos (2) Tumaco (Nariño) y Riohacha (Guajira). No obstante finalmente estuvo presente también en la Feria de Cartago (valle). Estas jornadas dan oportunidad a la Entidad, de resolver diversidad de solicitudes, y orientar a los usuarios en temas de empleo público y asuntos jurídicos como situaciones administrativas y prestaciones sociales.</p>	<p>Grupo de Atención al Ciudadano</p>	<p>Se puede evidenciar la participación activa de Función Pública en el Programa Nacional de Servicio al Ciudadano – PNSC - asistencia a tres (3) Ferias de Servicio al Ciudadano (Tumaco, Riohacha y Cartago). Se puede evidenciar la asistencia y participación activa en este tipo de eventos por parte de la Función Pública. En este tema se resalta adicionalmente, el lineamiento con el cual respecto del servicio al ciudadano se comporta la gestión institucional, respecto de lo cual se evidencia de forma manifiesta la concepción de un quehacer pensando en la ciudadanía (video de rendición de cuentas de la Alta Dirección, publicado en el mes de diciembre en la página Web institucional), y en la práctica, jornadas de planeación con líneas estratégicas como "<i>la gestión territorial</i>" y "la línea de la Cultura" previstas para acercarse a las realidades de las regiones, y para jalonar confianza ciudadana en el Estado. Es de mencionar el énfasis en Servicio al Ciudadano, proyectado desde la Alta Dirección, entre otras, con su participación directa en las Ferias de servicio al Ciudadano (Los Directivos de la Entidad asistieron a las Ferias en las cuales el Departamento participó).</p>
--	---	---------------------------------------	---

<p>Rendición de Cuentas</p>	<p>Promover el Premio Nacional de Alta Gerencia e incentivar el intercambio de experiencias exitosas a través del banco de éxitos de la administración. Fecha de cumplimiento: Anual</p>	<p>Se ejecutó el proceso del Premio Nacional de Alta Gerencia - 2014, desde la revisión del modelo y ajustes metodológicos, hasta la convocatoria, postulación y finalmente elección y premiación de ganadores. Un total de 241 experiencias se postularon en la convocatoria al Premio Nacional de Alta Gerencia 2014, dato que reporta 63 casos más que los inscritos en el año inmediatamente anterior. La mayor participación para este año de 2014, la presenta el nivel departamental con 93 postulados, seguida de 76 municipales y 72 del nivel nacional. El tema principal para la vigencia, es la transparencia, que debe ser transversal a cada uno de los cuatro(4) criterios establecidos para la evaluación: beneficios o resultados de impacto, innovación, posibilidad de réplica y sustentabilidad en el tiempo</p>	<p>Dirección de Control Interno y Racionalización de Trámites</p>	<p>El Premio Nacional de Alta Gerencia que busca enaltecer al servidor público y su labor, consolidar una gestión pública eficiente al servicio de los ciudadanos y aumentar la confianza en el Estado, tuvo durante la presente vigencia, como ganadores a: el 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. En desarrollo de este tema dentro del proyecto de innovación; por una parte se aplicaron cambios a la convocatoria para el Premio 2014, y por la otra, acorde con los registros en el sistema de gestión SGI, se realizaron sesiones de ideación con la metodología SIT, y se entregó a la firma contratada informe en el cual se reporta entre otros: la fuente de la idea seleccionada, el beneficio que trae a la entidad, la forma de medición de los resultados, y el plan del equipo para la continuidad del desarrollo del proyecto. Las recomendaciones para este Programa, se centran en visualizar el potencial del mismo en cuanto a sus reales posibilidades de impactar favorablemente la gestión pública, de manera que dicho impacto, en la práctica se refleje en beneficios concretos a la ciudadanía. Es importante el seguimiento a los casos galardonados, y la evaluación de factores como la réplica, lo mismo que la continuidad en el desarrollo del tema dentro del proyecto de innovación.</p>
	<p>Elaborar y difundir estrategia articulada de atención al ciudadano para la vigencia. Fecha de Cumplimiento: 30-01-2014</p>	<p>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 de FUNCIÓN PÚBLICA y posteriormente se publicó en el portal del Departamento.</p>	<p>Grupo de Atención al Ciudadano Oficina Asesora de Planeación</p>	<p>La estrategia se encuentra publicada en el portal institucional y puede consultarse a través del siguiente vínculo: http://portal.dafp.gov.co/portal/page/portal/home/NuestraEntidad/PlaneacionInstitucional/Planeacion2014. El seguimiento a las acciones contempladas en la estrategia, se realizan de manera mensual en el SGI y existe un acompañamiento constante por parte de la Oficina de Planeación.</p>

Atención al Ciudadano

<p>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</p>	<p>Durante la vigencia 2014 el GAC trabajo en la consolidación y actualización del Modelo de Servicio al Ciudadano, el cual esta compuesto por los siguientes elementos:</p> <ul style="list-style-type: none">- Carta de Trato Digno- Estrategias "DAFP a la Carta" y "De visita por tu casa"- Portafolio de servicios- Protocolos de servicio- Canales de atención- Atención a quejas y reclamos- Caracterización del usuario- Niveles de Servicio	<p>Secretaría General -Oficina Asesora de Planeación -Grupo de Atención al Ciudadano</p>	<p>Para el cumplimiento de esta actividad el Grupo de Servicio al Ciudadano presento los componentes del Modelo de Servicio en los Comités Institucionales de Desarrollo Administrativo, llevados a cabo los días 16 de mayo, 17 de julio, 29 de octubre y 12 de noviembre de 2014. Como consecuencia de lo anterior para la vigencia 2014 se han desarrollado los siguientes componentes:</p> <ul style="list-style-type: none">- Carta de trato digno- Estrategias "DAFP a la Carta" y "De visita por tu casa"- Portafolio de servicios- Protocolos de servicio- Canales de atención- Atención a quejas y reclamos- Caracterización del usuario <p>En lo que hace referencia a los niveles de atención, en el Comité llevado a cabo en el mes de noviembre, se estableció como compromiso la aprobación de la propuesta de niveles de servicio antes del 29 de diciembre de 2014. De otra parte revisadas las estrategias implementadas para fortalecer el canal presencial, es preciso anotar:</p> <ul style="list-style-type: none">• Estrategia "DAFP a la carta": Se recomienda fortalecer la estrategia en el sentido de generar mayor compromiso por parte de cada una de las áreas que tienen a cargo el desarrollo de la misma, con el fin de generar un mayor impacto en la ciudadanía.• Estrategia "De visita por tu casa": Se cumplió con el desarrollo de seis (6) visitas a diferentes entidades, en las cuales se resolvieron inquietudes acerca de los temas que maneja el Departamento.
---	---	--	--

Atención al Ciudadano

<p>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</p>	<p>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.</p>	<p>Grupo de Atención al Ciudadano</p>	<p>Dentro del cronograma establecido por el Grupo de Servicio al Ciudadano se establecieron plazos para ajustar, definir y ejecutar los diferentes componentes de Modelo de Servicio, evidenciándose un cambio en la ejecución de la estrategia “De visita por tu casa” en lo que hace referencia a las entidades programadas y las fechas establecidas. Lo anterior por cuanto de acuerdo a lo expresado por el GAC, no fue posible concertar las fechas con todas las entidades proyectadas inicialmente.</p>
<p>Definir y ejecutar esquema de mejoramiento en la utilización de los canales de atención en el Departamento. Fecha de Cumplimiento: 15-12-2014</p>	<p>En la vigencia 2014, se elaboró el informe Diagnóstico sobre los Canales de Atención con que cuenta la entidad (Presencial, telefónico, virtual y escrito), el cual sirvió de insumo para validar la definición y alcance de los niveles de servicio establecidos por el Departamento para el Grupo de Atención al Ciudadano.</p>	<p>Grupo de Atención al Ciudadano - Oficina Asesora de Planeación</p>	<p>Con base en el diagnóstico elaborado por el GAC, para el 2014 se estableció como acción de mejora para el canal presencial la implementación del sistema de digiturno, el cual permite la evaluación permanente del servicio prestado por el Grupo. Teniendo en cuenta la necesidad de fortalecer el servicio que se presta al ciudadano en el Departamento para el 2015, se tiene prevista la adquisición de equipos tecnológicos (Tablets), por medio de los cuales se hará la encuesta de satisfacción del servicio a todos los ciudadanos que visiten el Departamento</p>
<p>Difundir protocolos de servicio y atención especial al interior del Departamento. Fecha de Cumplimiento: 15-12-2014</p>	<p>El Grupo de Atención al Ciudadano elaboró los protocolos de servicio, de acuerdo con los criterios establecidos por el Programa Nacional de Servicio al Ciudadano – PNSC y los presentó al Comité Institucional de Desarrollo Administrativo, donde se ajustaron y posteriormente se publicaron.</p>	<p>Grupo de Atención al Ciudadano</p>	<p>El GAC, elaboró y difundió los Protocolos de Servicio, a través de los cuales se establecen acciones para el mejoramiento del servicio que se presta al ciudadano y la unificación de criterios para atender los diferentes canales con que cuenta el Departamento, estos protocolos fueron socializados utilizando los siguientes medios: - Publicación en Calidad_DAFP - Actividades lúdicas realizadas con algunos servidores del Departamento (Secretarías, Vigilantes; Personal de aseo, y los Grupos de Atención al Ciudadano, Administrativa, Gestión Humana, Gestión Contractual, Gestión Documental y Financiera) - A finales del mes de diciembre se publicó un video a todos los servidores en el cual se reflejan las buenas y malas prácticas frente al servicio al ciudadano.</p>
<p>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</p>	<p>Durante la vigencia 2014 el Grupo de Servicio al Ciudadano ha medido la satisfacción de los usuarios que acuden al Departamento a través del sistema de Digiturno.</p>	<p>Grupo de Atención al Ciudadano - Oficina Asesora de Planeación</p>	<p>La implementación del Sistema de Digiturno, ha permitido medir de manera constante el grado de satisfacción de los ciudadanos con el servicio prestado, de acuerdo a los resultados de las encuestas, el servicio prestado por el Grupo de Atención al Ciudadano es Excelente, es importante anotar que en esta encuesta se miden temas como: claridad para transmitir conocimientos, tiempo de respuesta, actitud y disposición y dominio del tema.</p>

<p>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</p>	<p>Se cumplió en el primer semestre con la presentación de la propuesta inicial de niveles de servicios ante el Comité Institucional, ésta tuvo que ser ajustada debido a que al analizar dicha propuesta se observó que podría generar discrepancia entre el Grupo de Servicio al Ciudadano con las áreas Misionales.</p>	<p>Grupo de Atención al Ciudadano</p>	<p>La Oficina de Control Interno evidenció la presentación de una nueva propuesta de niveles de servicio presentada por el Grupo de Atención al Ciudadano, la cual consiste en ampliar el margen de atención del primer nivel, ayudando así a disminuir el volumen de peticiones que se escalan a las áreas misionales. Lo anterior implica que el Grupo de Gestión Documental direccionará al Grupo de Servicio al Ciudadano, la mayoría de las peticiones que ingresen al Departamento, siempre y cuando haya un pronunciamiento anterior del área Misional. A partir del primer trimestre del año 2015 se iniciará la implementación de la medida a través de una prueba piloto.</p>
<p>Capacitar al Grupo de Atención al Ciudadano en temas relacionados con servicio al ciudadano. Fecha de Cumplimiento: 15-12-2014</p>	<p>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.</p>	<p>Grupo de Atención al Ciudadano - Dirección de Empleo Público - Dirección de Desarrollo Organizacional - Dirección Jurídica - Dirección de Control Interno y Racionalización de Trámites</p>	<p>Las capacitaciones a las cuales han asistido los profesionales del Grupo de Atención al Ciudadano, han contribuido a fortalecer la gestión institucional, toda vez que los conocimientos adquiridos ayudan en la identificación de las debilidades del Modelo de servicio y la implementación de acciones de mejora.</p>

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 expidió la Circular 002 del 28 de noviembre de 2014, por medio de la cual se adoptan medidas especiales para la atención a personas en condiciones de discapacidad, mujeres gestantes y adultos mayores.	Grupo de Atención al Ciudadano	En procura de prestar un mejor servicio al ciudadano y teniendo en cuenta el no funcionamiento de los ascensores, la Dirección General emitió la Circular 002 de 2014, por medio de la cual se dispuso un módulo de atención preferencial en el primer piso del Departamento, el cual cuenta con los elementos físicos y humanos necesarios para prestar el servicio de asesoría y orientación a los usuarios en condición de discapacidad, madres gestantes o adultos mayores.
	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 redirecciona a las áreas misionales las peticiones que de acuerdo con su complejidad deben ser 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	Desde el Grupo de Servicio al Ciudadano, se coordinó durante la vigencia 2014, la atención especializada a los usuarios, en el sentido de escalar al segundo nivel, las consultas que por su complejidad ameritaban atención de parte de los asesores expertos en los distintos temas, directamente en las Áreas Misionales. Acorde con las estadísticas sobre el comportamiento de este manejo, se remitieron a las Direcciones Técnicas 40 consultas.
	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	Para finales del mes de diciembre, se han recibido 15806 solicitudes de mesa de ayuda SIGEP, de las cuales se han respondido el 97,07%; 3324 de mesa de ayuda SUIT, de las cuales se han respondido el 98,31% y 2239 de ORFEO de las cuales se han respondido el 89,19%.	Grupo de Atención al Ciudadano	Los porcentajes pendientes de respuesta, corresponden a las solicitudes recientes, las cuales se encuentran en proceso de respuesta. Es importante anotar que a través del aplicativo PROACTIVANET la Oficina de Servicio al Ciudadano ha absuelto un aproximado de 20.000 peticiones e inquietudes.
	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 509 solicitudes de información del centro documental que han ingresado al Departamento.	Grupo de Atención al Ciudadano	De acuerdo a la información registrada en el Aplicativo Estadísticas, con relación al año 2013 (253) se presenta un incremento del 49,7% en el número de ciudadanos que acuden al Departamento a solicitar información en el Centro de Documentación.
	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 se realiza el seguimiento a los términos establecidos por ley para cada una de las peticiones que ingresan al Departamento y el peticionario puede verificar dichos términos por medio de esta herramienta, lo cual garantiza la transparencia en el tiempo de respuesta.	Grupo de Atención al Ciudadano - Dirección Jurídica	Una vez revisada la normatividad vigente y con miras a proteger los datos personales de los ciudadanos que presentan peticiones al Departamento, se tomó la decisión de habilitar el link https://gestiondocumental.dafp.gov.co/ , por medio del cual los peticionarios pueden hacer seguimiento a los términos de respuesta de las solicitudes. Cumpliendo de esta manera con los deberes de publicidad y transparencia que rigen la Administración Pública.

	<p>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</p>	<p>Durante la vigencia se han tramitado 6606 peticiones repecionadas a través del Formulario virtual, es preciso aclarar que la administración del formulario estuvo a cargo del GAC hasta el 31 de agosto, fecha a partir de la cual el Grupo de Gestión Documental asumió la administración del mismo. De otra parte se reporta la publicación de 297 respuestas en el enlace "Comunicaciones y notificaciones a ciudadanos con domicilio desconocido"</p>	<p>Grupo de Atención al Ciudadano</p>	<p>La administración del formulario virtual PQR, estuvo a cargo del Grupo de servicio al ciudadano hasta el mes de septiembre, momento a partir del cual se trasladó la responsabilidad al grupo de gestión documental, con el fin de unificar la recepción de las peticiones y prestar un mejor servicio al ciudadano, sumado a lo anterior se evita la duplicidad de peticiones en caso de que el ciudadano allegue la misma petición por diferente canal (Ej. Escrito y vía mail)</p> <p>De otra parte 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" de la página web del Departamento (www.dafp.gov.co), con el fin de prestar un servicio más eficaz y evitar que el ciudadano deba desplazarse nuevamente al Departamento para recibir la respuesta a su petición.</p>
	<p>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</p>	<p>Se solicitó a la Oficina de Sistemas entre otras, el desarrollo de las siguientes mejoras a la Herramienta proactivanet:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Ampliar la capacidad de almacenamiento de la base de datos de la herramienta. 2. Implementar los términos de respuesta en las incidencias para las mesas de ayuda SIGEP y SUIT. 3. Modificar el escalamiento en la asignación de incidencias por funcionario. 4. Solicitar la asignación equitativa de incidencias. 5. Visualizar los archivos adjuntos a los usuarios. 6. Solicitar la viabilidad del uso de control remoto en la herramienta. 	<p>Grupo de Atención al Ciudadano</p>	<p>Se pudo evidenciar por parte de la Oficina de Control Interno varias solicitudes a la Oficina de Sistemas para mejorar la herramienta PROACTIVANET; sin embargo, dada la complejidad y el costo de algunas de ellas, se logró implementar las siguientes:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Sistemas de control en el aplicativo sobre los términos de respuesta para las incidencias o peticiones que se crean en las mesas de ayuda SUIT y SIGEP (SLAs). 2. Mejora técnica en el sentido de permitir el adjunto de archivos a la respuesta de la petición.
<p>Atender oportunamente de manera completa las peticiones que presentan los ciudadanos</p>	<p>Presentar informes de avances periódicos de la atención de primer nivel en la Entidad. Fecha de Cumplimiento: 15-12-2014</p>	<p>Durante la vigencia del año 2014 se han presentado Tres (3) informes a la Alta Dirección donde se indica la totalidad de peticiones recibidas, quejas y reclamos ingresados y cuales de estos prosperaron.</p>	<p>Grupo de Atención al Ciudadano</p>	<p>En este punto es importante destacar que para la vigencia 2014:</p> <ul style="list-style-type: none"> - No se presentaron quejas - No se presentaron denuncias por actos de corrupción - Se presentó una disminución del 50%, frente a los reclamos presentados en los tres primeros trimestres de 2013. - De los reclamos presentados (176) únicamente prosperaron 33, equivalente al 18,75%, con corte septiembre 2014 <p>Los informes se pueden consultar en www.dafp.gov.co/gestion_institucional/informes.</p>
	<p>Administrar funcionalmente el enlace virtual "Formule su Petición" y el formulario PQR. Fecha de Cumplimiento: 15-12-2014</p>	<p>Durante el período se han administrado 6606 peticiones por medio virtual (Formulario PQR).</p>	<p>Grupo de Atención al Ciudadano</p>	<p>Debido a que el Grupo de Gestión Documental, administra el Sistema ORFEO (por medio del cual se tramita toda la correspondencia que ingresa y sale de Función Pública), a partir del mes de Septiembre le fue asignada la administración del Formulario virtual PQR, con el fin de unificar la recepción de peticiones.</p>

<p>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</p>	<p>A través del Sistema de Gestión Documental ORFEO se han venido controlando los 225 reclamos que han ingresado al Departamento.</p>	<p>Grupo de Atención al Ciudadano</p>	
<p>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</p>	<p>Se ha dado respuesta a la totalidad de reclamos que han ingresado al Departamento.</p>	<p>Grupo de Atención al Ciudadano</p>	<p>El Grupo de Servicio al Ciudadano entregó a esta Oficina de Control Interno, cuadro de Quejas, Reclamos y Denuncias, en el cual se detalla el trámite dado a las solicitudes recibidas. Es importante resaltar que a la fecha la Función Pública al igual que en vigencias anteriores no presenta denuncias por actos de corrupción.</p>
<p>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</p>	<p>A la fecha se han elaborado y publicado tres (3) informes de quejas, reclamos y denuncias por parte del Grupo de Servicio al Ciudadano, los cuales fueron publicados el 1 de abril, 2 de julio y 9 de octubre de 2014 en la página web del Departamento.</p>	<p>Grupo de Atención al Ciudadano</p>	<p>Los informes pueden ser consultados en la página del www.dafp.gov.co - Gestión Institucional- Informes. Estos informes reflejan la disminución de los reclamos presentados ante el Departamento y se resalta que no se interpusieron quejas ni denuncias por actos de corrupción durante la vigencia 2014.</p>
<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. Fecha de cumplimiento: Permanente</p>	<p>En el seguimiento anterior a este Plan, se registró la realización de asesorías a las áreas del Departamento en temas de planeación de proyectos, para su formulación y ejecución. Igualmente se anotó la necesidad de ajuste de la estrategia por no tener fechas definidas para este componente del Plan. Al finalizar la vigencia de 2014, se observan ejercicios de planeación de forma integral, que consideran en sus líneas de acción de forma clave, el bienestar ciudadano como foco central.</p>	<p>Dirección de Empleo Público - Dirección de Desarrollo Organizacional -Dirección Jurídica - Dirección de Control Interno y Oficina Asesora de Planeación</p>	<p>Al cierre de la vigencia 2014, se observan dentro de los ejercicios de planeación, estrategias ajustadas, que hacen énfasis en la gestión pensando en la ciudadanía. Se recomienda en la formulación concreta de los proyectos, tener como insumo clave, el material con que la Entidad cuente respecto de la evaluación de los usuarios, las memorias y experiencias recogidas en la participación en las Ferias de Servicio al Ciudadano, las observaciones, sugerencias y recomendaciones recibidas en los distintos eventos de difusión, entre otros insumos generados mediante el trabajo directo con los usuarios.</p>

Facilitar la Participación Ciudadana en la Gestión Institucional

<p>Socializar con los usuarios propuestas de formulación o reformulación de las políticas públicas que lidera el Departamento. Fecha de cumplimiento: Una vez se formulen o reformulen políticas</p>	<p>Durante la ejecución de los planes y proyectos vigencia 2014, la Entidad ha venido difundiendo los cambios realizados en sus políticas. Par la socialización se han utilizado los distintos medios con que cuenta la Institución, mensajes internos - Calidad_DAFP al cliente interno, y para el cliente externo a través de los diversos eventos de difusión y capacitación realizados por las Direcciones Técnicas de la Entidad.</p>	<p>Dirección de Empleo Público - Dirección de Desarrollo Organizacional -Dirección Jurídica Dirección de Control Interno</p>	<p>En términos generales se puede apreciar amplia difusión interna y externa de las políticas y sus actualizaciones, entre los usuarios internos y externos (mensajes de correo interno, ejercicios de capacitación a servidores internamente, eventos de difusión a nivel nacional en forma sectorial, y mediante visitas a los territorios con talleres, charlas y jornadas de capacitación).</p> <p>Un factor importante en la entrega de las políticas es la innovación. La recomendación en este sentido es diversificación en las estrategias - ver y evaluar posibilidades alternativas que incluyan por ejemplo suministro de información en manera sencilla y de forma previa a los talleres y jornadas de capacitación, ejemplo mediante videos con temas prácticos a través de la página web, secciones específicas en la página Web para de forma llamativa y durante tiempos determinados, mostrar cambios puntuales en las políticas, etc.</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. 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 - Dirección de Desarrollo Organizacional -Dirección Jurídica Dirección de Control Interno</p>	<p>En el desarrollo y ejecución de los Proyectos institucionales, y específicamente cuando se presentan novedades y actualizaciones en los modelos, guías, cartillas y en general en las políticas competencia de Función Pública, y en sus distintos instrumentos; la Entidad realiza consulta pública a través de su página Web, para recibir observaciones y aportes de sus usuarios.</p> <p>Ejemplo de consultas realizadas dentro de procesos de actualización, se tiene en la publicada el 10 de octubre de 2014, en relación con la Guía de Implementación y Fortalecimiento del MECI.</p> <p>Teniendo en cuenta la importancia de la participación de los usuarios y ciudadanía en general, en los diseños de Función Pública para permanente mejora de la gestión de las Entidades; se recomienda diversificar y fortalecer las estrategias y canales de consulta. Complementariamente a la consulta vía página Web actualmente implemetada, se sugiere considerar y evaluar, la posibilidad de entregar a los usuarios, síntesis de los cambios previstos, en los distintos escenarios de encuentro con los mismos (jornadas de capacitación, Ferias de Servicio al Ciudadano), etc.</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. 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 - Dirección de Desarrollo Organizacional -Dirección Jurídica - Dirección de Control Interno, Oficina Asesora de Planeación y Grupo de Atención al Ciudadano</p>	<p>En la Página Web de la Entidad, Sección Gestión Institucional - Informes de Gestión, se pueden observar los reportes de resultados de estas encuestas, los cuales muestran un panorama de la percepción de los usuarios, en relación con el servicio recibido, y presentan observaciones y sugerencias de los mismos. Se observó por parte de la Oficina de Control Interno, que la Oficina Asesora de Planeación, elaboró diagnóstico sobre las herramientas de medición aplicadas por la Entidad. Con base en el mencionado diagnóstico, se eliminaron algunas encuestas; se realizó muestra aleatoria en las diferentes dependencias del Dap, para establecer las acciones de mejora por parte de estas, acorde con las sugerencias presentadas por los usuarios; y se rediseñó la encuesta de percepción.</p>
---	---	--	---