

**INFORME DE MEDICIÓN Y ANÁLISIS DE LA PERCEPCIÓN DE LOS CLIENTES
INTERNOS Y EXTERNOS SOBRE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS QUE OFRECE
EL DAFP**

PRESENTADO

CELMIRA FRASSER ACEVEDO
Jefe Oficina Asesora de Planeación

**ELIANA JAHINIVER DÍAZ LEMUS
NANCY MABEL MENESES SÁNCHEZ
VANESSA VASQUEZ GONZÁLEZ-RUBIO
OLGA LUCÍA ARANGO BARBARAN**

Profesionales Oficina Asesora de Planeación

DANIEL VERGEL LEÓN
Pasante Oficina Asesora de Planeación

CARMENZA ALARCÓN
Secretaria Oficina Asesora de Planeación

**DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE LA FUNCIÓN PÚBLICA
OCTUBRE DE 2011
BOGOTÁ D.C.**

TABLA DE CONTENIDO

	Página
Presentación	3
1. ENCUESTA DE EVALUACIÓN DEL SERVICIO	4
1.1 Resultados consolidados de los meses de julio y agosto de 2011, con los criterios de evaluación hasta la fecha definidos.	5
1.1.1 Conocimiento del Tema	6
1.1.2 Claridad del Servidor	7
1.1.3 Satisfacción Obtenida	8
1.2 Resultados del mes de septiembre de 2011 con nuevos criterios de evaluación.	9
1.2.1 Conocimiento del Tema	10
1.3.2 Claridad del Servidor	11
1.4.3 Tiempo de Respuesta	12
1.5.3 Actitud y Disposición	13
2. ENCUESTA DE VERIFICACIÓN DEL SERVICIO DEL DAFP	14
2.1 ASPECTOS EVALUADOS	14
2.1.1. Evaluación del Contenido	14
2.1.2 Evaluación de la Metodología	17
2.1.3 Evaluación de la Utilidad y Aplicabilidad	17
2.1.4. Evaluación del Facilitador o Docente	20
2.2 Temas en que a los Clientes les gustaría recibir Capacitación	22
2.3 Observaciones y Recomendaciones	24
3. Informe utilización de canales virtuales y participación ciudadana en el DAFP - Grupo Atención al Ciudadano	27
3.1 Utilización del canal virtual en el DAFP	27
3.2 Conclusiones y Recomendaciones	30
3.3 Balance Control Social y Participación Ciudadana	31

PRESENTACIÓN

El Departamento Administrativo de la Función Pública – DAFP - cuenta con un sistema de medición, que le permite percibir el grado de satisfacción del cliente interno y externo respecto a los productos y servicios que le ofrece la entidad, lo cual le permite adoptar acciones para mejorar la prestación del servicio.

En el periodo julio a septiembre de 2011, se tuvo en cuenta la calificación de las encuestas de Evaluación del Servicio y Verificación del Servicio, las cuales se aplican a las Instituciones Públicas del Orden Nacional y Territorial, a los Servidores Públicos y a los Ciudadanos que requieren nuestros productos y servicios por oferta o demanda de manera permanente.

De acuerdo con lo anterior, a continuación se presenta el informe consolidado el cual contiene las fichas técnicas de las encuestas, los cuadros de resultados para dar mayor ilustración de los datos tabulados.

Así mismo, se presenta el informe elaborado por la Oficina de Atención al Ciudadano con corte al 30 de octubre de los canales virtuales, quejas y reclamos e información de participación ciudadana.

1. ENCUESTA DE EVALUACIÓN DEL SERVICIO

El Departamento Administrativo de la Función Pública aplica la Encuesta de Evaluación del Servicio, para conocer la percepción de los visitantes de cada una de las áreas sobre el servicio ofrecido.

Entre los meses de julio y septiembre de 2011, al DAFP acudieron 3.755 visitantes. En este trimestre, se continuó con la campaña para el diligenciamiento completo del formato por parte del visitante, lo que permitió mejorar la calidad de la información por parte de los funcionarios del DAFP al usuario, sobre la evaluación del servicio y conocer en general sus necesidades.

NÚMERO DE VISITANTES

ÁREA	TOTAL VISITANTES
	III Trim. 2011
DIRECCIÓN GENERAL	265
SUBDIRECCIÓN	14
SECRETARIA GENERAL	62
DIR. DESARROLLO ORGANIZACIONAL	356
DIR. EMPLEO PUBLICO	131
DIR. CONTROL INTERNO	145
DIR. JURÍDICA	225
OF. ASESORA DE PLANEACIÓN	15
OF. DE SISTEMAS	144
OF. DE ATENCIÓN AL CLIENTE	338
OF. CONTROL INTERNO	0
MERITOCRACIA	378
GRUPO DE GESTIÓN HUMANA	143
GRUPO DE GESTIÓN FINANCIERA	85
GRUPO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA	123
CORRESPONDENCIA	1.142
CENTRO DE DOCUMENTACIÓN	42
TRÁMITES	143
ARCHIVO	4
TOTAL DAFP	3.755

Fuente: Encuestas Evaluación del Servicio. Julio a Septiembre de 2011

Debido a cambios realizados en el mes septiembre de 2011, al formato de aplicación de la encuesta de Evaluación del Servicio, éste informe trimestral se presentará en dos partes, así:

1.1 Resultados consolidados de los meses de julio y agosto de 2011, con los criterios de evaluación hasta la fecha definidos.

METODOLOGÍA:	La evaluación de la Encuesta de Evaluación del Servicio se realizó de acuerdo a la información suministrada por los clientes y ciudadanos que visitaron cada una de las áreas, con respecto a los servicios que ofrece el DAFP.
TEMAS:	Conocimiento y Dominio del Tema, Claridad del Facilitador y Satisfacción Obtenida por el Cliente.
FECHA DE APLICACIÓN:	Julio a agosto de 2011
PERÍODO EVALUADO:	Julio a agosto de 2011
POBLACIÓN ENCUESTADA:	Julio a agosto: 2.830 encuestados

Fuente: Encuestas Evaluación del Servicio. Julio a agosto de 2011

A continuación se presentan los resultados obtenidos de acuerdo a los temas que contiene la encuesta:

1.1.1 CONOCIMIENTO DEL TEMA

ÁREA	CONOCIMIENTO Y DOMINIO DEL TEMA	
	Jul. - Ago. 2011	
	% Bueno	% Para mejorar
DIRECCIÓN GENERAL	98%	2%
SUBDIRECCIÓN	100%	0%
SECRETARIA GENERAL	98%	2%
DIR. DESARROLLO ORGANIZACIONAL	97%	3%
DIR. EMPLEO PUBLICO	94%	6%
DIR. CONTROL INTERNO	95%	5%
DIR. JURÍDICA	95%	5%
OF. ASESORA DE PLANEACIÓN	100%	0%
OF. DE SISTEMAS	95%	5%
OF. DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	88%	12%
OF. CONTROL INTERNO	0%	0%
MERITOCRACIA	98%	2%
GRUPO DE GESTIÓN HUMANA	92%	8%
GRUPO DE GESTIÓN FINANCIERA	98%	2%
GRUPO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA	100%	0%
CORRESPONDENCIA	97%	3%
CENTRO DE DOCUMENTACIÓN	97%	3%
TRÁMITES	100%	0%
ARCHIVO	100%	0%
TOTAL DAFP	96%	4%

Fuente: Encuesta de Evaluación del Servicio. Acumulado julio y agosto de 2011.

El 96% de los visitantes al Departamento consideraron “Bueno” el Conocimiento y Dominio del Tema que los servidores muestran al momento de prestar su servicio, lo cual en general nos refleja 4% por mejorar.

Para los meses de julio y agosto de 2011, el 100% de los visitantes de: Subdirección, Oficina Asesora de Planeación, Grupo de Gestión Administrativa, Trámites y Archivo, percibieron bueno este aspecto.

Asimismo, los resultados revelan áreas con un mayor reto para mejorar como: Oficina de Atención al Ciudadano (12%), Grupo de Gestión Humana (8%), Dirección de Empleo Público (6%), Dirección de Control Interno (5%), Dirección Jurídica (5%) y Oficina de Sistemas (5%).

1.1.2 CLARIDAD DEL SERVIDOR

ÁREA	CLARIDAD DEL SERVIDOR	
	Jul. - Ago. 2011	
	% Bueno	% Para mejorar
DIRECCIÓN GENERAL	98%	2%
SUBDIRECCIÓN	100%	0%
SECRETARIA GENERAL	95%	5%
DIR. DESARROLLO ORGANIZACIONAL	97%	3%
DIR. EMPLEO PUBLICO	94%	6%
DIR. CONTROL INTERNO	96%	4%
DIR. JURÍDICA	95%	5%
OF. ASESORA DE PLANEACIÓN	100%	0%
OF. DE SISTEMAS	94%	6%
OF. DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	92%	8%
OF. CONTROL INTERNO	0%	0%
MERITOCRACIA	98%	2%
GRUPO DE GESTIÓN HUMANA	91%	9%
GRUPO DE GESTIÓN FINANCIERA	98%	2%
GRUPO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA	100%	0%
CORRESPONDENCIA	97%	3%
CENTRO DE DOCUMENTACIÓN	97%	3%
TRÁMITES	99%	1%
ARCHIVO	100%	0%
TOTAL DAFP	96%	4%

Fuente: Encuesta de Evaluación del Servicio. Acumulado julio y agosto de 2011.

Con respecto a la claridad del servicio brindado, el 96% de los visitantes en el periodo evaluado considera que el funcionario es claro cuando está dando a conocer sus conocimientos en los temas consultados.

En este período, sobresalen porcentajes por mejorar en cuanto a la claridad de los servidores de: Grupo de Gestión Humana (9%), Oficina de Atención al Ciudadano (8%), Dirección de Empleo Público (6%), Oficina de Sistemas (6%), Secretaria General (5%) y Dirección Jurídica (5%).

1.1.3 SATISFACCIÓN OBTENIDA

ÁREA	SATISFACCIÓN OBTENIDA	
	Jul. - Ago. 2011	
	% Bueno	% Para mejorar
DIRECCIÓN GENERAL	98%	2%
SUBDIRECCIÓN	100%	0%
SECRETARIA GENERAL	95%	5%
DIR. DESARROLLO ORGANIZACIONAL	96%	4%
DIR. EMPLEO PUBLICO	94%	6%
DIR. CONTROL INTERNO	95%	5%
DIR. JURÍDICA	95%	5%
OF. ASESORA DE PLANEACIÓN	100%	0%
OF. DE SISTEMAS	95%	5%
OF. DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	90%	10%
OF. CONTROL INTERNO	0%	0%
MERITOCRACIA	98%	2%
GRUPO DE GESTIÓN HUMANA	94%	6%
GRUPO DE GESTIÓN FINANCIERA	98%	2%
GRUPO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA	99%	1%
CORRESPONDENCIA	97%	3%
CENTRO DE DOCUMENTACIÓN	97%	3%
TRÁMITES	100%	0%
ARCHIVO	100%	0%
TOTAL DAFF	96%	4%

Fuente: Encuesta de Evaluación del Servicio. Acumulado julio y agosto de 2011.

En cuanto al tercer tema de la Encuesta de Evaluación del Servicio, contenido fundamental para el Departamento, los resultados muestran que entre los meses de julio y agosto de 2011, el 96% de los clientes que se acercaron al Departamento están satisfechos.

Los usuarios consideran que las áreas que satisfacen al 100% sus necesidades con respecto al servicio ofrecido son: Subdirección, Oficina Asesora de Planeación, Trámites y Archivo.

Las áreas con porcentajes de mejora en cuanto a la satisfacción del cliente son: Oficina de Atención al Ciudadano (10%), Dirección de Empleo Público (6%), Grupo de Gestión Humana (6%), Secretaria General (5%), Dirección de Control Interno (5%), Dirección Jurídica (5%) y Oficina de Sistemas (5%).

1.2 Resultados del mes de septiembre de 2011 con nuevos criterios de evaluación.

Con el objeto de optimizar la captura de información y tener una mejor percepción de nuestros clientes y visitantes, el DAFP en el mes de septiembre realizó cambios al formato de aplicación de la encuesta, donde se ajustaron los criterios de evaluación (Excelente, Bueno, Aceptable y Deficiente) y se agregaron dos nuevas variables para tener en cuenta en el análisis (Tiempo de Respuesta y Actitud y Disposición).

Los resultados de la primera aplicación son los siguientes:

METODOLOGÍA:	La evaluación de la Encuesta de Evaluación del Servicio se realizó de acuerdo a la información suministrada por los clientes y ciudadanos que visitaron cada una de las áreas, con respecto a los servicios que ofrece el DAFP.
TEMAS:	Conocimiento y Dominio del Tema, Claridad del Facilitador, <i>Tiempo de respuesta, y Actitud y Disposición.</i>
FECHA DE APLICACIÓN:	Septiembre de 2011
PERÍODO EVALUADO:	Septiembre de 2011
POBLACIÓN ENCUESTADA:	Septiembre: 925 encuestados

Fuente: Encuestas Evaluación del Servicio. Septiembre de 2011

1.2.1 CONOCIMIENTO DEL TEMA

ÁREA	CONOCIMIENTO Y DOMINIO DEL TEMA	
	Sep. 2011	
	% Bueno	% Para mejorar
DIRECCIÓN GENERAL	100%	0%
SUBDIRECCIÓN	100%	0%
SECRETARIA GENERAL	100%	0%
DIR. DESARROLLO ORGANIZACIONAL	100%	0%
DIR. EMPLEO PUBLICO	98%	2%
DIR. CONTROL INTERNO	100%	0%
DIR. JURÍDICA	100%	0%
OF. ASESORA DE PLANEACIÓN	100%	0%
OF. DE SISTEMAS	100%	0%
OF. DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	98%	2%
OF. CONTROL INTERNO	0%	0%
MERITOCRACIA	98%	2%
GRUPO DE GESTIÓN HUMANA	98%	2%
GRUPO DE GESTIÓN FINANCIERA	100%	0%
GRUPO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA	100%	0%
CENTRO DE DOCUMENTACIÓN	100%	0%
TRÁMITES	100%	0%
ARCHIVO	0%	0%
TOTAL DAFP	99%	1%

Fuente: Encuesta de Evaluación del Servicio. Septiembre de 2011.

El 99% de los visitantes al Departamento consideraron entre “Excelente y Bueno” el Conocimiento y Dominio del Tema que los servidores muestran al momento de prestar su servicio, lo cual en general refleja tan sólo un 1% por mejorar.

Para el mes de septiembre de 2011, los resultados muestran las siguientes áreas con un porcentaje por mejorar del 2%: Oficina de Atención al Ciudadano, Grupo de Meritocracia, Grupo de Gestión Humana y Dirección de Empleo Público.

1.2.2 CLARIDAD DEL SERVIDOR

ÁREA	CLARIDAD DEL SERVIDOR	
	Sep. 2011	
	% Bueno	% Para mejorar
DIRECCIÓN GENERAL	99%	1%
SUBDIRECCIÓN	100%	0%
SECRETARIA GENERAL	100%	0%
DIR. DESARROLLO ORGANIZACIONAL	99%	1%
DIR. EMPLEO PUBLICO	100%	0%
DIR. CONTROL INTERNO	100%	0%
DIR. JURÍDICA	100%	0%
OF. ASESORA DE PLANEACIÓN	100%	0%
OF. DE SISTEMAS	100%	0%
OF. DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	97%	3%
OF. CONTROL INTERNO	0%	0%
MERITOCRACIA	98%	2%
GRUPO DE GESTIÓN HUMANA	100%	0%
GRUPO DE GESTIÓN FINANCIERA	100%	0%
GRUPO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA	100%	0%
CENTRO DE DOCUMENTACIÓN	100%	0%
TRÁMITES	100%	0%
ARCHIVO	0%	0%
TOTAL DAFP	99%	1%

Fuente: Encuesta de Evaluación del Servicio. Septiembre de 2011.

En septiembre de 2011, con respecto a la claridad del servicio brindado, el 99% de los visitantes considera que el funcionario es claro cuando está dando a conocer sus conocimientos en los temas consultados.

En este período, presentan porcentajes por mejorar en cuanto a la claridad de los servidores: Oficina de Atención al Ciudadano (3%), Grupo de Meritocracia (2%), Dirección General (1%) y Dirección de Desarrollo Organizacional (1%).

1.2.3 TIEMPO DE RESPUESTA

ÁREA	TIEMPO DE RESPUESTA	
	Sep. 2011	
	% Bueno	% Para mejorar
DIRECCIÓN GENERAL	99%	1%
SUBDIRECCIÓN	100%	0%
SECRETARIA GENERAL	100%	0%
DIR. DESARROLLO ORGANIZACIONAL	99%	1%
DIR. EMPLEO PUBLICO	100%	0%
DIR. CONTROL INTERNO	100%	0%
DIR. JURÍDICA	100%	0%
OF. ASESORA DE PLANEACIÓN	100%	0%
OF. DE SISTEMAS	100%	0%
OF. DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	97%	3%
OF. CONTROL INTERNO	0%	0%
MERITOCRACIA	98%	2%
GRUPO DE GESTIÓN HUMANA	100%	0%
GRUPO DE GESTIÓN FINANCIERA	100%	0%
GRUPO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA	100%	0%
CENTRO DE DOCUMENTACIÓN	100%	0%
TRÁMITES	100%	0%
ARCHIVO	0%	0%
TOTAL DAFP	99%	1%

Fuente: Encuesta de Evaluación del Servicio. Septiembre de 2011.

En cuanto al tercer tema de la Encuesta de Evaluación del Servicio, los resultados muestran que en septiembre de 2011, el 99% de los clientes estiman que el tiempo de respuesta fue “Bueno”.

Las áreas con porcentajes de mejora en cuanto al tiempo de respuesta son: Oficina de Atención al Ciudadano (3%), Grupo de Meritocracia (2%), Dirección de Desarrollo Organizacional (1%) y Dirección General (1%).

1.2.4 ACTITUD Y DISPOSICIÓN

ÁREA	ACTITUD Y DISPOSICIÓN	
	Sep. 2011	
	% Bueno	% Para mejorar
DIRECCIÓN GENERAL	99%	1%
SUBDIRECCIÓN	100%	0%
SECRETARIA GENERAL	100%	0%
DIR. DESARROLLO ORGANIZACIONAL	100%	0%
DIR. EMPLEO PUBLICO	98%	2%
DIR. CONTROL INTERNO	100%	0%
DIR. JURÍDICA	100%	0%
OF. ASESORA DE PLANEACIÓN	100%	0%
OF. DE SISTEMAS	100%	0%
OF. DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	98%	2%
OF. CONTROL INTERNO	0%	0%
MERITOCRACIA	98%	2%
GRUPO DE GESTIÓN HUMANA	98%	2%
GRUPO DE GESTIÓN FINANCIERA	100%	0%
GRUPO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA	100%	0%
CENTRO DE DOCUMENTACIÓN	100%	0%
TRÁMITES	100%	0%
ARCHIVO	0%	0%
TOTAL DAFP	99%	1%

Fuente: Encuesta de Evaluación del Servicio. Septiembre de 2011.

Con relación a la actitud y disposición de los funcionarios, los resultados revelan que en el mes de septiembre de 2011, el 99% de los visitantes del Departamento percibieron una buena atención.

Los usuarios consideran que las áreas con porcentajes de mejora en este aspecto son: Oficina de Atención al Ciudadano (2%), Grupo de Meritocracia (2%), Grupo de Gestión Humana (2%), Dirección de Empleo Público (2%) y Dirección General (1%).

2. ENCUESTA DE VERIFICACIÓN DEL SERVICIO DEL DAFP

Teniendo en cuenta la información suministrada por cada uno de los Clientes Externos del Departamento (Instituciones públicas y varios servidores públicos), con respecto a la Verificación del Servicio, se realiza la descripción de los principales aspectos observados en las encuestas diligenciadas durante el periodo que corresponde a los meses de Julio a Septiembre de 2011, a través de la siguiente ficha técnica:

METODOLOGÍA:	La evaluación de la Encuesta de Verificación del Servicio se realizó de acuerdo a la información suministrada por cada una de las Áreas, respecto a las Entidades y Funcionarios Capacitados por el DAFP.
TEMAS:	<ul style="list-style-type: none">➤ Evaluación de Contenido, Metodología, Utilidad y Aplicabilidad de las Capacitaciones brindada por el DAFP.➤ Evaluación del Facilitador o Docente.➤ Temas de interés para recibir capacitación➤ Observaciones
FECHA DE APLICACIÓN:	Julio a Septiembre de 2011
PERÍODO EVALUADO:	Julio a Septiembre de 2011
POBLACIÓN ENCUESTADA:	345 Clientes Externos

Fuente: Verificación del Servicio. Trimestre Julio - Septiembre de 2011.

2.1 ASPECTOS EVALUADOS

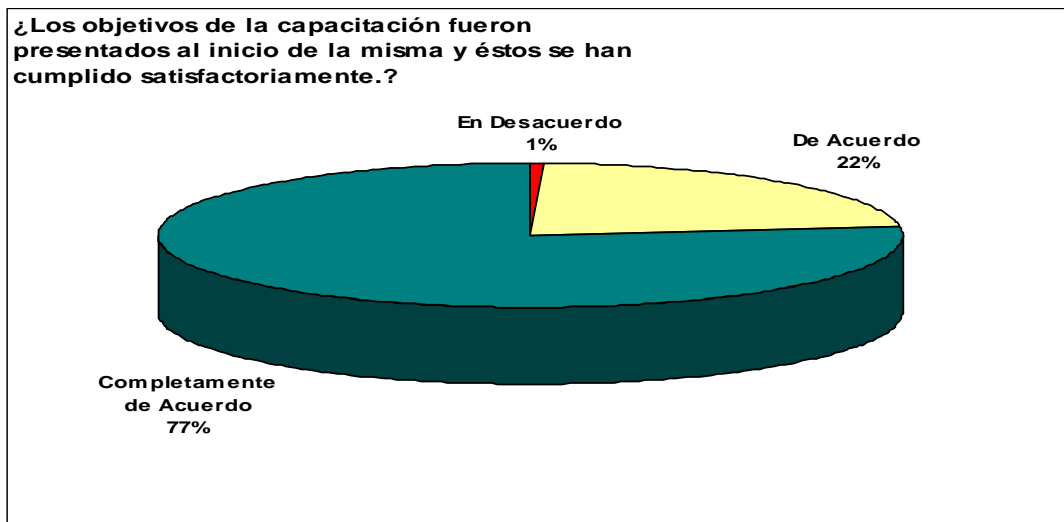
2.1.1. Evaluación del Contenido

Esta primera categoría tiene como finalidad evaluar el contenido del tipo de capacitación ofrecida por el DAFP, razón por la cual se establecen los siguientes criterios: la presentación de los objetivos y su cumplimiento satisfactorio; la articulación del contenido de la capacitación con los objetivos expuestos; y la profundidad de la capacitación realizada.

De acuerdo a lo anterior, respecto a la pregunta de si los objetivos fueron presentados al inicio de la capacitación y si éstos se han cumplido satisfactoriamente, el **77%** de los clientes respondieron estar **Completamente de Acuerdo** y el **22%** respondió estar **De Acuerdo**.

Respecto los dos últimos meses la respuesta Completamente de Acuerdo se redujo en **5%**, mientras que De Acuerdo aumentó en **4%**. De igual forma los clientes contestaron en **1%** otra respuesta que corresponde En Desacuerdo.

Gráfico 1

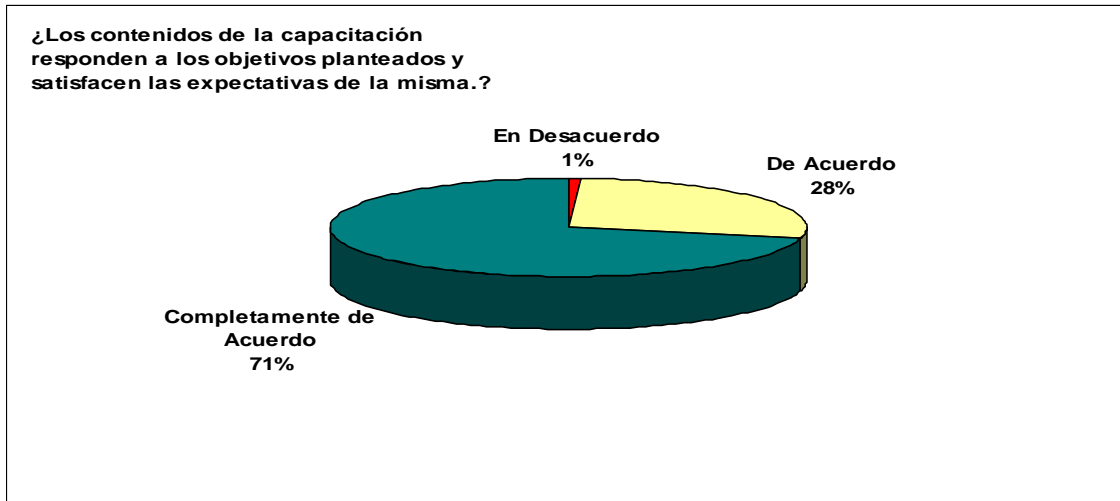


Fuente: Verificación del Servicio. Trimestre Julio - Septiembre de 2011.

Respecto la afirmación de sí los contenidos de la capacitación responden a los objetivos planteados y satisfacen las expectativas de la misma, el **71%** de los clientes estuvo **Completamente de Acuerdo**, el **26%** sostuvo estar **De Acuerdo** y el **1%** **En Desacuerdo**.

En comparación con el comportamiento de los meses de mayo y junio del presente año, la respuesta Completamente de Acuerdo se redujo en **3%**, De Acuerdo aumentó en **2%** y aparece la opción En Desacuerdo con una proporción de **1%**.

Gráfico 2

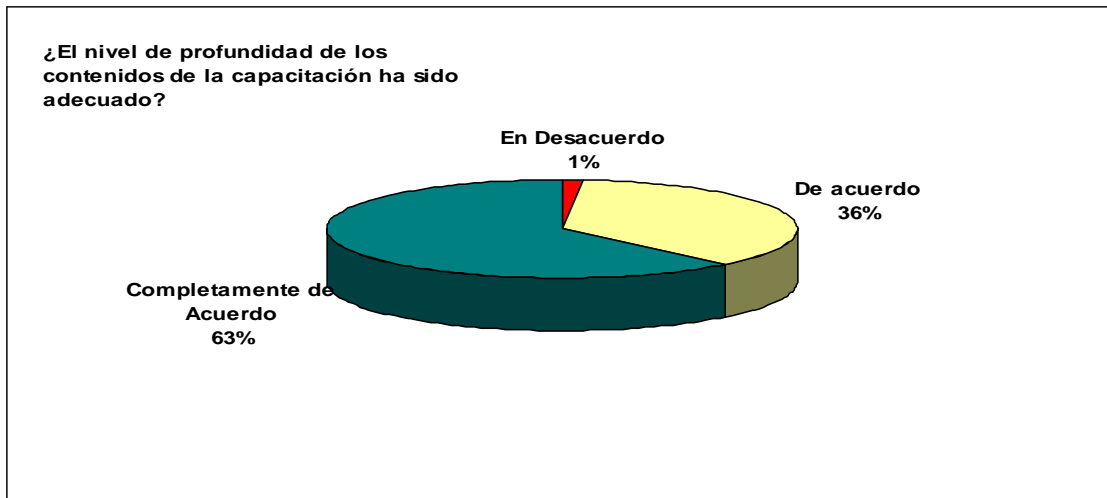


Fuente: Verificación del Servicio. Trimestre Julio - Septiembre de 2011.

Igualmente, frente a la consulta relacionada con el nivel de profundidad de si los contenidos de la capacitación han sido adecuados, el **63%** respondió estar **Completamente de Acuerdo**, el **36%** **De Acuerdo**, mientras que un **1%** mostró estar **en Desacuerdo** (Ver Gráfico 3 en la siguiente página).

Si se observa el resultado de esta pregunta durante el anterior bimestre, se evidencia que su comportamiento con el descrito en este trimestre fue similar, pues solamente aumentó en 1% la opción Completamente de Acuerdo, mientras que las otras respuestas obtuvieron el mismo valor.

Gráfico 3



Fuente: Verificación del Servicio. Trimestre Julio - Septiembre de 2011.

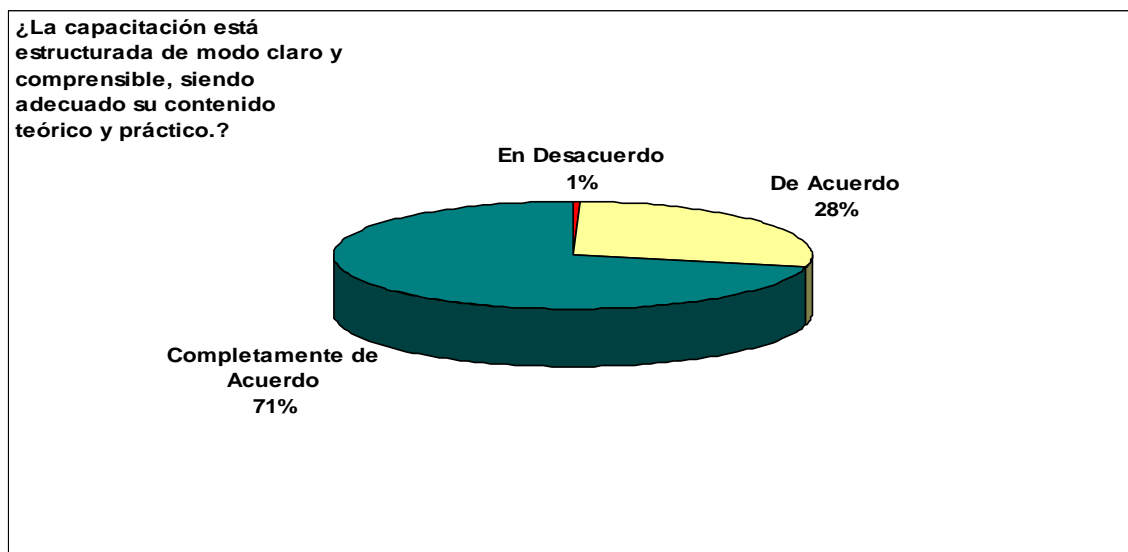
2.1.2 Evaluación de la Metodología

La segunda categoría que hace parte de la encuesta de verificación del servicio es la metodología de la misma, la cual evidencia el nivel de estructuración del contenido teórico y práctico del tipo de capacitación que se desarrolló por parte del DAFP.

De esta forma, en relación a la pregunta sí estuvo estructurada de modo claro y comprensible, siendo coherente su contenido teórico y práctico, el **71%** respondió estar **Completamente de Acuerdo**, el **28%** **De Acuerdo** y el **1%** **En Desacuerdo**. (Ver Gráfico 4).

Respecto los meses de mayo y junio, las respuestas obtenidas durante este periodo fueron similares, ya que en este caso algunos clientes dieron como respuesta la posibilidad de En Desacuerdo.

Gráfico 4



Fuente: Verificación del Servicio. Trimestre Julio - Septiembre de 2011.

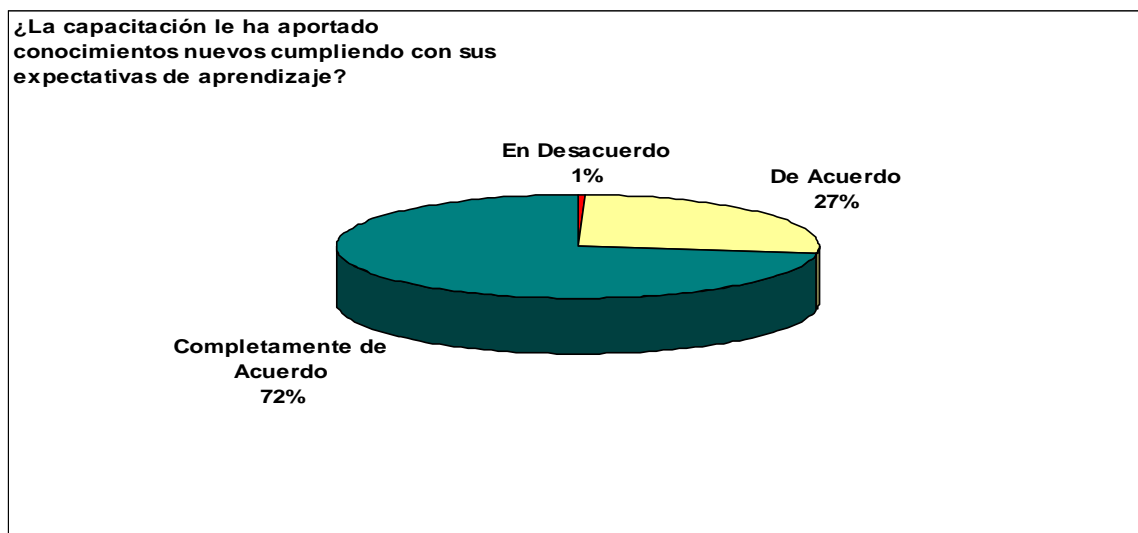
2.1.3 Evaluación de la Utilidad y Aplicabilidad

La tercera categoría en esta encuesta propone evaluar la utilidad y aplicabilidad del tipo de capacitación liderada por el Departamento, por lo cual se definen tres criterios dentro de este factor: el nivel de aporte de conocimientos del evento de acuerdo a las expectativas del cliente; la aplicabilidad y utilidad de la información presentada en la capacitación en relación con la vida personal y laboral; y el nivel de conocimientos e información desarrollada en la capacitación de acuerdo a los objetivos y contenidos presentados.

En relación a la pregunta ¿La capacitación le ha aportado conocimientos nuevos, cumpliendo con sus expectativas de aprendizaje?, el **72%** de los clientes respondieron estar **Completamente de Acuerdo**, el **26%** de Acuerdo y el **1% En Desacuerdo**. (Ver Gráfico 5).

Comparándose con el bimestre anterior, se observa que el comportamiento de las respuestas ha sido similar, sin embargo cabe señalar que la opción Completamente de Acuerdo disminuyó en 2%, y De Acuerdo se mantuvo constante, mientras que la posibilidad En Desacuerdo aparece como nueva respuesta con 1% de participación.

Gráfico 5

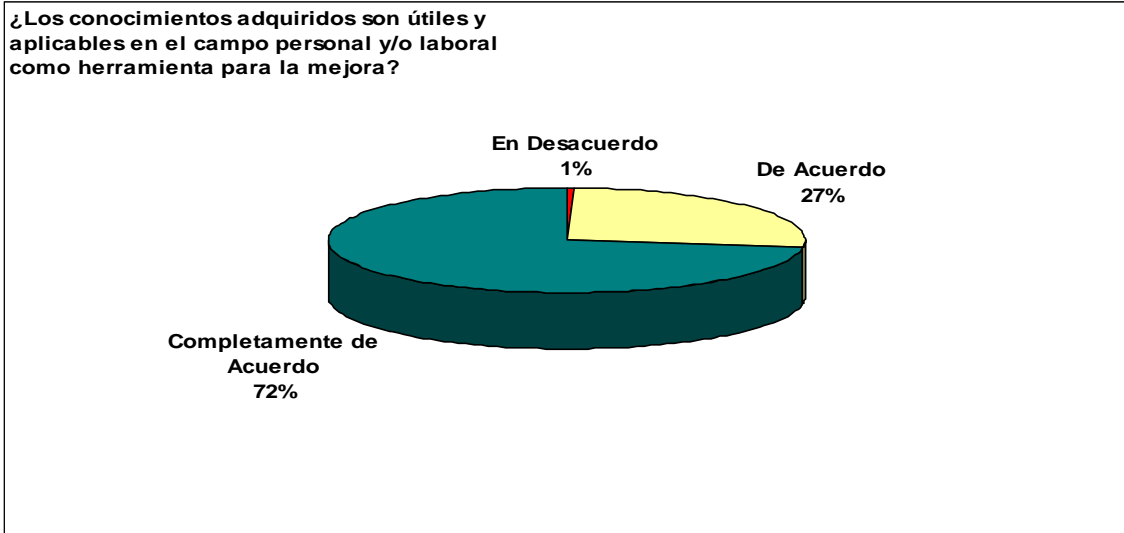


Fuente: Verificación del Servicio. Trimestre Julio - Septiembre de 2011.

Otro criterio tenido en cuenta es si los conocimientos adquiridos son útiles y aplicables en el campo personal o laboral como herramienta para la mejora, el cual reflejó como resultado que el **72%** de los clientes expresara estar **Completamente de Acuerdo**, mientras que el **27% de Acuerdo** y el **1% En Desacuerdo** (Ver Gráfico 6 en la siguiente página).

Observando las respuestas obtenidas para esta pregunta en el bimestre anterior se evidencia que la opción Completamente De acuerdo disminuyó en 7%, la opción De Acuerdo aumentó en 6% y surge la opción En Desacuerdo con un nivel de 1%.

Gráfico 6

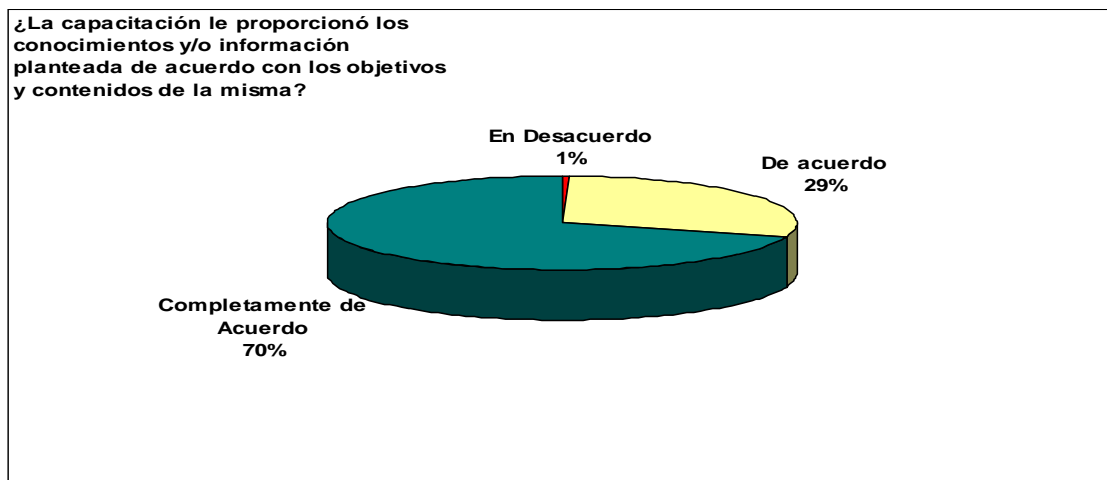


Fuente: Verificación del Servicio. Trimestre Julio - Septiembre de 2011.

En la pregunta referente a si la capacitación le proporcionó los conocimientos y/o información planteada de acuerdo con los objetivos y contenidos de la misma, las respuestas dadas por los clientes se clasifican de la siguiente manera **70%** afirmó estar **Completamente de Acuerdo**, **29%** manifestó estar **de acuerdo** y **1%** **En Desacuerdo**. (Ver Gráfico 7).

En relación con el bimestre anterior, la respuesta Completamente de Acuerdo disminuyó en 1%, la opción De Acuerdo se mantuvo constante en 29%, sin embargo surge la opción En Desacuerdo con una participación de 1%.

Gráfico 7



Fuente: Verificación del Servicio. Trimestre Julio - Septiembre de 2011.

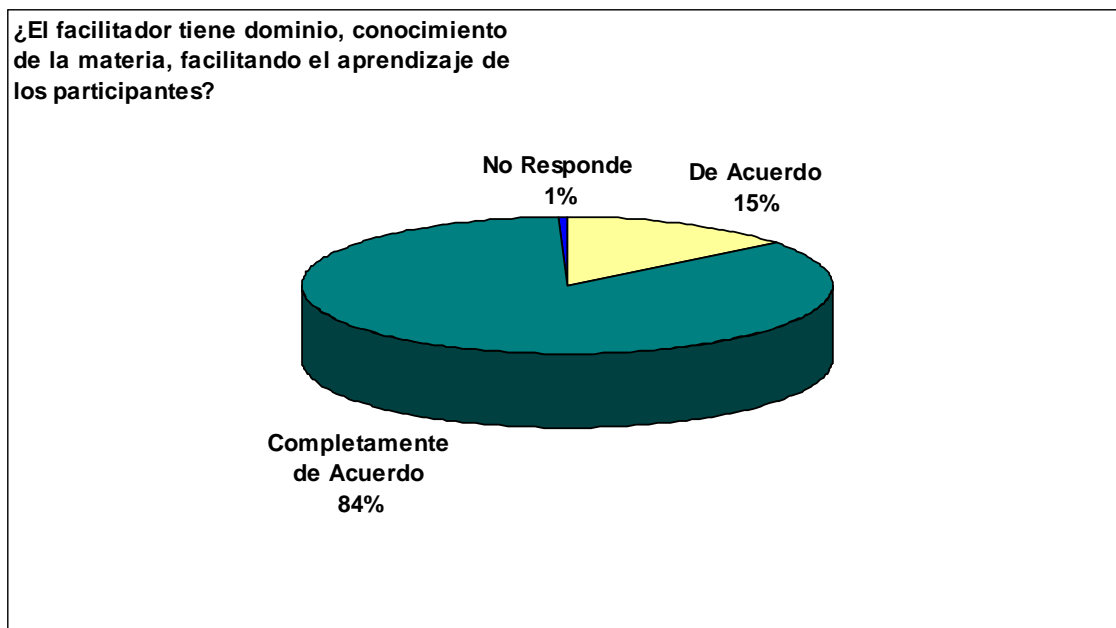
2.1.4. Evaluación del Facilitador o Docente

La última categoría de la encuesta de verificación del servicio tiene como finalidad evaluar el servidor público del DAFP que dirigió y desarrolló el tipo de capacitación adelantada, para ello se establecen tres criterios con el propósito de evidenciar la percepción del cliente al respecto: el nivel de conocimiento y dominio del tema del facilitador; la exposición de los temas de forma clara por parte del docente y de acuerdo a las inquietudes planteadas; y el desarrollo del curso de forma amena, participativa y en condiciones pedagógicas por el facilitador.

El **84%** contestó estar **Completamente de Acuerdo** en que el Facilitador tuvo conocimiento de la materia, facilitando el aprendizaje de los participantes, el **15%** respondió estar **De Acuerdo**, mientras que el **1%** de los clientes **no dieron respuesta** a esta pregunta. (Ver Gráfico 8).

Comparándose con el bimestre anterior se observa que el comportamiento de las respuestas es similar, sin embargo debe destacarse que la opción De acuerdo disminuyó en 1%, y surge una nueva posibilidad de respuesta denominada No Responde con una participación de 1%.

Gráfico 8



Fuente: Verificación del Servicio. Trimestre Julio - Septiembre de 2011.

En cuanto la pregunta sí el Facilitador ha expuesto los temas con claridad, respondiendo adecuadamente a las inquietudes planteadas, se obtuvo como resultado

que el **83%** de los clientes expresara estar **Completamente de Acuerdo** y el **17%** manifestó estar **De acuerdo** (Ver Gráfico 9).

Observando el desarrollo de esta pregunta en los meses de mayo y junio, se puede concluir que en el periodo de julio a septiembre significó el aumento en 2% de la opción Completamente de Acuerdo y la disminución en el mismo 2% para la respuesta De Acuerdo.

Gráfico 9

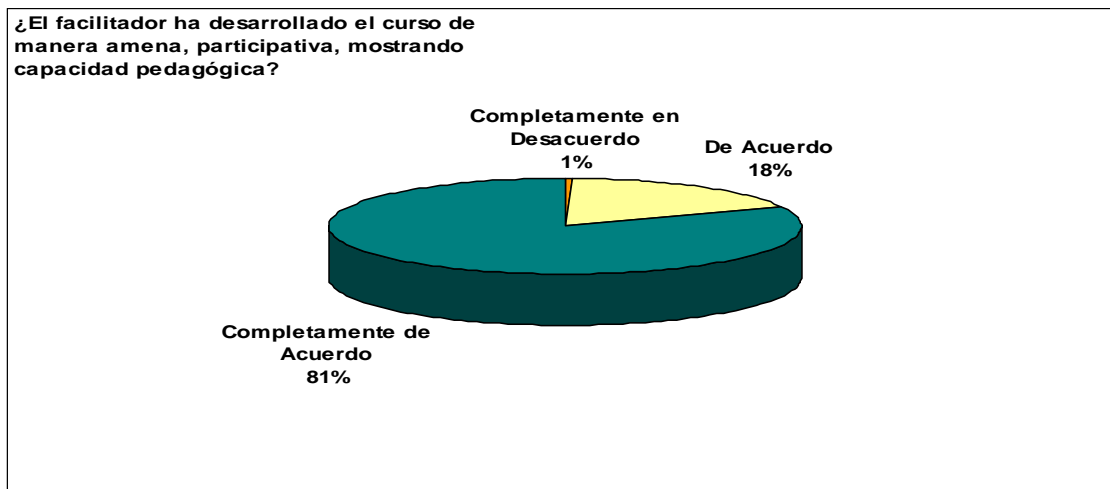


Fuente: Verificación del Servicio. Trimestre Julio - Septiembre de 2011.

Finalmente, en la última pregunta de esta categoría en donde se busca señalar si el Facilitador ha desarrollado el curso de manera amena, participativa, mostrando capacidad pedagógica, se encuentra que el **81%** respondió estar **Completamente de acuerdo**, el **18%** manifestó estar **De acuerdo**, y el **1%** **Completamente en Desacuerdo**.

Comparándose con el anterior bimestre se evidencia que el criterio Completamente de Acuerdo aumentó en 2%, De Acuerdo disminuyó en 2%, y surge la respuesta Completamente en Desacuerdo con una participación de 1%.

Gráfico 10



Fuente: Verificación del Servicio. Trimestre Julio - Septiembre de 2011.

2.2 Temas en que a los Clientes les gustaría recibir Capacitación.

Esta parte de la encuesta tiene como propósito identificar los temas en los cuales los clientes del DAFP están interesados en capacitarse, para ello se exponen las entidades públicas que participaron en las capacitaciones adelantadas por el Departamento y se relacionan con los temas que sugirieron cada una de ellas.

ENTIDAD	TEMAS
Superintendencia de Industria y Comercio	Indicadores
	Profundizar Riesgos
	Administración del Riesgo
Universidad Pedagógica Nacional	Administración del Riesgo
	Deberes y derechos servidores públicos
	Contratación Pública
	Desarrollo organizacional
	Estructura organizacional
	Carrera Administrativa
	Indicadores
	Enviar por correo otras temáticas
	Autoevaluación
	Gestión por competencias
	MECI
	Sistema de Calidad
	Sistema Integrado de Gestión
	Contraloría General de la República
Direccionamiento Estratégico, ambiente de control	
Planes de capacitación	
Temas presupuesto y financiero	
Evaluación sistema de Control Interno	

ENTIDAD	TEMAS
	Autoevaluación
	Administración del Riesgo
	SIGEP
	Carrera Administrativa
CAPRECOM	Gestión Documental
	Sistema de Calidad
	Administración del Riesgo
	Recobros
	Normatividad en salud vigente
Alcaldía El Colegio	Indicadores
	Administración del Riesgo
	Formulación de Políticas
	Manual de Funciones
	Carrera Administrativa
	Procedimientos Interadministrativo
	Procesos y Procedimientos
Contraloría de Bogotá	Administración del Riesgo
	Quejas y Reclamos
Universidad Surcolombiana	Indicadores
	Control disciplinario
Acción Social	Cargas de Trabajo
	Concurso
	MECI
CORPOMAG	Articulación entre entidades
	Excel
EPS CONVIDA	MECI y Calidad
	Indicadores de Riesgo
	Indicadores
	Conflictos laborales
	Motivación
	Desarrollo personal
	Derechos Humanos
	Impuestos
	Ampliar el tema de la inteligencia emocional
	Valores
	Ampliar estos temas a cada uno de los funcionarios
	Motivación
Ministerio de Cultura	Ambiente Laboral
	Administración del Riesgo
	Autocontrol segunda parte y sus secuelas
	Rol del auditor de calidad y el auditor de gestión.
	Eneagrama
	Cultura de la calidad

ENTIDAD	TEMAS
	Gestión humana para jefes de dependencias y coordinadores
	Manejo efectivo del tiempo
	Rol de las oficinas de Control Interno
Comisión de Regulación de Energía y Gas - CREG	Profundizar en MECI
	Indicadores
	Auditorías de calidad
Universidad Distrital	Sistema Integral de Personal
	Manual de Funciones
	Carrera Administrativa
	Estatuto Anticorrupción
DAPRE	Sistema de Calidad
	Profundizar Riesgos
Contraloría Departamental del Huila	Relaciones interpersonales
	Riesgos de auditoría
	MECI y Calidad
	Fondo de bienestar
	Responsabilidad DAFP
	Sistema de Calidad
	Evaluación del Desempeño Laboral
	Competencias laborales
Armada Nacional	Indicadores
	Responsabilidad frente a las actuaciones públicas
	Planeamiento Talento Humano
	Procesos y Procedimientos
	Medición
	Sistema de Calidad
	Estructuración proyectos
	MECI
	BSC (Cuadro de Mando Integral)
	Administración del Riesgo

Fuente: Verificación del Servicio. Trimestre Julio - Septiembre de 2011.

2.3 Observaciones y Recomendaciones

Finalmente, la encuesta de verificación del servicio tiene un espacio denominado observaciones cuyo propósito es contar con argumentos que permitan la retroalimentación, y por ende el mejoramiento continuo, de las capacitaciones que desarrolle el DAFP, además de los servicios que éste preste a sus clientes (entidades públicas, servidores públicos y ciudadanos).


En la siguiente matriz se exponen las entidades que dieron observaciones a las capacitaciones desarrolladas con cada una de las sugerencias obtenidas:

ENTIDAD	OBSERVACIONES
Superintendencia de Industria y Comercio	Ampliar en mínimo 8 horas este mismo taller
	Más profundidad en el tema
	Muy buena la capacitación que se pueda hacer otro con cada grupo de trabajo
Universidad Pedagógica Nacional	Novedoso resultaría acceder a lineamientos de la relación MECI y SGC en los contextos de la autonomía universitaria
	Hacer extensiva la capacitación a todo el personal de la UPN
	Felicitaciones, buen manejo del tema
	Agradezco la capacitación
	Mil Gracias, Felicitaciones
Contraloría General de la República	Gracias, muy claro
Alcaldía El Colegio	Excelente
	Gracias, muy claro
	Buena Exposición
	Deberían dar estos seminarios más seguidos
	Resaltar el conocimiento del facilitador - fue muy importante
Contraloría de Bogotá	Muchas gracias
Universidad Surcolombiana	Muchas gracias
	Muy amable
Acción Social	Tiempo muy reducido para el taller
	Es muy poco tiempo para la tarea
	Muy buen taller
CORPOMAG	Muy buena la capacitación, la facilitación fue excelente
EPS CONVIDA	Estos talleres deben ser más frecuentes
	El taller fue muy bueno, ya que me sirvieron para mi vida
	Se realicen con más frecuencia
	El taller fue muy bueno. Gracias
	Muy buena disposición
Ministerio de Cultura	Muy interesante
	Armonizar calidad, gestión y MECI en la práctica cotidiana.
	Identificación de personalidad "Todos somos seres únicos, irrepetibles y transformados"
	Felicitaciones por el manejo del tema
	Muy buen trabajo por parte del facilitador
Universidad Distrital	Excelente, apropiada y aplicable
	Gracias, Excelente Capacitación
DAPRE	Me parece excelente y dio claridad del tema a la organización
	Muy buena la presentación y muy buenos los conocimientos de la conferencista.
Contraloría Departamental del Huila	Excelente

ENTIDAD	OBSERVACIONES
	No estoy de acuerdo con la posición de no intervención del DAFP en irregularidades presuntas cometidas por la administración de la Contraloría calificación objetiva del desempeño
	Buena explicación sobre el tema
Armada Nacional	Excelente
	Realizar ejemplos prácticos en el tablero con participación de todo el grupo sin solucionar inquietudes
	Más profundidad en el tema
	Ejemplos prácticos
	Realizar más trabajos con ejemplos reales por parte del instructor
	En los próximos seminarios que sea de más tiempo para poder practicar con ejercicios y ejemplos generales.
	Desarrollar el taller periódicamente
	Cada explicación soportar con ejemplos
	Ser más continuas las capacitaciones

Fuente: Verificación del Servicio. Trimestre Julio - Septiembre de 2011.

3.1 UTILIZACIÓN DEL CANAL VIRTUAL EN EL DAFP

Mecanismos	Resultados de Gestión
<p>Página Web</p> 	<p>Octubre</p> <p>En el mes de octubre hubo una masiva participación de las áreas en la actualización de noticias, excepto la Dirección de Desarrollo Organizacional. Especialmente se destaca la convocatoria a recibir sugerencias por parte de los ciudadanos, sobre instrumentos que han desarrollado las Direcciones de Control Interno, Jurídica y Empleo Público.</p>
	<p>Resultados Anteriores</p>
	<p>Enero - Abril</p> <p>Puesta en producción el nuevo portal Web</p> <p>Inició el proceso de permanente publicación y actualización de contenidos por parte de las áreas</p> <p>Habilitación de un formulario para facilitarle a los ciudadanos la presentación de peticiones y el seguimiento al trámite de las mismas</p> <p>Interiorización de la cultura de actualización permanente de información en la Web por parte de las áreas</p> <p>Habilitación del primer foro de opinión sobre el SIGEP</p>
	<p>Mayo</p> <p>Mejoramiento en la dinámica de publicación de información por parte de los web locales; el comité de comunicación ha fortalecido la organización interna para la definición y actualización de los contenidos de la página.</p> <p>Se publicó un segundo foro de opinión, la encuesta del mes y el editorial por parte del Grupo de Atención al Cliente.</p>
	<p>Junio</p> <p>Se observa que la Dirección de Control Interno es la dependencia más dinámica en la publicación actualización de sus noticias en la página web. No se evidenció mayor trabajo al respecto por parte de la Dirección de Empleo Público y fue nulo el trabajo de la Desarrollo Organizacional, como se evidencia en el histórico de noticias de la Web.</p>
	<p>Julio</p> <p>Continúa la tendencia de la Dirección de Control Interno como la dependencia más dinámica en la publicación actualización de sus noticias en la página web. No se evidencian reportes por parte de las Direcciones de Empleo Público, Desarrollo Organizacional y Jurídica. La evidencia se encuentra en el histórico de noticias de la Web.</p>
	<p>Agosto</p> <p>En el mes de agosto se vio mayor participación de todas las Direcciones en la publicación de noticias, excepto la Dirección de Desarrollo Organizacional que se limita a publicar lo referente al chat temático que le corresponde una vez al mes. No se publica información respecto al Calendario de Eventos pese al continuo llamado que al respecto se hace desde la Dirección General. La evidencia se encuentra en el histórico de noticias de la Web.</p> <p>Se realizó la autoevaluación de acuerdo con lo establecido por Gobierno en Línea para dar a conocer la nueva versión del Manual GEL que aplicará a las entidades del orden Nacional y Territorial durante el periodo 2012-2019. De esta autoevaluación se detectaron una serie de oportunidades de mejora que deberán ser atendidas a través de un Plan de Acción, liderado por el responsable del Subproceso de Comunicaciones en coordinación con los demás responsables del Portal DAFP.</p>
	<p>Septiembre</p>

En el mes de septiembre continuó el auge en la participación de todas las Direcciones en la publicación de noticias, excepto la Dirección de Desarrollo Organizacional. Así mismo mejoró la publicación de información en el Calendario de Eventos, especialmente de las Direcciones de Control Interno y Empleo Público. La evidencia se encuentra en el histórico de noticias de la Web. En septiembre se realizaron varias consultas a la ciudadanía sobre instrumentos que estamos diseñando y queremos validarlos.

Octubre

Empleo Público	5 de octubre	Democratización de la Administración Pública: rendición de cuentas y participación ciudadana
Jurídica	12 de octubre	Régimen jurídico de las entidades públicas
Control Interno	26 de octubre	Banco de Éxitos y Premio Nacional de Alta Gerencia

La Dirección de Desarrollo Organizacional se excusó para realizar la sesión que le correspondía el 19 de octubre, dada la carga de trabajo que le ha implicado atender los compromisos de las facultades extraordinarias de la Ley 1444 de 2011.

Adicionalmente la Dirección de Control Interno realizó una sesión adicional de chat sobre los nombramientos de los jefes de control interno en el marco del nuevo estatuto anticorrupción.

Resultados Anteriores

Febrero

La Dirección de Control Interno realizó 10 sesiones de chat temático con ocasión de la presentación del Informe Ejecutivo de Control Interno

Marzo

Utilización de la herramienta nueva para chatear con las entidades, que si bien presentó algunas dificultades en su manejo por la novedad, se pudieron realizar dos chat temáticos:

1. Dirección Jurídica: Inhabilidades e Incompatibilidades el día 23 de marzo.
2. Dirección de Empleo Público: Actualización de Hoja de Vida en el SIGEP el 30 de marzo.

Adicionalmente, a partir del 7 de marzo en el horario habitual de 8:30 de la mañana el Grupo de Atención al Cliente desarrolló sesiones sobre temas generales de función pública.

Abril

Desarrollo de las siguientes sesiones de chat temático, adicionales a las que desarrollo el Grupo de Atención al Cliente, con un promedio de 15 participantes por sesión:

Dir. Control Interno	6 de abril	Rol y competencias de los jefes de Control Interno
Dir. Empleo Público	13 de abril	Implementación SIGEP - Formato Único de Bienes y Rentas
Dir. Jurídica	26 de abril	Diferencias entre temas laborales que rigen en Colombia para el sector privado (código sustantivo del trabajo) y la función pública: ley de luto, reglamentos internos de trabajo, entre otros temas.
Dir. Desarrollo Organizacional	29 de abril	Reforma salarial 2011

Mayo

Desarrollo de las siguientes sesiones de chat temático, adicionales a las que desarrollo el Grupo de Atención al Cliente, con un promedio de 15 participantes por sesión:

Empleo Público	4 de mayo	Acuerdo de Gestión Como herramienta de Gerencia Publica
Control Interno	11 de mayo	Evaluación de las políticas de riesgos
Desarrollo Organizacional	18 de mayo	Reforma salarial 2011 a nivel territorial
Jurídica	25 de mayo	Vacaciones y compensatorios

Chat Temático



Junio

Desarrollo de las siguientes sesiones de chat temático, adicionales a las que desarrollo el Grupo de Atención al Cliente:

Empleo Público	1 de junio	Formulación de Proyectos de Aprendizaje
Jurídica	8 de junio	Prima de Servicios
Desarrollo Organizacional	15 de junio	de Reforma a la Administración Pública
Control Interno	22 de junio	Informe Ejecutivo Anual de Control Interno
Grupo de Trámites	01 de julio	Política Antitrámites

Es de anotar que el Grupo de Tramites solicitó aplazamiento se su sesión programada para el 29 de junio, y se desarrolló el día 1 de julio.

Julio

Empleo Público	6 de julio	Ley de cuotas
Jurídica	13 de julio	Prima de Servicios
Desarrollo Organizacional	4 de agosto	Modificaciones de planta de personal
Control Interno	27 de julio	Auditorías de Gestión

Agosto

Empleo Público	3 de agosto	Bienestar Social e Incentivos
Jurídica	10 de agosto	Derechos de los empleados públicos
Desarrollo Organizacional	17 de agosto	Manuales de funciones y competencias laborales
Control Interno	24 de agosto	Norma Técnica de Calidad para el Sector Público 1000: 2009
Grupo SUI	31 de agosto	Cruzada Antitrámites

Septiembre

Desarrollo de las siguientes sesiones de chat temático, adicionales a las que desarrollo el Grupo de Atención al Ciudadano:

Empleo Público	7 de septiembre	Clima Laboral
Jurídica	14 de septiembre	Teletrabajo en el sector público
Desarrollo Organizacional	21 de septiembre	Fijación de requisitos y aplicación de equivalencias de estudios y experiencia
Control Interno	28 de septiembre	Pautas para la elaboración de informes de auditoría por parte de los jefes de Control Interno

Redes Sociales



Se continuó actualizando información en las cuentas institucionales del Departamento en *facebook* (<http://www.facebook.com/FuncionPublica>) y *twitter* ([dafp_colombia](https://twitter.com/dafp_colombia)). Cada vez contamos con más amigos y seguidores. Las redes sociales se han convertido en un medio de información efectivo del DAFP a sus seguidores. La meta es contar 800 amigos en facebook y 500 seguidores en twitter.

AGENDA MES DE OCTUBRE

Empleo Público	2 de noviembre	Bienestar Social
Jurídica	9 de noviembre	Prima de navidad y vacaciones
Desarrollo Organizacional	16 de noviembre	Reforma de estructuras y plantas de persona en entidades territoriales
Control Interno	23 de noviembre	Metodología sobre roles, funcionalidad e institucionalidad de la gestión del Control Interno en las entidades de la Rama Ejecutiva del Orden Nacional
Grupo SUI	30 de noviembre	Avances política antritrámites a nivel territorial

3.2 CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

- Por recomendación del Comité de Comunicaciones se diseñó una estrategia de promoción del foro para publicar en la Web y en las cuentas de las redes sociales, con el fin de motivar la participación de usuarios. En lo corrido del año se ha tenido cero aportes por parte de los usuarios en los foros que ha publicado el DAFP. No obstante realizada esta campaña, persiste la nula afluencia de usuarios al foro.
- Se insiste en la necesidad de realizar un análisis técnico de las secciones preguntas frecuentes y publicaciones, ya que por información de usuarios se han presentado dificultades en la navegabilidad.
- Es necesario consolidar el equipo de trabajo que diseñará y liderará el acople de la página Web a las nuevas directrices del Programa Gobierno en Línea, a través de la versión 3 del Manual.

3.3. BALANCE CONTROL SOCIAL Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA

El análisis que realiza el Grupo de Atención al Cliente, identifica el nivel de participación ciudadana en el desarrollo de los procesos misionales, de medición y análisis y de gestión administrativa, en cuatro elementos claves: *Información*, *Planeación participativa*, *Ejecución* y *Control* estratégico. El informe se centra en aquellos aspectos que agregan valor al cumplimiento de lo previsto por el programa de Gobierno en Línea y en los lineamientos de la política de Democratización de la Administración Pública.

PROCESO	NIVEL DE PARTICIPACIÓN			
	INFORMACIÓN	PLANEACIÓN PARTICIPATIVA	EJECUCIÓN	CONTROL Y EVALUACIÓN SOCIAL
DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	Publicación en la Web, por dos días, del POA institucional 2011	---	---	---
FORMULACIÓN DE LA POLÍTICA	Rediseño de la página Web para facilitar la consulta de información general sobre las políticas que lidera el Departamento. Publicación de los resultados de evaluación del MECI y de ejecución de las políticas de desarrollo administrativo, a través del Informe Ejecutivo Anual de Control Interno	Solicitud a todos los sectores a presentar propuestas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la administración pública, hasta el 27 de mayo de 2011, con ocasión de las facultades extraordinarias que otorgará el nuevo estatuto anticorrupción.	Realización de la Sesión plenaria del Comité Interinstitucional de Control Interno - CICI el 10 de junio de 2011. El CICI es un Grupo de Usuarios formalmente promovido por el Departamento.	---
INSTRUMENTALIZACIÓN	En la Web se cuenta con un link específico para acceder a las publicaciones del DAFP.	En el mes de junio la Dirección Jurídica socializó las cartillas "Régimen Laboral de los Diputados, Concejales y Ediles en Colombia" y "Régimen Prestacional y Salarial de los Empleados Públicos del Orden	---	---

PROCESO	NIVEL DE PARTICIPACIÓN			
	INFORMACIÓN	PLANEACIÓN PARTICIPATIVA	EJECUCIÓN	CONTROL Y EVALUACIÓN SOCIAL
		<p>Territorial" a fin de recibir comentarios por parte de la ciudadanía.</p> <p>En el mes de agosto se invitó a la ciudadanía para que diera sus opiniones frente a la actualización de las cartillas de Prima Técnica y la de Modelos y Minutas de la Administración Pública; así mismo, se solicitaron sus comentarios sobre el proyecto de decreto del teletrabajo, todos estos documentos elaborados por la Dirección Jurídica.</p> <p>En el mes de septiembre, se consultó a la ciudadanía sobre los Fascículos 1, 2 y 3 del Manual de Rendición de Cuentas a la Ciudadanía por parte de la Dirección de Empleo Público y el proyecto de decreto reglamentario de la Ley de Teletrabajo por parte de la Dirección Jurídica.</p> <p>En octubre las consultas se centraron en: formato para</p>		

PROCESO	NIVEL DE PARTICIPACIÓN			
	INFORMACIÓN	PLANEACIÓN PARTICIPATIVA	EJECUCIÓN	CONTROL Y EVALUACIÓN SOCIAL
		el Informe pormenorizado del estado del Control Interno, Fascículos 4, 5 y 6 del Manual de Rendición de Cuentas, Proyecto Decreto Reglamentario Ley del "Teletrabajo", Actualización de la Cartilla No. 10 de Inhabilidades e Incompatibilidades de los Servidores Públicos y Proyecto Estatuto del Trabajo.		
ASESORÍA	En la Web se cuenta con un enlace para acceder a los principales conceptos emitidos por la Dirección Jurídica.		Desarrollo de 42 sesiones de chat temático sobre temas misionales del DAFP.	---
MEDICIÓN Y ANÁLISIS				Se ha publicado información sobre seguimiento a la gestión, cumplimiento de planes de mejoramiento, información sobre la ejecución presupuestal, estados financieros, informes de rendición de cuentas, entre otros. Publicación de dos foros para el registro de opiniones sobre temas de gestión del DAFP. Se han publicado dos informes evaluativos

PROCESO	NIVEL DE PARTICIPACIÓN			
	INFORMACIÓN	PLANEACIÓN PARTICIPATIVA	EJECUCIÓN	CONTROL Y EVALUACIÓN SOCIAL
				<p>sobre los avances en la política de racionalización de trámites.</p> <p>En octubre se convocó a la Audiencia de rendición de cuentas que para el 2011 se realizará en cuatro sesiones de mesas de trabajo temáticas, serán transmitidas vía internet y con sesiones simultáneas de chat.</p>
GESTIÓN ADMINISTRATIVA	<p>En la página Web se publica la información que por ley debe hacerse sobre contratación.</p>	---	---	<p>Se convocó a la ciudadanía en general para participar en la revisión del estado de la ejecución del Plan Anual de Compras de la presente vigencia fiscal. La reunión del Comité de Licitaciones y Adquisiciones se llevará a cabo el miércoles 2 de noviembre, a las 4:00 p.m. en la Sala No. 3 del segundo piso del DAFP.</p>

