

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

Entidad: Departamento Administrativo de la Función Pública **Año: 2013.**

Estrategia, mecanismo, medida, etc.	Actividades	Publicación	Actividades realizadas		Responsable	Anotaciones
		Abril 30	Agosto 31	Diciembre 31		
Mapa de Riesgos de Corrupción	Identificar y documentar los posibles riesgos de corrupción fecha Final 30/04/2013		En el mes de abril se realizó la identificación y documentación de los riesgos de corrupción de los doce (12) procesos.		TODOS LOS PROCESOS DE LA ENTIDAD	
	Actualizar la política de riesgos del 02 /06/13 al 28/06/013		El 26 de junio de 2012 se realizó la actualización de la política de administración de riesgos, la cual fue ajustada en el manual de calidad.		ALTA DIRECCIÓN COMITÉ DIRECTIVO	
	Revisar y Actualizar los mapas de riesgos de los procesos del 01/04/13 al 16/12/13		En la Entidad se está realizando la revisión documental de los procesos y procedimientos para proceder a realizar los ajustes a los mapas en el segundo semestre, de acuerdo con un plan de trabajo establecido		TODOS LOS PROCESOS	

			por parte de la Oficina Asesora de Planeación.			
	Actualizar el mapa de riesgos institucional del 15/04/13 al 16/12/13		Los riesgos de corrupción fueron incluidos en el mapa de riesgos institucional.		TODOS LOS PROCESOS DE LA ENTIDAD	
	Sensibilizar a todos los servidores sobre la política de riesgos del 01/08/13 al 10/12/13		En el mes de junio se realizó sensibilización de los cambios del manual de calidad a través del correo institucional, dentro del cual se encuentra la política de administración de riesgos, sin embargo, se tiene prevista dicha actividad para el segundo semestre.		ALTA DIRECCIÓN COMITÉ DIRECTIVO	
	Realizar el seguimiento a los riesgos de acuerdo a la periodicidad establecida del 01/04/13 al 16/12/13		De acuerdo con los reportes de seguimiento publicados en Calidad-Dafp, los procesos de Medición y Análisis, Gestión Financiera, Gestión Documental, Asesoría y Orientación, Difusión, Instrumentalización, Formulación y Direccionamiento Estratégico, realizaron		TODOS LOS PROCESOS	

			<p>el seguimiento a sus mapas de riesgos hasta el mes de junio de 2013. Así mismo, los procesos de Gestión Humana, Gestión Administrativa y Administración de la Tecnología presentan el reporte de seguimiento al mes de junio de 2013 y el Proceso de Apoyo y Representación Judicial se encuentra al mes de mayo de 2013.</p>			
<p>Estrategias Antitrámites</p>	<p>Revisión del trámite e informe de Gestión</p>		<p>Se realizó la revisión del único trámite que actualmente tiene el DAFP “Otorgamiento del derecho de uso del Sello de Gestión de la Calidad”, y se simplificó, eliminando el paso de publicación en el Diario Oficial – Reducción del tiempo de respuesta de 30 a 21 días calendario.</p> <p>Durante la vigencia 2013, se autorizó para el uso del sello, a tres</p>		<p>DIRECCIÓN DE CONTROL INTERNO</p>	<p>En este seguimiento, se puede observar, gestión de impacto en cuanto a la estrategia anti trámites, en la medida en que simplifica el trámite de “Otorgamiento del derecho de uso del Sello de Gestión de la Calidad”.</p>

			(3) Empresas: BVQI Colombia LTDA; IC&T S.A; APPLUS COLOMBIA LTDA.			
	Revisión del tema en la Entidad.		La Oficina Asesora de Planeación, conjuntamente con el Grupo de Atención al Ciudadano, y representantes de las Direcciones Jurídica, y el grupo de racionalización de trámites realizó reunión de trabajo sobre el "Portafolio de Servicios", el día 23 de julio de 2013. De este trabajo salió una propuesta para presentar a consideración del Comité Directivo, sobre ajustes al Portafolio de Servicios, lo cual incluye la posibilidad de aprobación de nuevos trámites en el Dafp.		OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN, DIRECCIÓN DE CONTROL INTERNO, DIRECCIÓN JURÍDICA Y GRUPO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO.	Se sugiere a la Oficina Asesora de Planeación, incorporar la Estrategia de Anti trámites, al "Plan de Anticorrupción y de Atención al Ciudadano" de la Entidad.
Rendición de Cuentas	Analizar la estrategia resultado del trabajo del 2012 del 01/02/13 al 08/02/13		El informe de resultados de la evaluación del trabajo realizado por la Oficina		SUBPROCESO DE COMUNICACIONES	

			Asesora de Planeación en Rendición de Cuentas de la Entidad en 2012, fue utilizado como insumo por el Subproceso de Comunicaciones, para la construcción de la estrategia para rendición de cuentas vigencia actual – 2013.			
	Definir las actividades a desarrollar para dar cumplimiento a la estrategia y elaborar cronograma del 11/02/13 al 01/04/13		El Subproceso de comunicaciones elaboró la estrategia de Rendición de Cuentas, la cual fue aprobada por la Dirección, y remitida a las áreas para su conocimiento y la correspondiente ejecución y cumplimiento de tareas. La estrategia establece las actividades a desarrollar, los responsables y la periodicidad de las mismas.		SUBPROCESO DE COMUNICACIONES	
	Ejecución de las actividades programadas del		La entidad ha venido realizando las actividades		TODOS LOS PROCESOS	

	02/04/13 al 29/11/13		<p>determinadas en la estrategia de rendición de cuentas, entre otras: Publicación en la página Web de variedad de noticias que dan cuenta de la gestión del Dafp. Igualmente se publica la información relacionada con los procesos contractuales, publicación de hojas de vida de servidores que van a ser vinculados, programación de chats temáticos y actualización del Calendario de eventos.</p> <p>Como medio novedoso para suministrar información clave de la gestión institucional, el Departamento creó el "Boletín Externo" publicación en la que trimestralmente se entrega a los usuarios a través de la Página Web, una síntesis de actividades y logros de impacto, en los</p>			
--	----------------------	--	---	--	--	--

			<p>distintos temas de gestión de la Entidad. El Grupo de Atención al Ciudadano, administra las redes sociales, y difunde las noticias publicadas en la web y a los eventos realizados y organizados por el Dafp. Igualmente, se continúa con el uso de la respuesta automática en el correo electrónico para las PQR. Las carteleras del DAFP son un medio permanentemente utilizado, para informar sobre la gestión de las áreas, los eventos y capacitaciones programadas y la gestión contractual de la Entidad.</p>			
	<p>Realizar control en la ejecución y generar informes del 02/04/13 al 29/11/13</p>		<p>El Subproceso de Comunicaciones, realizó y presentó a la Alta Dirección del Dafp, el informe de ejecución de la estrategia de rendición de cuentas, el cual reporta que de las</p>		<p>SUBPROCESO DE COMUNICACIONES</p>	

			10 acciones que contempla la estrategia, se han realizado ocho (8).			
Atención al Ciudadano.	Coordinar con las áreas misionales la orientación de las políticas emitidas por el DAFP, mediante Chat y redes sociales. Del 01/02/13 al 15/12/13		Se ha dado cumplimiento a la programación de los chat, entre los temas tratados se destacan Estímulos, Bienestar y Capacitación, Prima de Servicios, SIGEP – Módulos de Desarrollo Organizacional, PIC, Plan Institucional de Capacitación. El Grupo de Atención al Ciudadano realizó todos los días sesiones de chat sobre temas generales y constantemente publico las noticias en las redes sociales.			
	Diseñar y publicar contenidos en el Portal Sirvo a mi País, de acuerdo con los lineamientos de la Dirección General. Del 01/02/13 al 31/12/13		Se han diseñado y publicado Contenidos como: Beneficios y Servicios de sirvo a mi país, decálogo de la Actividad Física, Alimentación		GRUPO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	SUBPROCESO DE COMUNICACIONES

			Saludable, Becas ICETEX diálogo social, MinTrabajo Colciencias entregará 615 becas para doctorados nacionales y en el exterior Ayudar a conseguir empleo, entre otras.			
	Actualizar el estudio de caracterización de los clientes del Departamento y el nivel de percepción sobre los canales de Atención del 15/03/12 al 15/09/13		Se vienen realizando reuniones con la articuladora de Gobierno en Línea del Mintic, para el establecimiento de la caracterización de los usuarios del DAFP Se elaboró propuesta de encuesta de caracterización del cliente con el propósito de conocer la población objetiva del Departamento		GRUPO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO SUBPROCESO DE COMUNICACIONES	
	A través del plan de capacitación del DAFP solicitar capacitación para el Grupo de Atención al Ciudadano en materia de atención a los ciudadanos para desarrollar		La capacitación al respecto se está realizando en el DNP a través del taller “Fortalecimiento de competencias personales de servicio al ciudadano” que se		GRUPO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	

	<p>Competencias y habilidades y luego sensibilizar al DAFP en esta materia y buscar estrategias para generar incentivos a los servidores del Grupo de Atención al Ciudadano del DAFP. 01/04/13 al 20/12/13</p>		<p>lleva a cabo los días 14 de agosto, 10 de septiembre y 8 de octubre. a cada uno de estos talleres asistirán 2 funcionarios del Grupo de Atención al Ciudadano</p>			
	<p>Trabajar en coordinación con el Subproceso de Comunicaciones, en la Medición de percepción y satisfacción de clientes y usuarios con el fin de identificar las necesidades de los usuarios. 01/04/13 al 31/12/13</p>		<p>El Subproceso de comunicaciones elaboró la encuesta de percepción del cliente la cual fue publicada en la Web a partir del mes de mayo, el grupo de atención al ciudadano público en las redes sociales la existencia de la encuesta motivando a los ciudadanos para que ingresaran a la página a contestarla. Dicha encuesta estuvo a disposición de la ciudadanía hasta el 31 de julio. Se encuentra en proceso la consolidación de los resultados de la</p>		<p>GRUPO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</p> <p>SUBPROCESO DE COMUNICACIONES</p>	

			encuesta.			
	Realizar un sondeo sobre la percepción de satisfacción de nuestros clientes frente al servicio orientación y asesoría a través de peticiones escritas, que brinde insumos para los protocolos de atención del DAFP (específicamente canal escrito). 01/04/13 al 30/06/13		El Grupo de Atención al Ciudadano elaboró una encuesta con el fin de conocer la percepción que tienen nuestros clientes (servicio de orientación y asesoría) que ingresaron por canal escrito. La cual estuvo en la web a través del link "Encuesta del mes" en junio.		GRUPO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	
	Realizar un sondeo sobre las maneras y actitudes que asumen los servidores del DAFP para la atención telefónica, que brinde insumos para los protocolos de atención del DAFP (específicamente canal telefónico). 01/04/13 al 30/06/13		El Grupo de Atención al Ciudadano elaboró una encuesta con el fin de conocer la percepción que tienen nuestros clientes (servicio de orientación y asesoría) que ingresaron por el canal telefónico. Durante el mes de junio encuestaron 30 usuarios que realizaron consultas.		GRUPO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	
	Actualizar el Portafolio de Servicios del DAFP y brindar insumos al Subproceso de Comunicaciones para		Se han venido realizando reuniones con las diferentes áreas para actualizar los productos, trámites,		GRUPO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	

	diseño y publicación y difusión. 01/04/13 al 15/08/13		servicios y contenidos en general del portafolio.			
	Realizar una propuesta de atención especial a poblaciones vulnerables (personas en situación de discapacidad, niños, niñas, mujeres gestantes y adultos mayores, acorde con lo establecido en la Ley 1437 del 2011. 01/04/13 al 30/06/13		En el mes de junio se presentó a la Secretaría General del Departamento la propuesta de atención especial a poblaciones vulnerables		GRUPO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	
	Implementar la herramienta Activanet para registrar las consultas de la mesa de ayuda SIGEP y SUIT, a fin de facilitar la respuesta a los usuarios y la medición de términos. 01/04/13 al 31/13/13		Durante el mes de julio 29, 30 y 31 se realizó una campaña de expectativa sobre la herramienta proactivanet en el SUIT. El 1 de agosto fue el lanzamiento oficial de la herramienta proactivanet .		GRUPO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO DIRECCIONES TECNICAS EMPLEO PUBLICO Y DESARROLLO ORGANIZACIONAL OFICINA DE SISTEMAS	
	Actualizar los protocolos de atención del Departamento y realizar una jornada de difusión para su		En julio el Grupo de Atención al ciudadano elaboro el texto definitivo de la atención al ciudadano		GRUPO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO DIRECCIONES TECNICAS	

	conocimiento y aplicación por parte de los servidores del DAFP 01/05/13 al 30/10/13		por los diferentes canales. Texto que se encuentra en discusión con las Direcciones Técnicas, la Oficina Asesora de Planeación y el Subproceso de comunicaciones		OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN SUBPROCESO DE COMUNICACIONES	
Administrar el Sistema de PQR.	Responder el total de quejas y reclamos que presentan los ciudadanos al DAFP y escalar las denuncias a Secretaría General, en los tiempos establecidos por la norma 02/01/13 al 31/12/13		Entre los meses de abril a agosto se recibieron 182 reclamos de los cuales no prosperaron 113, prosperaron 37 y 32 se encuentran en trámite No se ha presentado ninguna queja ni denuncias por actos de corrupción contra el departamento o alguno de los funcionarios.		GRUPO DE ATENCION AL CIUDADANO	Se implementó un cuadro de seguimiento a las quejas y reclamos presentados por los ciudadanos. Se envía un correo electrónico al funcionario encargado de dar trámite a la petición anunciando la fecha de vencimiento del término para entregar la respuesta.
	Elaborar un informe trimestral sobre el comportamiento de las quejas, reclamos y denuncias que se presentan al DAFP, sobre el trámite que se le ha dado a las mismas y		Se evidenciaron los informes del primer y segundo trimestre del año presentados el 5 de abril y el 5 de julio respectivamente.		GRUPO DE ATENCION AL CIUDADANO	

	recomendaciones para mejorar el servicio de la entidad 30/03/13 al 31/12/13					
	Coordinar con la Oficina de Control Interno y el Grupo de Control Interno Disciplinario, dos campañas de difusión sobre la importancia y obligación de la atención oportuna a las peticiones de los ciudadanos 15/05/13 al 15/11/13		En el mes de junio se realizó la primera campaña de difusión sobre la importancia y obligación de atención oportuna de las peticiones. La mencionada campaña consistió en dar a conocer los términos de las peticiones a los funcionarios del DAFP a través del protector de pantalla- fondo de escritorio de cada uno de los funcionarios del DAFP.		GRUPO DE ATENCION AL CIUDADANO	
Atender oportunamente de manera completa las peticiones que presentan los ciudadanos	Dar respuesta de manera oportuna, al 100% de las peticiones escritas, virtuales, presenciales y telefónicas, de carácter general, particular y de información, que presenten los		Se dio respuesta a 13.131 solicitudes a través de los canales presencial, telefónico y virtual. Dichas respuestas fueron tramitadas por el grupo de abogados del área, la mesa de ayuda SIGEP y la mesa		GRUPO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO.	

	ciudadanos al DAFP a través del Grupo de Atención al Ciudadano. 02/01/13 al 31/12/13		de ayuda SUI. En el periodo comprendido entre abril agosto de 2013.			
	<p>1. Recordar a las áreas misionales su deber de publicar en el Portal web del Departamento el tema sobre el cual se va a tratar el chat temático un día antes de su realización.</p> <p>2. Coordinar fechas adicionales que se encuentren fuera de la programación del chat con las áreas misionales.</p> <p>3. Publicar en las redes sociales del Departamento las noticias que se publiquen en nuestro Portal Web o cuando las áreas misionales o la dirección general del Departamento lo soliciten. 02/01/13 al 15/12/13</p>		<p>Se Tienen programados chat temáticos para los días miércoles los cuales se han llevado a cabo oportunamente. Las áreas misionales no han solicitado cambios a la programación y el día anterior al chat han publicado en la Web el tema para información a la ciudadanía.</p> <p>El grupo de Atención al Ciudadano ha venido publicando en las redes sociales, twitter 122 y en facebook 96 noticias del Departamento en los meses de abril a agosto.</p>		<p>GRUPO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO.</p> <p>AREAS MISIONALES.</p>	
	Atender		Entre los meses de abril		CENTRO DE	

	oportunamente a los ciudadanos que requieren información o documentación del Centro de Documentación del DAFP 02/01/13 al 31/12/13		a agosto se atendieron 130 usuarios, a través del préstamo de documentos sobre temas de competencia del DAFP.		DOCUMENTOS	
	Atender (responder directamente o escalar a áreas funcionales) el 100% de consultas que presenten las entidades referente a la navegabilidad y funcionamiento del SUIT y del SIGEP 02/01/13 al 31/12/13		Las mesas de ayuda SIGEP y SUIT han venido dando respuesta a las solicitudes del usuario y escalando las incidencias que por su complejidad y tecnicidad, deben ser manejadas por las direcciones técnicas de Empleo Público y Desarrollo organizacional en el caso del SIGEP y la Dirección de Control Interno y Racionalización de trámites en el caso del SUIT.		GRUPO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	
	Dar respuesta de manera oportuna al 100% de las peticiones		Se tramitaron 68 peticiones que ingresaron a través del		GRUPO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	

	escritas, virtuales, presenciales y telefónicas que presentan los servidores públicos sobre el Portal Sirvo a mi País 02/01/13 al 31/12/13		portal Sirvo a mi País en forma oportuna, en el período comprendido entre los meses de abril a agosto de 2013.			
--	--	--	--	--	--	--

Elaboró. Oficina de Control Interno
Agosto 30 de 2013