

PROYECTO

FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL DE LA CAPACIDAD COLOMBIANA PARA AUMENTAR LA TRANSPARENCIA Y LA INTEGRIDAD

(DCI-ALA/2013/330-003)

LINEA ESTRATEGICA: INTEGRIDAD PÚBLICA Y GOBIERNO ABIERTO

LINEA DE ACCIÓN: IMPLEMENTACIÓN DE ELEMENTOS DE
INFRAESTRUCTURA DE INTEGRIDAD Y CAPACITACIÓN EN TERRITORIOS
PRIORITARIOS Y TERRITORIOS PILOTOS

**CONSULTORÍA PARA DEFINIR DENTRO DEL MARCO DEL CONPES 167
UNA LÍNEA ESTRATÉGICA DE TRANSPARENCIA E INTEGRIDAD DEL
DAFP Y DISEÑAR UN ESQUEMA DE ARTICULACIÓN CON LA
SECRETARÍA DE TRANSPARENCIA**

El documento contiene una propuesta de esquema de monitoreo y de indicador(es) para la medición de resultados

AUTOR: Viviana Barberena

FECHA: Mayo 2015

Cláusula *ad cautelam*, aclaración y exoneración

Este documento se ha realizado con ayuda financiera de la Unión Europea. Las opiniones expresadas en él no reflejan necesariamente la opinión oficial de la Unión Europea.

Contenido

Competencias del DAFP a la luz de la PPIA y la Ley de Transparencia	4
Propuesta para la medición de resultados en clave de Transparencia	9
1. Empleo Público	9
2. Gestión pública integral	11
2.1 Racionalización de trámites	11
2.2 Control interno	12
2.3 Premio Nacional de Alta Gerencia y Banco de Éxitos	14
3. Desarrollo Organizacional y Fortalecimiento Institucional	15
4. Enlace Estado-ciudadanos:	18
4.1 Control social – Participación ciudadana	18
4.2 Rendición de cuentas	19
4.3 Acceso a la información	20
4.4 Servicio al Ciudadano	21
Criterios para desarrollar un esquema de monitoreo	22

Competencias del DAFP a la luz de la PPIA y la Ley de Transparencia

Para el desarrollo de los indicadores, la línea estratégica de transparencia e integridad hizo una revisión de las tareas y competencias que por ley le fueron otorgadas al Departamento Administrativo de la Función Pública – DAFP. Para efectos de este estudio, se tuvo en cuenta el Conpes 167 de 2014 “Estrategia Nacional de la Política Pública Integral Anticorrupción (PPIA) y la Ley 1712 de 2014 “Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones”, con su Decreto Reglamentario 103 de 2015.

En este sentido, cada una de las competencias asignadas por ley al Departamento se ha dividido en las áreas de políticas (actualmente en ajustes) que fueron determinadas por la entidad. Lo anterior, en razón de recomendar criterios para la formulación de indicadores, que permitan evaluar y hacer seguimiento a las acciones en las que el DAFP debe enfocar sus esfuerzos para lograr una gestión basada en la transparencia.

Empleo Público

Conpes 167 de 2013 – PPIA

1. Mecanismos de transparencia en el acceso a cargos público:

Garantizar mecanismos de meritocracia y transparencia en los temas de empleo público.

Incentivar la realización de invitaciones públicas para el ingreso a cargos de libre nombramiento y remoción.

2. Declaración de bienes y rentas:

Diligenciamiento en línea de la declaración juramentada de bienes y rentas a través del Sistema de Información y Gestión del Empleo Público – SIGEP.

Elaborar un manual que contenga las inhabilidades e incompatibilidades, conflictos de interés y pérdida de investidura de los servidores públicos.

Preparar un proyecto de ley que modifique la Ley 190 de 1995 para generar estrategias

que aumenten la efectividad de la declaración de bienes y rentas.

Ley 1712 de 2014 y Decreto reglamentario 103 de 2015

1. Directorio de información de servidores públicos, empleados y contratistas:

Publicación de la información que contiene el directorio en el Sistema de Información y Gestión del Empleo Público – SIGEP.

Gestión Pública Integral

Conpes 167 de 2013 – PPIA

1. Asistencia técnica para la implementación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión:

Desarrollo del Formulario Único de Registro de Avance de la Gestión – FURAG.

Apoyo, capacitación y asesoría a las entidades territoriales sobre el FURAG, especialmente respecto a los planes anticorrupción.

2. Estrategias antitrámites:

Levantamiento del inventario de los trámites en el territorio a través del SUIT.

3. Fortalecer la política de control interno del Estado:

Revisión del rol de la oficina de control interno y del jefe de control interno para las entidades del orden nacional, por niveles de complejidad.

Actualizar el Modelo Estándar de Control Interno para las entidades de la administración pública.

Desarrollar la estrategia de capacitación de los jefes de control interno para la realización de las auditorías con enfoque gubernamental.

4. Premio Nacional de Alta Gerencia

Crear un énfasis temático en el Premio Nacional de Alta Gerencia que permita postular experiencias exitosas en materia de transparencia y lucha contra la corrupción.

Ley 1712 de 2014 y Decreto reglamentario 103 de 2015

I. Publicación de trámites y servicios:

Publicación de la información sobre trámites en el Sistema Único de información de Trámites y Procedimientos Administrativos – SUIT.

Desarrollo Organizacional y Fortalecimiento Institucional

Ley 1712 de 2014 y Decreto reglamentario 103 de 2015

I. Publicación de salarios

Deberá publicar un directorio que incluya el, cargo, direcciones de correo electrónico y teléfono del despacho de los empleados y funcionarios y las escalas salariales correspondientes a las categorías de todos los servidores que trabajan en el sujeto obligado, de conformidad con el formato de información de servidores públicos y contratistas.

Enlace Estado-ciudadanos

Conpes 167 de 2014

I. Fortalecer el control social y ciudadano

Formación de multiplicadores regionales para la capacitación de la ciudadanía en control social.

2. Rendición de cuentas

Implementar y difundir el Manual Único de Rendición de Cuentas promoviendo la política de uso de lenguaje claro, a entidades públicas de la rama ejecutiva del nivel nacional.

Ley 1712 de 2014 Y Decreto reglamentario 103 de 2015

1. Formato de información de los servidores públicos

Establecer un formato de información de los servidores públicos y de personas naturales con contratos de prestación de servicios, el cual contendrá los nombres y apellidos completos, ciudad de nacimiento, formación académica, experiencia laboral y profesional de los funcionarios y de los contratistas.

2. Publicación de información

Publicar de manera proactiva:

- Todo mecanismo de presentación directa de solicitudes, quejas y reclamos a disposición del público en relación con acciones u omisiones
- Todo mecanismo o procedimiento por medio del cual el público pueda participar en la formulación de la política o el ejercicio de las facultades

3. Gestión documental

Adoptar un Programa de Gestión Documental en el cual se establezcan los procedimientos y lineamientos necesarios para la producción, distribución, organización, consulta y conservación de los documentos públicos.

4. Acceso a la información pública

Asegurar que los sistemas de información electrónica sean efectivamente una herramienta para promover el acceso a la información pública. En el caso de la información de interés público, deberá existir una ventanilla en la cual se pueda acceder a la información en formatos y lenguajes comprensibles para los ciudadanos.

5. Política pública de acceso a la información

El diseño, promoción e implementación de la política pública de acceso a la información pública, estará a cargo de la Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República, el Ministerio de Tecnología de la Información y Comunicaciones, el Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP), el Departamento Nacional de Planeación (DNP), el Archivo General de la Nación y el Departamento Administrativo Nacional de Estadística (DANE).

Después de determinar cuales han sido las acciones que le ha asignado la ley al Departamento se pueden realizar una serie de recomendaciones por donde el DAFP debe enfocarse para medir si las acciones que está llevando a cabo tienen impacto en el componente de transparencia. De esta manera, puede hacer una mejor evaluación sobre los procesos que se están llevando a cabo en la entidad y los ejes donde hace falta mayor trabajo para cumplir con los objetivos internos y con los tres pilares que tiene el Plan de Desarrollo 2014-2018 sobre aumentar la confianza del ciudadano, enaltecer al servidor público y mejorar la relación Estado-ciudadanos.

Propuesta para la medición de resultados en clave de Transparencia

Con base en la revisión normativa y las propuestas de medidas prioritarias presentadas desde la Línea de Transparencia, a continuación se presentan algunos criterios básicos que deben ser tenidos para diseñar y formular indicadores que muestren los resultados obtenidos por el DAFP en las diferentes áreas en que se desempeña, pero siempre teniendo presente el tema de la transparencia como componente transversal a su gestión.

Los criterios para definir posibles mecanismos de medición de resultados están definidos sobre la base de las medidas prioritarias contempladas por la Línea Estratégica en anteriores documentos. Se busca orientar sobre los principales elementos de medición en el DAFP que aporten a los objetivos propuestos por la Línea de Transparencia en concordancia con la política Pública Integral Anticorrupción y la Ley de Transparencia como ejes centrales para el trabajo de las entidades estatales.

I. Empleo Público

Los criterios que se proponen para diseñar indicadores orientados a medir temas directamente relacionados con las áreas de empleo público deben dar cuenta del nivel de utilización del SIGEP por parte de las entidades y los servidores, así como la capacidad de acceso por parte de los ciudadanos a este sistema, es necesario que haya una orientación a la medición de las entidades del orden nacional con el fin de conocer su nivel de avance en el diligenciamiento de la información requerida por el sistema.

Es importante determinar si hay una conexión directa entre las oficinas de personal de las entidades y el sistema, con el fin de que la actualización de los datos se lleve a cabo de manera automática. Por otro lado, desde la Línea de Transparencia es prioritario que el ciudadano tenga acceso a la información que generan las entidades públicas, de forma clara y sencilla.

La medición del SIGEP debe ir orientada al nivel de efectividad del sistema en temas como las novedades de ingreso y salida de funcionarios, contar con las hojas de vida de los funcionarios y servidores públicos, con información completa y actualizada, así como tener acceso a la información salarial de los empleados tal y como lo contempla la Ley de Transparencia.

A continuación se presentan algunas propuestas de posibles indicadores que permitan medir los avances en materia de transparencia en el área de empleo público especialmente referido al manejo del SIGEP y su acceso a la ciudadanía.

Recomendaciones para la medición

Objetivo	Aumentar el nivel de automatización de la información registrada en el SIGEP.
Medición	Porcentaje de oficinas de personal que reportan automáticamente información en el sistema.
Unidad de medida	Porcentaje
Frecuencia	Semestral

Objetivo	Aumentar el nivel de utilización y divulgación de la información registrada en el SIGEP de las entidades del orden nacional, especialmente sobre hojas de vida de servidores y declaraciones de bienes y rentas.
Medición	Número de boletines e informes para la divulgación de la información consignada en el SIGEP.
Unidad de medida	Número
Frecuencia	Semestral

2. Gestión pública integral

2.1 Racionalización de trámites

Es fundamental tener en cuenta que el tema de trámites es uno de los que mayor conexión directa tiene con la ciudadanía y con la percepción de este sobre el nivel de transparencia del Estado. Bajo esta lógica, es importante que todos los trámites del Estado colombiano puedan ser revisados y consultados por medio del Sistema Único de Información de Trámites y Procedimientos Administrativos – SUIT.

Para ello, es necesario enfocar los esfuerzos en generar una mayor divulgación de los trámites y procedimientos por medio del sistema, tener la certeza de que el SUIT les permite a los ciudadanos tener el *paso a paso* sobre cada trámite en el Estado, con el fin de simplificar su realización. La medición debe ir orientada al nivel de divulgación de la herramienta y la utilidad que esto puede generar para la ciudadanía en general; es necesario generar una mayor publicidad por medio de las páginas web oficial de la entidades públicas con el fin de que haya un enlace directo al SUIT con el fin de que la ciudadanía acceda al sistema con mayor frecuencia.

Al igual que con el SIGEP, es necesario que la recolección y el diligenciamiento de información en el sistema se haga cada vez con mayores niveles de automatización, con el fin de que la información consignada este cada vez más actualizada y sea de utilidad para los ciudadanos; para esto es necesario que las entidades tanto del orden nacional como territorial tengan mayores facilidades para subir la información al sistema y evitar la duplicación de procesos por ejemplo por medio de la integración del SUIT con el Modelo integrado de Planeación y Gestión, específicamente, a través de Formulario Único de Registro de Avance de la Gestión – FURAG.

A continuación se presentan algunas propuestas de posibles indicadores que permitan medir los avances en materia de transparencia en el área de gestión pública integral especialmente referido al manejo del SUIT y su acceso a la ciudadanía.

Recomendaciones para la medición

Objetivo	Aumentar el nivel de divulgación y promoción del SUIT ante la ciudadanía.
Medición	Número de entidades que tienen un enlace directo al SUIT desde sus sitios

	web oficiales.
Unidad de medida	Número
Frecuencia	Semestral

Objetivo

Incrementar el número de entidades territoriales con información completa de trámites inscritos en el SUIT.

Medición	Número de entidades territoriales con información completa de trámites/Total de entidades territoriales
Unidad de medida	Número
Frecuencia	Semestral

Objetivo

Integrar el SUIT con el FURAG con el fin de minimizar la duplicación de procesos por parte de las entidades públicas.

Medición	Porcentaje de integración de los sistemas.
Unidad de medida	Porcentaje
Frecuencia	Anual

2.2 Control interno

El seguimiento de los procesos al interior de las entidades se constituye en un elemento primordial para garantizar que los procedimientos internos se realicen con base en criterios de eficiencia, calidad e integridad. El MECI se convierte entonces en el instrumento idóneo para monitorear que los procesos de las entidades públicas del orden nacional y territorial se lleven a cabo tal y como fueron concebidos.

Para la Línea de Transparencia la realización del control interno no solo depende de los responsables del mismo (jefes de control interno y jefes de planeación de las entidades), sino de todos los funcionarios incluido el representante legal y los servidores que hacen parte de la entidad, ya que debe haber un reconocimiento sobre la utilidad del MECI como principal herramienta para tener un trabajo coordinado y articulado entre las diversas áreas al interior de las organizaciones.

Considerando la importancia del sistema de control interno dentro de la gestión de las entidades se hace necesario que el DAFP haga una medición del modelo, dado que en algunas instituciones la utilización del mismo se acerca a una visión instrumental más que a un proceso que contribuye a la gestión institucional. A través de este tipo de seguimiento es posible determinar no solo las debilidades actuales del modelo, sino también la percepción que tienen las entidades y los servidores sobre la utilidad del MECI.

Por otro lado, en cualquier caso la elección meritocrática a cargos en el Estado contribuye significativamente a una gestión más transparente, por ello es importante incluir entre los parámetros de medición la manera en la que el jefe de control interno ingresa a las instituciones, ya que estos procesos generan mayor autonomía e independencia en el desarrollo de sus labores.

En el largo plazo es importante que el Departamento logre unificar el Modelo Integrado de Planeación y Gestión con el MECI, dado que la Ley de Transparencia determina que este modelo se constituye como la herramienta principal para consolidar toda la información pública generada desde las entidades tanto del orden nacional como territorial; y resulta pertinente hacer interoperables estos modelos para simplificar el trabajo de las instituciones en su registro.

Recomendaciones para la medición

Objetivo	Aumentar el nivel de utilización del MECI en las entidades nacionales y territoriales como herramienta de gestión institucional.
Medición	Encuesta MECI
Unidad de medida	Número
Frecuencia	Anual

Objetivo	Incrementar la elección de los jefes de control interno por concurso de mérito con el fin de generar mayor independencia en sus labores
Medición	Número de jefes de control interno elegidos por concurso de méritos / el total de jefes de control interno elegidos

Unidad de medida	Número
Frecuencia	Semestral
Objetivo	Lograr la unificación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión con el MECI.
Medición	Porcentaje de avance entre la articulación del Modelo Integral de Planeación y Gestión con el MECI
Unidad de medida	Porcentaje
Frecuencia	Semestral

2.3 Premio Nacional de Alta Gerencia y Banco de Éxitos

Para la Línea Estratégica es prioritario generar valor de la información con la que cuenta el DAFP en el banco de éxitos, con el fin de generar intercambios y réplicas de este tipo de iniciativas entre las entidades nacionales y territoriales. Es importante conocer el nivel de difusión de esta información en el país, para calificar la utilidad que generan las iniciativas en el desarrollo de futuros proyectos en todas las instituciones públicas.

Por ello, se considera significativo orientar esfuerzos para hacer seguimiento a las iniciativas destacadas (nominadas y galardonadas) por el Premio Nacional de Alta Gerencia, con el fin de identificar los elementos que contribuyen al mejoramiento de la gestión pública en el Estado, con base en lo anterior, generar informes de análisis que sirvan de insumo a las entidades públicas promueve la réplica de los procesos y procedimientos exitosos en todos los escenarios del país.

De esta forma, el Banco de Éxitos se considera un recurso importante para recolectar toda la información necesaria sobre experiencias que impulsan el desarrollo integral de una entidad. Aunque se considera un sistema de registro, este debe ser utilizado al interior de las entidades como ejemplo de buenas prácticas para desarrollar posteriores políticas y/o proyectos. En este sentido, medir el número de personas que ingresan al sistema permite tener un estimado de la utilización de este. Y más adelante por medio de una identificación de registros, saber cuáles entidades están haciendo uso de esta plataforma.

Recomendaciones para la medición

Objetivo	Incrementar el nivel de utilización de la información consignada en el Banco de Éxitos por parte de las entidades del orden nacional y territorial.
Medición	Número de entradas al enlace Banco de Éxitos
Unidad de medida	Número
Frecuencia	Anual

Objetivo	Hacer seguimiento a las iniciativas galardonadas por el Premio de Alta Gerencia con el fin de identificar sus resultados y su nivel de continuidad.
Medición	Matriz de seguimiento por variables cualitativas y cuantitativas.
Unidad de medida	Porcentaje
Frecuencia	En las sesiones de capacitación.

3. Desarrollo Organizacional y Fortalecimiento Institucional

Uno de los temas que tiene mayores implicaciones en el Departamento es la capacitación y asesoría de las entidades del orden nacional y territorial. Es necesario contar al interior del DAFP con una mayor diversificación de los conocimientos por parte de los funcionarios y servidores que ejercen este tipo de labores tanto para las entidades, servidores y la ciudadanía.

Los procesos de capacitación y asesoría de la entidad requieren que los servidores y funcionarios cuenten con una formación integral en los temas que aborda la entidad y que tengan como componente transversal la transparencia aunada la comprensión del alcance que tiene el derecho de acceso a la información pública en esos escenarios.

Es necesario que las mediciones den cuenta de este redireccionamiento de los procesos de capacitación que oferta el Departamento, con el fin de conocer el desempeño de los servidores y funcionarios y lograr determinar el nivel de incidencia que tienen los procedimientos, metodologías y herramientas diseñadas por la entidad en la apropiación de conocimientos por parte de los receptores. El objetivo debe estar orientado a evaluar

qué áreas presentan mayor debilidad y lograr hacer una priorización de los temas que se trabajan en estos procesos conforme a las principales demandas en el Estado.

Así mismo, es importante tener un balance de la satisfacción de los usuarios del Departamento, (servidores, entidades y ciudadanos) sobre los procesos de capacitación y asesoría a los que acuden con el fin de determinar la calidad de la información que se entrega y las posibles debilidades que debe corregirse.

A continuación se presentan algunas propuestas de posibles indicadores que permitan medir los avances en materia de transparencia en el área de desarrollo organizacional y fortalecimiento institucional especialmente referido a las capacitaciones y asesorías.

Recomendaciones para la medición

Objetivo	Garantizar información integral, oportuna y veraz a través de los procesos de capacitación y asesoría.
Medición	Encuesta sobre evaluación de desempeño.
Unidad de medida	Número
Frecuencia	En cada proceso de capacitación y/o asesoría.

Objetivo	Generar información confiable, oportuna y de fácil comprensión. ¹
Medición	Número de instituciones públicas que manifestaron estar de acuerdo con la calidad de la información/ Total de instituciones que diligenciaron la encuesta de Cliente Externo* 100
Unidad de medida	Número
Frecuencia	Semestral

¹ Indicador DAFP: Credibilidad de la información del DAFP. Disponible en:
http://portal.dafp.gov.co/portal/page/portal/home/NuestraEntidad/Indicadores/20100110_matriz_de_indicadores_objetivos_de_calidad_ene_jun_2010.pdf

Otro de los grandes temas presentes en esta área se orienta a la cultura institucional, la cual da cuenta de la autoimagen del DAFP, basada en la percepción que tienen los servidores y funcionarios sobre la gestión de la entidad. Para la Línea Estratégica de Transparencia es importante que la gestión y la oferta de servicios de la entidad tengan como eje transversal el componente de transparencia, y aún más relevante es que sus funcionarios y servidores comprendan el impacto que sus actividades y acciones cotidianas tienen en materia de transparencia tanto al interior en la gestión misma de la entidad, como al exterior en la interlocución con los diversos usuarios del Departamento.

Es importante retomar aportes que ya han desarrollado distintas entidades y organizaciones, la Corporación Transparencia por Colombia en su informe de resultados sobre el Índice de Integridad de la Entidades Públicas Nacionales (2003)² trabaja el indicador global *Calificación de la transparencia en la entidad otorgada por los funcionarios* el cual busca identificar la percepción de los funcionarios y servidores de una entidad sobre los niveles, la apropiación y la inclusión de la transparencia como un componente relevante de la gestión pública.

Recomendaciones para la medición

Objetivo	Identificar los niveles, la apropiación y la inclusión de la transparencia como un componente relevante de la gestión pública.
Medición	Encuesta al interior del DAFP
Unidad de medida	Número
Frecuencia	Anual

² Corporación Transparencia por Colombia (2003) Índice de Integridad de las Entidades Públicas. Disponible en: http://transparenciacolombia.org.co/images/publicaciones/ITEP/indice_integridad_nacional2003.pdf

4. Enlace Estado-ciudadanos:

Una de las propuestas de la línea estratégica de transparencia es formar el área destinada al tema de democratización de la función pública al interior del Departamento, que incluya: control social, veedurías ciudadanas, rendición de cuentas y servicio al ciudadano. Con el fin de fortalecer y empoderar todo lo relacionado con la atención al ciudadano para cumplir con los pilares de acercar el Estado y mejorar la percepción del hacia el servidor público. A continuación, se mencionaran las principales medidas con sus respectivas mediciones que se ajustan al cumplimiento de la Ley de Transparencia y en este sentido se articulan con línea de transparencia.

4.1 Control social – Participación ciudadana

El control social entendido como un derecho de los ciudadanos debe ser garantizado desde el Estado. La Ley de Transparencia es un paso importante para asegurar que el ciudadano esté incluido en la toma de decisiones, igualmente que se le garantice el acceso a la información. En este sentido, la participación ciudadana en los procesos de la entidad se puede considerar como una de las modalidades para acercar el Estado al ciudadano y fortalecer su confianza.

En este aspecto, es necesario medir que tanto ha contribuido la participación en las decisiones de las entidades tanto para generar cambios como para construir políticas. Puesto que uno de los grandes pilares del Gobierno es contar con gobiernos abiertos y receptivos, que estén dispuestos a escuchar lo que los ciudadanos quieren transmitir para contribuir a la mejora institucional y de asuntos públicos.

Recomendaciones para la medición

Objetivo	Aumentar la participación ciudadana en la toma de decisiones con el fin de asegurar el control social en la entidad
Medición	Número de actividades que involucran a la ciudadanía en la gestión institucional
Unidad de medida	Número por entidad
Frecuencia	Semestral

Para asegurar que dicha medición contribuya a mejorar el control social y la participación ciudadana en las entidades, la línea de transparencia propone medir los

registros que realiza la entidad respectiva sobre las reuniones, conversatorios y foros que se realizan con el fin de anotar las observaciones y recomendaciones. Lo anterior, en razón de mejorar los instrumentos que permitan medir cómo y cuánto participan (o no) los ciudadanos.

Recomendaciones para la medición

Objetivo	Aumentar el registro sistemático de las observaciones y recomendaciones realizadas por las veedurías
Medición	Número de registros de reuniones / total de reuniones
Unidad de medida	Número
Frecuencia	Semestral

4.2 Rendición de cuentas

Con la Ley de rendición de cuentas 3654 de 2010 se posibilita la creación de espacios de interlocución entre los servidores públicos y la ciudadanía en el que la administración pública tiene la responsabilidad de informar sobre sus resultados. Por lo anterior, vale la pena medir si la rendición de cuentas se realiza bajo todos los parámetros de difusión para que exista una exhaustiva documentación. La publicación de esta información debe incluir mensajes claros, oportunos, veraces para que se garantice el debido acceso a la información como se propone en la Ley de Transparencia.

Recomendaciones para la medición

Objetivo	Incrementar los niveles de difusión de la rendición de cuentas
Medición	Porcentaje de utilización de los canales de comunicación para difundir los contenidos de la Rendición de Cuentas
Unidad de medida	Porcentaje
Frecuencia	Semestral

Por otro lado, que la información que se divulga, publicita o registra sea realmente utilizada y consultada por la ciudadanía para que exista un verdadero canal de comunicación. Para asegurar esta medida, es importante que para el proceso informativo se tenga en cuenta lo que la ciudadanía exige como prioritario para que en verdad exista un interés de parte de ella por exigir la rendición de cuentas. Aunque es importante informar sobre todos los procesos, políticas y proyectos, la ciudadanía puede tener un mayor interés sobre ciertos temas. En razón de lo anterior, el realizar capacitaciones a veedurías ciudadanas y asesorar veedores promueve el conocimiento sobre los asuntos públicos y de esta manera se consolidan criterios para exigir y participar proactivamente en la rendición.

Recomendaciones para la medición

Objetivo	Aumentar las publicaciones sobre las prioridades que los ciudadanos identifican para la rendición de cuentas
Medición	Número de publicaciones / las consultas realizadas para determinar prioridades de los ciudadanos.
Unidad de medida	Porcentaje
Frecuencia	Trimestral

4.3 Acceso a la información

Para la línea de transparencia la sistematización de la información y el acceso a ella es uno de los elementos importantes para asegurar el cumplimiento de la ley y su efectividad al interior de las entidades. En este sentido es importante que los servidores públicos entiendan que la información que administran le pertenece a la sociedad en su conjunto y se conciben ellos mismos como facilitadores de esta labor. Por ello, es importante que se pueda medir la estrategia de comunicaciones de la entidad para tener conocimiento de sus publicaciones, sus interacciones en línea y el nivel de satisfacción de los usuarios.

Recomendaciones para la medición

Objetivo	Aumentar la publicación e interactividad de información sobre procesos o proyectos que adelanta la entidad
Medición	Número de publicaciones en los canales de comunicación
Unidad de medida	Número
Frecuencia	Mensual

4.4 Servicio al Ciudadano

Así mismo, es importante que el acceso a la información sea en términos claros y fáciles para los usuarios, puesto que la información que se maneja muchas veces es técnica y requiere de un proceso de mayor comprensión para el ciudadano. Es por ello, que las personas encargadas del servicio al ciudadano sean personas especializadas en estos servicios que puedan dar una mirada integral de la entidad y tengan una capacidad mayor para dar respuesta a las solicitudes e inquietudes. En este sentido la medición va encaminada a medir nivel de satisfacción del usuario cuando ingresa a la entidad por cualquier canal de comunicación a solicitar información, realizar inquietudes o pedir asesorías.

Recomendaciones para la medición

Objetivo	Aumentar el nivel de atención del ciudadano en la entidad
Medición	Número de usuarios satisfechos / número de usuarios insatisfechos.
Unidad de medida	Porcentaje a través de encuesta
Frecuencia	Trimestral

Criterios para desarrollar un esquema de monitoreo

Desde la línea estratégica de transparencia e integridad se propone monitorear las acciones orientadas a mejorar la gestión institucional por medio de un esquema que dé cuenta del nivel de avance en cada una de los componentes de las áreas de política de la entidad. Se propone el desarrollo de un instrumento sencillo que no complejice las actividades del DAFP ni signifique un esfuerzo institucional en términos de otro sistema de información o actividades que menguen la capacidad de la Entidad para atender lo misional.

De acuerdo con el BID "el monitoreo es un procedimiento sistemático empleado para comprobar la efectividad y eficiencia del proceso de ejecución de un proyecto para identificar logros y debilidades y recomendar medida correctivas para optimizar los resultados deseados".

El esquema propuesto está compuesto por:

- Las áreas de política.
- Los componentes de las áreas de política.
- Los objetivos de las acciones.
- La Dirección y entidad responsable de hacer el monitoreo.
- El periodo o frecuencia para el monitoreo.
- Los parámetros de medición.
- El semáforo de resultados.

1. Áreas de política:

Se tendrán en cuenta para el esquema las áreas de política del Departamento: i) Empleo Público, ii) Gestión Pública Integral, iii) Desarrollo Organizacional y Fortalecimiento Institucional y iv) Enlace Estado – ciudadanos.

2. Componentes de las áreas de política:

Por componentes de áreas de política se hace referencia a los temas de mayor impacto al interior del Departamento como el SIGEP, SUIT, MECI, Banco de Éxitos, Premio de

Alta Gerencia, capacitación y asesoría, rendición de cuentas, control social, acceso a la información y servicio al ciudadano. Esta serie de temáticas han sido permanentemente priorizadas desde la Línea de Transparencia y han sido referidas como ítems clave para tener en cuenta a la hora de formular indicadores.

3. Objetivo:

El objetivo se refiere a la acción que se busca llevar a cabo y que contribuiría a tener una gestión basada en la transparencia al interior de la entidad.

4. Dirección y entidad responsable de hacer el monitoreo:

Esta sección hace referencia a quienes serían los responsables de hacer el monitoreo de las acciones. En el caso de que el encargado sea el DAFP, se debe especificar cuál de las direcciones de la entidad estaría a cargo del proceso, con el fin de evitar la duplicidad de esfuerzos al interior de la organización. Si la medición debe hacerse de manera conjunta con otras entidades (por ejemplo, con Secretaría de Transparencia) se deberá especificar la entidad encargada y las variables que cada una tendrá a su cargo al momento de hacer la revisión.

5. Periodo o frecuencia:

Hace referencia a la temporalidad con la que se debe hacer el seguimiento y la evaluación de las acciones, actividades o procesos; este mantendría concordancia con la frecuencia de los indicadores (anual, semestral, mensual).

6. Parámetros para la medición:

A través de los parámetros de medición se busca convertir los objetivos de medición a una pregunta o cuestionamiento que dará la guía principal para desarrollar la estrategia de monitoreo a través del semáforo.

7. Semáforo:

A través de este instrumento se busca establecer el nivel de avance de las acciones, actividades o procesos que desarrolle la entidad para cumplir con los objetivos propuestos en cada uno de los componentes que conforman las áreas de política. Se subdivide de la siguiente manera:

- Rojo: a través de este apartado del esquema se evidenciará que, en el periodo de tiempo propuesto para la medición, la entidad no realizó ningún tipo de actividad, acción o proceso que facilite o contribuya a la consecución de los objetivos propuestos.

ROJO = no se ha realizado **NINGÚN** tipo de acción, actividad o proceso.

- Amarillo: a través de este apartado del esquema se determinará si en el periodo de tiempo propuesto para la medición, la entidad desarrolló alguna estrategia de corto, mediano o largo plazo que facilitara o contribuyera a la consecución de los objetivos, (estudios, proyectos, propuestas previas) pero no se implementaron actividades o acciones concretas.

AMARILLO = Estrategias de corto, mediano y largo plazo **SIN** Acciones, actividades o procesos concretos.

- Verde: a través de este apartado del esquema se determinará si en el periodo de tiempo propuesto para la medición, la entidad, efectivamente desarrollo e implemento, tanto estrategias de corto, mediano y largo plazo, como acciones, actividades y procesos concretos para la consecución de los objetivos propuestos.

VERDE = Estrategias de mediano y largo plazo **CON** Acciones, actividades o procesos concretos.

A continuación se presenta un ejemplo concreto de la propuesta de esquema de monitoreo teniendo en cuenta las secciones que se explicaron anteriormente:

Ejemplo esquema de monitoreo						
Area de política	Componentes	Objetivo	Dirección y Entidad responsable	¿Cuándo lo monitorea?	Parámetros de medición	Resultado Semaforo
Empleo público	SIGEP	Aumentar el nivel de automatización de la información registrada en el SIGEP.	Dirección de Empleo público del DAFP	Semestral	¿La entidad esta desarrollando procesos, actividades o acciones orientadas a automatizar el registro de información en el SIGEP?	

