

**INFORME CUATRIMESTRAL DE CONTROL INTERNO  
INFORME EJECUTIVO  
JULIO DE 2017 – OCTUBRE DE 2017**

---

**LEY 1474 DE 2011 (12 Julio)**

***“Por lo cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública”***

El artículo 9 de la Ley 1474 de 2011 “*Estatuto Anticorrupción*”, establece la responsabilidad que tiene el Jefe de la Oficina de Control Interno o quien haga sus veces, de presentar cada cuatro meses un informe que dé cuenta del estado del Sistema de Control Interno de la Comisión Nacional del Servicio Civil.

Para dar cumplimiento con esta norma, se presenta y publica en la página oficial de la CNSC, el informe correspondiente al cuatrimestre comprendido entre el 01 de julio y el 31 de octubre de 2017.

Se presentan a continuación, los principales logros y avances alcanzados en cada uno de los módulos y el eje transversal que integran el Modelo Estándar de Control Interno (MECI), sus componentes y elementos, describiendo de qué manera la CNSC, cumple con los lineamientos establecidos, además de un resumen del estado general del Sistema de Control Interno.

**RESEÑA DE LA ENTIDAD**

La Comisión Nacional del Servicio Civil –CNSC- *“es el órgano de garantía y protección del sistema de mérito en el empleo público, de carácter permanente de nivel nacional, independiente de las ramas y órganos del poder público, responsable de la administración y vigilancia de las carreras, excepto de las carreras especiales, dotada de personería jurídica, autonomía administrativa y patrimonio propio”*.

## AVANCE COMPONENTES MECI

### 1. MÓDULO DE CONTROL DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN

Para el periodo evaluado julio a octubre de 2017, se presentan actividades relevantes y las oportunidades identificadas para el elemento del desarrollo de talento humano y los productos asociados frente a la implementación y madurez del Modelo Estándar de Control Interno MECI.

#### 1.1. Talento Humano

El Área de Talento Humano, remite, sobre las actividades desarrolladas por la CNSC contempladas en el Plan Institucional de Capacitación y Bienestar durante los meses de 1 de julio al 31 de Octubre del 2017

#### Actividades Desarrolladas - Plan de Bienestar 2017

Dentro del programa de bienestar, cuyo objetivo principal, es el de estructurar y desarrollar procesos orientados a crear, mantener y mejorar las condiciones que favorezcan el desarrollo integral del servidor público y el mejoramiento de su calidad de vida y el de su familia, garantizando un ambiente favorable en el desarrollo de sus actividades laborales, fomentando un clima organizacional que genere en sus servidores compromiso, motivación y desarrollo personal, de tal manera que contribuyan al cumplimiento de los objetivos misionales de la entidad y se reflejen en la presentación del servicio y percepción positiva de todos los usuarios.

Con lo anterior, se han desarrollado las siguientes actividades:

1. **Día de la secretaria:** Para resaltar la importante labor que desarrollan las secretarías en la CNSC, se les hizo entrega por parte de los Comisionados un bono de Spa con entrada a un circuito de masajes y sesiones de relajación.
2. **Día del servidor público- Cumpleaños de la Comisión:** Se celebró en compañía de 260 funcionarios y contratistas el día del servidor público y el cumpleaños de la CNSC. (29 de septiembre).
1. **Día del conductor:** Con un almuerzo y una capacitación sobre el Código Nacional de Transito, se celebró el día del conductor a los tres conductores de la entidad.(11 de agosto)
2. **Día de la familia:** La gran familia CNSC, celebró con una feria de pueblo y juegos tradicionales de nuestro país este día. (07 de Octubre)
3. **Vacaciones recreativas:** 34 niños participaron de una semana llena de actividades culturales y deportivas. (10-13 de Octubre)

4. **Olimpiadas deportivas:** Con torneos de bolos y Fútbol 5 se celebraron los juegos internos de la CNSC 83 funcionarios y contratistas participaron en estos juegos. (Septiembre 16 y 23).
5. **Día de los niños:** Con un desfile de fantasía, decoración de alcancías y chiquiteca se celebró el día de los niños en la CNSC para 40 niños (31 de octubre).

### **Actividades Desarrolladas – Plan de Capacitación 2017**

Para el cuatrimestre objeto de este reporte, el área de talento humano llevó a cabo las siguientes actividades contempladas dentro del Plan Institucional de Capacitación, el cual busca fortalecer las capacidades y desarrollar competencias y habilidades de los servidores públicos de la Comisión:

Se han abordado los siguientes temas:

1. “Archivo y sistema de gestión documental electrónica: Seminario Taller” -25 horas. (1 funcionario) 20 Horas.
2. “Redacción y argumentación de textos jurídicos: Seminario Taller” .-(12 funcionarios). 48 horas
3. “Formación de auditores internos bajo las normas NTCGP1000:2009, ISO9001:2015 y MECI: 2014”.- (25 funcionarios). 32 horas
4. “Gerencia de bienes, almacén e inventarios para las entidades públicas”- (2 funcionarios). 20 horas.
5. “Claves para un adecuado cierre presupuestal 2017: Talleres aplicados” (6 funcionarios). 20 horas.
6. “Asistencia “XXXVIII Congreso colombiano de derecho procesal” (6 funcionarios) 3 días.
7. “Talleres aplicados en contratación estatal” (1 funcionario) 20 horas.
8. “Diplomado alta gerencia jefes de planeación” (1 funcionario) 20 horas.
9. “Normatividad ambiental empresarial” (1 funcionario) 8 horas.

Jornadas de Inducción General a la CNSC con participación de 51 funcionarios y contratistas en temas de Sistemas Integrados de Gestión, Orfeo, implementación de Tablas de Retención Documental, realizadas por el Presidente, el jefe de la Oficina Asesora de Planeación, y funcionarios de la Dirección de Apoyo Corporativo.

Jornadas Reinducción - Jueves de Capacitación, se realizaron 11 Capacitaciones a 127 funcionarios y contratistas asistentes, invitados todos los funcionarios y contratistas en temas:

1. Política de Seguridad y Salud en el Trabajo
2. Capacitación Brigadas
3. Tablas de Retención Documental
4. Nociones de Derecho Disciplinario y Contratación Estatal

5. Ley 1712 DE 2014 - Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública - Implementación en la CNSC.
6. Gestión del Riesgo parte 1
7. Gestión del Riesgo parte 2
8. Modelo de Operación por procesos-SIG
9. Evaluación del Desempeño
10. Simo
11. Gestión de los recursos humanos como sistema integrado

Asistencia de funcionarios y contratistas a coaching, en temas de:

1. Liderazgo
2. Inteligencia Emocional, Inteligencia Social, Inteligencia Financiera 9 de 29 de agosto: Trabajo en equipo
3. Gestión del Cambio
4. Manejo del Estrés
5. Toma de decisiones
6. Solución de Conflictos.

### **Capacitación Salud Ocupacional 2017**

La Comisión Nacional del Servicio Civil, consciente de la importancia que cumple el componente humano para el desarrollo de sus objetivos institucionales, tiene como fundamento velar por la protección y promoción de la salud de todos los trabajadores procurando su integridad física y mental, mediante la identificación, el control de los riesgos y el mejoramiento continuo de los procesos; por tal razón adoptó la Política de Seguridad y Salud en el Trabajo, por medio de la resolución No. CNSC - 20176000061335 del 12 de octubre de 2017 y la implementación del Sistema de Gestión.

Con lo anterior se han abordado los siguientes temas:

1. Pausas Activas
2. Capacitación manejo de extintores
3. Taller Riesgo Psicosocial
4. Pista de entrenamiento Brigadistas
5. Prevención de lesiones deportivas.
6. Simulacro Distrital

### **Plan de Incentivos 2017**

Con relación al Plan de Incentivos 2017, se estimó por valor de \$1.000.000 en bonos de turismo o pago de matrícula de programas de educación, teniendo como base para dirimir la entrega y resultado de las calificaciones obtenidas de la evaluación de desempeño de la vigencia anterior, este incentivo se tiene dispuesto entregarlo el 24 de noviembre del presente año.

Se realizaron las gestiones administrativas conforme a la convocatoria No.428 de 2016 del Orden Nacional, en la cual se encuentra en concurso la CNSC, se cargó la OPEC respectiva con los cargos a ofertar en esta convocatoria y se trabajaron los Ejes Temáticos con todos los jefes de las áreas de la Entidad.

## **Nombramientos**

Para el período de tiempo relacionado, se realizaron diez nombramientos en los siguientes cargos vacantes por aceptaciones de renunciaciones voluntarias:

1. Asesor
2. Profesional Especializado
3. Profesional Especializado
4. Profesional Especializado
5. Profesional Especializado
6. Profesional Universitario
7. Profesional Universitario
8. Profesional Universitario
9. Profesional Universitario
10. Conductor Mecánico

### **1.2. Direccionamiento Estratégico**

#### **1.2.1. Planes, Programas y Proyectos**

Durante el periodo del informe, la Oficina Asesora de Planeación, realizó el seguimiento a las actividades del Plan Operativo Anual para el segundo y tercer trimestre de 2017, mismo que tenía programado el cumplimiento de 67 actividades de las cuales 63 lograron cumplir con la meta propuesta, los responsables de las actividades incumplidas elaboraron acciones correctivas con el fin de poder llevar a cabo la situación presentada y mitigar las causas de incumplimiento.

A continuación se puede observar el cumplimiento de las actividades según las metas establecidas por la CNSC:

**Tabla No. 1. Cumplimiento de actividades POA  
Período julio – octubre de 2017**

| Cuenta de Actividad   | Actividades Cumplidas |    |               |
|---|-----------------------|----|---------------|
|   | NO                    | SI | Total General |
| ACTUALIZAR EN UN 50% EN EL REGISTRO PÚBLICO DE CARRERA ADMINISTRATIVA, LAS ANOTACIONES DE INSCRIPCIÓN, ACTUALIZACIÓN Y CANCELACIÓN REPORTADAS POR LAS ENTIDADES PÚBLICAS.     |                       | 1  | 1             |
| ADELANTAR EL CONCURSO PÚBLICO DE MÉRITO PARA PROVEER DEFINITIVAMENTE LOS EMPLEOS DE CARRERA DE LA CNSC QUE SE ENCUENTRAN EN VACANCIA DEFINITIVA.                              |                       | 1  | 1             |
| AUMENTAR EL NÚMERO DE UNIVERSIDADES PÚBLICAS Y PRIVADAS E INSTITUCIONES DE EDUCACIÓN SUPERIOR ACREDITADAS.  |                       | 2  | 2             |
| AUMENTAR EN UN PORCENTAJE EL NÚMERO DE VACANTES PROVISTAS POR CONCURSO DE MÉRITOS, DE ACUERDO AL PROMEDIO DE VACANTES PROVISTAS EN EL PERIODO DEL PLAN.                       |                       | 8  | 8             |
| CONTAR CON MECANISMOS DE COOPERACIÓN INTERNACIONAL PARA FORMENTAR EL CONOCIMIENTO TÉCNICO DE LA CNSC  | 1                     |    | 1             |
| DISEÑAR E IMPLEMENTAR 1 ESTRATEGIA DE ACERCAMIENTO Y ALIANZAS CON LAS ENTIDADES GENERADORAS DE NORMAS, CONCEPTOS Y FALLOS JUDICIALES  |                       | 1  | 1             |
| DISEÑAR E IMPLEMENTAR DOS INSTRUMENTOS DE MEDICIÓN PARA EVALUAR EL IMPACTO DE LOS PROCESOS DE SELECCIÓN EN LA GESTIÓN DE LAS ENTIDADES Y EN LA SATISFACCIÓN DE LOS CIUDADANOS |                       | 1  | 1             |
| DISEÑAR E IMPLEMENTAR UN PLAN DE CAPACITACIÓN INTEGRAL QUE ENLACE TODOS LOS PROCESOS.   |                       | 1  | 1             |
| EJERCER VIGILANCIA DE LA DELEGACIÓN OTORGADA A CADA UNA DE LAS ENTIDADES QUE ADMINISTRAN EL REGISTRO PÚBLICO DE SUS SISTEMAS.   | 1                     |    | 1             |
| ELABORAR 1 HERRAMIENTA PARA LA OPERACIÓN EFECTIVA DE LA VIGILANCIA PREVENTIVA Y COERCITIVA DE LAS NORMAS DE CARRERA ADMINISTRATIVA.   |                       | 1  | 1             |
| ELABORAR UN PROGRAMA INTEGRAL DE ESTÍMULOS DIRIGIDOS AL TALENTO HUMANO DE LA CNSC   |                       | 1  | 1             |
| FORTALECER E IMPLEMENTAR LAS ESTRATEGIAS DE LA ATENCIÓN AL CIUDADANO.   |                       | 5  | 5             |

| Cuenta de Actividad   | Actividades Cumplidas |           |               |
|---|-----------------------|-----------|---------------|
| Meta  | NO                    | SI        | Total General |
| FORTALECER E IMPLEMENTAR UN PLAN DE COMUNICACIONES INTERNO Y EXTERNO  |                       | 3         | 3             |
| FORTALECER E IMPLEMENTAR UN PLAN ESTRATÉGICO DE INFORMÁTICA.  |                       | 6         | 6             |
| IMPLEMENTAR EL PLAN DE GESTIÓN AMBIENTAL  |                       | 4         | 4             |
| IMPLEMENTAR MECANISMOS QUE PERMITAN OPTIMIZAR EL PROCESO DE NOTIFICACIÓN DE LOS ACTOS ADMINISTRATIVOS EXPEDIDOS EN LA CNSC. |                       | 1         | 1             |
| IMPLEMENTAR Y ACTUALIZAR EL PROGRAMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL.   |                       | 3         | 3             |
| LA CNSC REvisa Y ACTUALIZA ANUALMENTE SU SISTEMA DE GESTIÓN A EFECTOS DE CONTAR CON CRÍTERIOS TÉCNICOS UNIFICADOS           | 2                     | 4         | 6             |
| OPTIMIZAR EN UN 100% EL PROCESO DE SELECCIÓN POR MÉRITO DE LA CNSC.   |                       | 5         | 5             |
| REALIZAR ACOMPAÑAMIENTO INTEGRAL A LAS ENTIDADES EN LOS TEMAS DE COMPETENCIA DE LA COMISIÓN NACIONAL DEL SERVICIO CIVIL     |                       | 6         | 6             |
| REALIZAR EJERCICIOS DE RENDICIÓN PÚBLICA DE CUENTAS.  |                       | 2         | 2             |
| REFORMULAR E IMPLEMENTAR EL SISTEMA DE EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO EN COLOMBIA  |                       | 1         | 1             |
| REVISAR, ACTUALIZAR, UNIFICAR Y DIVULGAR LA NORMATIVIDAD Y LA DOCTRINA DE LA CNSC COMPENDIO                                 |                       | 6         | 6             |
| <b>Total general</b>  | <b>4</b>              | <b>63</b> | <b>67</b>     |

Durante este período, también se llevó a cabo el reporte del seguimiento a los proyectos de inversión de los meses de julio, agosto, septiembre y octubre de 2017, en el aplicativo SPI del Departamento Nacional de Planeación presentando el siguiente avance:

**Tabla No. 2. Seguimiento Proyectos de Inversión**

| Categoría  | No. Proyectos | Inversión               | Avance       | Avance Físico del Producto | Avance Gestión | Evolución           |
|--|---------------|-------------------------|--------------|----------------------------|----------------|---------------------|
|  |               |                         | Financiero   |                            |                |                     |
| <a href="#">Fortalecimiento de la gestión y dirección del Sector Empleo Público</a>                    | 1             | \$2.155.000.000         | 38,5%        | 35,7%                      | 33,3%          | <a href="#">Ver</a> |
| <a href="#">Administración y vigilancia de las carreras administrativas de los servidores públicos</a> | 1             | \$35.699.000.000        | 27,4%        | 61,7%                      | 48,6%          | <a href="#">Ver</a> |
| <b>TOTAL</b>   | <b>2</b>      | <b>\$37.854.000.000</b> | <b>28,0%</b> | <b>60,2%</b>               | <b>47,7%</b>   |                     |

|                                   | Julio  | Agosto | Septiembre | Octubre |
|-----------------------------------|--------|--------|------------|---------|
| <b>Inversión*</b>                 | 37.854 | 37.854 | 37.854     | 37.854  |
| <b>Avance Financiero</b>          | 13,1%  | 18,4%  | 21,1%      | 28,0%   |
| <b>Avance Físico del Producto</b> | 25,2%  | 25,2%  | 54,4%      | 60,2%   |
| <b>Avance Gestión</b>             | 47,7%  | 47,7%  | 47,7%      | 47,7%   |

Con lo anterior, en materia de ejecución de los proyectos de inversión y su seguimiento, a 31 de octubre se muestra un 89% de compromisos y un 30% de pagos.

**Tabla No. 3. Comportamiento Actividades de Inversión**

| PROYECTO DE INVERSIÓN   | APROPIACION DEFINITIVA | COMPROMISO FINAL      | % COMPROMISO | PAGOS FINAL           | % PAGO VS COMPROMISO |
|---|------------------------|-----------------------|--------------|-----------------------|----------------------|
| ADMINISTRACION CONTROL Y VIGILANCIA DEL SISTEMA DE CARRERA ADMINISTRATIVA | 35,699,000,000         | 32,690,620,408        | 92%          | 9,439,296,915         | 29%                  |
| FORTALECIMIENTO DE LA GESTION Y DIRECCION DEL SECTOR EMPLEO PUBLICO       | 2,155,000,000          | 1,099,026,839         | 51%          | 740,053,866           | 67%                  |
| <b>Total general</b>  | <b>37,854,000,000</b>  | <b>33,789,647,247</b> | <b>89%</b>   | <b>10,179,350,781</b> | <b>30%</b>           |

### 1.2.2 Modelo de Operación por Procesos

Dentro del modelo de operación por procesos de la CNSC, se tuvieron los siguientes avances y logros:

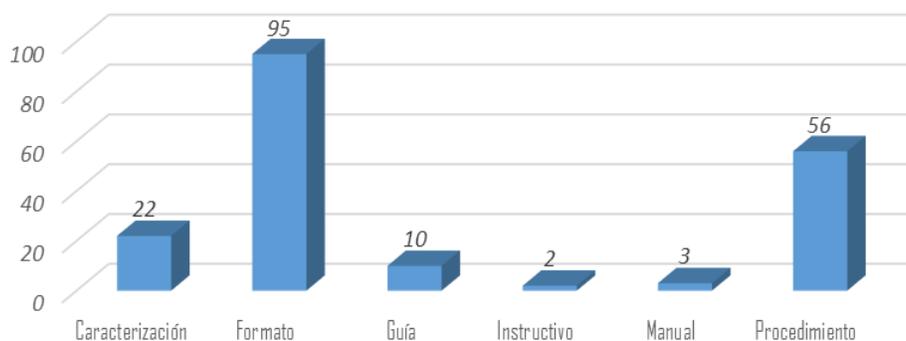
**Avances:**

- Para los meses de julio, agosto, septiembre y octubre del año 2017 se reportaron tres (3) acciones nuevas de mejoramiento, dos (2) resultado de la revisión por la Dirección y una (1) de Seguimiento a planes, para un total de diez (10) acciones formuladas en 2017. A este corte se realizó el seguimiento a las acciones formuladas, cinco (5) continúan abiertas, dado que las actividades planteadas finalizan en el último bimestre del año.
- El Sistema de Gestión de Calidad de La CNSC se encuentra en un avance del 82% frente a la norma NTCG 1000:2009 y en un avance del 67% frente a la norma ISO 9001:2005 para este corte.

**Logros:**

- Se realizó un contrato con el ICONTEC para llevar a cabo la formación de auditores internos en la norma NTCGP: 1000 2009 y en la ISO 9001:2015, con el fin de efectuar las auditorías internas del Sistema
- Análisis y levantamiento del procedimiento producto No Conforme
- Actualización de procesos y ajustes por gestión del cambio permanente en un 17% del total de la documentación incluida dentro del SIG.

**Grafica No. 1. Estado Documental SGC-2017**

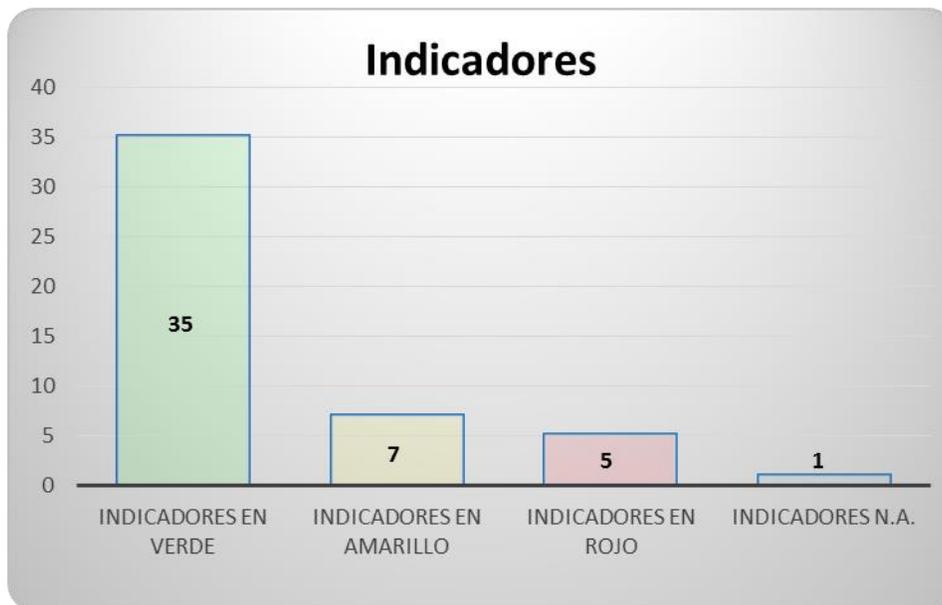


### 1.2.3 Indicadores de Gestión

La batería de indicadores de la CNSC relaciona la información obtenida a través de cada una de las oficinas y sus actividades desarrolladas para el periodo del segundo trimestre de 2017, dado que estos tienen una periodicidad variada entre trimestral, semestral o anual. Son objeto de este informe los que tienen una periodicidad de reporte trimestral, los cuales se miden y evalúan.

Con corte a 30 de junio, se cuenta con un total de 48 indicadores definidos por los 23 procesos de la Entidad, con el fin de determinar su cumplimiento y avance, arrojando los siguientes resultados:

**Gráfica No. 2. Comportamiento de Indicadores**



El seguimiento a indicadores correspondiente al tercer trimestre de 2017 fue solicitado durante el periodo del informe, pero sus resultados serán analizados en el mes de noviembre de 2017.

### 1.2.4 Administración del Riesgo

En los meses de agosto y septiembre de 2017 se realizó la actualización de la Matriz de Riesgos Anticorrupción con base en una metodología propia que establece el valor del impacto de dichos riesgos, dando un valor más real según el contexto de la CNSC.

## **2. MÓDULO CONTROL DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO**

### **2.1 Autoevaluación Institucional**

- ✓ Con el fin de fomentar la cultura del Autocontrol, la Oficina de Control Interno realizó en el mes de agosto de 2017 una capacitación sobre administración de riesgos de la CNSC con la participación de 14 funcionarios y contratistas., buscando elevar el nivel de recordación de dichos aspectos.
- ✓ Durante el mes de julio de 2017 se elaboró el informe de gestión correspondiente al tercer trimestre, mismo que fue enviado a la Comisión Séptima del Congreso de la República y publicado en la página web de la CNSC.
- ✓ Trimestralmente se elabora el informe consolidado correspondiente a la gestión realizada por el Grupo de Atención a PQR y Orientación al Ciudadano, estructurándose dentro de este período, el informe correspondiente al tercer trimestre de 2017, mismo que se publicó en la página web de la CNSC sobre el mes de julio de la presente vigencia.
- ✓ Durante el mes de julio se realiza el primer Comité Institucional de Coordinación de Control Interno, donde se expusieron los diferentes seguimientos aprobados en el plan de acción y programa de auditoría realizados durante la vigencia; los compromisos adquiridos con la Secretaria de Transparencia de la Presidencia de la Republica, en el marco de la implementación de la Ley de transparencia, con el fin de tener certeza del avance a corto, a mediano y largo plazo de los compromisos adquiridos por cada una de las dependencias de la CNSC.

### **2.2 Auditoría Interna**

- En el periodo evaluado la Oficina de Control Interno realizó la auditoría a la Convocatoria No. 335 de 2016-INPEC –Dragoneantes, verificando el cumplimiento de los requisitos y procedimientos establecidos para la ejecución de las diferentes fases, adelantadas en el desarrollo de la misma, garantizando el cumplimiento del marco legal establecido para proveer definitivamente las vacantes del empleo denominado "Dragoneante código 4114 grado 11", perteneciente al régimen específico de Carrera de la Entidad.
- Así mismo, la auditoría a la Convocatoria No. 339-425 de 2016 Docentes, donde se verificó el cumplimiento de requisitos y procedimientos establecidos para la ejecución de las diferentes fases adelantadas en el desarrollo de la convocatoria, garantizando el cumplimiento de marco legal establecido para proveer

definitivamente las vacantes de los empleos convocados pertenecientes al régimen específico de carrera docente.

- Los seguimientos que fueron desarrolladas durante los meses de julio a octubre 2017 fueron las siguientes:
  - ✓ Seguimiento al SIGEP: Hojas de vida y formato de bienes y rentas.
  - ✓ Informe de Austeridad del gasto
  - ✓ Plan Anticorrupción
  - ✓ Impuestos
  - ✓ Actas comité de conciliación y defensa judicial
  - ✓ Actas de Sala.
  - ✓ Boletín Deudores Morosos
  - ✓ Seguimiento al Plan Estratégico y al Plan operativo Anual
  - ✓ Seguimiento cuatrimestral al mapa de riesgos de corrupción
  
- Durante el periodo evaluado la Oficina de Control Interno presentó los diferentes informes y evaluaciones normativas y de Ley, como la Cuenta Trimestral y Semestral Consolidado-SIRECI y la Certificación Semestral del resultado de la verificación del Sistema Único de Gestión de Información litigiosa del Estado ekogui.

### **2.3 Planes de Mejoramiento**

Los Planes de Mejoramiento suscritos con los entes externos presenta el siguiente estado:

- ✓ Durante este cuatrimestre, se envió el avance semestral correspondiente al seguimiento del Plan de Mejoramiento suscrito con la Contraloría General de la Republica de las vigencias 2014-2015, el cual se encuentra con un cumplimiento del 100% a junio 30 de 2017.
  
- ✓ Se envió el Informe de seguimiento del Plan de Mejoramiento Archivístico, suscrito con el Archivo General de la Nación, evidenciando un avance del 42.58% de las acciones establecidas.

Así mismo frente al incumplimiento del hallazgo 2.2 Programa de Gestión Documental-PGD aprobado mediante Acta de reunión de Comité Institucional de Desarrollo Administrativo No. 02 de 2016, fue publicado en la página Web de la

CNSC el día 30 de octubre de 2017 y evidenciado por el ente de control, según lo observado en el oficio con referencia No. 1-2017-07808-9412/2017/SGC-320.

### 3 EJE TRANSVERSAL DE COMUNICACIÓN E INFORMACIÓN

#### 3.1. Información y comunicación interna y externos

Durante este periodo, la Oficina de atención al ciudadano atendió a través de los canales de comunicación dispuestos por la CNSC las solicitudes presentadas por los ciudadanos, las cuales se expresan en las siguientes cifras:

**Tabla No. 3 Comportamiento de solicitudes**

| ACTIVIDADES DESARROLLADAS  | JULIO         | AGOSTO | SEPTIEMBRE | OCTUBRE | TOTAL  |
|--|---------------|--------|------------|---------|--------|
| Atención Presencial  | 391           | 571    | 307        | 992     | 2.261  |
| Atención Telefónica  | 3.482         | 2.525  | 2.913      | 4.216   | 13.136 |
| Atención Virtual ( PQR recibidas)  | 1.687         | 1.740  | 1.705      | 2.573   | 7.705  |
| ORFEO  | 3.474         | 3.456  | 3.442      | 5.719   | 16.091 |
| Correo   | 1.627         | 1.625  | 1848       | 3431    | 5.100  |
| Certificados de permanencia  | 10            | 6      | 4          | 10      | 30     |
| Chats  | 1.108         | 1.489  | 1.471      | 2.567   | 6.635  |
| <b>Total de atención (Personalizada, telefónica, PQR, ORFEO, CORREO, CHAT)</b> | <b>50.958</b> |        |            |         |        |

Durante este periodo se practicaron 661 encuestas a ciudadanos atendidos personalmente, que de manera voluntaria decidieron evaluar la calidad del servicio prestado y cuyos resultados hicieron referencia a la entrega de la información a tiempo, calidad de la información, asesoría en la aclaración de sus inquietudes, facilidad y agilidad en los trámites, amabilidad por parte de los funcionarios de la CNSC, y cuyo resultado evidencia que el nivel de satisfacción de la atención supera el 95%.

Cumpliendo con el cronograma establecido y atendiendo las actividades propuestas para la Participación ciudadana, La CNSC hizo presencia en los siguientes eventos:

**Tabla No. 4-Ferias Supercade Móvil:**

| Localidad  | Fecha             |
|------------|-------------------|
| Fontibón   | 10 y 11 de agosto |
| Tunjuelito | 16 y 17 de agosto |

|         |                       |
|---------|-----------------------|
| Kennedy | 28 y 29 de septiembre |
|---------|-----------------------|

**Tabla No. 5 Ferias Nacional de Atención al Ciudadano**

| Ciudad                          | Fecha           |
|---------------------------------|-----------------|
| Santa Rosa de Cabal (Risaralda) | 29 de julio     |
| Tibu (Norte de Santander)       | 21 de octubre   |
| Sogamoso (Boyaca)               | 04 de Noviembre |

**Tabla No. 6 Ferias Laborales**

| Entidad  | Fecha         |
|--|---------------|
| CO WORKING ÉTNICO - Centro de Memoria                        | 04 de agosto  |
| Colegio Mayor Cundinamarca -Feria Laboral Campus UNICOLMAYOR | 18 de octubre |
| Encuentro Egresados ESAP                                     | 28 de octubre |

**Tabla No. 7 Foros virtuales**

| Tema        | Fecha           |
|-------------|-----------------|
| Manejo SIMO | 15 e septiembre |

## 3.2 Sistemas de Información y Comunicación

### Gestión de Comunicaciones

En el marco del Plan de Comunicaciones interno y externo y en razón a la solicitud de información para la realización del informe cuatrimestral de MECI, a continuación se relacionan las actividades desarrolladas durante los meses de julio a octubre de 2017.

#### 3.2.2 Participación en medios masivos de comunicación

##### 3.2.2.1 Televisión

Se elaboraron y divulgaron 4 videos a través de la Autoridad Nacional de Televisión ANTV para promocionar:

- Convocatoria N° 430 de 2016, Superintendencias de la Administración Pública Colombiana.
- Convocatoria N° 436 de 2016, Servicio Nacional de Aprendizaje SENA
- Institucional 2017
- APP SIMO Móvil

### 3.2.2.2 Radio - Spot

A través de las agencias de medios Acomedios y Fénix Media Group Ltda., se divulgaron las convocatorias N° 430 Convocatoria de 2016, Superintendencias de la Administración Pública Colombiana y SENA. Cada una contó con un número determinado de cuñas de radio, así:

**Tabla No. 8-Divulgación de las Convocatorias**

| Convocatoria  | N° Spot | N° repeticiones de spot |
|---|---------|-------------------------|
| Superintendencias de la Administración Pública Colombiana | 1       | 364                     |
| Servicio Nacional de Aprendizaje SENA                     | 1       | 122                     |

### 3.2.2.3 Radio entrevista

- Radio: Arauca Stéreo, entrevista al Presidente de la CNSC en agosto 31 de 2017, para promocionar la convocatoria N° 436 de 2016.

## 4 Actividades generales de apoyo a la divulgación

### 4.2 Capacitación

#### 4.2.2 Seminario Mérito y Carrera Administrativa

Respecto de estos eventos, gestión de comunicaciones apoya en la elaboración y publicación en el sitio Web de las piezas gráficas o banner que informan a la ciudadanía interesada en inscribirse y participar en los mismos.

**Tabla No. 9 Eventos realizados para la divulgación de las convocatorias**

| N° Eventos | Fechas               | Lugares          |
|------------|----------------------|------------------|
| 1          | Agosto 11            | Dpto. Arauca     |
| 2          | Octubre 4 y 5        | Dpto. de Córdoba |
| 2          | Octubre 5 y 6        | Dpto. Sucre      |
| 1          | Octubre 20           | Dpto. Caldas     |
| 2          | Julio 31 y agosto 1° | Dpto. Bolívar    |

#### 4.2.3 La CNSC, una oportunidad por mérito

Esta jornada de capacitación es dirigida a estudiantes de último semestre, graduados y comunidad académica y se ha realizado con las siguientes universidades en las siguientes fechas:

**Tabla No. 9-1 Eventos realizados para la divulgación de las convocatorias**

| N° Eventos | Fechas     | Instituciones                     |
|------------|------------|-----------------------------------|
| 1          | Octubre 2  | Fundación del Área Andina         |
| 1          | Octubre 6  | Universidad la Gran Colombia      |
| 1          | Octubre 19 | Fundación del Área Andina         |
| 1          | Octubre 24 | Universidad Externado de Colombia |
| 1          | Octubre 25 | Universidad Nacional de Colombia  |

Gestión de Comunicaciones apoya en la elaboración de las piezas gráficas o banner que informan a la población objetivo interesada en inscribirse y participar en estas jornadas.

## 5 Medios que dispone la entidad para informar

### 5.2 Externos

#### a. Sitio web

- Se accede diariamente al Gestor de Contenidos, Gestor de Categorías y Gestor Multimedia (crear, editar y administrar contenidos tipo artículo) y categorías en el servidor del portal.
- Se accede diariamente al componente Phocadownload para crear, editar y administrar categorías documentales y archivos.
- Se accede semanalmente al componente Widgekit para crear, editar y administrar en el módulo “Publicidad” del home del Sitio Web.

- Se accede al Gestor de Módulos para crear, editar y administrar módulos y menús del portal Web.

#### **b. Canal YouTube**

Se registran 816 suscriptores al Canal de YouTube, 441.707 visualizaciones del material publicado en éste y 2.132 videos compartidos en este periodo.

#### **c. Foros virtuales**

Chat realizados en virtud de la estrategia de divulgación de las convocatorias de Servicio Nacional de Aprendizaje SENA, Superintendencias de la Administración Pública, SIMO y Entidades del Orden Nacional, en total siete (7) foros.

#### **d. Boletín Electrónico “La CNSC Informa”**

Emisión de la edición N° 3 de 2017. <http://clt.bmeurl.co/745EEE1>

#### **e. Boletín Electrónico “La CNSC en su Territorio”**

Este boletín es publicado en el portal de los Gobernadores y Alcaldes, sección boletines.

- Condición o status del que gozan los Servidores en todo el país. Agosto 3 de 2017.
- Se debe reportar la Oferta Pública de Empleos de Carrera vacantes –OPEC. Septiembre 30 de 2017.

#### **f. Redes sociales**

- Se envían invitaciones a ciudadanos para indicar que les Gusta la Página de Facebook de la CNSC y captar nuevos seguidores.
- Se accede diariamente a Facebook y Twitter para interactuar con usuarios que realizan comentarios o efectúan preguntas.
- Se hacen Retweets RT's de la información que los usuarios construyen y que ayudan a posicionar a la CNSC o para comunicar eventos en los que funcionarios de la CNSC hacen presencia.
- Se posiciona el canal de PQR'S de la Comisión, respondiendo a los usuarios que solicitan información especializada.
- Se posiciona el Sistema de Apoyo para la Igualdad, el Mérito y la Oportunidad – SIMO, con mensajes que guían al usuario a registrarse y cargar documentos para el perfil de usuario, consulta de Acuerdos y consulta de OPEC.
- Se posiciona al grupo de Atención al Ciudadano con mensajes que invitan a marcar a las líneas PBX, Línea Nacional y a usar el chat de la CNSC.
- Programación de mensajes en Hootsuite, para convocatorias en Inscripciones SENA y Superintendencias de la Administración Pública Colombiana

- Divulgación de los foros virtuales para las Convocatorias SENA y Superintendencias de la Administración Pública Colombiana

**Facebook:** A la fecha la Comisión cuenta con 80.697 seguidores; durante este periodo se publicaron 184 mensajes que fueron replicados 2.803.906 veces.

**Twitter:** A la fecha la Comisión cuenta con 12.500 seguidores; durante este periodo se publicaron 207 mensajes que fueron replicados 506.307 veces. Adicionalmente 45.002 personas entraron a nuestro perfil y 1.531 veces nos mencionaron en sus publicaciones.

#### **g. Encuestas de percepción ciudadana**

**Objetivo.** Consultarles a los ciudadanos a nivel nacional cuáles son los temas relevantes para tratar en la Rendición de Cuentas 2017. Participaron 683 ciudadanos y se realizó entre el 1° y el 29 de septiembre de 2017.

#### **h. Agencia de medios**

Con el objetivo de contratar una agencia o central de medios para que pauté, a través de los distintos medios masivos de comunicación, los mensajes de divulgación que permitan difundir de forma amplia y suficiente las convocatorias que adelanta la Comisión Nacional del Servicio Civil”, la entidad contrató a la agencia Fénix Media Group Ltda.

#### **i. Diseño de cartillas**

- Reubicación de Servidores Públicos con derechos de carrera administrativa por razones de violencia.
- Evaluación de Gestión por áreas o dependencias

#### **j. Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública**

El Proyecto de Gestión de Comunicaciones hace parte de la Mesa Técnica Transparencia y Acceso a la Información Pública, equipo que está siendo liderado por la doctora Liliana Mayorga de Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República, razón por la que apoya en la consecución de distintas acciones, tareas y compromisos para el cumplimiento de lo establecido en la norma.

#### **k. Conversatorios**

La Comisión Nacional del Servicio Civil – CNSC dando cumplimiento al mandato constitucional, es la responsable de proveer los empleos públicos de Carrera Administrativa a nivel nacional, a través de procesos de selección y concursos de méritos, en los cuales pueden participar todos los ciudadanos, como lo es la comunidad académica de la diferentes Instituciones Educativas de todo el país.

En este contexto, la Comisión se encuentra desarrollando una serie de conversatorios en las universidades, dirigido a los estudiantes, graduados y comunidad universitaria, con el fin de contextualizarlos sobre la naturaleza de la CNSC, las posibilidades de acceso al empleo público a través del mérito, las próximas convocatorias a procesos de selección y la forma en que los ciudadanos pueden acceder al Sistema de Apoyo para la Igualdad, el Mérito y la oportunidad – SIMO.

A continuación, se relacionan los conversatorios que fueron desarrollados en las siguientes Universidades:

- ✓ **Fundación Universitaria del Área Andina** 02/10/2017 Carrera 14 No. 70 a - 34 - Auditorio Pablo Oliveros
- ✓ **Universidad La Gran Colombia** 06/10/2017 Carrera 6 #12B-40
- ✓ **Fundación Universitaria del Área Andina - Sede Pereira** 19/10/2017 Cll 24 #8-55 - Auditorio Pablo Oliveros
- ✓ **Universidad Externado de Colombia** 24/10/2017 Cl. 12 #1-17 Este - Auditorio D-603
- ✓ **Universidad Nacional** 25/10/2017 Auditorio-Virginia Gutiérrez Ed. De posgrados de Ciencias Humanas Rogelio S

### **5.3 Internos**

#### **5.3.1 Intranet**

- Administración de todos los contenidos de la Intranet “Soy CNSC”, de acuerdo con las solicitudes realizadas por las diferentes áreas de la entidad.
- Gestión de artículos para publicar noticias.
- Publicación de piezas gráficas con enlace a noticias destacadas.
- Configuración y publicación mensual de cumpleaños de funcionarios y contratistas de la CNSC.
- Publicación permanente de noticias, memorandos, circulares y resoluciones
- Proveer a las diferentes áreas apoyo para el desarrollo de las diferentes campañas internas.
- Como parte de la estrategia de divulgación de las actividades internas, de manera permanente se elaboran, banner, videos botones y se crean nuevas categorías, menú y módulo a fin de procurar mejor impacto e interés por los contenidos allí publicados.

#### **5.3.2 Campañas diseñadas y realizadas por Gestión de Comunicaciones**

- Disciplinito de Secretaría General

- Sensibilización, Grupo de Atención a PQR y Atención al Ciudadano
- Cumpleaños y Día de la familia CNSC, Gestión de Comunicaciones y Talento Humano.
- Ayúdanos a elegir y poner nombre a la mascota del SIG

### **5.3.3 Campañas diseñadas y realizadas por Gestión de Comunicaciones**

- Disciplinito de Secretaría General
- Sensibilización, Grupo de Atención a PQR y Atención al Ciudadano
- Cumpleaños y Día de la familia CNSC, Gestión de Comunicaciones y Talento Humano.
- Ayúdanos a elegir y poner nombre a la mascota del SIG

## **6 Micrositio para niños**

Dentro del Plan Operativo Anual POA y como parte de la estrategia de comunicaciones 2017, se planteó el desarrollo de un micrositio para niños, de acuerdo con lo establecido en la estrategia de Gobierno en Línea de MINTIC, Resolución 3564 de 2015, anexo N° 2 numeral 2.8, el cual ya se encuentra listo para aprobación de Presidencia y posteriormente puesto en producción.

## **7 Observatorio público de carrera administrativa**

Se realiza el apoyo en la construcción de la imagen del observatorio, cabezote, botones y diseño de propuesta de páginas internas, entre otros.

En el área de Sistemas de Información Misional en SIMO se implementaron soluciones informáticas como:

- Se liberó en producción el proceso de Calificación de Requisitos Mínimos y el Modulo de Evaluación Antecedentes para los Operadores. De otra parte se implementaron los certificados digitales SSL para adicionar una capa de seguridad al sistema de información SIMO y generar confianza en los usuarios del sistema.
- Durante este cuatrimestre se publicó en google store la versión Android de la APP SIMO Móvil que permite registrarse con usuario y clave, consultar en línea el estado de las diferentes convocatorias que se encuentra en curso, consultar los diferentes empleos y marcar como favoritos los empleos.
- Contando con Infraestructura de Base de datos y las herramientas de BI, se procedió al modelaje y cargue de un Data Mart con la información extraída de SIMO, lo anterior permitió la construcción de Cubos, que son la base de los dos tableros de control que van a ser el insumo para el Observatorio de la CNSC.

En el área de Sistemas de Información de Apoyo se implementaron soluciones informáticas como:

- Para el sistema de PQR se implementaron los componentes de calendario (Domingos y Festivos) y de trazabilidad de cada una de las PQR's registradas en el sistema.
- Se implementó un ambiente de Preproducción del sistema de Contratación, con el cual se está desarrollando un piloto con los contratos de prestación de servicios de la Oficina Asesora de Informática.
- Para el sistema de ORFEO se implementó un ambiente de Preproducción para las áreas de gestión Documental y Sistemas, con fin de viabilizar la liberación de los nuevos desarrollos.
- El sistema de Evaluación de Desempeño Laboral se implementó un ambiente Producción, con el cual se capacitaron seis Entidades y ciento cincuenta empleados de carrera administrativa.
- En la vigencia se realizó el desarrollo del Micrositio para niños, el cual se encuentra en pruebas de desempeño y usuario final.
- La página web de la entidad ha venido evolucionando y consolidando los lineamientos dados por MINTIC en su manual gobierno en línea (GEL), en especial con lo relacionado a accesibilidad y usabilidad, así como en el cumplimiento de las directrices normativas de transparencia y acceso a la información pública.
- Para la Intranet se realizaron pruebas de cambios de hojas de estilos y distribución modular. Esta implementación se encuentra en fase de pruebas y se espera retroalimentación de área de Comunicación para realizar ajustes finales y puesta en producción.

En la Plataforma Tecnológica:

- Acorde con el proyecto de renovación tecnológica, se efectuó la fase de definición de especificaciones técnicas para aquella infraestructura que por su nivel de obsolescencia y de crecimiento que se debe atender, por lo anterior se adquirieron Impresoras Láser y Escáner Dúplex, y se encuentran en procesos de adquisición de PC, Video Beam y Portátiles.
- De la misma manera se trabajó en fortalecer los sistemas de seguridad informáticos mediante la implementación de controles tipo firewall redundantes que minimiza la explotación de vulnerabilidades y ataques dirigidos. Durante el periodo no se reportaron ataques informáticos que hayan generado pérdidas de información o indisponibilidad de los servicios.

En los Servicios Informáticos:

- Se ha consolidado la implementación de herramientas colaborativas en la Nube de Internet, como es el caso de acceso y capacitación al 100% de los funcionarios a

Office 365, lo que ha permitido elevar los niveles de productividad por cuanto facilita el acceso a la información desde cualquier dispositivo con acceso a Internet, teniendo en cuenta la buenos resultados de la solución la entidad se encuentra en proceso de renovación y adquisición del licenciamiento de Office 365 por un año.

## **ESTADO GENERAL DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO**

- ✓ Los avances reportados en el presente informe y los resultados de las verificaciones realizadas por parte de la Oficina de Control Interno durante el 1ro de julio al 31 de octubre de 2017, permiten informar, en términos generales, que el estado del Sistema de Control Interno de la Comisión Nacional del Servicio Civil está implementado conforme a la estructura de control del Modelo Estándar de Control Interno MECI, evidenciándose oportunidades de mejora en relación con la obtención de mayor eficacia y efectividad
- ✓ Se evidencia un trabajo constante y persistente por parte de la CNSC, orientado al logro de los objetivos institucionales y en cumplimiento de lo establecido por las normas que lo regulan.
- ✓ Se evidencia fortalecimiento en la gestión del desarrollo de talento humano, fomentado en la participación de todos los funcionarios y contratistas de la CNSC en las diferentes actividades previstas en bienestar, capacitación y salud ocupacional de la Entidad.
- ✓ Es necesario realizar la socialización y divulgación de los nuevos procedimientos a implementados recientemente al interior de la Entidad, con el fin de familiarizar y empoderar a todos los servidores y contratistas sobre su aplicación.

***Original firmado***

**DAVID JOSEPH YAVE ROZO PARRA**  
Jefe Oficina de Control Interno (E)