

	<b>INFORME FINAL DE AUDITORIA</b>  <b>DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO</b>	<b>Código:</b> F-E-005
		<b>Versión:</b> 2.0
		<b>Fecha:</b> 07/01/2014
		<b>Página:</b> 1 de 22

**Área, actividades y tarea auditada:** Direccionamiento Estratégico

### ASPECTOS GENERALES DEL PROCESO DE AUDITORIA

**Objetivo de la Auditoria.** Verificar el cumplimiento de las políticas, estrategias, indicadores y lineamientos generales definidos en el proceso de Direccionamiento Estratégico de la CNSC; con el fin de garantizar el logro de los objetivos institucionales definidos.

**Objetivos Específicos:**

1. Revisar el cumplimiento de los objetivos establecidos en el Plan Operativo Anual con corte a 30 de Diciembre de 2015
2. Verificar el cumplimiento del cronograma para la actualización de los documentos en general del SIG
3. Verificar el cumplimiento de las acciones correctivas implementadas por los responsables, en los casos de incumplimiento de los indicadores de gestión

**Alcance:** Aplica al seguimiento realizado al Plan Operativo Anual durante el periodo 01 de enero al 30 de Diciembre de 2015.

**Documentos de referencia:**

- Ley 909 de 2004
- Plan Estratégico 2015-2018
- Plan Operativo Anual 2015
- Mapa de procesos
- Indicadores de Gestión

#### Desarrollo de la Auditoría:

La Auditoría Interna es una actividad independiente y objetiva de aseguramiento y consulta, concebida para agregar valor y mejorar las operaciones de la Entidad, con el fin de ayudar a la CNSC en cumplir con sus objetivos aportando un enfoque metódico y cuidadoso para evaluar y mejorar la eficacia de los procesos de gestión de riesgos y control.

Durante el proceso auditor se verificó que:

**PRIMER OBJETIVO:** Revisar el cumplimiento de los objetivos establecidos en el Plan Operativo Anual con corte a 30 de Diciembre de 2015

Para el desarrollo de este objetivo, se elaboró un cuadro comparativo en el que acá uno de los objetivos estratégicos y las metas estipuladas para su cumplimiento, se realizó las respectivas observaciones de las tareas adelantadas durante la vigencia 2015.

Objetivo Estratégico	Resultado Estratégico	Meta	Responsable	Peso	%	Cumplim %	Observaciones
Fortalecer y aumentar el proceso de acreditación de las universidades e instituciones de educación superior en términos	Un mayor número de universidades e instituciones de educación superior acreditadas, fortalecidas y vinculadas a los procesos de convocatorias de la CNSC	Aumentar el número de universidades públicas y privadas e instituciones de educación superior	Secretaria General	25%	50	100	Durante el 1er y 2do trimestre se adelantaron la acreditación con las universidades Manuela Beltran y Sabana, de acuerdo con lo establecido en la guía técnica para acreditaciones. Debido a las disposiciones establecidas en la Ley 1753 de 2015 del plan de desarrollo. Por tal motivo se desarrollaron mesas de trabajo con el Min Educación para reglamentar transitoriamente la culminación de procesos a cargo de la CNSC y organizarse al interior del Ministerio para darle cumplimiento a la norma.
		Posicionar en un 100% el proceso de acreditación.		25%	50	100	Se sensibilizaron 41 IES durante el primer trimestre 2015, la meta establecida era de 37 IES.

**INFORME FINAL DE AUDITORIA**  
**DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO**

**Código:** F-E-005

**Versión:** 2.0

**Fecha:** 07/01/2014

**Página:** 3 de 22

							Se realizó el estudio de mercado de las acreditaciones de la IED, el cual tuvo como conclusión determinar que esta era poco competitiva frente a tarifa y vigencia y por lo cual se debía mejorar la percepción e incrementar la IES.
Aumentar y hacer más eficiente los procesos de selección por mérito del sistema de carrera administrativa	La CNSC cuenta con procesos de selección por mérito fortalecidos en todas sus etapas	Optimizar en un 100% el proceso de selección por mérito de la CNSC	Despachos – Oficina de Planeación	23%	33	100	Manual para la estandarización del procedimiento y trámite de las causales contenidas en los artículos 14 y 15 del decreto 760 de 2005. Se actualizó la guía para la planificación y ejecución de las Convocatorias a concurso público de méritos para la provisión de empleos de carrera administrativa. Elaboración del documento "Propuesta de unificación para el desarrollo de los procesos de selección" Se reprogramó para la vigencia 2016 la socialización en la Intranet y la página Web, con el fin de darle continuidad a lo desarrollado durante esta vigencia.

		Fortalecer el proceso de definición de ejes temáticos articulados con el enfoque por competencias	Despachos	25%	33	100	Se elaboró el primer borrador del documento: Banco de ejes temáticos para empleos transversales y tiene como fecha máxima el 29 de febrero de 2016. De igual manera se elaboró el manual para la construcción de ejes temáticos con enfoque por competencias, el cual se encuentra en revisión por parte de la Comisiona Dra. Blanca Clemencia Romero.
		Tener el 100% de la información de las vacantes definitivas de los empleos de carrera	Presidencia – Oficina de Planeación	16%	33	50	El 22 de Septiembre, el DAFP remitió el archivo del plan anual de vacantes de la vigencia 2014, frente a las 96 entidades que contaban con OPEC certificada y cerrada; el cual fue verificado. Esta actividad fue reprogramada para la vigencia 2016. En el mes de Diciembre se firmó el contrato de prestación de servicios para iniciar el estudio requerido, hasta el mes de marzo.
	Aumento del promedio anual del número de empleos provistos por	Aumentar en un porcentaje el número de vacantes provistas por concurso de	Despachos	25%	50	100	Se dio apertura a la Convocatoria: Unidad Administrativa para la consolidación

**INFORME FINAL DE AUDITORIA**  
**DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO**

**Código:** F-E-005

**Versión:** 2.0

**Fecha:** 07/01/2014

**Página:** 5 de 22

	concurso en el sistema de Carrera Administrativa de acuerdo al promedio del periodo del plan	méritos, de acuerdo al promedio de vacantes provistas en el periodo del plan					territorial, Servicio Geológico Colombiano, Coldeportes y Secretaria de Educación. Se realizó el primer grupo de Convocatorias en un solo proceso licitatorio: IDU, SDP y SDH.
		Gestionar con las entidades públicas la disposición en sus presupuestos de la apropiación para cofinanciar y cubrir los costos de las convocatorias	Presidencia	25%	50	100	Se realizó la comunicación de costos estimados a las 6 entidades que tenían OPEC cerrada y certificada. Además se realizó un proceso de estimación y proyección de costos de 90 entidades adicionales que igualmente certificaron y reportaron las OPEC
Fortalecer el sistema de evaluación del desempeño laboral como herramienta de gestión determinante para la permanencia de los servidores públicos y el desarrollo de la carrera administrativa	Sistema de calificación para la evaluación del desempeño laboral de los servidores públicos que se encuentran en carrera administrativa fortalecido.	Reformular e implementar el sistema de evaluación de desempeño en Colombia	Presidencia - Evaluación del desempeño laboral	25%	50	100	Se elaboraron los siguientes documentos: - Soporte de la revisión del sistema tipo vigente en el Acuerdo 137 de 2010. - Revisión de sistemas propios con el análisis de 16 entidades. - Se aprobó el Acuerdo 565 de 2016, el día 25 de Enero de 2016, con todos los ajustes del Acuerdo 137 de 2010, todos los ajustes

**INFORME FINAL DE AUDITORIA**  
**DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO**

**Código:** F-E-005

**Versión:** 2.0

**Fecha:** 07/01/2014

**Página:** 6 de 22

							solicitados en sala.
		Diseñar estrategias para implementar el sistema tipo de EDL.		13%	50	50	Se formularon estrategias de divulgación del Sistema tipo de evaluación de desempeño laboral. La implementación fue reprogramada para el 2016, por cuanto no se había aprobado el acuerdo de EDL.
Afianzar el registro público de carrera administrativa como el sistema único de información de las novedades sucedidas dentro del sistema de carrera administrativa	Se dispone de un registro público de carrera administrativa actualizado, que da cuenta en forma oportuna del estado de las situaciones de los servidores que hacen parte del sistema general de carrera administrativa y los sistemas específicos administrados y/o vigilados por la CNSC	Actualizar en un 100% en el registro público de carrera administrativa, las anotaciones de inscripción, actualización y cancelación reportadas por las entidades publicas	Presidencia – Registro Público de Carrera Administrativa	10%	40	50	Se consolidó la información de Registro Público de Docentes y se remitió la información de algunas entidades territoriales certificadas en educación, con corte a Octubre de 2015. Se aprobó en sala plena, la revisión del proceso de registro para contar con una herramienta tecnológica que facilite la recepción y tramites solicitudes que se envían a las entidades del nivel nacional para que reporten novedades de movilidad. Se reprogramaron dos actividades propuestas debido a que no

**INFORME FINAL DE AUDITORIA**  
**DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO**

**Código:** F-E-005

**Versión:** 2.0

**Fecha:** 07/01/2014

**Página:** 7 de 22

							se cuenta con un aplicativo que facilite la recepción y trámite de las solicitudes.
		Diseñar e implementar un sistema de información de fácil acceso a las entidades para el registro y consulta de la información de sus funcionarios de carrera administrativa	Presidencia – Registro Público de Carrera Administrativa- Informática	25%	20	75	Se formularon los componentes del proyecto de sistematización de los trámites a cargo del grupo de Registro Público: Introducción, Antecedentes, marco normativo. Justificación y objetivo general. Se realizaron dos eventos: Barranquilla y Medellín, la meta no se cumplió debido a que el presupuesto asignado era insuficiente para cubrir el evento de Cali y fue necesario cancelarlo.
		Ejercer vigilancia de la delegación otorgada a cada una de las entidades que administran el registro público de sus sistemas.	Presidencia – Registro Público de Carrera Administrativa	25%	20	100	Se realizaron las 7 visitas propuestas a entidades delegadas: INPEC, ITC, DIAN, Aeronáutica. Además se elaboraron requerimientos para las entidades informen ante la CNSC las novedades presentadas en el Registro Público de sus sistemas de carrera administrativa

**INFORME FINAL DE AUDITORIA**  
**DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO**

**Código:** F-E-005

**Versión:** 2.0

**Fecha:** 07/01/2014

**Página:** 8 de 22

		Realizar un estudio técnico de cada sistema cuyo registro se tiene delegado.	Presidencia – Registro Público de Carrera Administrativa	25%	25	100	Se elaboró una guía metodológica para la realización del estudio técnico a los sistemas cuyos registros se tienen delegados y se inició su aplicación. Se aplicó la metodología de estudio técnico a los registros delegados del INPEC, ITC, DIAN y Aeronáutica
Unificar y divulgar las normas y doctrina del sistema de carrera administrativa	Los generadores de normas, conceptos, fallos judiciales, entre otros, cuentan con herramientas suministradas por la CNSC encaminadas a la comprensión del	Diseñar y ejecutar una estrategia para el seguimiento a la expedición de normas, conceptos y fallos que puedan generar impacto en la CNSC	Presidencia - Jurídica	25%	25	100	Se realizó el informe a partir de la verificación, depuración y consolidación de los principales pronunciamientos de las altas cortes referentes a la CNSC. Igualmente a las Leyes y Decretos que impactan de manera directa las funciones de la CNSC
		Revisar, actualizar, unificar y divulgar la normatividad y la doctrina de la CNSC compendio	Presidencia - Jurídica	25%	25	100	Se aprobó la modificación del Acuerdo 159 de 2011, por el cual se reglamenta la Conformación, Organización y uso de las listas de elegibles y el BNLE para las entidades del Sistema General de Carrera Administrativa. Se parametrizó la información de conceptos y criterios emitidos

**INFORME FINAL DE AUDITORIA  
DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO**

**Código:** F-E-005

**Versión:** 2.0

**Fecha:** 07/01/2014

**Página:** 9 de 22

							<p>por la CNSC en la base de datos de doctrina de carrera administrativa y empleo público. Se realizaron 4 criterios unificados en temas competencia de la CNSC</p>
		<p>Diseñar e implementar una estrategia de capacitación y divulgación del sistema de carrera administrativa, en las entidades públicas y ciudadanos en general</p>	<p>Presidencia</p>	<p>22%</p>	<p>25</p>	<p>100</p>	<p>Se elaboró el documento con los lineamientos para el plan de capacitación en los temas de carrera administrativa y empleo público. Se realizaron 3 eventos de los 4 que inicialmente estaba planeados.</p>
<p>Fortalecer los mecanismos de vigilancia para la correcta y efectiva aplicación de las normas de carrera administrativa y los</p>	<p>Se redujo en un 50% el número de reclamaciones procedentes por violación de las normas de carrera administrativa o instrucciones de la CNSC</p>	<p>Reducir el índice de reclamaciones por violación a las normas de instrucciones de la Comisión.</p>	<p>Presidencia-Vigilancia</p>	<p>25%</p>	<p>50</p>	<p>100</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Se elaboró una propuesta de circular sobre la responsabilidad disciplinaria y administrativa por violación de normas de carrera administrativa, la cual fue enviada a la PGN para su visto bueno y aprobación</li> <li>- Se elaboró un estudio de casuística interna a fin de detectar los errores más comunes en los que incurren las secretarías de educación con los docentes en carrera administrativa</li> <li>- Se realizaron 10 visitas de</li> </ul>

**INFORME FINAL DE AUDITORIA**  
**DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO**

**Código:** F-E-005

**Versión:** 2.0

**Fecha:** 07/01/2014

**Página:** 10 de 22

							inspección y seguimiento - Se realizaron 8 capacitaciones de acompañamiento a las entidades en temas de carrera administrativa y empleo público.
		Elaborar una herramienta para la operación efectiva de la vigilancia preventiva y coercitiva de las normas de carrera administrativa	Presidencia-Vigilancia	25%	50	100	Se aprobó el 28 de diciembre de 2015, el documento final de reclamaciones laborales a través del cual se instruye respecto de los términos, los requisitos de forma, procedibilidad con los requisitos y términos establecidos.
Fortalecer y aumentar la capacidad de gestión institucional de la comisión nacional del servicio civil	La CNSC cuenta con la capacidad de gestión institucional fortalecida para cubrir los requerimientos del sistema de carrera administrativa	Fortalecer e Implementar un plan de comunicaciones interno y externo	Presidencia y Comunicaciones	25%	10	100	* Se aprobó el plan de comunicaciones interno y externo de la CNSC. * Se implementaron las estrategias y actividades definidas en el plan de comunicaciones interno y externo de la CNSC * Se participó en 5 ferias de atención al ciudadano * Se participó en 10 ferias Supercade móvil
		Fortalecer e Implementar un plan estratégico de informática.	Presidencia - Informática	25%	10	100	Se actualizó y difundió el plan estratégico de informática. Se adelantaron las actividades propuestas para

**INFORME FINAL DE AUDITORIA**  
**DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO**

**Código:** F-E-005

**Versión:** 2.0

**Fecha:** 07/01/2014

**Página:** 11 de 22

							la vigencia 2015
		Diseñar e Implementar un plan de capacitación integral que enlace todos los procesos	Dirección de Apoyo Corporativo-Talento Humano	23%	10	75	Mediante nota interna 193, fue remitido el formato para identificar las necesidades de capacitación de funcionarios y contratistas, se cuenta con un informe consolidado de las encuestas, el cual hace parte del plan de capacitación diseñado para la vigencia. Se realizaron los siguientes temas: 1. Pruebas de selección 2. Evaluación de desempeño laboral 3. Liderazgo 4. Proyecto de aprendizaje en equipo, se reprogramo para la vigencia 2016
		Elaborar un programa integral de estímulos dirigidos al talento humano de la CNSC	Dirección de Apoyo Corporativo-Talento Humano	25%	10	100	Se elaboró el programa de estímulos para la vigencia 2015, el cual fue implementado y desarrollado teniendo en cuenta los objetivos y la asignación de incentivos no pecuniarios.
		Implementar y actualizar el programa de gestión documental	Dirección de Apoyo Corporativo – Gestión Documental	25%	10	100	Se diseñaron 7 instrumentos de gestión documental: 1. Diagnostico 2. Programa de gestión documental 3. Actualización

**INFORME FINAL DE AUDITORIA**  
**DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO**

							de tablas de retención documental 4. Cuadro de clasificación 5. Banco Terminológico 6. Pinar 7. Inventarios Documentales
		Adecuar las sedes de la Comisión	Dirección de Apoyo Corporativo	25%	10	100	Se realizó el estudio precontractual y contractual de adecuación de la sede principal de la CNSC, que inicio el 21 de agosto y finalizó el 31 de Diciembre de 2015
		La CNSC revisa y actualiza anualmente su sistema de gestión a efectos de contar con criterios técnicos unificados	Oficina Asesora de Planeación	25%	10	100	Durante el 3er trimestre se elaboraron y tabularon las encuestas de aplicación de la encuesta. Así mismo, se actualizó el sistema integrado de gestión a través del proyecto "Fortalecimiento del SIG" Se actualizaron 66 riesgos y 47 indicadores de los 22 procesos que conforman el SIG
		Adelantar el concurso público de mérito para proveer definitivamente los empleos de carrera de la CNSC que se encuentran en vacancia	Presidencia - DAC	8%	10	100	Se determinaron mediante Acuerdo 559 de 2015, las nuevas vacantes a proveer en la planta de personal



	<b>INFORME FINAL DE AUDITORIA</b> <b>DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO</b>	<b>Código:</b> F-E-005
		<b>Versión:</b> 2.0
		<b>Fecha:</b> 07/01/2014
		<b>Página:</b> 14 de 22

aumentando en un 56% el número de procedimientos aprobados por los líderes de proceso del SIG.

El proceso de documentación, se cumplió tal como estaba planeado al 31 de Diciembre de 2015, pero está pendiente continuar con el proceso de diagramación y puesta en marcha de la Intranet que se cumplirá durante el primer semestre del 2016.

A continuación se relaciona un cuadro con las actualizaciones de la documentación y de los riesgos de cada uno de los procesos, las fechas en las que fueron realizadas y aprobadas.

PROCESO	LIDER DE PROCESO	Fechas programadas	Actualizaciones
Concurso de méritos	Comisionados	28/09 al 23/10	1 Caracterización 1 Procedimiento 1 Guía
			2 riesgos actualizados 1 riesgo eliminado
Atención al Usuario	Mónica Moreno/ Edilma Polania	28/09 al 16/10	1 Caracterización 5 Procedimientos 5 Formatos 2 Guías
			2 riesgos actualizados 2 riesgos nuevos 2 riesgos eliminados
Evaluación del desempeño	Consuelo Aguillon	28/09 al 16/10	1 Caracterización 2 Procedimientos 4 Formatos
			2 Riesgos actualizados 1 riesgo eliminado
Contratación	Victor Hugo Gallego	28/09 al 16/10	1 Caracterización 8 Procedimientos 17 formatos 1 Manual
			5 riesgos actualizados
Provisión de Empleos	Jessica Angulo	28/09 al 16/10	1 Caracterización 7 Procedimientos
			3 riesgos actualizados
Gestión de Información y Comunicaciones	Liliana Morales	28/09 al 16/10	RT: 1 Caracterización 3 Procedimientos TI: 1 Caracterización 4 Procedimientos
			No se actualizaron riesgos RT: 4 riesgos nuevos TI: 2 riesgos nuevos
Doctrina	Presidencia	26/10 al 13/11	1 caracterización 1 Procedimientos
			3 riesgos actualizados 1 riesgo eliminado
Gestión Documental	Gloria Patricia	19/10 al 6/11	1 Caracterización

**INFORME FINAL DE AUDITORIA**  
**DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO**
**Código:** F-E-005**Versión:** 2.0**Fecha:** 07/01/2014**Página:** 15 de 22

	Castaño/ Yesdmid Lancheros		3 Procedimientos 2 Formatos 2 riesgos eliminados
Registro Público	Edgar Pacheco	19/10 al 6/11	1 Caracterización 1 Procedimiento 3 Formatos 3 riesgos actualizados
Gestión de Recursos Financieros	Gloria Patricia Castaño	19/10 al 6/11	1 Caracterización 6 Procedimiento 1 Formatos 4 riesgos actualizados
Vigilancia Preventiva	Shirley Villamarin	19/10 al 6/11	1 Caracterización 2 Procedimientos 2 riesgos actualizados 1 riesgo eliminado
Talento Humano	Gloria Patricia Castaño/ Faviana Fajardo	19/10 al 6/11	1 Caracterización 5 Procedimiento 2 Formatos 1 riesgo actualizado 2 riesgos nuevos
Vigilancia Sancionatoria	Shirley Villamarin	9/11 al 27/11	1 Caracterización 1 Procedimiento 2 riesgos actualizados
Representación Judicial Extrajudicial	Victor Hugo Gallego	17/11 al 4/12	1 Caracterización 3 Procedimientos 1 riesgo actualizado 1 riesgo nuevo
Seguimiento, Evaluación y Mejora	Andrea Duque C	9/11 al 27/11	1 Caracterización 3 Procedimientos 9 Formatos 4 riesgo actualizados 2 riesgos eliminado
Gestión de Comunicaciones	Magnolia Rodriguez	9/11 al 27/11	1 Caracterización 1 Procedimiento 1 Formato 2 riesgos actualizados 2 riesgos nuevos
Infraestructura	Gloria Patricia Castaño	9/11 al 27/11	1 Caracterización 3 Procedimientos 4 Formatos 2 riesgos actualizados 3 riesgos eliminados
Control Interno Disciplinario	Mónica Moreno/ Diego Tapasco	9/11 al 27/11	1 Caracterización 1 Procedimiento 2 riesgos actualizados
Sistemas de Gestión	Ella Ximena Cáliz	30/11 al 18/12	1 Caracterización 5 Procedimientos 8 Formatos 3 Guías 2 riesgos actualizados
Gestión Contable	Gloria Patricia Castaño	30/11 al 18/12	1 Caracterización 8 Procedimientos 4 Formatos

Comisión Nacional del Servicio Civil   <b>CNSC</b> IGUALDAD MERITO Y OPORTUNIDAD	<b>INFORME FINAL DE AUDITORIA</b>  <b>DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO</b>	<b>Código:</b> F-E-005
		<b>Versión:</b> 2.0
		<b>Fecha:</b> 07/01/2014
		<b>Página:</b> 16 de 22

Planeación Institucional	Ella Ximena Cáliz	30/11 al 18/12	2 riesgos actualizados
			1 Caracterización 4 Procedimientos 3 Formatos
			3 Riesgos actualizados
			1 riesgo nuevo

**TERCER OBJETIVO:** Verificar el cumplimiento de los indicadores de gestión por cada uno de los procesos

A continuación se relaciona los diferentes indicadores en cada uno de los procesos, en los que se detalla el tipo de indicador, la meta y el resultado obtenido durante la vigencia 2015.

Macro proceso	Proceso	Indicador	Tipo Indicador	Meta	Resultado 2015
<b>DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO Y DE COMUNICACIONES</b>	Planeación Institucional y Gestión Presupuestal	Cumplimiento al seguimiento a los proyectos de inversión en el SPI	Eficiencia	3,00	2.75
		Publicación oportuna del informe de gestión remitido al Congreso en la página Web de la CNSC	Eficacia	1,00	1.00
	Gestión de Comunicaciones	Cumplimiento Programación de Teleconferencias	Eficiencia	90%	100%
		Cumplimiento Cronograma Jornadas de Capacitación y Eventos Académicos	Eficiencia	90%	75%
	Sistemas de Gestión	Cumplimiento Plan de trabajo del Sistema Gestión de Calidad	Eficacia	90%	92.22%
		Cumplimiento capacitaciones SIG	Eficiencia	90%	100%

**INFORME FINAL DE AUDITORIA**  
**DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO**

**Código:** F-E-005

**Versión:** 2.0

**Fecha:** 07/01/2014

**Página:** 17 de 22

<b>ADMINISTRACIÓN DEL MÉRITO</b>	Concurso de Méritos	Vacantes provistas	Eficacia	80%	96.33%
		Cumplimiento de las convocatorias en el tiempo programado	Eficacia	80%	81%
	Provisión de Empleos	Vencimiento de términos en las acciones interpuestas a la CNSC	Eficacia	90%	89.72%
		Cumplimiento de términos en los tramites de reincorporaciones radicadas a la CNSC	Eficacia	90%	99%
	Evaluación del desempeño	Cumplimiento cronograma actividades de capacitación en Evaluación de Desempeño Laboral	Eficacia	90%	100%
		Porcentaje de trámites aprobación de Sistemas de Evaluación de Desempeño Propio	Eficacia	90%	100%
	Registro Público	Solicitudes tramitadas por el grupo de registro público	Eficiencia	70%	93.5%
	Doctrina	Número de quejas, peticiones y consultas elevadas antes y después de la divulgación del criterio, en el tema específico sobre el que pronunció el Despacho o la CNSC.	Eficacia	5%	25.83%
		Criterios emitidos por la CNSC.	Eficiencia	3	100%

**INFORME FINAL DE AUDITORIA**  
**DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO**

**Código:** F-E-005

**Versión:** 2.0

**Fecha:** 07/01/2014

**Página:** 18 de 22

	Vigilancia preventiva y segundas instancias	Cumplimiento en la ejecución de talleres de capacitación de la CNSC.	Eficiencia	100%	100%
		Disminución de reclamaciones acerca de los temas dictados en talleres o capacitaciones.	Efectividad	50%	N.A
	Vigilancia Sancionatoria	Días promedio para atender una queja	Eficacia	10	11
		Atención y trámite de las reclamaciones en segunda instancia improcedentes en los asuntos de la CNSC	Eficacia	55	43.25
		Atención y trámite de las reclamaciones en segunda instancia procedentes en los asuntos de la CNSC	Eficacia	55	55.75
	<b>GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO</b>	Control Interno Disciplinario	Cumplimiento en términos procesales	Eficiencia	100%
Cumplimiento en la apertura de quejas recibidas			Eficacia	100%	100%
Efectividad en las decisiones de fondo			Eficiencia	80%	100%
Administración y desarrollo del talento humano		Cumplimiento del cronograma de las actividades de bienestar	Eficiencia	85%	100%
		Cumplimiento del Plan de Capacitación	Eficiencia	80%	110%

**INFORME FINAL DE AUDITORIA**  
**DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO**

**Código:** F-E-005

**Versión:** 2.0

**Fecha:** 07/01/2014

**Página:** 19 de 22

		Nivel de ausentismo por permisos remunerados	Eficacia	0,5%	0.2%	
		Nivel de ausentismo por Incapacidad Enfermedad General -IEG	Eficacia	1%	0,46%	
<b>GESTIÓN ADMINISTRATIVA</b>	Atención al Ciudadano	Cumplimiento respuestas de PQR	Eficiencia	90%	93.21%	
		Eficiencia en la atención telefónica	Eficiencia	90%	79.63%	
	Infraestructura	Porcentaje de actualización del Inventario.	Eficiencia	100%	100%	
		Mantenimientos realizados a la planta física.	Eficiencia	100%	96.83%	
	Contratación	Oportunidad en la ejecución de la contratación	Eficiencia	80%	100%	
	Gestión Documental	Transferencias oportunas de la documentación	Eficacia	90%	100%	
		Eficiencia en envíos de correspondencia.	Eficiencia	95%	92.85%	
	<b>GESTIÓN FINANCIERA</b>	Gestión Contable	Cumplimiento en la elaboración, y presentación y publicación de los estados Financieros	Eficiencia	100%	100%

**INFORME FINAL DE AUDITORIA  
DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO**

		Cumplimiento en la presentación de declaraciones tributarias	Eficiencia	100%	100%
	Gestión de Recursos Financieros	Tiempo promedio de respuesta en la viabilización de CDPS	Eficiencia	1,00	1.00
		Ejecución Presupuestal	Eficiencia	100%	59.20%
		Participación de Recursos Propios en el Presupuesto General de la CNSC	Eficiencia	90%	51.32%
<b>SISTEMAS DE INFORMACIÓN</b>		Sistemas de Información Misional y de Apoyo a la Gestión	Solicitudes viables atendidas satisfactoriamente	Eficiencia	80%
<b>REPRESENTACIÓN LEGAL</b>	Representación Judicial y Extrajudicial	Solicitudes de conciliación atendidas	Eficiencia	85%	83.51%
		Monto de conciliaciones en la CNSC	Eficiencia	0%	0.01%
<b>SEGUIMIENTO, EVALUACIÓN Y MEJORA</b>	Evaluación y seguimiento a la Gestión	Porcentaje cumplimiento del plan de mejoramiento	Eficiencia	90%	100%
		Porcentaje cumplimiento al Plan de Auditorías	Eficiencia	90%	82%
		Porcentaje de cumplimiento en la presentación de informes a entes externos	Eficiencia	100%	100%

**INFORME FINAL DE AUDITORIA**  
**DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO**

**Código:** F-E-005

**Versión:** 2.0

**Fecha:** 07/01/2014

**Página:** 21 de 22

**CONCLUSIONES DE LA AUDITORIA**

- La auditoría llevada a cabo durante el tiempo programado en el plan de auditoria, en donde se evidencio la interrelación entre la asesora de vigilancia, el contratista (profesional) de presidencia y los profesionales de apoyo asignados de cada uno de los Despachos de los Comisionados que hacen parte de este proceso.
- La asesora de vigilancia y los funcionarios de apoyo de cada uno de los Despachos de los comisionados que intervienen en el proceso mostraron especial atención y disposición durante el desarrollo de la auditoria. De igual forma la información fue suministrada de manera oportuna y precisa.

**RECOMENDACIONES**

1. Se recomienda elaborar y consolidar desde la coordinación de vigilancia administrativa, las metas y actividades propuestas del Plan Operativo Anual-POA para la vigencia 2016, teniendo en cuenta las acciones planteadas por cada uno de los Despachos de los Comisionados y las actividades por realizar por el grupo de vigilancia.
2. Se recomienda verificar con la Oficina Asesora de Planeación, la elaboración del formato correspondiente a las Actas de visitas a las entidades, con el fin de que el mismo sea un documento institucional. Es importante que pueda ser revisada la pertinencia de incluirlo en el Sistema Integrado de Gestión de la CNSC.
3. Se sugiere, verificar y reformular los indicadores de gestión, con el fin de evidenciar la gestión realizada en cada una las actividades desarrolladas en el proceso y el cumplimiento de las mismas, además de tener un responsable de realizar la medición y plantear acciones en los casos en que se incumpla.
4. Se sugiere, verificar y reformular los controles para los procesos de vigilancia preventiva y sancionatoria, con el fin de que las actividades previstas mitiguen el riesgo establecido.
5. Se recomienda que la coordinación de vigilancia, realice el seguimiento a toda la correspondencia (radicados de entradas y notas internas) que es recibida en CNSC y a los asuntos que son trasladados a los Despacho en lo referente a éste proceso, de tal manera que los radicados que son enviados a cada uno de los Despachos tengan un control por parte de ésta área.



**INFORME FINAL DE AUDITORIA  
DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO**

**Revisó y Aprobó:**

**ANDREA DEL PILAR DUQUE CIFUENTES**  
Jefe Oficina de Control Interno

Aprobado el 29 de Febrero de 2016