

Comisión Nacional del Servicio Civil  CNSC IGUALDAD, MERITO Y OPORTUNIDAD	INFORME DE AUDITORIA DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO		Código: F-ES-005		
			Versión: 3.0		
			Fecha: 27/04/2016		
			Página: 1 de 9		

Tipo de Informe	Preliminar		Definitivo	X	Fecha de Emisión del Informe	30	12	2016
1. INFORMACIÓN GENERAL								
Proceso (s) Auditado (s):	Planeación Institucional							
Actividad (es) auditada (s):	Planeación Institucional							
Dependencia:	Oficina Asesora de Planeación							
Responsable del Proceso / Jefe(s)	Ella Ximena Cáliz Figueroa							
Dependencia(s):								
Objetivo de la Auditoría:	Verificar el cumplimiento aleatorio de los objetivos establecidos en Plan Operativo Anual con corte al 30 de Septiembre de 2016							
Objetivos Específicos:	1. Verificar el cumplimiento aleatorio de los objetivos establecidos en Plan Operativo Anual con corte al 30 de Septiembre de 2016 2. Realizar seguimiento aleatorio a los indicadores de gestión definidos por los procesos al interior de la CNSC verificando el cumplimiento durante el periodo auditado 3. Verificar el cumplimiento de las acciones correctivas, preventivas y de mejora propuestas por los diferentes procesos con el fin de garantizar el logro de los objetivos institucionales							
Marco Normativo:	• Ley 909 de 2004 "Por la cual se expiden normas que regulan el empleo público, la carrera administrativa, gerencia pública y se dictan otras disposiciones". • Plan Estratégico 2015 - 2018 • Indicadores de Gestión • Mapa de procesos de la CNSC • Plan Operativo Anual 2016 • Acciones correctivas, preventivas y de mejora							
Alcance:	Aplica al seguimiento realizado al Plan Operativo Anual durante el periodo 01 de enero al 30 de Septiembre de 2016							
Tipo de pruebas:	• Entrevistas con el Jefe Oficina Asesora de Planeación. • SISCOM • Página WEB • Intranet							

Comisión Nacional del Servicio Civil  CNSC IGUALDAD, MÉRITO Y OPORTUNIDAD	INFORME DE AUDITORIA DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	Código: F-ES-005
		Versión: 3.0
		Fecha: 27/04/2016
		Página: 2 de 9

Fecha Reunión de Apertura			Vigencia Auditada	2016
21	11	2016		

Auditor (es) Líder (es)	Auditor de Apoyo
Andrea del Pilar Duque Cifuentes	

2. SITUACIONES DETECTADAS DURANTE EL PROCESO DE 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.

Los siguientes objetivos son los que se van a tener en cuenta para el desarrollo de la auditoría:

OBJETIVO No. 1: Verificar el cumplimiento aleatorio de los objetivos establecidos en Plan Operativo Anual con corte al 30 de Septiembre de 2016

Observaciones Generales

- La Oficina Asesora de Planeación, una vez terminada el trimestre realiza la consolidación de la información, durante este proceso se realiza un correo electrónico a los responsables de las actividades para que se actualice la información en el SISCOM.
- El cumplimiento de las actividades de POA del primer trimestre es de 16,10%, del segundo trimestre es de 53,28% y del tercer trimestre es 76,52%.
- Durante el primer trimestre se programaron 19 actividades, las cuales se cumplieron de acuerdo con lo estipulado.
- En el segundo trimestre se programaron 67 actividades, de las cuales 45 presentan cumplimiento del 100%, 16 actividades presentan avances, 4 actividades tienen incumplimientos por lo que se implementaron acciones correctivas y 2 actividades tienen alertas, además se modificaron dos metas de POA (Una del Despacho No 3 y otra de la DAC).
- Se evidencio durante el tercer trimestre que se programaron 79 actividades, las cuales presentan las siguientes observaciones:
 - 37 Actividades cumplidas
 - Se presentaron avances de 28 actividades adiciones que no tenían corte al 30 de

Septiembre

- Se realizaron 9 acciones correctivas
- Una de las actividades no presento seguimiento
- 4 de las actividades programadas fueron eliminadas
- 4 actividades que no tenían fechas de cumplimiento del corte 30 de Septiembre, fueron eliminadas
- 5 actividades fueron modificadas

Recomendaciones Oficina de Control Interno.

(No aplica).

OBJETIVO SEGUNDO: Realizar seguimiento aleatorio a los indicadores de gestión definidos por los procesos al interior de la CNSC verificando el cumplimiento durante el periodo auditado.

Observaciones Generales

Durante los tres trimestres durante las cuales se realizó la medición de los indicadores, hay algunos que cuentan con medición trimestral y otros semestrales. De acuerdo con la información suministrada se cuenta con los siguientes datos:

1. En los procesos estratégicos

Proceso	Indicador	Primer Trimestre	Segundo Trimestre	Tercer Trimestre
Direccionamiento Estratégico	Medición al seguimiento a la ejecución del POA	100%	92%	81%
Sistemas de gestión	Cumplimiento Plan de trabajo del SIG		90%	100%
Sistemas de gestión	Cumplimiento capacitaciones SIG		100%	100%
Gestión de comunicaciones	Actividades de Divulgación		100%	

2. Procesos Misionales

Proceso	Indicador	Primer Trimestre	Segundo Trimestre	Tercer Trimestre
Concurso de méritos	Vacantes provistas		87,33%	

Comisión Nacional del Servicio Civil 	INFORME DE AUDITORIA DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	Código: F-ES-005
		Versión: 3.0
		Fecha: 27/04/2016
		Página: 4 de 9

Concurso de méritos	Cumplimiento en la programación de las etapas de las convocatorias		79,33%	
Registro Público	Solicitudes tramitadas por el grupo	47,07%	70%	48%
Registro Público	Control de Solicitudes Devueltas	14%	13%	6%
Provisión de empleo	Vencimiento de términos en las acciones interpuestas a la CNSC	97,58%	92%	96%
Provisión de empleo	Solicitudes de listas agotadas	3,7%	12%	22%
Evaluación de desempeño laboral	Cumplimiento del cronograma de eventos de capacitación del Sistema Tipo EDL		100%	
Vigilancia Sancionatoria	Atención y trámite de las reclamaciones en segunda instancias procedentes (Promedio Despachos)	37	40	54
Vigilancia Sancionatoria	Días promedio para atender una queja	9	13	9
Vigilancia preventiva y segundas instancias	Disminución de reclamaciones improcedentes acerca de los temas dictados en talleres o capacitaciones a las Entidades programadas		42%	

3. Procesos de Apoyo

Proceso	Indicador	Primer Trimestre	Segundo Trimestre	Tercer Trimestre
Control Interno Disciplinario	Cumplimiento en la apertura de quejas recibidas	100%	66,67%	100%
Administración y Desarrollo del Talento Humano	Cumplimiento del plan de bienestar social e incentivos de la vigencia	25%	22,5%	22,5%
Administración y Desarrollo del Talento Humano	Cumplimiento del Plan Institucional de Capacitación, PIC, de la vigencia	25%	25%	25%
Atención al Ciudadano y Notificaciones	Oportunidad respuesta a quejas	89,26%	89,62%	95,10%
Atención al Ciudadano y Notificaciones	Eficiencia en la atención telefónica	94,09%	88,76%	86,10%
Atención al Ciudadano y Notificaciones	Firmeza en los Actos Administrativos	74,63%	73,13%	79,05%
Infraestructura	Porcentaje de ejecución del plan de adquisiciones		80,12%	
Contratación	Procesos de selección de	100%	100%	100%

**INFORME DE AUDITORIA
DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO**

Código: F-ES-005

Versión: 3.0

Fecha: 27/04/2016

Página: 5 de 9

	contratistas iniciados por la CNSC			
Contratación	Contratos legalizados por la CNSC	100%	100%	100%
Contratación	Contratos terminados y/o liquidados por la CNSC		19%	
Gestión Documental	Oportunidad en atención de consultas	100%	95,65%	95,64%
Gestión Documental	Eficiencia en correo certificado	95,04%	95,09%	97,11%
Gestión Documental	Gestión de la Información	0%	0,01%	0%
Gestión Contable	Elaboración y presentación y publicación de los estados Financieros	100%	100%	100%
Gestión Contable	Gestión de Cartera	58%	32%	33%
Gestión de Recursos Financieros	Ejecución Presupuestal de Gastos de Funcionamiento	13,68%	14,52%	20,24%
Gestión de Recursos Financieros	Ejecución Presupuestal de Gastos de Inversión	3,64%	7,62%	16,58%
Gestión de Recursos Financieros	Gestión de Recaudo de Convocatorias	50,08%	87,48%	71,36%
Representación Judicial y Extrajudicial	Solicitudes de conciliación atendidas	80%	100%	75%
Representación Judicial y Extrajudicial	Ahorro en las conciliaciones	100%	100%	100%
Gestión de Recursos Tecnológicos	Solicitudes viables atendidas satisfactoriamente		84,93%	
Gestión de Recursos Tecnológicos	Solicitudes viables atendidas satisfactoriamente		5	
Gestión de Tecnologías de la Información	Herramientas informáticas desarrolladas		2	

4. Procesos de Evaluación y seguimiento a la gestión

Proceso	Indicador	Primer Trimestre	Segundo Trimestre	Tercer Trimestre
Evaluación y Seguimiento a la Gestión	Cumplimiento del Plan de Mejoramiento Institucional		100%	
Evaluación y Seguimiento a la Gestión	Ejecución del Programa Anual de Auditorías		95%	
Evaluación y Seguimiento a la Gestión	Seguimiento de Actividades		100%	
Evaluación y	Cumplimiento en la presentación		100%	

Seguimiento a la Gestión	de Informes de Ley			
-----------------------------	--------------------	--	--	--

- Durante el primer trimestre se realizó el seguimiento al cumplimiento de las metas establecida para 20 indicadores, de los cuales 4 se encuentran en nivel aceptable y 4 se encuentran en nivel crítico.
- En el segundo trimestre se realizó la medición de un total de 44 indicadores, de los cuales 31 indicadores cumpliendo con la meta, 6 en límite crítico y 7 nivel aceptable.
- El comportamiento de los 29 indicadores medidos durante el tercer trimestre, de los cuales 20 cumplen con la meta estipulada, 3 en límite aceptable y 6 en nivel crítico.

Recomendaciones Oficina de Control Interno

- Es importante continuar con la implementación de las acciones correctivas, preventivas y de mejora por incumplimiento de los indicadores de gestión durante dos periodos consecutivos, de acuerdo con el procedimiento y el formato establecido en el SIG.

TERCER OBJETIVO: Verificar el cumplimiento de las acciones correctivas, preventivas y de mejora propuestas por los diferentes procesos con el fin de garantizar el logro de los objetivos institucionales.

Observaciones Generales

1. Se observaron las siguientes acciones correctivas y preventivas implementadas durante el periodo objeto de la verificación:

Proceso	Origen	Fecha	Tipo de acción	Plan de acción	Estado de la acción
Atención al ciudadano y Notificaciones	Seguimiento a planes	28/07/2016	Correctiva	SI	Cerrada
Doctrina	Seguimiento a planes	27/10/2016	Correctiva	NO	Cerrada
Gestión Contable	Seguimiento a planes		Correctiva	SI	Abierta
Planeación Institucional	Seguimiento a planes	27/10/2016	Correctiva	SI	Abierta
Planeación Institucional	Seguimiento a planes	27/10/2016	Correctiva	SI	Abierta
Planeación Institucional	Seguimiento a	27/10/2016	Correctiva	SI	Abierta

**INFORME DE AUDITORIA
DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO**
Código: F-ES-005**Versión:** 3.0**Fecha:** 27/04/2016**Página:** 7 de 9

	planes				
Planeación Institucional	Seguimiento a planes	27/10/2016	Correctiva	SI	Abierta
Planeación Institucional	Seguimiento a planes	27/10/2016	Correctiva	SI	Abierta
Planeación Institucional	Seguimiento a planes	27/10/2016	Correctiva	SI	Abierta
Planeación Institucional	Seguimiento a planes	27/10/2016	Correctiva	SI	Abierta
Planeación Institucional	Análisis de Indicadores	28/11/2016	Preventiva	SI	Abierta
Provisión de Empleo	Seguimiento a planes	12/03/2016	Correctiva	SI	Abierta
Provisión de Empleo	Seguimiento a planes	14/03/2016	Preventiva	SI	Abierta
Provisión de Empleo	Análisis de Indicadores	28/11/2016	Preventiva	NO	Cerrada
Registro Público de Carrera Administrativa	Seguimiento a planes	29/07/2016	Correctiva	SI	Abierta
Registro Público de Carrera Administrativa	Seguimiento a planes	19/10/2016	Correctiva	SI	Abierta
Registro Público de Carrera Administrativa	Seguimiento a planes	19/10/2016	Correctiva	SI	Abierta
Registro Público de Carrera Administrativa	Análisis de Indicadores	28/11/2016	Preventiva	SI	Abierta
Representación Judicial y Extrajudicial	Seguimiento a planes	28/07/2016	Correctiva	SI	Cerrada
Representación Judicial y Extrajudicial	Análisis de Indicadores	30/11/2016	Preventiva	NO	Cerrada
Sistemas de Gestión	Seguimiento a planes	27/11/2016	Correctiva	NO	Cerrada

- De las 21 acciones implementadas, 17 corresponden a acciones implementadas debido a Seguidimientos a planes y 4 se realizaron debido al análisis de indicadores.
- A la fecha de corte de la auditoria se han realizado un total de 16 acciones correctivas y 5 acciones preventivas.
- De la acciones implementadas 17 cuentan con plan de acción y 4 no tienen plan de acción.
- De las acciones implementadas, 6 se encuentran cerradas y cumplidas y el resto todavía se encuentran en desarrollo.

Comisión Nacional del Servicio Civil  CNSC IGUALDAD MÉRITO Y OPORTUNIDAD	INFORME DE AUDITORIA DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	Código: F-ES-005
		Versión: 3.0
		Fecha: 27/04/2016
		Página: 8 de 9

Recomendaciones Oficina de Control Interno

Es importante revisar la pertinencia de cada vez que se implementan acciones correctivas de plantear planes de acciones que permitan el seguimiento y cumplimiento por parte de los responsables de los procesos

3. CONCLUSIONES DE LA AUDITORÍA

- 3.1. El aplicativo dispuesto para el seguimiento del POA, es una herramienta que permite el seguimiento y control por parte de la Oficina Asesora de Planeación, además que los responsables de los procesos son los responsables de actualizar la información y estar pendientes del cumplimiento de sus metas asignadas
- 3.2. Se observó una mejora en la implementación de las acciones correctivas, preventivas y de mejora, lo que permite un mejoramiento en los procesos, procedimientos, indicadores, cumplimiento de metas asignadas en el POA y en la gestión del área o dependencia.
- 3.3. Trimestralmente se presentan informes a sala donde se evidencia que se comunican a los Comisionados el cumplimiento del POA e indicadores, en que se generan las alertas necesarias para la toma de decisiones oportunas por parte de la Sala Plena de Comisionados.
- 3.4. Durante el periodo objeto de auditoria, se observa un cumplimiento y mejora en la medición de los Indicadores de Gestión, que evidencia la capacitación por parte de la Oficina Asesora de Planeación.
- 3.5. Es importante continuar con la implementación y seguimiento de las acciones correctivas, preventivas y de mejora por parte de la Oficina Asesora de Planeación.

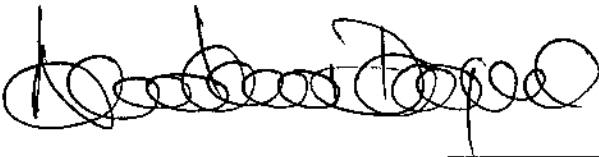
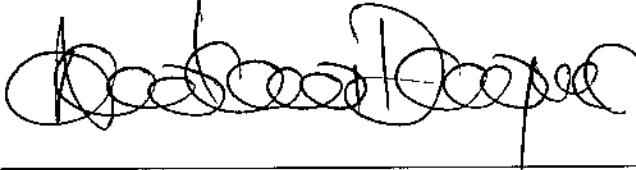
4. PLAN DE MEJORAMIENTO

Como mecanismo de control y con base a las recomendaciones formuladas en la presente Auditoria, el auditado deberá tener presente para futuras convocatorias las recomendaciones realizadas por parte de ésta Oficina, corrigiendo y subsanando los puntos susceptibles de mejora, que fueron evidenciados durante el desarrollo del ejercicio.

Comisión Nacional del Servicio Civil  CNSC IGUALDAD, MÉRITO Y OPORTUNIDAD	INFORME DE AUDITORIA DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	Código: F-ES-005
		Versión: 3.0
		Fecha: 27/04/2016
		Página: 9 de 9

5. ANEXOS

- 5.1. Reportes de SISCOM
- 5.2. Consolidado de Indicadores de Gestión – Informes presentados por la Oficina Asesora de Planeación.
- 5.3. Formato de Acciones correctivas, preventivas y de mejora

Elaboró	Aprobó
	
ANDREA DEL PILAR DUQUE CIFUENTES Auditor Líder	ANDREA DEL PILAR DUQUE CIFUENTES Jefe Oficina de Control Interno