



**Deja huella en el
Servicio Civil**



INFORME DE REVISIÓN POR LA ALTA DIRECCIÓN 2018

Bogotá, D.C., Versión 3.0
Octubre 2016



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**

GESTIÓN PÚBLICA
Departamento Administrativo del Servicio Civil



INFORME DE REVISIÓN POR LA ALTA DIRECCIÓN

Bogotá, D.C., Versión 1.0 13, Julio de 2018



DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DEL SERVICIO CIVIL DISTRITAL INFORME DE REVISION POR LA ALTA DIRECCION

Recuerde: Si este documento se encuentra impreso no se garantiza su vigencia, por lo tanto, se considera "Copia No Controlada". La versión vigente se encuentra publicada en la intranet y Aplicativo SIG del DASCD.

Carrera 30 No 25 – 90,
Piso 9 Costado Oriental.
Tel: 3 68 00 38
Código Postal: 111311
www.serviciocivil.gov.co



ALTA DIRECCIÓN

Nidia Rocío Vargas
Directora Departamento Administrativo del Servicio Civil Distrital –DASCD

Rosa Salcedo Camelo
Jefe Oficina Asesora de Planeación

Yolanda Castro
Jefe de Oficina Control Interno

Andrés Boada
Jefe de Oficina de Tecnologías de la Información y Comunicaciones

José Agustín Hortúa Mora
Subdirector de Gestión Distrital de Bienestar, Desarrollo y Desempeño

Rosalba Salguero Franco
Subdirectora Técnico Jurídica del Servicio Civil Distrital

David Joseph Jave Rozo Parra
Subdirector de Gestión Corporativa y Control Disciplinario

Equipo de trabajo Oficina Asesora de Planeación

José Alexander Cardona Arango – Auxiliar Administrativo
Natalia Gómez Lara – Profesional de Apoyo a la Gestión
María del Pilar Martínez - Profesional de Apoyo a la Gestión
Ruby Valenzuela Quitián - Profesional Especializado

Recuerde: Si este documento se encuentra impreso no se garantiza su vigencia, por lo tanto, se considera "Copia No Controlada". La versión vigente se encuentra publicada en la intranet y Aplicativo SIG del DASCD.

Carrera 30 No 25 – 90,
Piso 9 Costado Oriental.
Tel: 3 68 00 38
Código Postal: 111311
www.serviciocivil.gov.co



CONTENIDO

1. OBJETIVOS GENERALES DE LA REVISIÓN POR LA ALTA DIRECCIÓN	4
2. FUNDAMENTOS DE LA REVISIÓN POR LA ALTA DIRECCIÓN.	4
2.1. ¿Quiénes conforman la Alta Dirección?	4
2.2. ¿Quién es el representante de la Alta Dirección y cuáles son sus funciones?	4
3. DESARROLLO DE LA REVISIÓN:	5
3.1. Estado de las acciones de las revisiones por la dirección previas:.....	5
3.2. Cambios en las cuestiones externas e internas que sean pertinentes al sistema de gestión de calidad.	6
3.3. Información sobre el desempeño y la eficacia del sistema de gestión de la calidad.	8
3.3.1. La satisfacción del cliente y la retroalimentación de las partes interesadas pertinentes:	8
3.3.2. Grado en que se ha logrado los objetivos de calidad.	19
3.3.3. Desempeño de los procesos y conformidad de los productos y servicios	21
3.3.4. No conformidades y acciones correctivas	35
3.3.5. Resultados del seguimiento y medición.....	37
3.3.6. Resultados de las auditorías.....	41
3.3.7. Desempeño de los proveedores externos	42
3.4. Adecuación de Recursos:.....	42
3.5. Eficacia de las acciones tomadas para abordar riesgos y oportunidades	42
3.6. Oportunidades de mejora	45
4. REVISIÓN Y APROBACIÓN.....	45

Recuerde: Si este documento se encuentra impreso no se garantiza su vigencia, por lo tanto, se considera "Copia No Controlada". La versión vigente se encuentra publicada en la intranet y Aplicativo SIG del DASC.

Carrera 30 No 25 – 90,
 Piso 9 Costado Oriental.
 Tel: 3 68 00 38
 Código Postal: 111311
 www.serviciocivil.gov.co



1. OBJETIVOS GENERALES DE LA REVISIÓN POR LA ALTA DIRECCIÓN

1.1 Revisar el Sistema de Gestión de la Calidad del Departamento Administrativo del Servicio Civil Distrital DASCD, para asegurarse de su conveniencia, adecuación y eficacia y alineación con la dirección estratégica de la Entidad.

1.2 Identificar oportunidades de mejora, necesidades de recursos y la necesidad de efectuar cambios en el Sistema de Gestión de la Calidad, incluyendo la política y los objetivos de la calidad.

2. FUNDAMENTOS DE LA REVISIÓN POR LA ALTA DIRECCIÓN.

De acuerdo con la norma ISO 9001:2015 en el numeral 5.1.1 menciona en el apartado h, que la Alta Dirección debe estar comprometida, dirigiendo y apoyando a las personas, para contribuir a la eficacia del sistema de gestión de la calidad.

Así mismo la norma en el numeral 9.3 Revisión por la Dirección, establece el objetivo de la revisión y la información que se debe incluir en dicha revisión.

2.1. ¿Quiénes conforman la Alta Dirección?

La alta Dirección del DASCD está conformada por: Director(a) del Departamento Administrativo del Servicio Civil Distrital, Subdirector(a) de Gestión Corporativa y Control Disciplinario, Subdirector(a) Técnico Jurídico, Subdirector(a) de Gestión Distrital de bienestar, desarrollo y desempeño, Jefe Oficina de Control Interno, Jefe Oficina de TIC's y Jefe de la Oficina Asesora de Planeación.

2.2. ¿Quién es el representante de la Alta Dirección y cuáles son sus funciones?

La norma ISO 9001:2015 en el numeral 5.3 ROLES, RESPONSABILIDADES Y AUTORIDADES EN LA ORGANIZACIÓN, establece que la Alta Dirección debe asegurarse de que las responsabilidades y autoridades pertinentes se asignen, se comuniquen y se entiendan en la organización. Debe asignar la responsabilidad y autoridad para:

- asegurarse de que el sistema de gestión de la calidad es conforme con los requisitos de la norma ISO 9001:2015.
- asegurarse de que los procesos están generando y proporcionando las salidas previstas.
- informar, en particular, a la alta dirección sobre el desempeño del Sistema de Gestión de la calidad y sobre las oportunidades de mejora.
- asegurarse de que se promueve el enfoque al cliente en toda la organización.
- asegurarse de que la integridad del Sistema de Gestión de la calidad se mantiene cuando se planifican e implementan cambios en el sistema de gestión de la calidad.

La Dirección del DASCD ha designado estas responsabilidades a la Oficina Asesora de Planeación en cabeza de la Jefe de dicha oficina.

Recuerde: Si este documento se encuentra impreso no se garantiza su vigencia, por lo tanto, se considera "Copia No Controlada". La versión vigente se encuentra publicada en la intranet y Aplicativo SIG del DASCD.

Carrera 30 No 25 – 90,
Piso 9 Costado Oriental.
Tel: 3 68 00 38
Código Postal: 111311
www.serviciocivil.gov.co



3. DESARROLLO DE LA REVISIÓN:

A continuación de presentan todas las entradas que serán objeto de revisión por la Alta Dirección.

3.1. Estado de las acciones de las revisiones por la dirección previas:

La última revisión por la Dirección fue realizada en el mes de octubre de 2017, en la cual se realizaron los siguientes compromisos y el estado de avance de cada uno:

No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	FECHA DE ENTREGA	ESTADO
1	Revisar Jurídicamente el uso seguro de datos abiertos contrastado con la política de manejo de datos	Subdirectora Jurídica	dic-17	Se revisó y se estableció dentro de la política de manejo de datos personales.
2	Revisar porqué en Gestión Documental se están usando documentos por fuera del SIG	GD y OAP	nov-17	Se revisó con GD y los documentos que están usando son de control propia del proceso que son exclusivos para ciertas actividades y no van a ser permanentes en el tiempo por lo tanto no se requieren incluir dentro del SIG.
3	Revisar lista de chequeo	OAP y Desarrollo del Capital Humano	Presentar el Próximo comité	Se revisó y se incluyó en el procedimiento de bienestar.
4	Ejercer mayor control sobre la respuesta a solicitudes que llegan al Departamento, ya que el indicador de cumplimiento de tiempos de respuesta al usuario es muy bajo	Subdirector de Gestión Corporativa	Diciembre de 2017	A través del indicador de oportunidad medido en el proceso de Atención al Ciudadano se evidencia un cumplimiento durante el primer trimestre del año del 93%, lo cual se ha logrado gracias al seguimiento y control permanente de las respuestas en los términos de ley.
5	Crear indicadores para el proceso de Gestión del Conocimiento	OAP y Gestión del conocimiento	Diciembre de 2017	El proceso ha estado en revisión y ajuste durante el primer semestre del año, a la fecha se tiene un borrador de la caracterización y los indicadores están el proceso de definirse.
6	Socializar la encuesta a todos los funcionarios	Sub de gestión Corporativa y jurídica	Diciembre de 2017	Se socializó en el evento de fin de año que se realizó en el pósito.

Recuerde: Si este documento se encuentra impreso no se garantiza su vigencia, por lo tanto, se considera "Copia No Controlada". La versión vigente se encuentra publicada en la intranet y Aplicativo SIG del DASC.

7	Comparativo de Plan de Contratación Vs Ejecución presupuestal	SGC y STJ	Diciembre de 2017	Se realizó en el comité de contratación
8	Adelantar las gestiones necesarias para subsanar el libro blanco	Cada responsable asignado	Diciembre de 2017	Se anexa matriz con las acciones emprendidas para subsanar las situaciones descritas en el libro blanco.
9	Ajustar la meta del indicador de financiera	AOP	Diciembre de 2017	Las metas del indicador de Gestión Financiera fueron ajustadas en el mes de marzo del 2018, y se replanteó la manera de medir el indicador para que fuera más coherente.

3.2. Cambios en las cuestiones externas e internas que sean pertinentes al sistema de gestión de calidad.

En el Numeral 6.3 Planificación de cambios de la norma ISO 9001:2015 se establece que cuando la Entidad determine la necesidad de cambios en el sistema de gestión, estos deben llevarse de manera planificada. Y considerar: propósito del cambio, integridad del sistema, disponibilidad de recursos, asignación o reasignación de responsabilidades y autoridades.

Dentro de la planificación del SGC, se identifican cuáles son los cambios provenientes de cuestiones internas o externas que tengan algún impacto en el sistema de gestión de calidad, con el fin de realizarlos de manera planificada y controlada y mantener la integridad del sistema, los cambios identificados para el 2018 son:

No	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO:	PROPÓSITO DEL CAMBIO	CONSECUENCIAS POTENCIALES	INTEGRIDAD DE LOS SGI	ACTIVIDADES GENERALES	RECURSOS	RESPONSABLES	ESTADO
1	Implementación de plataforma SECOP II para contratación Pública	Implementa el SECOP II para contratación Pública	Actitud negativa al cambio por parte de los diferentes procesos Que no se implemente correctamente	Se mantiene íntegro si se ajustan a tiempo los documentos correspondientes y se implementa	1. Ajustar procedimientos y formatos del proceso de gestión contractual y hacer una socialización adecuada con los demás procesos involucrados	Equipos de Cómputo Plataforma de correo Humanos	Subdirector Técnico Jurídico Líder del proceso de Gestión Contractual	En proceso de actualización los procedimientos del proceso de Gestión Contractual. Se tienen 4 procedimientos, así mismo y ya se está haciendo uso de la plataforma

Recuerde: Si este documento se encuentra impreso no se garantiza su vigencia, por lo tanto, se considera "Copia No Controlada". La versión vigente se encuentra publicada en la intranet y Aplicativo SIG del DASCD.

Carrera 30 No 25 – 90,
 Piso 9 Costado Oriental.
 Tel: 3 68 00 38
 Código Postal: 111311
 www.serviciocivil.gov.co



2	Implementación de Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG	Implementar el modelo MIPG en la entidad a partir de las directrices dadas por la Función Pública	Mejoramiento de la gestión de la entidad e integración de todos los modelos. Actualización de documentos	Los sistemas de gestión de mantienen íntegros si se realiza la implementación	1. Diagnóstico de la entidad frente al modelo. 2. Plan de trabajo Implementación del modelo Evaluación	Humanos Tecnológicos	Jefe Oficina Asesora de Planeación	En fase I - Diagnóstico de todas las dimensiones
3	Actualización de norma ISO 9001 a versión 2015	Tener certificado con la última versión de la norma y cumplir con los plazos de actualización	Mal enfoque de la norma por desconocimiento Actualización en varios documentos Nuevas responsabilidades para líderes de procesos	Afecta el sistema en la aplicación de requisitos y a los procesos	1. Hacer plan de migración a la nueva versión 2. Implementar plan 3. Realizar Auditoría Interna 4. Realizar Ajustes 5. Realizar Auditoría de renovación y actualización de certificado	Contratista para apoyar el proyecto Equipos de cómputo salas de reuniones Plataforma de correo, sistema de información Recursos para auditoría interna y externa	Jefe Oficina Asesora de Planeación	En proceso de implementación, Actualización de documentos, riesgos, indicadores, auditoría interna julio, auditoría externa, septiembre.
4	Implementación de normas NIIF en el proceso de Gestión Financiera	Cumplir con la normatividad colombiana aplicable con respecto a aplicación de las normas internacionales financieras	Desactualización de los procedimientos contables e impacto en otros procesos	Se mantienen íntegros los sistemas de gestión, siempre y cuando se ajusten oportunamente todos los documentos necesarios	1. Identificar documentos a ajustar. 2. Ajustar documentos (procedimientos, instructivos, formatos)	Humanos Tecnológicos Financieros (para el pago del contratista encargado)	Subdirector de Gestión Corporativa y control interno disciplinario Líder del proceso de gestión financiera	En proceso de ajuste de la documentación del proceso de gestión financiera a la fecha se han trabajado Manual de políticas contables, un instructivo, 2 procedimientos y 13 formatos aproximadamente
5	Ajuste en el mapa de procesos	Ajustar el mapa de acuerdo con los cambios en la estructura organizacional del 2017	Cambios en los documentos del Sistema de gestión, Desinformación en el personal sobre el nuevo mapa	Se mantiene íntegro si se identifican todos el impacto en la documentación de los procesos y se realizan estos cambios oportunamente	1. Hacer propuesta de mapa 2. Aprobar mapa en comité directivo 3. Identificar documentos que se deben ajustar 4. Identificar documentos nuevos a realizar. 5. Hacer / actualizar documentos 6. Diseñar estrategia de comunión del nuevo mapa 7. Implementar estrategia	Humanos Tecnológicos Financieros (para comunicaciones, papelería)	Jefe Oficina Asesora de Planeación	Se realizó ajuste y campaña de divulgación, está en proceso de documentación el proceso nuevo de Seguridad de la Información y falta ajustar el nombre del proceso de bienestar en los procedimientos y demás documentos

Recuerde: Si este documento se encuentra impreso no se garantiza su vigencia, por lo tanto, se considera "Copia No Controlada". La versión vigente se encuentra publicada en la intranet y Aplicativo SIG del DASCD.

Carrera 30 No 25 – 90,
 Piso 9 Costado Oriental.
 Tel: 3 68 00 38
 Código Postal: 111311
 www.serviciocivil.gov.co





6	Implementación de nuevo ERP	Modernizar a las entidades con una plataforma integrada de información	Reacción al cambio, desactualización de procedimientos	Se deben actualizar los procedimientos de acuerdo con la plataforma nueva	1. Recibir directrices sobre la implementación 2. Analizar y establecer plan de trabajo	Humanos Tecnológicos Financieros (para comunicaciones, papelería)	Jefes de todas las áreas	Inicia en enero de 2019.
---	-----------------------------	--	--	---	--	--	--------------------------	--------------------------

3.3. Información sobre el desempeño y la eficacia del sistema de gestión de la calidad.

3.3.1. La satisfacción del cliente y la retroalimentación de las partes interesadas pertinentes:

La norma ISO 9001:2015 en el numeral 9.1.2 Satisfacción del cliente establece que la Entidad debe realizar el seguimiento de las percepciones de los clientes del grado en que se cumplen sus necesidades y expectativas. La Entidad debe determinar los métodos para obtener, realizar seguimiento y revisar esta información.

Dando cumplimiento a este requisito y al interés de la Entidad de mantener la satisfacción de los usuarios en el cumplimiento de su misión, se han establecido algunos mecanismos para obtener retroalimentación de las partes interesadas así:

- 
Atención al Ciudadano: Desde este proceso se reciben y se gestionan las respuestas a las PQRS de las partes interesadas, así mismo se brinda la atención al ciudadano en ventanilla que sea requerida. Dentro de este proceso se realiza una encuesta de satisfacción en cuanto a la atención prestada y se analizan las PQRS.
- 
Bienestar, Desarrollo y Medición del rendimiento: En este proceso se implementan estrategias para el desarrollo de la Gestión Integral del Talento Humano y el Sistema Nacional de Capacitación y Estímulos en el Distrito Capital a través de: la realización de Programas de Capacitación y Formación que fortalezcan, las competencias laborales del servicio público y programas de bienestar social que contribuyan a la mejora del clima laboral. Desde este proceso se aplican encuestas de satisfacción a los eventos de capacitación y bienestar.

A continuación se presentan los resultados obtenidos en cada proceso:

a) PQRS

Durante el 1 de enero hasta el 30 de junio del 2018 se han recibido las siguientes PQRS relacionadas a continuación mes a mes:

TIPOS DE PETICIÓN	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
CONSULTA	14	21	11	7	7	2	62
DERECHO DE PETICIÓN	8	3	13	26	1	2	53
QUEJA	2	2	0	0	0	0	4
RECLAMO	1	0	0	0	1	0	2
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	16	8	7	7	3	1	42

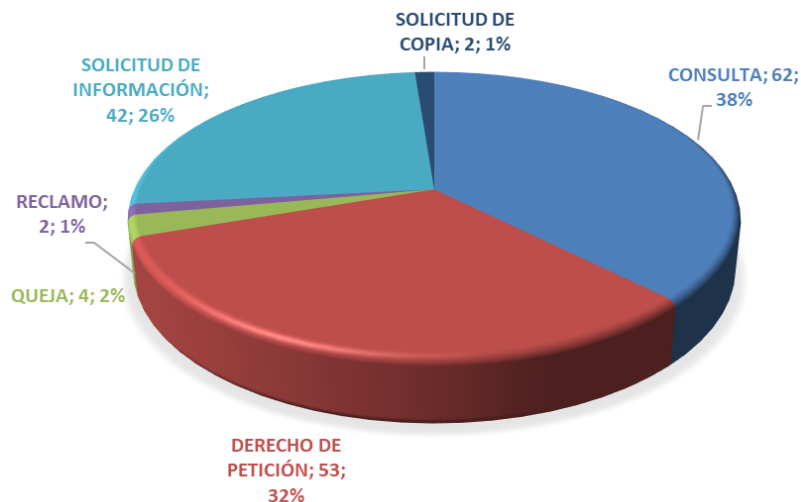
Recuerde: Si este documento se encuentra impreso no se garantiza su vigencia, por lo tanto, se considera "Copia No Controlada". La versión vigente se encuentra publicada en la intranet y Aplicativo SIG del DASCD.

Carrera 30 No 25 – 90,
 Piso 9 Costado Oriental.
 Tel: 3 68 00 38
 Código Postal: 111311
 www.serviciocivil.gov.co



SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0	0
SOLICITUD DE COPIA	0	0	1	0	1	0	2
TOTAL	41	34	32	40	13	5	165

De acuerdo con el tipo de solicitud se presenta distribución:

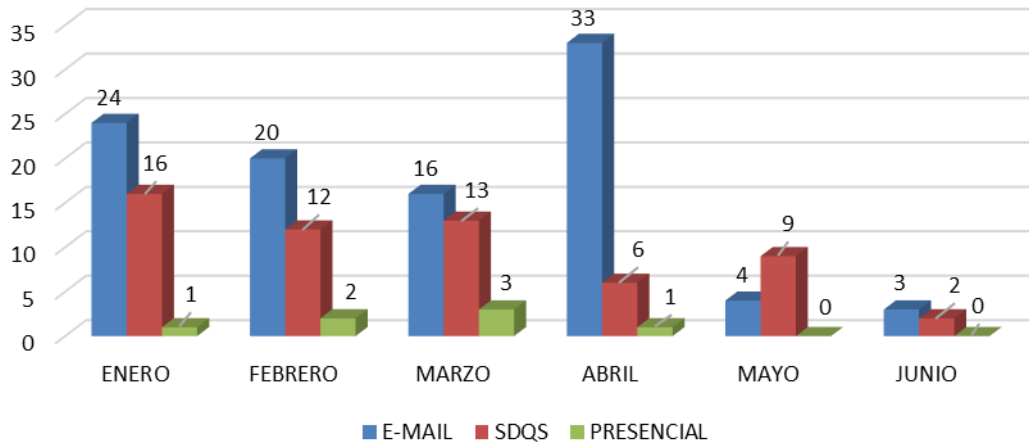


En la gráfica anterior se puede observar que la mayor cantidad de PQRs que recibe el DASCD son de tipo Consulta con un 38%, seguida de los Derechos de Petición con un 32%.

Desde el proceso de Atención al Ciudadano ha logrado hacer seguimiento a la documentación recibida en correspondencia y hacerle el debido acompañamiento, alertando a los profesionales responsables de responder los requerimientos que tienen en su poder. Se les informa la fecha de vencimiento, al igual, se han realizado informes reportando a las dependencias sus radicados pendientes por respuesta con el fin de contribuir a que se depure tanto el aplicativo CORDIS con la finalización de los documentos, como la respuesta oportuna.

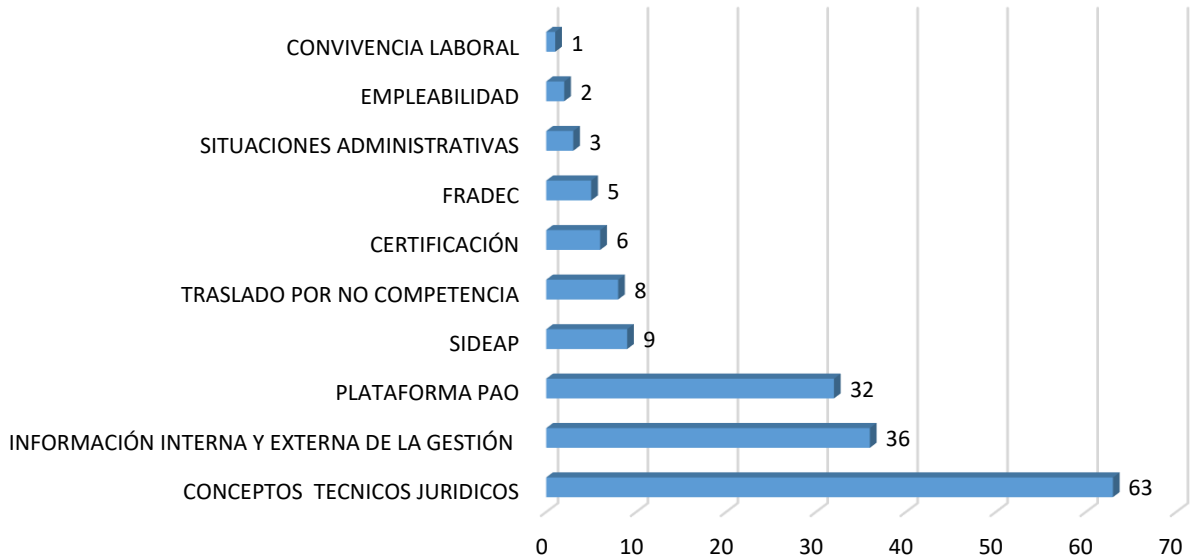
En cuanto a los canales de comunicación que se usan se encuentra la siguiente distribución:

Recuerde: Si este documento se encuentra impreso no se garantiza su vigencia, por lo tanto, se considera "Copia No Controlada". La versión vigente se encuentra publicada en la intranet y Aplicativo SIG del DASCD.



El canal “e-mail” representa el canal más utilizado por nuestros usuarios para interponer un PQRs con el 61% y el 35% corresponde al canal “SDQS”, del total de peticiones que ingresaron a la Entidad, lo que nos demuestra que los canales virtuales son de alguna manera preferidos por los ciudadanos.

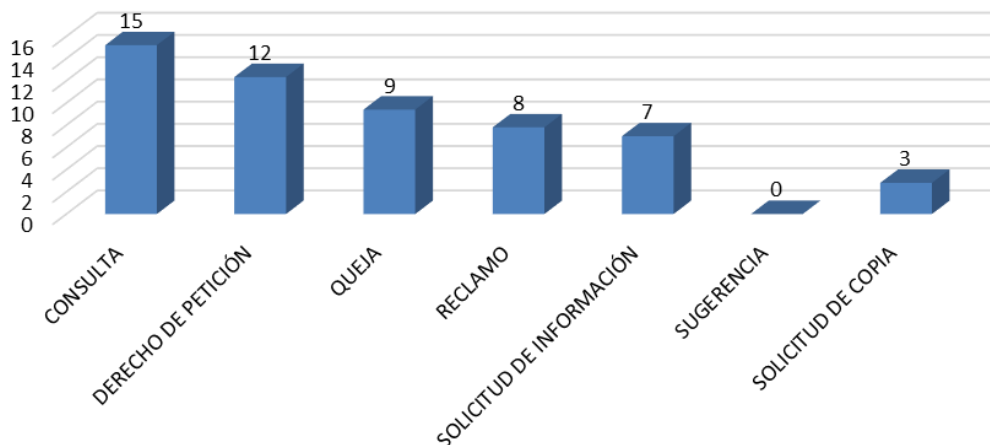
Realizando una clasificación por subtemas se identificó la siguiente distribución:



En el primer semestre, el subtema de “Conceptos Técnico Jurídicos” con el 38% fue el más reiterativo, en concordancia con nuestra misionalidad, le sigue el subtema de “Información Interna y Externa de la Gestión” con un 22%.

En cuanto a los tiempos de respuesta, durante este primer semestre la Entidad ha cumplido con los tiempos establecidos por la Ley, como se puede observar en la siguiente gráfica:

Recuerde: Si este documento se encuentra impreso no se garantiza su vigencia, por lo tanto, se considera “Copia No Controlada”. La versión vigente se encuentra publicada en la intranet y Aplicativo SIG del DASCD.



En promedio los días de respuesta durante el semestre se cumplieron, gracias al seguimiento de atención al ciudadano y al compromiso desde la Dirección que en el mes de marzo emitió Circular Interna No. 5 en donde se recuerda la obligatoriedad y oportunidad de respuesta a las peticiones que ingresan a la entidad.

b) Encuesta de Satisfacción de Atención al Ciudadano:

A través del Proceso de Atención al Ciudadano se realizaron 55 encuestas desde enero a junio de 2018, para identificar el grado de satisfacción en la atención que se les brinda a los ciudadanos que solicitan información en la entidad. Los encuestados hacen parte de las solicitudes de servidores públicos, ciudadanos y partes interesadas, con contacto telefónico, del total de personas que han solicitado información. La Ficha Técnica de la Encuesta de Satisfacción al Ciudadano es la siguiente:

FECHA DE APLICACIÓN	Enero a Junio de 2018
TAMAÑO DE LA MUESTRA	55 Encuestas
POBLACIÓN OBJETIVO UNIVERSO	134 Requerimientos escritos de servidores públicos, ciudadanos y partes interesadas, con contacto telefónico.
NIVEL DE CONFIANZA	94%
MARGEN DE ERROR	10%
COBERTURA GEOGRÁFICA	Bogotá
INDICADOR CLAVE	Grado de percepción frente a la calidad del servicio.
PROCESO ENCARGADO DE LA ENCUESTA	Atención al Ciudadano.
METODOLOGÍA	Aplicación del formato estructurado tipo encuesta, mediante llamada telefónica a servidores públicos y ciudadanos de una muestra diseñada.

Se identificó que de las 55 Encuestas realizadas, el 51% fueron mujeres y el 49% restante fueron hombres.

Recuerde: Si este documento se encuentra impreso no se garantiza su vigencia, por lo tanto, se considera "Copia No Controlada". La versión vigente se encuentra publicada en la intranet y Aplicativo SIG del DASCSD.

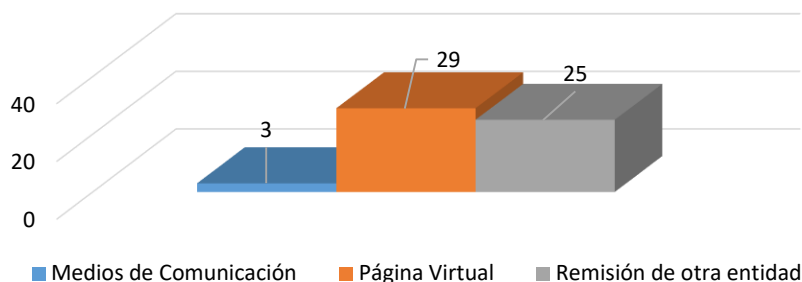
En segunda instancia se solicita información sobre el grado de satisfacción obtenida en relación a los siguientes aspectos:

1. ¿A través de que medio se enteró de las actividades que realiza el DASCD?
2. ¿Conoce usted los trámites y servicios que ofrece el DASCD?
3. ¿Asiste a menudo a las oficinas del DASCD? En caso afirmativo, ¿que tramite y/o servicio a consultado?
4. ¿Cuándo usted ha solicitado una respuesta escrita al DASCD, cuanto tiempo ha tardado la entidad en enviarle respuesta?
5. Si ha recibido respuesta escrita, por favor, califique la claridad de la información brindada en la respuesta escrita enviada por la entidad.
6. ¿Estando en nuestras instalaciones, cuánto tiempo tardó en ser atendido?
7. ¿La persona que lo atendió comprendió su solicitud?
8. ¿Su solicitud fue solucionada?
9. Califique la atención brindada por la persona que lo atendió.

Por último, se ofrece la oportunidad para que nuestros usuarios realicen comentarios y/o sugerencias.

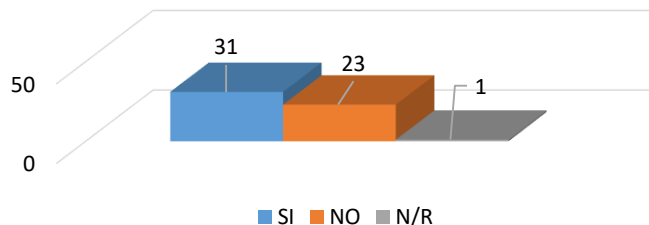
En cuanto a los resultados obtenidos en cada pregunta se presentan a continuación:

1. ¿A través de que medio se enteró de las actividades que realiza el DASCD?



Se identifica que el principal medio por el cual nuestros usuarios encuestados se enteran de nuestras actividades es por medio de la página web con un 51%, seguida de la remisión por otra entidad con un 44%.

2. ¿Conoce usted los servicios que ofrece el DASCD?



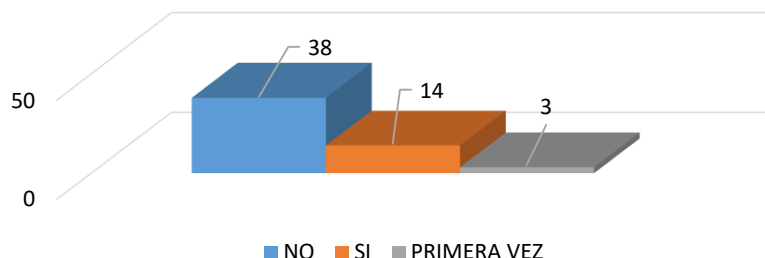
Recuerde: Si este documento se encuentra impreso no se garantiza su vigencia, por lo tanto, se considera "Copia No Controlada". La versión vigente se encuentra publicada en la intranet y Aplicativo SIG del DASCD.

Carrera 30 No 25 – 90,
Piso 9 Costado Oriental.
Tel: 3 68 00 38
Código Postal: 111311
www.serviciocivil.gov.co

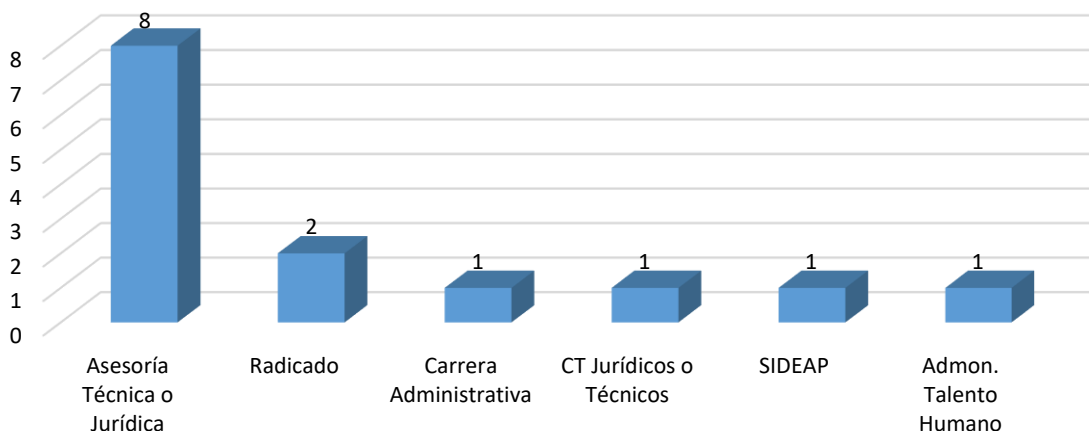


Se evidencia que 56% de los encuestados sí conoce servicios que ofrece el DASCD, mientras que el 42% los desconoce.

3. ¿Asiste a menudo a las oficinas del DASCD? En caso afirmativo, ¿que tramite y/o servicio a consultado?



El 69% de los usuarios encuestados manifiesta que no asiste a menudo a nuestras instalaciones, sin embargo, tampoco es la primera vez que asisten, ya que el 5% manifestó esta situación. Por otra parte, el 25% manifestó que sí asiste a menudo, por lo que de las 14 personas que manifestaron que asisten a menudo a la entidad, estos son los temas por los cuales se han acercado a nuestras instalaciones:

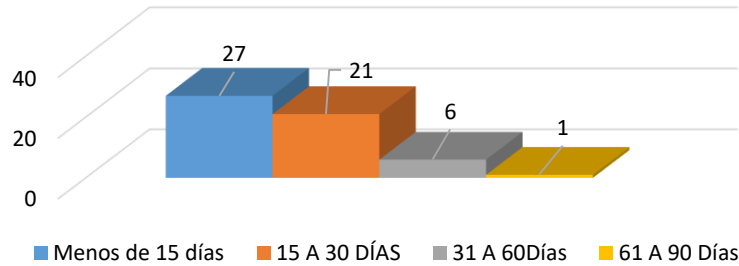


4. ¿Cuándo usted ha solicitado una respuesta escrita al DASCD, cuanto tiempo ha tardado la entidad en enviarle respuesta?

Recuerde: Si este documento se encuentra impreso no se garantiza su vigencia, por lo tanto, se considera "Copia No Controlada". La versión vigente se encuentra publicada en la intranet y Aplicativo SIG del DASCD.

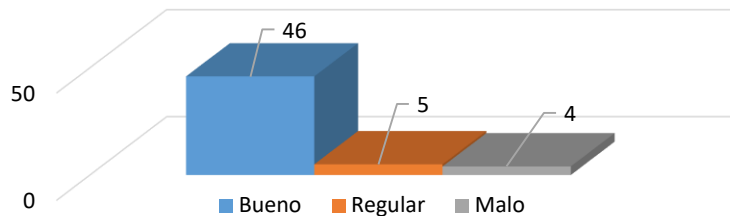
Carrera 30 No 25 – 90,
 Piso 9 Costado Oriental.
 Tel: 3 68 00 38
 Código Postal: 111311
 www.serviciocivil.gov.co





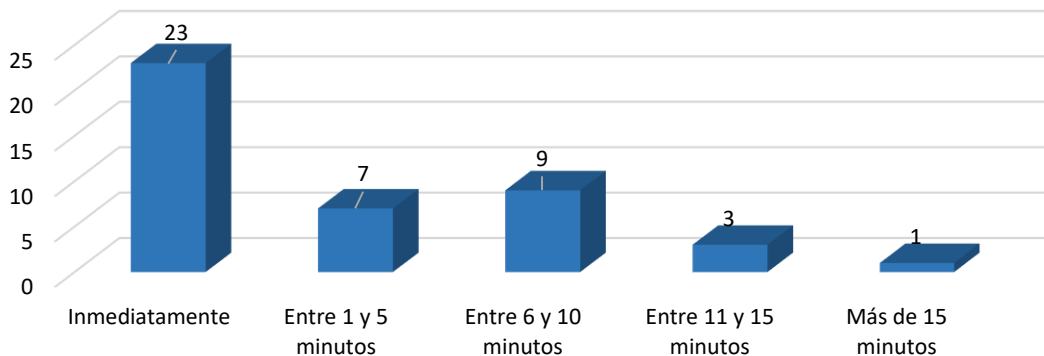
El 49% de los encuestados manifestó recibir las respuestas del DASCD en menos de 15 días, el 38% contestó que recibieron sus respuestas entre 15 a 30 días, mientras que el 11% manifestó recibirlas entre 31 a 60 días, y por último, sólo el 2% manifestó que recibió su respuesta entre 61 a 90 días.

5. Si ha recibido respuesta escrita, por favor califique la claridad de la información brindada en la respuesta escrita enviada por la entidad.



En términos generales la claridad de nuestras respuestas es buena, ya que el 84% de los encuestados informa que la claridad de la información brindada en la respuesta ha sido buena, sin embargo, el 9% considera que la claridad ha sido regular, y el 7% considera que ha sido mala la claridad en las respuestas. Posiblemente esto se deba a que la gran cantidad de nuestras respuestas son Conceptos Técnicos.

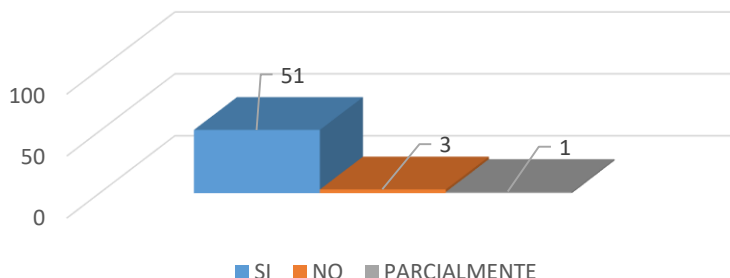
6. ¿Estando en nuestras instalaciones, cuánto tiempo tardó en ser atendido?



Recuerde: Si este documento se encuentra impreso no se garantiza su vigencia, por lo tanto, se considera "Copia No Controlada". La versión vigente se encuentra publicada en la intranet y Aplicativo SIG del DASCD.

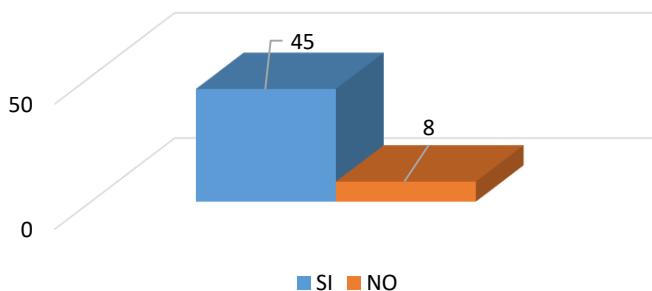
El 53% de los encuestados que asistieron a nuestras instalaciones manifestaron que fueron atendidos inmediatamente, le siguen el 21% que contestaron los que fueron atendidos entre 6 y 10 minutos, luego, el 16% que manifiestan que fueron atendidos entre 1 y 5 minutos, continúa el 7% que fueron atendidos entre 11 y 15 minutos, por último, se encuentra el 2% que fue atendido después de 15 minutos.

7. ¿La persona que lo atendió comprendió su solicitud?



El 93% de los encuestados manifestaron que el funcionario o contratista que los atendió si comprendió la solicitud, el 5% manifestó que no, y el 2% contestó que parcialmente.

8. ¿Su solicitud fue solucionada?



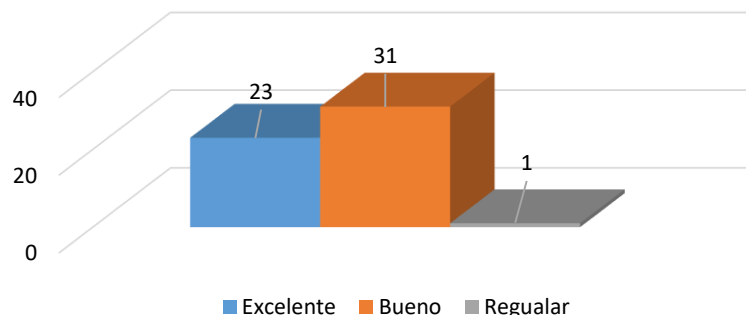
El 85% de los encuestados manifestaron que fue solucionado su requerimiento, mientras que el 15% contestó no fue solucionado.

Recuerde: Si este documento se encuentra impreso no se garantiza su vigencia, por lo tanto, se considera "Copia No Controlada". La versión vigente se encuentra publicada en la intranet y Aplicativo SIG del DASCD.

Carrera 30 No 25 – 90,
Piso 9 Costado Oriental.
Tel: 3 68 00 38
Código Postal: 111311
www.serviciocivil.gov.co



9. Califique la atención brindada por la persona que lo atendió.



En términos generales, la atención brindada por los funcionarios y contratistas del DASCD ha sido muy buena, ya que el 56% de los encuestados manifestó que ha sido buena, le sigue el 42% que contestó que fue excelente, y tan sólo el 2% le pareció regular, nadie lo percibió como malo o pésimo.

Adicionalmente se presentan los comentarios y sugerencias de nuestros usuarios, los cuales fueron trasladados a los subdirectores y/o líderes de proceso con el fin de dar solución o mejora a cada uno de los aspectos:

Enero

- En la primer respuesta me dijeron que no, y en la segunda me dijeron que la Sec. De Salud era la que definía, así que fue ambigua la respuesta.

Febrero

- Ojalá que haya políticas más flexibles para estudios y encargos.
- Más publicidad de eventos
- Mejorar la frecuencia de capacitaciones

Marzo

- Mejorar tiempos de respuesta
- Ojalá sean más oportunas las respuestas.
- Prestar más atención a las direcciones del envío de la correspondencia

Abril

- Solicité información sobre la cantidad de días y la forma de liquidar vacaciones y me contestaron otra cosa
- Positivo apoyar, sin embargo no se tiene en cuenta los tiempos para la condonación ya que la universidad da como plazo 2 años y el fondo 6 meses
- Que la junta del fondo FRADEC se reúna con más frecuencia
- Las respuestas deben ser más comprensibles al ciudadano del común

Mayo

- Que el DASCD se apoye con las entidades para divulgar los servicios que prestan.
- Hay poco conocimiento en el ICETEX del Fondo FRADEC.
- Está pendiente de la Respuesta de una segunda solicitud.
- Ha bajado el nivel de calidad de los eventos para los conductores.

Recuerde: Si este documento se encuentra impreso no se garantiza su vigencia, por lo tanto, se considera "Copia No Controlada". La versión vigente se encuentra publicada en la intranet y Aplicativo SIG del DASCD.

Carrera 30 No 25 – 90,
Piso 9 Costado Oriental.
Tel: 3 68 00 38
Código Postal: 111311
www.serviciocivil.gov.co



Junio

- Respuesta no de fondo, muy general y abstracta, las respuestas deben ser no sólo jurídicas sino también prácticas.
- Asesorarse del DAFP en cuanto a la forma de dar respuestas.
- No dar tantas vueltas para dar la respuesta, y ser más concretos.
- Que las respuestas no se demoren tanto.
- Excelentes, buen servicio.
- Revisar, le solicitaron documentos que ya había adjuntado en comunicación anterior.
- Respuestas extemporáneas y no claras.
- Más rapidez en la respuesta.

Por otra parte, se requiere la integralidad del sistema de correspondencia y el nuevo aplicativo SDQS, ya que se está incumpliendo con el Numeral 3 del Artículo 3 del Decreto 371 de 2010.

- **Mejoras:** Se está realizando la gestión para utilizar los servicios del Centro de Relevo administrado por MINTIC para ofrecer un servicio de calidad a nuestros usuarios en condición de discapacidad.

c) Encuesta a beneficiarios del programa de Capacitación Distrital :

Esta encuesta se lleva a cabo con cada evento de capacitación realizado, sea en modalidad presencial o virtual y mensualmente se reporta como indicador del proceso de Bienestar, Desarrollo y Medición del Rendimiento.

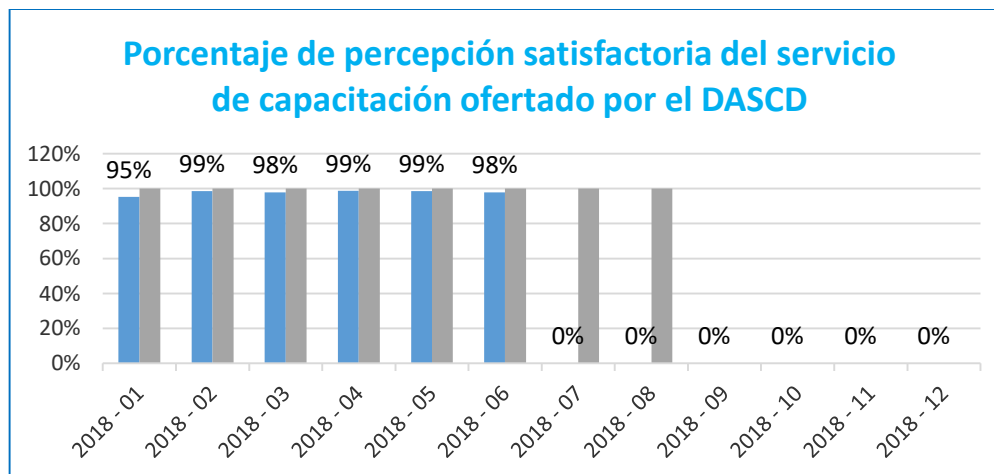
Consolidado a 30 de junio se tienen los siguientes resultados con respecto a las preguntas: “¿Considera que la capacitación recibida constituye una herramienta de trabajo para mejorar su desempeño laboral?

SI o NO y ¿Por qué? “Para el caso de la modalidad presencial y en la modalidad virtual se realiza adicionalmente la pregunta: “¿Qué de lo aprendido va a poner en práctica en su lugar de trabajo?”.

Número de servidores encuestados: 1356

Numero de respuestas positivas: 1333

Porcentaje de satisfacción global: 98,3%



Recuerde: Si este documento se encuentra impreso no se garantiza su vigencia, por lo tanto, se considera “Copia No Controlada”. La versión vigente se encuentra publicada en la intranet y Aplicativo SIG del DASCD.

Carrera 30 No 25 – 90,
Piso 9 Costado Oriental.
Tel: 3 68 00 38
Código Postal: 111311
www.serviciocivil.gov.co



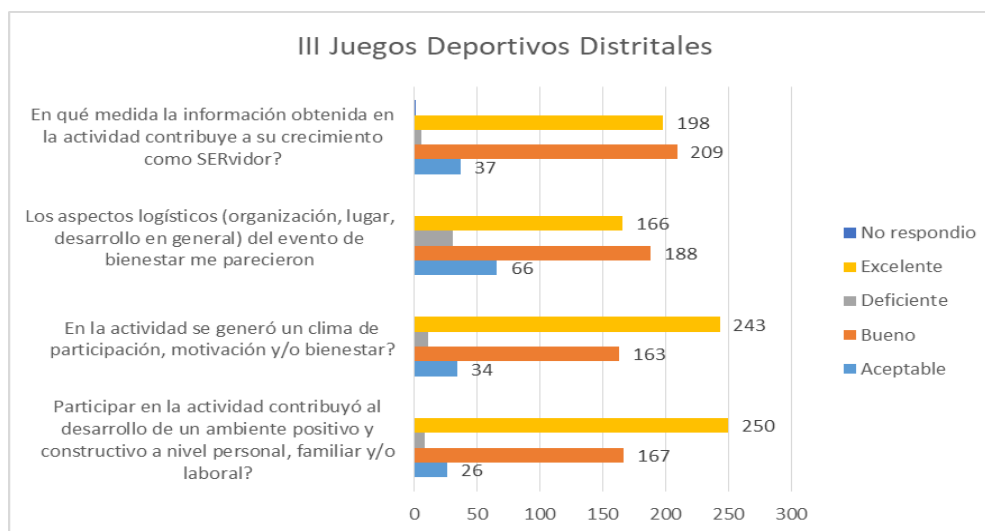
Realizando el análisis de los resultados con los líderes del proceso, se identifica una oportunidad de mejora tanto para el instrumento de medición de la percepción, así como para la forma de tabular las encuestas ya que no se están evaluando todas las preguntas realizadas.

d) Encuesta a beneficiarios del programa de bienestar:

Las actividades de bienestar desarrolladas hasta 30 junio de 2018, fueron los III Juegos Deportivos Distritales y el Concierto de la OFB en conmemoración al día de las secretarías.

De los 3997 servidores que participaron en las mencionadas actividades, 902 respondieron la encuesta de satisfacción, es decir el 23% de los participantes.

Los resultados arrojados por la encuesta se muestran en la gráfica a continuación.



Del anterior gráfico se puede evidenciar que en la primera pregunta el 55% de la calificación fue excelente, el 37% fue bueno, el 6% fue aceptable y el 2% fue deficiente.

Del anterior gráfico se puede evidenciar que en la segunda pregunta el 54% de la calificación fue excelente, el 36% fue bueno, el 8% fue aceptable y el 2% fue deficiente.

Del anterior gráfico se puede evidenciar que en la tercera pregunta el 37% de la calificación fue excelente, el 42% fue bueno, el 15% fue aceptable y el 7% fue deficiente.

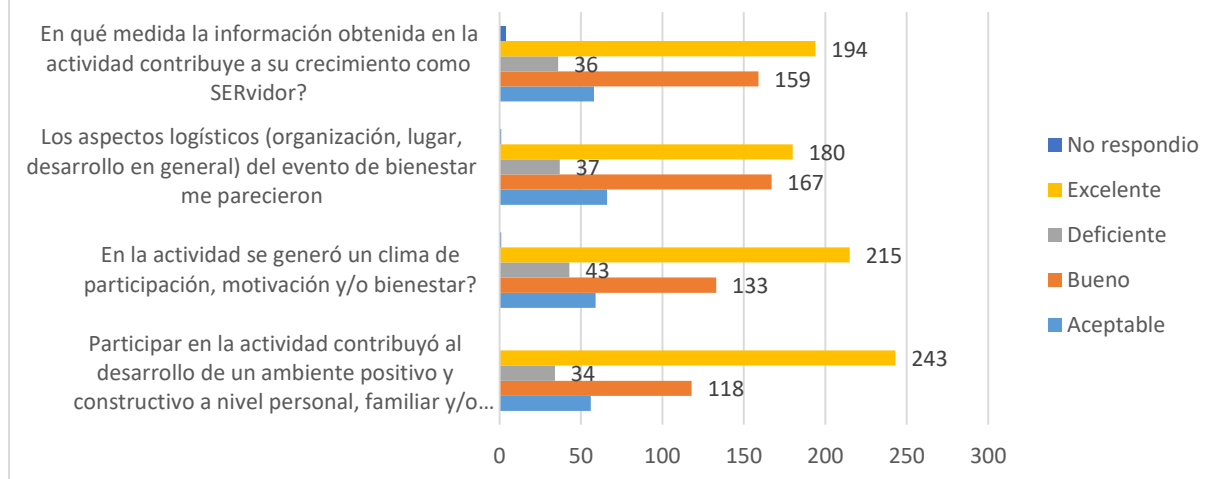
Del anterior gráfico se puede evidenciar que en la cuarta pregunta el 44% de la calificación fue excelente, el 46% fue bueno, el 8% fue aceptable y el 1% fue deficiente.

Recuerde: Si este documento se encuentra impreso no se garantiza su vigencia, por lo tanto, se considera "Copia No Controlada". La versión vigente se encuentra publicada en la intranet y Aplicativo SIG del DASC.

Carrera 30 No 25 – 90,
 Piso 9 Costado Oriental.
 Tel: 3 68 00 38
 Código Postal: 111311
 www.serviciocivil.gov.co



Concierto de la OFB en Conmemoración al Día de las Secretarías



Del anterior grafico se puede evidenciar que en la primera pregunta el 54% de la calificación fue excelente, el 26% fue bueno, el 12% fue aceptable y el 8% fue deficiente.

Del anterior grafico se puede evidenciar que en la segunda pregunta el 48% de la calificación fue excelente, el 29% fue bueno, el 13% fue aceptable y el 10% fue deficiente.

Del anterior grafico se puede evidenciar que en la tercera pregunta el 40% de la calificación fue excelente, el 37% fue bueno, el 15% fue aceptable y el 8% fue deficiente.

Del anterior grafico se puede evidenciar que en la cuarta pregunta el 43% de la calificación fue excelente, el 35% fue bueno, el 13% fue aceptable, el 8% fue deficiente y el 1% no contesto.

En general ambos eventos fueron muy bien calificados por los beneficiarios.

3.3.2. Grado en que se ha logrado los objetivos de calidad.

La norma ISO 9001:2015 en el numeral 6.2 establece que los objetivos de la calidad deben ser:

- ✚ Coherentes con la política de calidad
- ✚ Medibles
- ✚ Tener en cuenta los requisitos aplicables
- ✚ Ser pertinentes para la conformidad de los productos y servicios y para el aumento de la satisfacción del cliente.
- ✚ Ser objetivo de seguimiento
- ✚ Comunicarse
- ✚ Actualizarse según corresponda.

Recuerde: Si este documento se encuentra impreso no se garantiza su vigencia, por lo tanto, se considera "Copia No Controlada". La versión vigente se encuentra publicada en la intranet y Aplicativo SIG del DASCD.

Los objetivos del Sistema de Gestión de la calidad DASCD están descritos en el Manual del SIG y se miden a través de la alineación con los procesos y los indicadores de gestión de los mismos.

A continuación se presenta esta alineación y los resultados obtenidos:

OBJETIVO DE CALIDAD	PROCESO RELACIONADO	INDICADORES	ACUMULADO A JUNIO 30 DE 2018	PONDERACIÓN	RESULTADO DEL OBJETIVO
Aumentar el nivel de satisfacción de nuestros usuarios en la prestación de servicios competencia del DASCD a través de atención oportuna, técnica y amable.	Atención al ciudadano	Nivel de percepción satisfactoria del servicio de atención al ciudadano	98%	25%	96%
		Porcentaje de PQRS contestados dentro en los términos de Ley	93%	23%	
	Bienestar, Desarrollo y Medición del Rendimiento	Porcentaje de percepción satisfactoria del servicio de capacitación ofertado por el DASCD	98%	25%	
		Percepción de eventos de bienestar	92%	23%	
Fortalecer y adecuar el nivel tecnológico del DASCD para producir resultados oportunos, cuantificables y efectivos a través del desarrollo de instrumentos automatizados.	Gestión de las TICs	Porcentaje de Requerimientos Atendidos	97%	49%	99%
		Disponibilidad de los servicios tecnológicos	99%	50%	
		Seguridad de la información	N.A	No se presentaron incidentes en el periodo	
Incrementar el nivel de competencias de los servidores públicos del Departamento a través de la capacitación y actualización permanente en metodologías, técnicas e instrumentos que fortalezcan la	Gestión del Talento Humano	% Ejecución plan de Capacitación y Bienestar	85%	100%	85%

Recuerde: Si este documento se encuentra impreso no se garantiza su vigencia, por lo tanto, se considera "Copia No Controlada". La versión vigente se encuentra publicada en la intranet y Aplicativo SIG del DASCD.

Carrera 30 No 25 – 90,
 Piso 9 Costado Oriental.
 Tel: 3 68 00 38
 Código Postal: 111311
 www.serviciocivil.gov.co



prestación de los servicios.					
Estandarizar la calidad de la prestación de cada servicio a través de la caracterización y especificidad del mismo con el objeto de hacer seguimiento y control y determinar su mejora continua.	Organización del trabajo	# de productos caracterizados	4	Se propone revisar este objetivo y su método de medición	Se tienen caracterizados los servicios de: Asesorías Conceptualización Procesos Meritocráticos SIDEAP
	Bienestar, Desarrollo y Medición del Rendimiento	# de productos caracterizados	2		Bienestar Capacitación

Como parte de las oportunidades de mejora, se propone revisar tanto los objetivos del SIG como los objetivos del Sistema de gestión de calidad, con el fin de hacerlos medibles y poder llevarlos a la operatividad de los procesos.

3.3.3. Desempeño de los procesos y conformidad de los productos y servicios

En el numeral 9.1 de Seguimiento, Medición, Análisis y Evaluación, de la norma ISO 9001:2015 la norma establece que la organización debe determinar qué y cuándo necesita seguimiento y medición, los métodos de seguimiento, medición, análisis y evaluación necesarios para asegurar resultados válidos. Adicionalmente en el numeral 9.1.3 Análisis y Medición: La norma establece que se deben analizar y evaluar los datos y la información que surgen por el seguimiento y la medición.

Por eso, la Entidad ha establecido e implementado indicadores de gestión para cada proceso desde hace varios años con el fin de que estos sirvan para realizar seguimiento a los procesos, monitorear el logro de los objetivos y tomar decisiones que lleven a la mejora de los mismos.

En cuanto a los indicadores de desempeño de los procesos para el 2018, se ha realizado una revisión general de la batería de indicadores existente a 2017 de 33 indicadores en 13 procesos, con los Líderes de los procesos y el Profesional de la Oficina Asesora de Planeación. Esta revisión ha dado como resultado que algunos indicadores no se estaban midiendo adecuadamente, es decir la toma de datos no era la correcta, en otros casos las fórmulas tuvieron que ajustarse, en otros procesos se ha visto la necesidad de eliminar indicadores poco útiles y en otras se ha visto la necesidad de crear nuevos indicadores, lo cual se detallará en cada proceso:

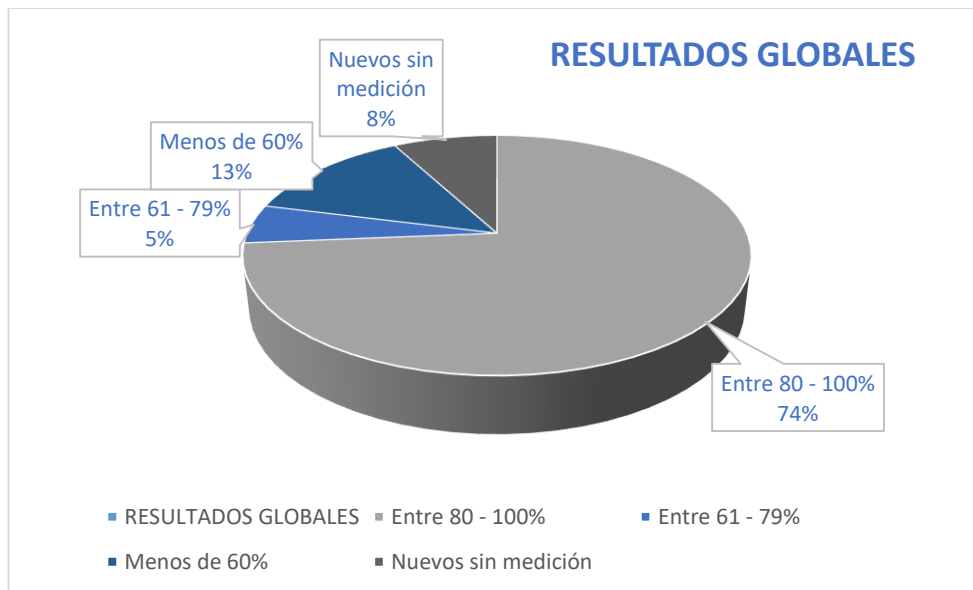
Mensualmente los líderes de procesos reportan los resultados a la OAP, dónde se consolidan los resultados en el Balance Score Card.

Actualmente se tiene en la batería de Indicadores 38 indicadores en 15 procesos de los cuales 7 son nuevos para este año. Los demás venían del año pasado y han sido revisados, reformulados o actualizado en cuanto a las metas o manera de medirse.

A continuación se presenta los indicadores, resultados y análisis obtenidos para el primer semestre del año de 2018 en cada proceso.

Cómo resultados globales frente al cumplimiento de la meta del 100% se tienen los siguientes resultados:

Recuerde: Si este documento se encuentra impreso no se garantiza su vigencia, por lo tanto, se considera "Copia No Controlada". La versión vigente se encuentra publicada en la intranet y Aplicativo SIG del DASCD.

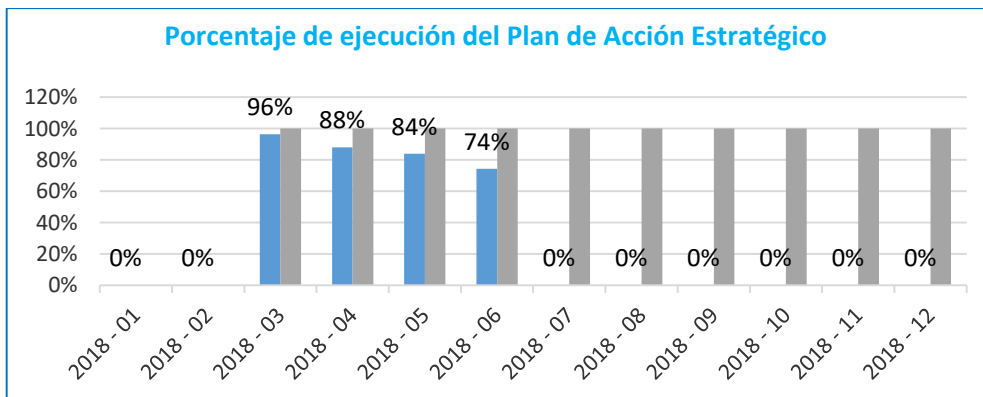


Los indicadores que presentan mayor incumplimiento son: Ejecución del Presupuesto de Inversión, % planes de mejoramiento cerrados en el tiempo establecido, Numero de cambios al plan de contratación, Beneficiarios de los programas de bienestar y reconocimiento por el proyecto de Inversión.

A continuación se presentan las gráficas por proceso por cada indicador, los análisis de cada uno son registrados en la Hoja de Vida de cada indicador los cuales reposan en la carpeta compartida (z) dentro de cada proceso y en medio físico en la OAP.

1. Gerencia Estratégica

Este proceso tiene 2 indicadores: Porcentaje de ejecución del Plan de Acción Estratégico y materialización de riesgos a continuación se presentan los resultados mes a mes.



Recuerde: Si este documento se encuentra impreso no se garantiza su vigencia, por lo tanto, se considera "Copia No Controlada". La versión vigente se encuentra publicada en la intranet y Aplicativo SIG del DASC.

Carrera 30 No 25 – 90,
 Piso 9 Costado Oriental.
 Tel: 3 68 00 38
 Código Postal: 111311
 www.serviciocivil.gov.co



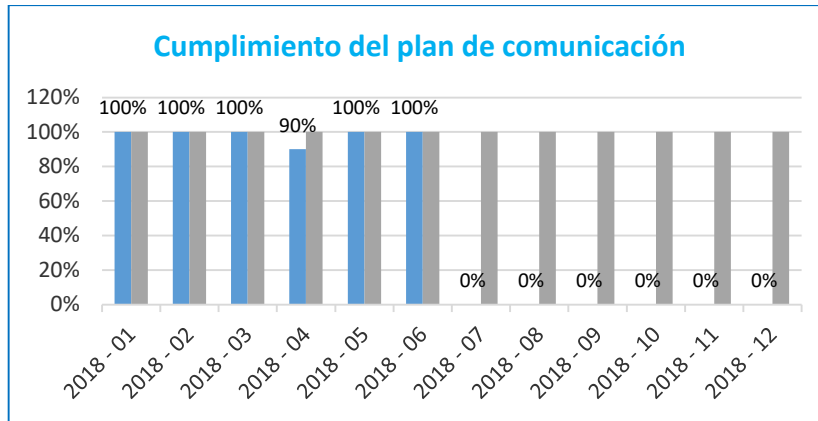
Para el indicador de riesgos no se tiene medición del primer cuatrimestre ya que no se materializaron riesgos en dicho periodo.

2. Gestión de Conocimiento, Sistemas de Gestión y Seguridad de la Información:

Los procesos de Sistemas de Gestión, Gestión del Conocimiento y Seguridad de Información, se están formulando nuevos indicadores con la revisión que se ha hecho de los procesos y se tendrán mediciones para el segundo semestre del año.

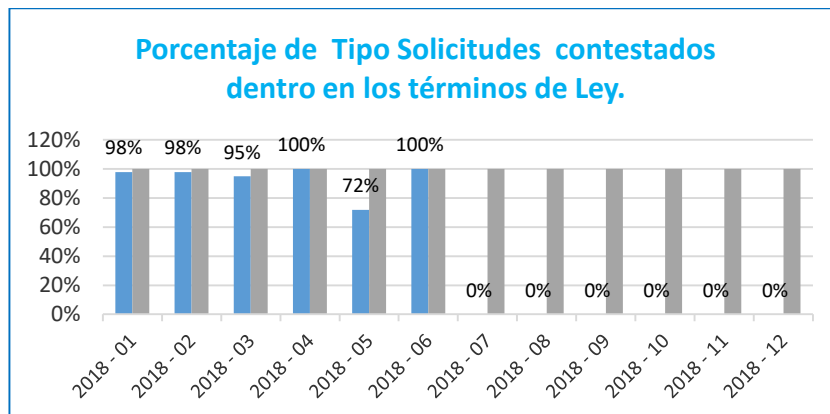
3. Gestión de la Comunicación

Este proceso cuenta con un indicador que mide el cumplimiento del plan de comunicación, a continuación los resultados mes a mes:



4. Atención al Ciudadano

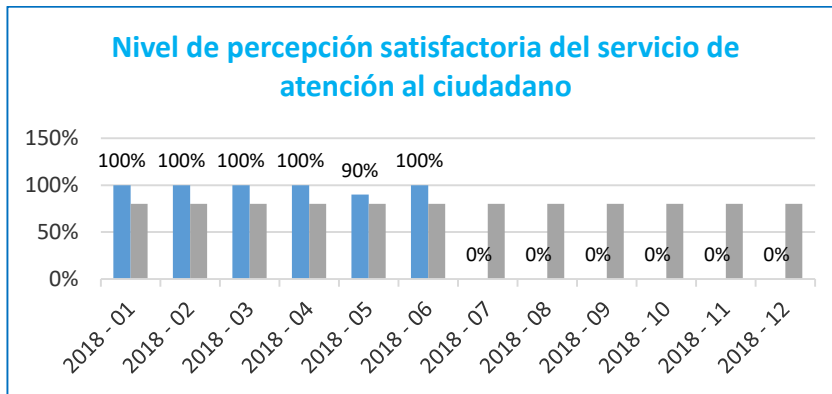
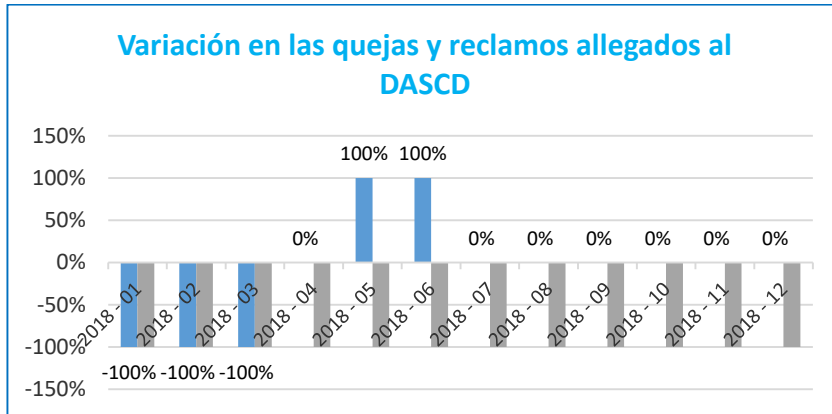
Este proceso cuenta con 3 indicadores a continuación los resultados mes a mes:



Recuerde: Si este documento se encuentra impreso no se garantiza su vigencia, por lo tanto, se considera "Copia No Controlada". La versión vigente se encuentra publicada en la intranet y Aplicativo SIG del DASCSD.

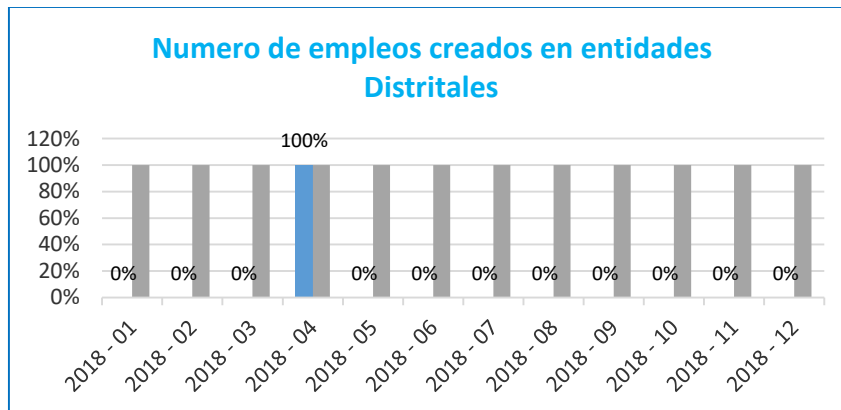
Carrera 30 No 25 – 90,
 Piso 9 Costado Oriental.
 Tel: 3 68 00 38
 Código Postal: 111311
 www.serviciocivil.gov.co





5. Organización del Trabajo

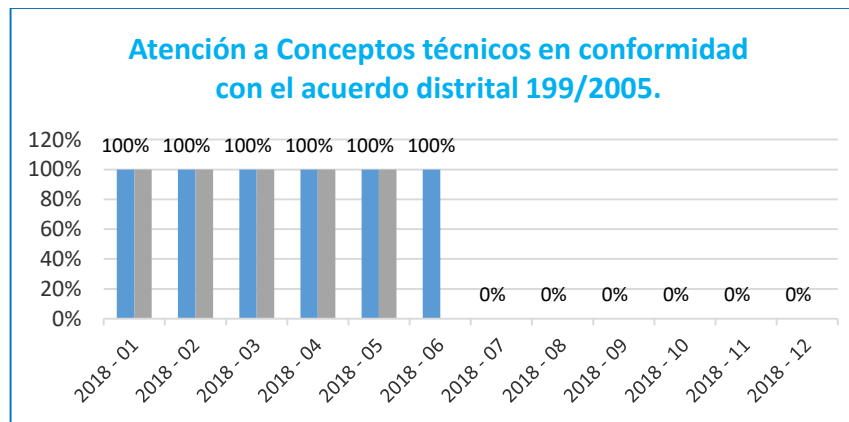
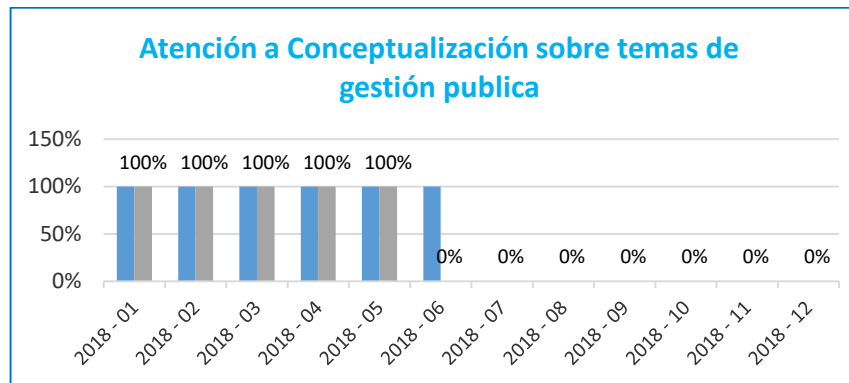
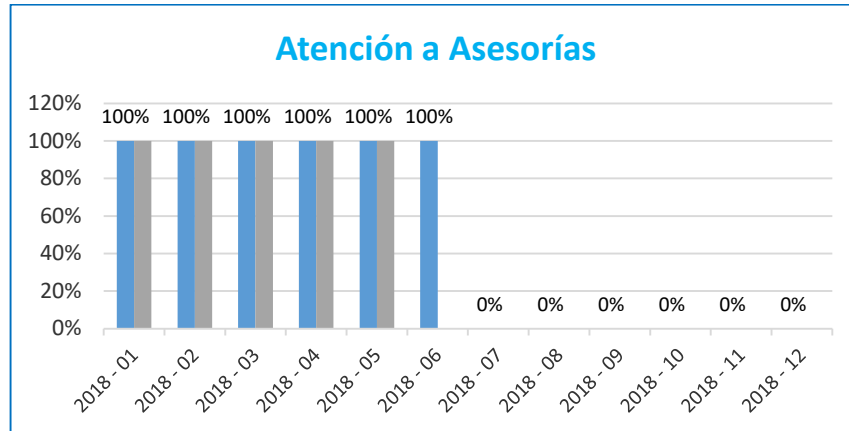
Este proceso cuenta con 4 indicadores a continuación los resultados mes a mes:



Recuerde: Si este documento se encuentra impreso no se garantiza su vigencia, por lo tanto, se considera "Copia No Controlada". La versión vigente se encuentra publicada en la intranet y Aplicativo SIG del DASCD.

Carrera 30 No 25 – 90,
 Piso 9 Costado Oriental.
 Tel: 3 68 00 38
 Código Postal: 111311
 www.serviciocivil.gov.co





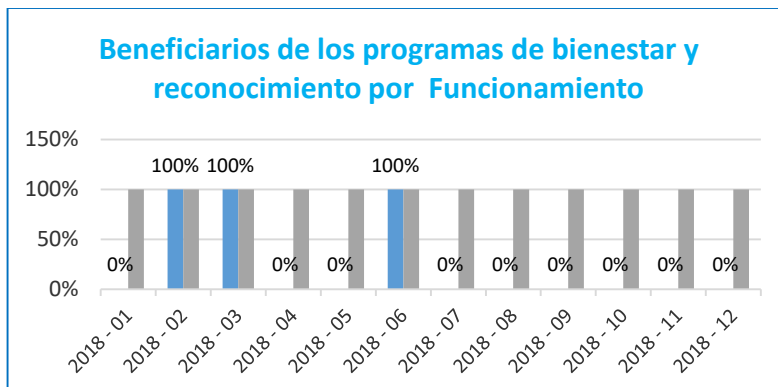
6. Bienestar, Desarrollo y Medición del Rendimiento

Este proceso cuenta con 4 indicadores a continuación los resultados mes a mes:

Recuerde: Si este documento se encuentra impreso no se garantiza su vigencia, por lo tanto, se considera "Copia No Controlada". La versión vigente se encuentra publicada en la intranet y Aplicativo SIG del DASCD.

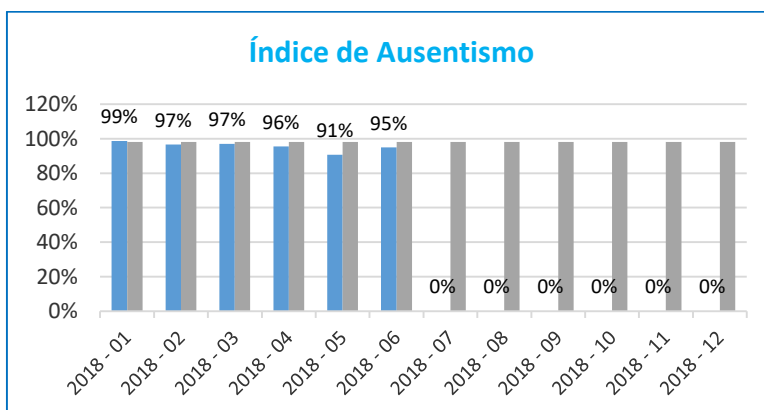
Carrera 30 No 25 – 90,
 Piso 9 Costado Oriental.
 Tel: 3 68 00 38
 Código Postal: 111311
 www.serviciocivil.gov.co





7. Gestión del Talento Humano

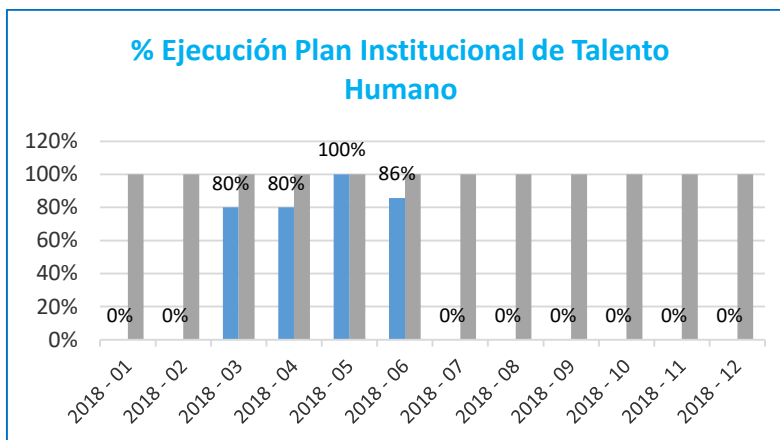
Este proceso cuenta contaba con 3 indicadores y a partir del mes de mayo se eliminó uno que era el % de implementación de SGSST que medía las capacitaciones realizadas frente a este tema, las cuales se incluyeron dentro del plan de capacitación global de la entidad y se miden dentro del indicador de Cumplimiento del plan de capacitación y quedaron 2 indicadores a continuación los resultados mes a mes:



Recuerde: Si este documento se encuentra impreso no se garantiza su vigencia, por lo tanto, se considera "Copia No Controlada". La versión vigente se encuentra publicada en la intranet y Aplicativo SIG del DASC.

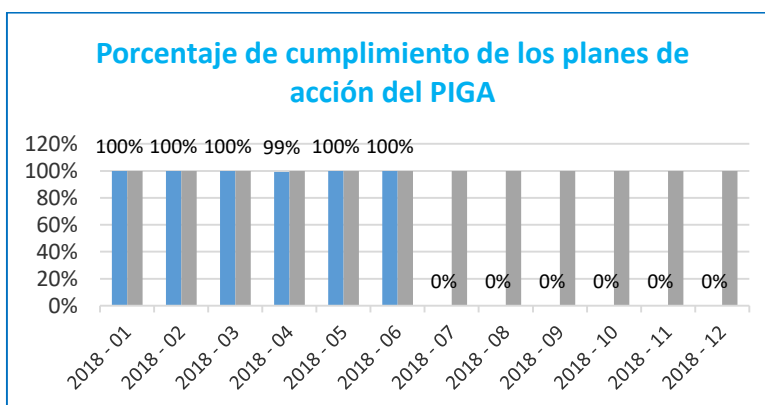
Carrera 30 No 25 – 90,
 Piso 9 Costado Oriental.
 Tel: 3 68 00 38
 Código Postal: 111311
 www.serviciocivil.gov.co





8. Gestión de Recursos Físicos y Ambientales

Este proceso cuenta con 1 indicador a continuación el resultado mes a mes:



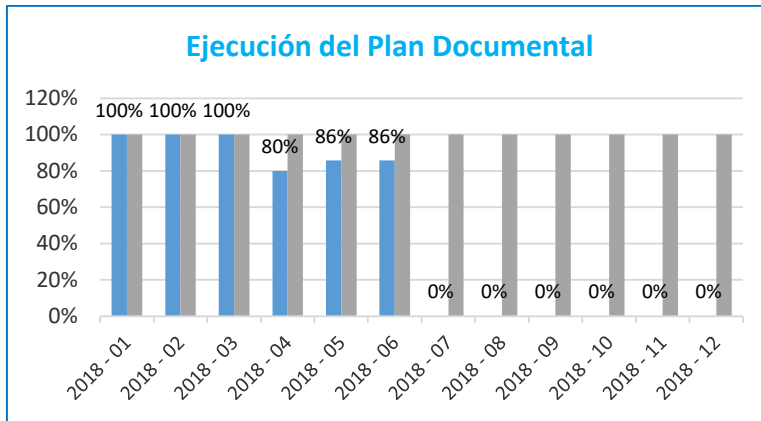
9. Gestión Documental

Este proceso cuenta con 1 indicador a continuación el resultado mes a mes:

Recuerde: Si este documento se encuentra impreso no se garantiza su vigencia, por lo tanto, se considera "Copia No Controlada". La versión vigente se encuentra publicada en la intranet y Aplicativo SIG del DASCSD.

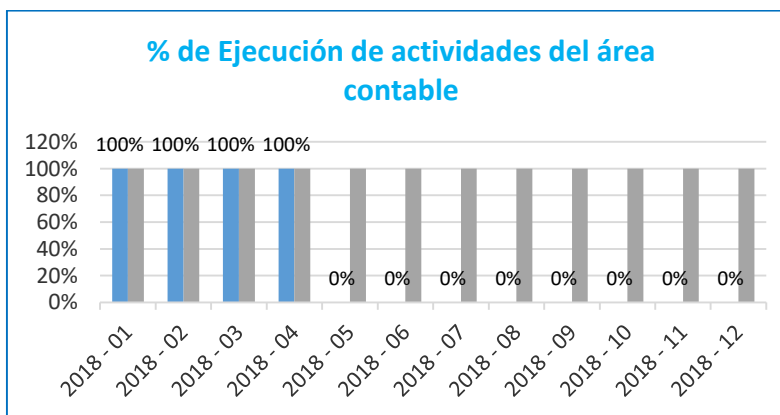
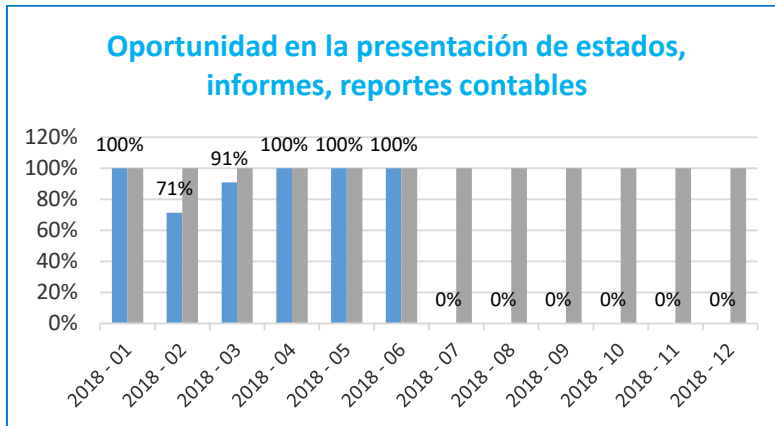
Carrera 30 No 25 – 90,
 Piso 9 Costado Oriental.
 Tel: 3 68 00 38
 Código Postal: 111311
 www.serviciocivil.gov.co





10. Gestión Financiera

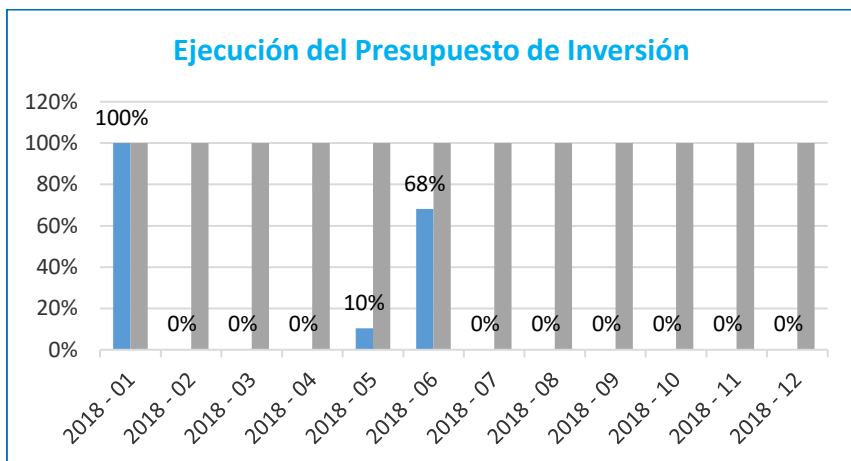
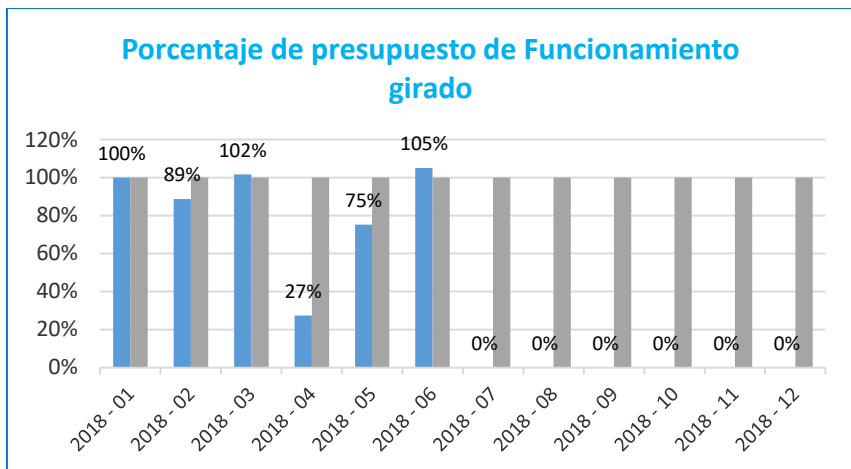
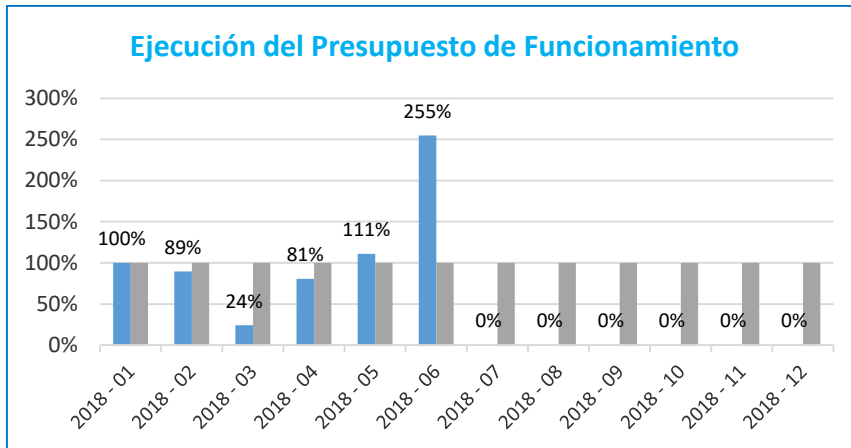
Este proceso cuenta con 6 indicadores 4 del presupuesto y 2 nuevos que se establecieron para el área contable a continuación los resultados mes a mes:



Recuerde: Si este documento se encuentra impreso no se garantiza su vigencia, por lo tanto, se considera "Copia No Controlada". La versión vigente se encuentra publicada en la intranet y Aplicativo SIG del DASCSD.

Carrera 30 No 25 – 90,
 Piso 9 Costado Oriental.
 Tel: 3 68 00 38
 Código Postal: 111311
 www.serviciocivil.gov.co

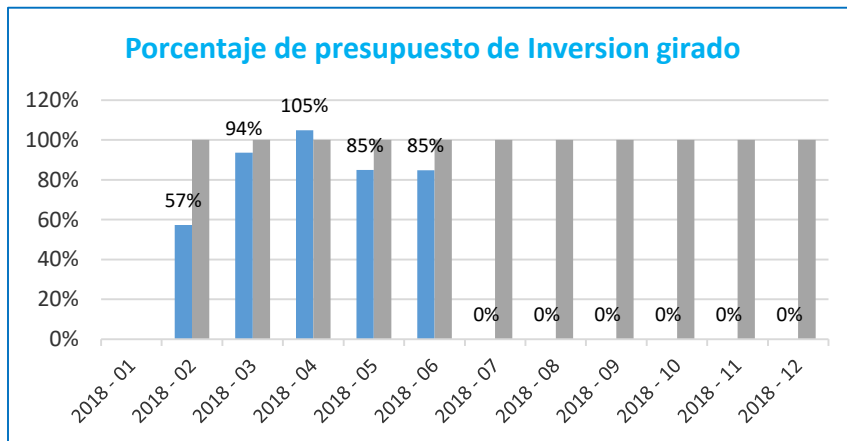




Recuerde: Si este documento se encuentra impreso no se garantiza su vigencia, por lo tanto, se considera "Copia No Controlada". La versión vigente se encuentra publicada en la intranet y Aplicativo SIG del DASCSD.

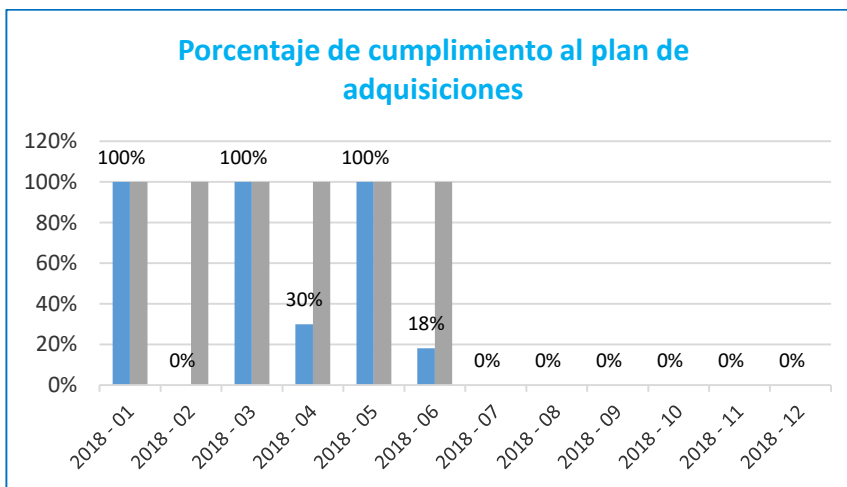
Carrera 30 No 25 – 90,
 Piso 9 Costado Oriental.
 Tel: 3 68 00 38
 Código Postal: 111311
 www.serviciocivil.gov.co





11. Gestión Contractual

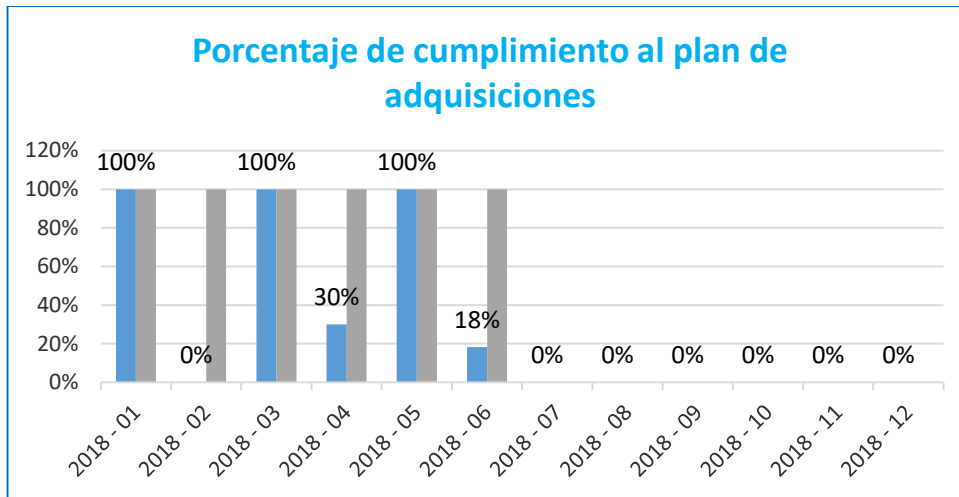
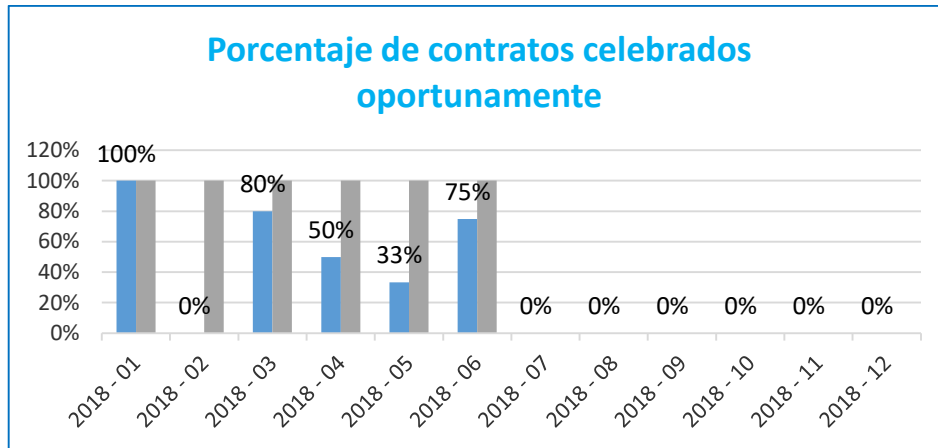
Este proceso cuenta con 4 indicadores 4 del presupuesto y 2 nuevos que se establecieron para el área contable a continuación los resultados mes a mes:



Recuerde: Si este documento se encuentra impreso no se garantiza su vigencia, por lo tanto, se considera "Copia No Controlada". La versión vigente se encuentra publicada en la intranet y Aplicativo SIG del DASCD.

Carrera 30 No 25 – 90,
 Piso 9 Costado Oriental.
 Tel: 3 68 00 38
 Código Postal: 111311
 www.serviciocivil.gov.co





12. Gestión Jurídica

Se establecieron nuevos indicadores de acuerdo con el alcance del proceso que son: Oportunidad en la atención de demandas y Oportunidad en la atención de tutelas a la fecha no se han presentado ni demandas ni tutelas.

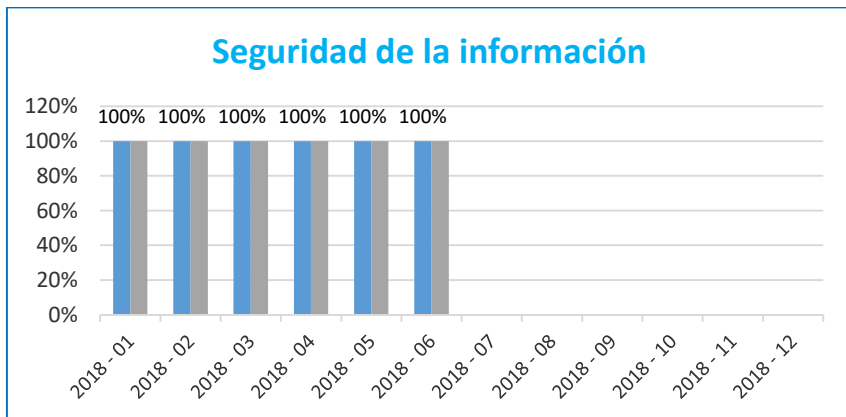
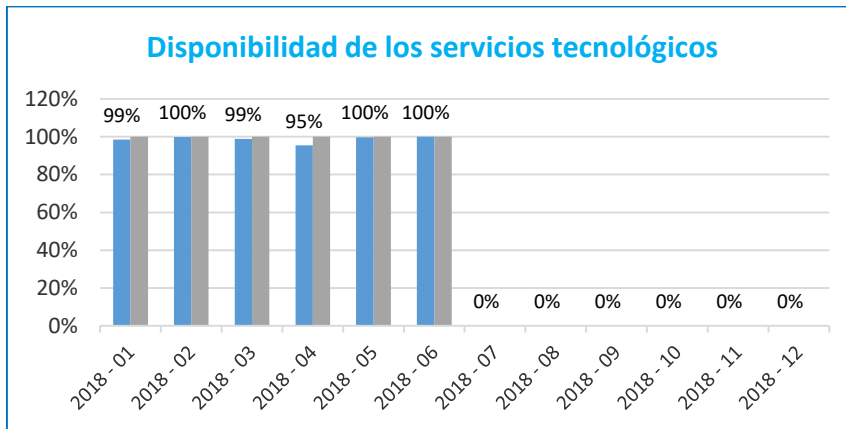
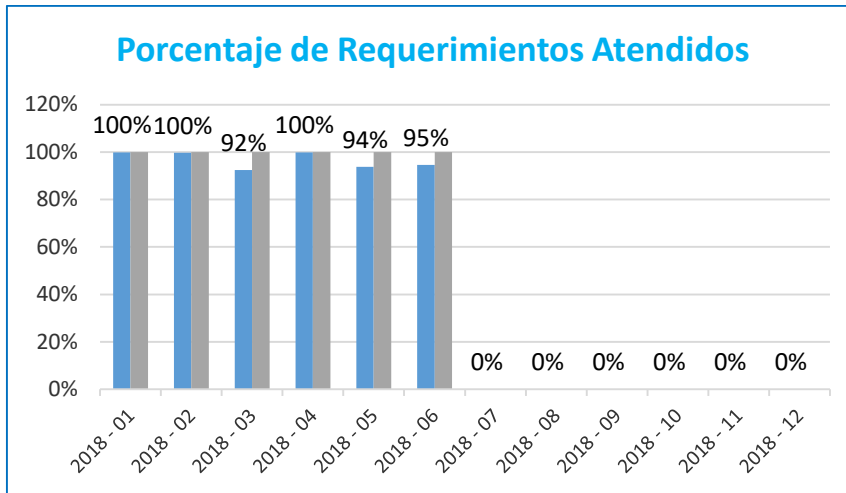
13. Gestión de TIC's

Este proceso cuenta con 3 indicadores a continuación los resultados mes a mes:

Recuerde: Si este documento se encuentra impreso no se garantiza su vigencia, por lo tanto, se considera "Copia No Controlada". La versión vigente se encuentra publicada en la intranet y Aplicativo SIG del DASC.

Carrera 30 No 25 – 90,
 Piso 9 Costado Oriental.
 Tel: 3 68 00 38
 Código Postal: 111311
 www.serviciocivil.gov.co





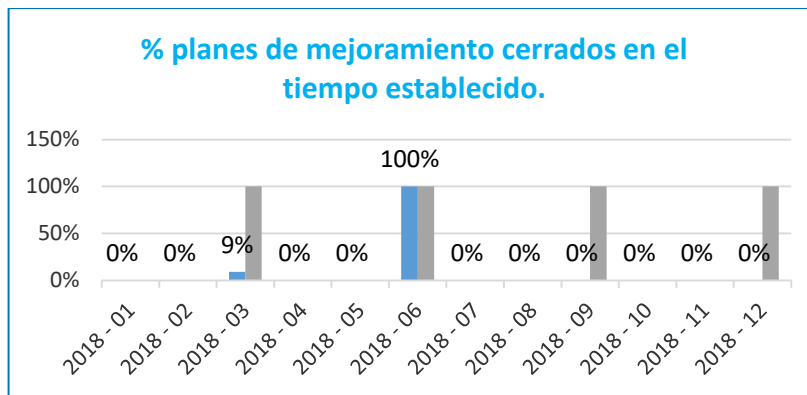
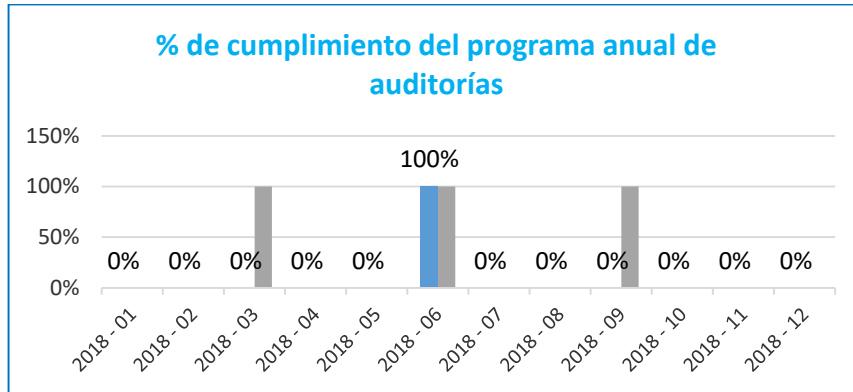
Recuerde: Si este documento se encuentra impreso no se garantiza su vigencia, por lo tanto, se considera "Copia No Controlada". La versión vigente se encuentra publicada en la intranet y Aplicativo SIG del DASCD.

Carrera 30 No 25 – 90,
 Piso 9 Costado Oriental.
 Tel: 3 68 00 38
 Código Postal: 111311
 www.serviciocivil.gov.co



14. Control y Seguimiento

Este proceso cuenta con 2 indicadores a continuación los resultados mes a mes:



A continuación se presenta el consolidado a 30 de junio de todos los procesos:

Proceso	Indicador	Acumulado
Atención al Ciudadano	Nivel de percepción satisfactoria del servicio de atención al ciudadano	98%
	Variación en las Quejas y Reclamos allegadas al DASCD	Para revisar
	Porcentaje de PQRS contestados dentro en los términos de Ley	93%
Gestión del Talento Humano	% Ejecución plan de Capacitación y Bienestar	85%
	Índice de Ausentismo	95%
Gestión Financiera	Ejecución del Presupuesto de Funcionamiento	96%
	Ejecución del Presupuesto de Inversión	59%

Recuerde: Si este documento se encuentra impreso no se garantiza su vigencia, por lo tanto, se considera "Copia No Controlada". La versión vigente se encuentra publicada en la intranet y Aplicativo SIG del DASCD.

Carrera 30 No 25 – 90,
 Piso 9 Costado Oriental.
 Tel: 3 68 00 38
 Código Postal: 111311
 www.serviciocivil.gov.co



	Porcentaje de presupuesto de Funcionamiento girado	69%
	Porcentaje de presupuesto de Inversión girado	88%
	% de ejecución de actividades del área contable	100%
	Oportunidad en la presentación de estados, informes, reportes contables	112%
Gestión Documental	Ejecución del Plan Documental	92%
Gestión de la Comunicación	Cumplimiento del plan de comunicación	98%
Gestión de Recursos Físicos y Ambientales	Porcentaje de cumplimiento de los planes de acción del PIGA	100%
Control y Seguimiento	% planes de mejoramiento cerrados en el tiempo establecido	58%
	% de cumplimiento del programa anual de auditorías	100%
Gestión contractual	Cumplimiento plan de contratación	81%
	Numero de cambios al plan de contratación	44%
	Porcentaje de contratos atendidos oportunamente	79%
Gestión Jurídica	Oportunidad en la atención de demandas	No hay demandas
	Oportunidad en la atención a tutelas	No hay tutelas
Organización del Trabajo	Atención a Conceptos técnicos en conformidad con el acuerdo distrital 199/2005	100%
	Atención a Conceptualización sobre temas de gestión publica	100%
	Atención a Asesorías	100%
	Número de empleos creados en entidades Distritales	100%
Bienestar, Desarrollo y Medición del Rendimiento	Porcentaje de percepción satisfactoria del servicio de capacitación ofertado por el DASCD	98%
	Beneficiarios de los programas de bienestar y reconocimiento por el proyecto de Funcionamiento	144%
	Beneficiarios de los programas de bienestar y reconocimiento por el proyecto de Inversión	42%
	Servidores públicos distritales beneficiados con programas de capacitación por el proyecto de Funcionamiento	84%
	Servidores públicos distritales beneficiados con programas de capacitación por el proyecto de Inversión	107%
Gerencia Estratégica	% promedio de ejecución de los objetivos estratégicos	80%
	% Materialización del Riesgo	No se materializaron en el primer cuatrimestre
Sistema de Gestión	Variación de hallazgos entre auditorías internas	Nuevo se mide después de la auditoria interna
Gestión de las TIC´S	Porcentaje de Requerimientos Atendidos	96%

Recuerde: Si este documento se encuentra impreso no se garantiza su vigencia, por lo tanto, se considera "Copia No Controlada". La versión vigente se encuentra publicada en la intranet y Aplicativo SIG del DASCD.

Carrera 30 No 25 – 90,
 Piso 9 Costado Oriental.
 Tel: 3 68 00 38
 Código Postal: 111311
 www.serviciocivil.gov.co



	Disponibilidad de los servicios tecnológicos	99%
	Seguridad de la información	N.A
Seguridad de la Información	Porcentaje de usuarios capacitados	En aprobación
	Usuarios control de acceso	

3.3.4. No conformidades y acciones correctivas

Las no conformidades y acciones correctivas en la Entidad pueden identificarse por diferentes fuentes como son: auditorías de control interno, auditorías internas y externas de calidad, auditorías de entes de control.

Como resultado de las acciones planteadas producto de las no conformidades de las auditorías realizadas en 2016 y 2017 quedaron abiertas a 31/12/2017 17 no conformidades, como se relacionan a continuación:

PROCESO	# NO CONFORMIDADES	CERRADAS	ABIERTAS
TALENTO HUMANO	1		1
RECURSOS FISICOS	2	1	1
SISTEMAS DE GESTION	1		1
GESTION DEL CONOCIMIENTO	3		3
GESTION CONTRACTUAL	3		3
GESTION DOCUMENTAL	6		6
CONTROL Y SEGUIMIENTO	1		1
SUMAN:	17	1	16

Producto de los seguimientos realizados por la Oficina de Control Interno con los líderes de los procesos se evidenció el cierre de acciones relacionadas con las no conformidades, así:

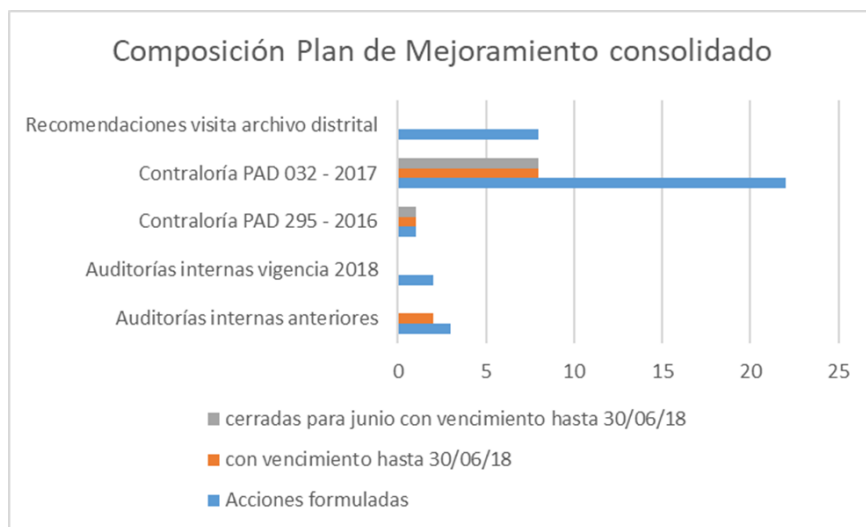
PROCESO	# NO CONFORMIDADES	CERRADAS	ABIERTAS
TALENTO HUMANO	1	1	0
RECURSOS FISICOS	2	2	0
SISTEMAS DE GESTION	1	1	0
GESTION DEL CONOCIMIENTO	3	3	0
GESTION CONTRACTUAL	3	3	0
GESTION DOCUMENTAL	6	4	2
CONTROL Y SEGUIMIENTO	1		1
SUMAN:	17	14	3

Recuerde: Si este documento se encuentra impreso no se garantiza su vigencia, por lo tanto, se considera "Copia No Controlada". La versión vigente se encuentra publicada en la intranet y Aplicativo SIG del DASCSD.

Se precisa que:

- Las acciones de los procesos de Talento Humano, recursos físicos, sistemas de gestión, gestión del conocimiento y 1 acción del proceso de gestión contractual, se evidenció el cumplimiento en el primer trimestre del año. De igual manera, dos acciones del proceso de gestión contractual que culminaban en junio 30 de 2018, se presentó la evidencia para el cierre en la fecha programada.
- El seguimiento se realizaba sobre los hallazgos, sin embargo, al consolidar el plan de mejoramiento por acciones, se evidencia que los dos hallazgos del proceso de gestión documental, hacen referencia a una misma acción: "Organización de los archivos de acuerdo a los criterios establecidos en la TVD", por tanto, en la consolidación para el seguimiento del plan de mejoramiento, se consolida en una acción presentada para dos hallazgos. En Comité Institucional de Coordinación de Control Interno del 30/04/2018 se alineó la fecha de cierre de la acción con el Plan Institucional de Archivos – PINAR, actualizando la fecha para diciembre de 2018.
- La acción del proceso de Control y seguimiento se presentará en la auditoría interna de calidad para el respectivo cierre, por ser la entidad que debe verificar el cierre de la acción.
- Producto de las auditorías realizadas en la vigencia 2018 se generaron 2 acciones para un hallazgo de la auditoría al proceso de Gestión Contractual.
- Producto de la visita establecida por el Archivo Distrital en marzo de 2018, sobre el proceso de Gestión Documental, se plantean como acciones de autoevaluación, 8 acciones para 8 oportunidades de mejora.

La composición de acciones de acuerdo a la fuente y estado se representa en la siguiente gráfica:



PLAN DE MEJORAMIENTO CONTRALORÍA

En informe de auditoría de la Contraloría, sobre la vigencia 2016, presentado en enero de 2017, se presentaron 23 hallazgos administrativos, 1 de los cuales tiene incidencia disciplinaria. El plan de mejoramiento planteado por el DASCD sobre el citado informe (con fecha 25/01/2018), se establecieron 42 acciones. Se precisa que al consolidar las acciones (teniendo en cuenta que una acción puede aplicar a varios hallazgos) se relacionan 22 acciones.

Recuerde: Si este documento se encuentra impreso no se garantiza su vigencia, por lo tanto, se considera "Copia No Controlada". La versión vigente se encuentra publicada en la intranet y Aplicativo SIG del DASCD.

Carrera 30 No 25 – 90,
Piso 9 Costado Oriental.
Tel: 3 68 00 38
Código Postal: 111311
www.serviciocivil.gov.co



Producto de los seguimientos realizados por la Oficina de Control Interno con los líderes de los procesos se evidenció:

- El cierre de las acciones relacionadas con el plan de mejoramiento del informe vigencia 2017 (PAD 295) que presentaban avance de cumplimiento del 96% (para dos acciones) y 92% (para una acción), por tanto, se evidencia cumplimiento del 100% de las acciones del citado plan. Se precisa que, aunque control interno ha verificado el cierre de las acciones, el órgano de control verifica y convalida el avance y grado de cumplimiento para dar el cierre de las mismas.
- Teniendo en cuenta que se consolidó el seguimiento de las acciones, se evidencia que, de las 22 acciones consolidadas, 8 presentan fecha de terminación durante el primer semestre de 2018, las cuales presentan evidencia de cumplimiento.
- Al verificar con las 42 acciones registradas en el plan y teniendo en cuenta que una acción puede registrarse para varios hallazgos, el avance del plan de mejoramiento correspondiente al informe de auditoría presentado en 2018 (PAD 032), se relaciona el cumplimiento de 10 acciones de las 42 planteadas, es decir, un avance del 23,80%

Durante este año se ajustó el esquema de seguimiento, quedando seguimiento consolidado tanto de las acciones relacionadas con el plan de mejoramiento interno como del plan de mejoramiento establecido con la contraloría, de tal manera que se realiza por acciones.

Sobre el seguimiento realizado por la Oficina de Control Interno, el cual se presenta en el Comité Institucional de Coordinación de Control Interno, se evidencia cumplimiento de las acciones tanto del plan de mejoramiento interno, como del plan de mejoramiento con la contraloría con corte a 30 de junio de 2018.

3.3.5. Resultados del seguimiento y medición

Una de las fuentes de información más importante para la Entidad y que consolida la gestión de todas las áreas es el seguimiento y medición al avance de los planes de acción por área, la cual se realiza mensualmente a través del seguimiento al avance de los cronogramas de cada uno de los proyectos que conforman el plan de acción.

Esta medición se realiza mensualmente y se presenta en los Comités de Desarrollo Institucional, con base en los reportes que realizan los gerentes y líderes de proyectos estratégicos que conformar el plan de acción de la entidad.

A continuación se presentan los resultados con corte a junio 30 de 2018.

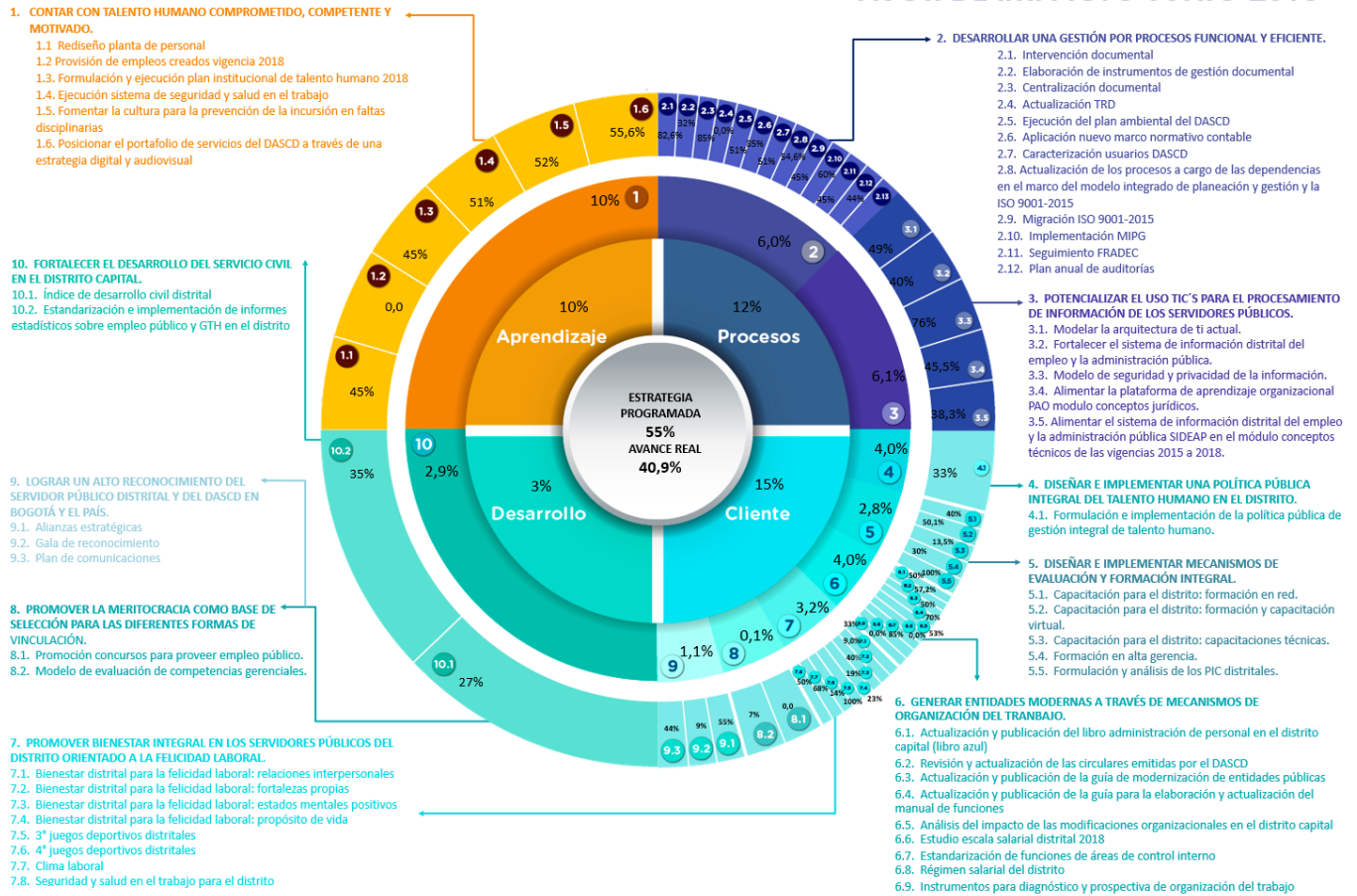
Recuerde: Si este documento se encuentra impreso no se garantiza su vigencia, por lo tanto, se considera "Copia No Controlada". La versión vigente se encuentra publicada en la intranet y Aplicativo SIG del DASCD.

Carrera 30 No 25 – 90,
Piso 9 Costado Oriental.
Tel: 3 68 00 38
Código Postal: 111311
www.serviciocivil.gov.co





VISOR DE IMPACTO JUNIO 2018



Al corte del 30 de Junio, se evidencia un retraso en la ejecución, ya que la entidad debía ir en un 55% de avance en su estrategia de acuerdo con la programación de la entidad, no obstante el avance real a la fecha es de 40.9%, que se explica en los atrasos de los siguientes proyectos:

PROYECTO	Programado JUNIO	Avance JUNIO	OBSERVACIONES
REDISEÑO PLANTA DE PERSONAL	85,0%	45,0%	RETRASO DEBIDO A QUE AL CORTE SEGÚN CRONOGRAMA YA DEBERÍAMOS HABER CULMINADO LA ETAPA DEL ESTUDIO TÉCNICO DE MODIFICACIÓN DE PLANTA Y HABER PROYECTADO ACTOS ADMINISTRATIVOS PARA MODIFICACIÓN PLANTA Y MANUAL DE FUNCIONES
FORMULACIÓN Y EJECUCIÓN PLAN INSTITUCIONAL DE TALENTO HUMANO 2018	68,0%	45,0%	RETRASO EN LA ETAPA CONTRACTUAL. EL PROYECTO PRESENTA RETRASO PORQUE CON CORTE A JUNIO 30 YA SE DEBERÍA TENER LA RADICACIÓN EN LA SUBDIRECCIÓN TÉCNICO JURIDICA DE LOS DOCUMENTOS PARA EL TRÁMITE CONTRACTUAL RESPECTIVO.
EJECUCIÓN SISTEMA DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO	70,0%	51,0%	RETRASO EN CRONOGRAMA POR DEMORAS EN LA RESOLUCIÓN DE ADOPCIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO E INICIO DE ACTIVIDADES DEL PLAN DE SEGURIDAD VIAL
ELABORACIÓN DE INSTRUMENTOS DE GESTION DOCUMENTAL	49,6%	32,0%	SE PRESENTA RETRASO DEBIDO A QUE NO SE HAN REALIZADO LAS ACTIVIDADES PARA SOCIALIZAR EL MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL Y ARCHIVO Y SOCIALIZAR EL REGLAMENTO DE ARCHIVO Y CORRESPONDENCIA.

Recuerde: Si este documento se encuentra impreso no se garantiza su vigencia, por lo tanto, se considera "Copia No Controlada". La versión vigente se encuentra publicada en la intranet y Aplicativo SIG del DASCD.

Carrera 30 No 25 – 90,
 Piso 9 Costado Oriental.
 Tel: 3 68 00 38
 Código Postal: 111311
 www.serviciocivil.gov.co





CENTRALIZACIÓN DOCUMENTAL	90,0%	85,1%	SE PRESENTA RETRASO DEBIDO A QUE SE RECEPCIONÓ LOS ARCHIVOS DE GESTIÓN DE LA ENTIDAD. CON CORTE A LA FECHA FALTA AÚN LA SUBDIRECCIÓN TÉCNICO JURÍDICA DEL SERVICIO CIVIL DISTRITAL.
APLICACIÓN NUEVO MARCO NORMATIVO CONTABLE	92,0%	85,0%	SE PRESENTA RETRASO YA QUE CON CORTE A LA FECHA NO SE HA PRESENTADO EN COMITÉ DIRECTIVO PARA APROBACIÓN EL MANUAL OPERATIVO DE POLÍTICA CONTABLE DEL DASCD.
ACTUALIZACIÓN DE LOS PROCESOS A CARGO DE LAS DEPENDENCIAS EN EL MARCO DEL MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN Y LA ISO 9001-2015	82,5%	54,6%	SE PRESENTA RETRASO DEBIDO A QUE LAS ÁREAS HAN REPORTADO LOS SIGUIENTES AVANCES: SGC 53% - CI 74% - OAP 43,3% - OTICS71%-SBD 70% - STJ 16,3%
MIGRACIÓN ISO 9001-2015	60,0%	45,0%	SE PRESENTA RETRASO DEBIDO A QUE HA SIDO MUY DISPENDIOSA LA ACTIVIDAD DE AJUSTES EN LA DOCUMENTACIÓN DE LOS PROCESOS, POR LA CANTIDAD DE DOCUMENTOS A INTERVENIR.
IMPLEMENTACIÓN MIPG	69,0%	60,0%	SE PRESENTA RETRASO DEBIDO A QUE AL CORTE ESTABA PENDIENTE LA ELABORACIÓN DE LOS PLANES DE ACCIÓN CON LAS ÁREAS DEACUERDO A LOS RESULTADOS DE LOS AUTODIAGNÓSTICOS
SEGUIMIENTO FRADEC	70,2%	45,0%	SE PRESENTA RETRASO DEBIDO A QUE NO HA SIDO POSIBLE PRESENTAR EL PROCEDIMIENTO A CORPORATIVA, SE ESTIMA QUE EN EL MES DE JULIO SE PRESENTE DADO QUE LA REUNIÓN CON EL VICEPRESIDENTE DE FONDOS DEL ICENTEX PARA ACLARAR EL TEMA DE RENDIMIENTOS Y FECHAS DE INFORMES SE REALIZÓ EL DÍA 31 DE MAYO, ESTA ACTIVIDAD PRESENTA AUN RETRASO EN EL DESARROLLO.
FORTALECER EL SISTEMA DE INFORMACIÓN DISTRITAL DEL EMPLEO Y LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA	46,5%	40,0%	SE PRESENTA RETRASO EN EL PROYECTO DEBIDO A QUE EL PASO A PRODUCCIÓN SE GENERÓ LUEGO DE VARIOS AJUSTES A LOS DESARROLLOS DE LAS FUNCIONALIDADES VINCULACIONES Y SITUACIONES ADMINISTRATIVAS QUE REQUIRIERON MÁS TIEMPO DEL PLANTEADO INICIALMENTE.
FORMULACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE LA POLÍTICA PÚBLICA DE GESTIÓN INTEGRAL DE TALENTO HUMANO	63,0%	33,0%	SE PRESENTA RETRASO YA QUE DEBERÍAMOS IR EN LA FASE DE FORMULACIÓN DE LA POLÍTICA PÚBLICA Y LA ELABORACIÓN DEL PLAN DE ACCIÓN; ESTA ACTIVIDAD NO SE HA PODIDO REALIZAR YA QUE EL DOCUMENTO DE DIAGNÓSTICO NO SE ENCUENTRA TERMINADO POR PARTE DEL DASCD Y LA UNIVERSIDAD DEL ROSARIO. LO ANTERIOR DEBIDO A QUE LA ELABORACIÓN DE LOS CAPÍTULOS HA RESULTADO MÁS DEMORADA DE LO ESPERADO Y ADICIONALMENTE SE HA REQUERIDO LEVANTAR INFORMACIÓN QUE NO SE TENÍA EN UN PRINCIPIO.
CAPACITACIÓN PARA EL DISTRITO: FORMACIÓN EN RED	70,7%	40,0%	EL RETRASO SE DEBE AL TEMA CONTRACTUAL DE SALONES, ESPACIOS Y ELEMENTOS DIDÁCTICOS, PARA EL CUAL YA FUE SELECCIONADO LA EMPRESA QUE PRESTARÁ LOS SERVICIOS. A LA ESPERA DE FIRMA DE ACTA DE INICIO. CABE ACLARAR QUE VAN 738 SERVIDORES CAPACITADOS EN 28 EVENTOS. RESPECTO A LOS 820 SERVIDORES ESPERADOS EN LA FASE DE SENSIBILIZACIÓN, LOS 738 CONSTITUYEN UN 73% DE AVANCE.
CAPACITACIÓN PARA EL DISTRITO: FORMACIÓN Y CAPACITACIÓN VIRTUAL	78,1%	50,1%	SE PRESENTA RETRASO DEBIDO A QUE NO SE HA INICIADO EL CURSO "SITUACIONES ADMINISTRATIVAS", PUESTO QUE SE CONSIDERÓ NECESARIO TERMINAR EL CURSO DE DISEÑO ORGANIZACIONAL. EL CURSO ESPERA ARRANCAR EN DURANTE EL MES DE JULIO.
CAPACITACIÓN PARA EL DISTRITO: CAPACITACIONES TÉCNICAS	30,0%	13,5%	SE PRESENTA RETRASO DEBIDO A QUE DE LAS CINCO VIDEOCONFERENCIAS, NO SE HA REALIZADO NINGUNA. SE ESPERA QUE SE HAGAN EN EL TRASCURSO DEL SEGUNDO SEMESTRE.
FORMACIÓN EN ALTA GERENCIA	56,6%	30,0%	EL PROYECTO PRESENTA RETRASO DEBIDO A QUE SEGÚN CRONOGRAMA A 30 DE JUNIO DEBERÍAMOS IR EN LA FASE DE MATRÍCULA DE PARTICIPANTES AL DIPLOMADO, AL MES DE JUNIO LA UNIVERSIDAD DEL ROSARIO ESTABA ENTREGANDO LOS SOPORTES DE LAS HOJAS DE VIDA DE LOS DOCENTES Y DEL EQUIPO ADMINISTRATIVO DEL PROGRAMA, POR LO TANTO SE INICIA CONVOCATORIA EN EL MES DE JULIO.

Recuerde: Si este documento se encuentra impreso no se garantiza su vigencia, por lo tanto, se considera "Copia No Controlada". La versión vigente se encuentra publicada en la intranet y Aplicativo SIG del DASCD.

Carrera 30 No 25 – 90,
 Piso 9 Costado Oriental.
 Tel: 3 68 00 38
 Código Postal: 111311
 www.serviciocivil.gov.co



ACTUALIZACIÓN Y PUBLICATION DEL LIBRO ADMINISTRACIÓN DE PERSONAL EN EL DISTRITO CAPITAL (LIBRO AZUL)	80,0%	50,0%	SE PRESENTA RETRASO DEBIDO A QUE EL LIBRO CONTINÚA EN REVISIÓN POR PARTE DE LA DIRECCIÓN, AÚN NO SE HAN RECIBIDO LOS AJUSTES PARA DAR CONTINUIDAD AL CRONOGRAMA.
REVISIÓN Y ACTUALIZACIÓN DE LAS CIRCULARES EMITIDAS POR EL DASC	100,0%	57,2%	EL PROYECTO SE ENCUENTRA CON RETRASO YA QUE CON CORTE A JUNIO 30 DEBERÍA HABER FINALIZADO EN TODAS SUS ETAPAS. LA CIRCULAR LINEAMIENTOS PARA CONFORMAR GRUPOS INTERNOS DE TRABAJO, HA SIDO OBJETADA POR LOS SERVIDORES DEL DESPACHO. ESTÁ EN REVISIÓN NUEVAMENTE.
ACTUALIZACIÓN Y PUBLICACIÓN DE LA GUÍA DE MODERNIZACIÓN DE ENTIDADES PÚBLICAS	66,7%	50,0%	EL PROYECTO PRESENTA UN RETRASO YA QUE EL DOCUMENTO SE ENCUENTRA EN PROCESO DE REVISIÓN POR PARTE DE LA SUBDIRECTORA POR CUANTO HUBO QUE HACER REPROCESO DE LA GUÍA POR EXPEDICIÓN DE UNA NUEVA NORMATIVA.
ANÁLISIS DEL IMPACTO DE LAS MODIFICACIONES ORGANIZACIONALES EN EL DISTRITO CAPITAL	83,0%	53,0%	SE PRESENTA RETRASO EN EL CRONOGRAMA DEBIDO A QUE A 30 DE JUNIO YA SE DEBERÍA ESTAR APLICANDO EL INSTRUMENTO DISEÑADO EN LAS ENTIDADES DISTRITALES. SE PRESENTÓ NUEVAMENTE EL INSTRUMENTO ANTE LA SUBDIRECTORA TÉCNICO-JURÍDICA Y LA PROFESIONAL NOHORA VARGAS PARA REVISIÓN Y AJUSTES.
BIENESTAR DISTRITAL PARA LA FELICIDAD LABORAL: RELACIONES INTERPERSONALES	30,0%	9,0%	SE PRESENTA RETRASO EN LA ETAPA LICITATORIA DEL PROYECTO
BIENESTAR DISTRITAL PARA LA FELICIDAD LABORAL: FORTALEZAS PROPIAS	78,4%	40,0%	SE PRESENTA RETRASO EN LA LICITACIÓN A TRAVÉS DE LA CUAL SE IBA A REALIZAR LA ACTIVIDAD CINE EN FAMILIA.
BIENESTAR DISTRITAL PARA LA FELICIDAD LABORAL: ESTADOS MENTALES POSITIVOS	40,0%	19,0%	SE PRESENTA RETRASO EN LA ETAPA LICITATORIA DEL PROYECTO
BIENESTAR DISTRITAL PARA LA FELICIDAD LABORAL: PROPÓSITO DE VIDA	74,00%	23,0%	SE PRESENTA RETRASO EN LA ETAPA LICITATORIA DEL PROYECTO
CLIMA LABORAL	85,0%	68,0%	EL PROYECTO PRESENTA RETRASO YA QUE SEGÚN CRONOGRAMA DEBERÍAMOS IR EN LA ACTIVIDAD DE: PLANTEAR ACCIONES ACERCA DE LINEAMIENTOS, ENFOQUE DE ACTIVIDADES DE BIENESTAR Y ASESORIAS, SOBRE CLIMA LABORAL. SE CONSOLIDÓ LA INFORMACIÓN SOBRE CLIMA LABORAL, QUEDAN FALTANDO 4 ENTIDADES POR ENVIARLA.
GALA DE RECONOCIMIENTO	30,0%	9,0%	SE PRESENTA RETRASO EN LA ETAPA LICITATORIA DEL PROYECTO
INDICE DE DESARROLLO CIVIL DISTRITAL	38,4%	27,0%	EL PROYECTO PRESENTA RETRASO DEBIDO A QUE, A LA FECHA NO HA SIDO POSIBLE COMPLETAR LA ACTIVIDAD DE LA ELABORACIÓN DE LAS FICHAS TÉCNICAS DADO QUE SE HA VISTO LA NECESIDAD DE PLANTEAR UNAS RECOMENDACIONES DE CARÁCTER GENERAL PARA TODAS LAS ENTIDADES. PARA DECIDIR ACERCA DE ESAS RECOMENDACIONES, SE HA HECHO PRIMERO UN ANÁLISIS DE SU VIABILIDAD LO CUAL SE HA DISCUTIDO Y DOCUMENTADO POR LOS LÍDERES DEL PROYECTO, Y ESTAMOS A LA ESPERA DE PODER VALIDARLAS CON INSTANCIA SUPERIORES EN LA ENTIDAD.
ESTANDARIZACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE INFORMES ESTADÍSTICOS SOBRE EMPLEO PÚBLICO Y GTH EN EL DISTRITO	80	35,0%	SE GENERA RETRASO EN EL PROYECTO DERIVADO EN PARTE POR LOS RETRASOS EN LOS DESARROLLOS SIDEAP, ADEMÁS DE INCONVENIENTES POR LA SOBREDEMANDA DE INFORMACIÓN REGISTRADA EN LOS DOS ÚLTIMOS MESES.

Recuerde: Si este documento se encuentra impreso no se garantiza su vigencia, por lo tanto, se considera "Copia No Controlada". La versión vigente se encuentra publicada en la intranet y Aplicativo SIG del DASC.

Carrera 30 No 25 – 90,
 Piso 9 Costado Oriental.
 Tel: 3 68 00 38
 Código Postal: 111311
 www.serviciocivil.gov.co



3.3.6. Resultados de las auditorías.

La norma ISO 9001:2015 en el numeral 9.2 de Auditoria Interna, establece que la Entidad debe llevar a cabo auditorías a intervalos planificados para proporcionar información acerca de si es sistema de gestión de calidad es conforme con, los requisitos propios de la organización para su sistema de gestión de calidad y con los requisitos de la norma ISO 9001:2015. Además se debe contar con un Programa de auditoría y soportar los resultados de la ejecución de este programa.

Las auditorías internas al Sistema de Gestión de calidad se llevan a cabo al menos 1 vez al año y se cubre todos los procesos. Para el 2018 la auditoría se realizará a partir del 23 de julio y hasta el 27 de julio, en esta ocasión con la subcontratación de un proveedor externo para ejecutarla, con el fin de hacerla con un alguien experto en la norma y con mayor objetividad.

En cuanto a las auditorías externas por parte de nuestro ente certificador ICONTEC, la última auditoría realiza se llevó a cabo en el mes de noviembre de 2017, siendo este el segundo año de seguimiento, de acuerdo con lo establecido en el reglamento de Icontec, para este año nos corresponde hacer la renovación del certificado para empezar un nuevo ciclo de certificación de 3 años. Adicionalmente como este año se vence el plazo para la actualización de la norma a la nueva versión 2015, la Entidad debe hacer esta auditoría antes del vencimiento del certificado en el mes de septiembre del presente año.

Los resultados obtenidos en la última auditoría de Icontec fueron:

OPORTUNIDADES DE MEJORA	ESTADO
Teniendo en cuenta los nuevos requisitos de la ISO 9001:2015, es necesario incluir en el registro de la revisión por la dirección (RPLD), mayor información sobre el análisis del contexto interno y externo de la organización, así como los mecanismos utilizados para la comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas y la forma de darles respuesta, para lo cual se deberían tener en cuenta los resultados del diagnóstico estratégico, lo cual hace parte de la planificación e igualmente mencionar los objetivos estratégicos y los objetivos de la calidad, así como los resultados de su seguimiento y monitoreo.	Se analiza esta observación de acuerdo con el requisito 9.3 Revisión por la Dirección de la norma ISO 9001:2015, y se valida que todas las entradas contempladas en la norma queden en el presente informe. Se evidencia tanto el contexto interno y externo de la organización y la identificación de las partes interesadas están descritas en el Planeación Estratégica de la Entidad, la cual fue revisada y actualizada
Es conveniente contar con un enfoque de gestión integral del riesgo, relacionando el riesgo operacional en los procesos, con los planes de tratamiento y monitoreo de los riesgos para la continuidad en la prestación de los servicios, incluyendo simulacros, comenzando por el soporte tecnológico de la información y comunicaciones y la seguridad de la información, con el fin de asegurar la reanudación de las operaciones en el menor tiempo posible en caso de una situación grave, Esto debería ser un trabajo que integre a todas las áreas y procesos de la organización, tanto para el tratamiento de los riesgos operacionales, como para el plan de contingencia y continuidad del negocio. Las normas ISO 27000, ISO 22301, NTC 5722, ISO 31000 pueden servir de referencia para esta tarea.	La Entidad ha avanzado en la creación e implementación del proceso de Seguridad de la Información, el cual responderá a la prevención de los riesgos de seguridad de la información y con planes de recuperación desastres que respondan a la materialización de dichos riesgos.
La revisión del actual procedimiento de producto y servicio no conforme, permitirá la identificación en cada proceso (incluyendo los de apoyo) de lo que se denomina como "no conforme", así como también realizar la medición, trazabilidad	El procedimiento se revisó pero aún no se ha actualizado formalmente, en la revisión realizada se identificó que se debe realizar con los líderes de procesos una revisión global para poder darle el alcance que el requisito exige en la nueva

Recuerde: Si este documento se encuentra impreso no se garantiza su vigencia, por lo tanto, se considera "Copia No Controlada". La versión vigente se encuentra publicada en la intranet y Aplicativo SIG del DASCSD.

Carrera 30 No 25 – 90,
 Piso 9 Costado Oriental.
 Tel: 3 68 00 38
 Código Postal: 111311
 www.serviciocivil.gov.co



<p>y tratamiento, con el fin de fortalecer esta actividad en todos los procesos, para asegurar la eficacia de los controles y al mismo tiempo tener la certeza de que además de las correcciones aplicadas a las fallas, también se analizan las causas y se aplican acciones correctivas cuando se considera necesario.</p>	<p>versión de la norma ISO 9001:2015, el cual debe ampliarse a todos los procesos. En el mes de agosto de 2018, se espera poder ejecutar esta revisión global.</p>
<p>Incluir en la atención de las PQRS y en la evaluación de la satisfacción del cliente, las actividades necesarias que permitan evidenciar la trazabilidad del tratamiento en el SGC, de las quejas, reclamos y causas de insatisfacción, desde el análisis de causas, para determinar y dejar evidencia de la decisión de generar o no acciones correctivas o acciones de mejora.</p>	<p>Se ha analizado el tema con el responsable del proceso de Atención al Ciudadano, como está en proceso de actualización el procedimiento de PQRs,</p>
<p>El valor agregado de las auditorías internas de la calidad debería incluir un análisis consolidado de los resultados de la auditoria, con el fin de elaborar un balance de la gestión y así mismo sacar conclusiones sobre la eficacia del sistema, el mejoramiento y las recomendaciones específicas y transversales del SGC. Así mismo se debería realizar el análisis de la tendencia de mejoramiento, frente a las auditorias anteriores, con relación a los requisitos de la norma, el desempeño de los procesos y el comportamiento de los hallazgos.</p>	<p>Para el informe de la auditoria interna de Julio de 2018, se implementarán estas recomendaciones.</p>
<p>NO CONFORMIDAD MENOR La organización no se asegura de se realizan las correcciones y se toman las acciones correctivas necesarias para eliminar las no conformidades detectadas.</p>	<p>Ya se ejecutaron las actividades propuestas en el plan de mejoramiento, en espera de la auditoria de Icontec para el cierre del hallazgo.</p>

3.3.7. Desempeño de los proveedores externos

La entidad cuenta con diferentes proveedores de bienes y servicios para suplir las necesidades de los procesos y garantizar su operación, estos proveedores se contratan a través de las diferentes modalidades de contratación y con criterios claros que se establecen para la selección de cada uno, en el marco de lo establecido en el Estatuto para la Contratación Pública. Para el seguimiento a los proveedores la Entidad asigna supervisores a cada contrato quienes realizan el seguimiento al desempeño y al cumplimiento de las obligaciones.

A la fecha no durante el primer semestre del año no se han presentado solicitudes de trámite de imposición de multas o declaratorias de incumplimientos por parte de los supervisores de los diferentes contratistas activos del Departamento.

3.4. Adecuación de Recursos:

Los recursos financieros asignados para mantener el Sistema de Gestión de Calidad en la entidad para la vigencia 2018, ascienden a \$56.500.000, los cuales permiten contratar al personal encargado de gestionar y asesorar a la entidad en la actualización y mejoramiento de los procesos, efectuar la auditoría interna al sistema y hacer transición hacia la certificación en ISO 9001 a la versión 2015.

3.5. Eficacia de las acciones tomadas para abordar riesgos y oportunidades

Sobre la Gestión de Riesgos en la Entidad en Enero de 2018 la Entidad contaba con matrices de riesgos por cada uno de los procesos, y acciones propuestas para mitigar dichos riesgos, acciones sobre las cuales en el mes de

Recuerde: Si este documento se encuentra impreso no se garantiza su vigencia, por lo tanto, se considera "Copia No Controlada". La versión vigente se encuentra publicada en la intranet y Aplicativo SIG del DASC.

Carrera 30 No 25 – 90,
 Piso 9 Costado Oriental.
 Tel: 3 68 00 38
 Código Postal: 111311
 www.serviciocivil.gov.co



Mayo la Oficina de Control Interno realizó el primer seguimiento del año a las acciones, ya que para el 2018 se aprobó que el seguimiento se realizará cada 4 meses.

Para el mes de Mayo la Entidad contaba con un total de 78 riesgos en 15 procesos, a partir del primer seguimiento realizado en el 2018, se identificó la necesidad de realizar una revisión y actualización general a las matrices debido a que se encontró que muchos riesgos tenían errores de redacción, algunas de las causas e impactos identificados no correspondían al riesgo descrito, controles que no alineados con los riesgos descritos, también se evidencio un error de formula en el formato de matriz de riesgos en el cálculo del riesgo residual y además que este formato no tenía campos establecidos para llevar el registro del autocontrol que debe realizar cada proceso y del seguimiento de Control interno.

Por esta razón la Oficina Asesora de Planeación realizó el ajuste en el formato y en el mes de Junio se inició el proceso de revisión y ajuste con cada uno de los líderes de los procesos, a la fecha de los 16 procesos que son ahora en el nuevo mapa de procesos, faltan 3 procesos por terminar de actualizar, los cuales son Gestión Jurídica, Bienestar, Capacitación y medición del rendimiento y gestión del Conocimiento, con estos procesos ya se adelantó parte del trabajo pero no se ha finalizado la revisión. Con los 13 procesos que ya fueron revisados y actualizados se tienen en total 35 de riesgos, disminuyendo considerablemente la cantidad de riesgos.

En esta revisión se evidenció que había riesgos repetidos, riesgos que no eran riesgos en realidad, riesgos de corrupción que no tenían la connotación adecuada para ser de corrupción, riesgos similares que se podían unir en un solo riesgo, razón por la cual se logró reducir considerablemente.

De igual manera se concientizó a los líderes de los procesos que lo más importante era considerar los riesgos más críticos inicialmente gestionarlos de manera sistemática y poco a poco ir madurando en el proceso e ir actualizando la matriz.

El segundo seguimiento se realizará en el mes de septiembre periodo que comprende mayo, junio, julio y agosto. En este seguimiento los líderes de los procesos deberán diligenciar el autocontrol, indicando como se ha comportado el riesgo, si se están aplicando los controles establecidos, si se ha avanzado en la ejecución de las acciones propuestas, o si por el contrario el riesgo se ha materializado en este periodo y que acción se tomó frente a esa materialización y que análisis de realizó. Por su parte posteriormente control interno realizará también su seguimiento para validar que las acciones se estén cumpliendo y sean eficaces para atacar el riesgo.

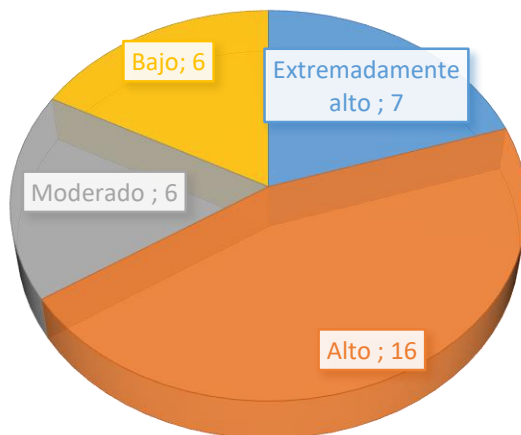
En total de los 35 riesgos, se obtiene la siguiente clasificación de zona de riesgo de los riesgos inherentes de esta manera:

Recuerde: Si este documento se encuentra impreso no se garantiza su vigencia, por lo tanto, se considera "Copia No Controlada". La versión vigente se encuentra publicada en la intranet y Aplicativo SIG del DASC.

Carrera 30 No 25 – 90,
Piso 9 Costado Oriental.
Tel: 3 68 00 38
Código Postal: 111311
www.serviciocivil.gov.co

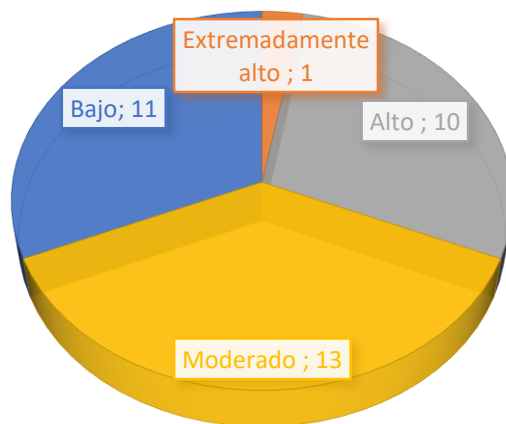


CLASIFICACIÓN RIESGO INHERENTE



Una vez identificados y aplicados los controles a los riesgos inherentes, se calcula el riesgo residual y se obtiene la siguiente clasificación de acuerdo a la zona de riesgo:

CLASIFICACIÓN RIESGO RESIDUAL



Esta matriz consolidada para la Entidad quedará publicada en la carpeta compartida (z:).

Recuerde: Si este documento se encuentra impreso no se garantiza su vigencia, por lo tanto, se considera "Copia No Controlada". La versión vigente se encuentra publicada en la intranet y Aplicativo SIG del DASCD.

Carrera 30 No 25 – 90,
Piso 9 Costado Oriental.
Tel: 3 68 00 38
Código Postal: 111311
www.serviciocivil.gov.co



3.6. Oportunidades de mejora

1. Se resalta la importancia de hacer una revisión de los objetivos del SIG y de los objetivos del sistema de gestión de la calidad, con el fin de alienarnos a los procesos y hacerlos medibles.
2. Se recomienda mejorar la caracterización de las partes interesadas de la entidad.
3. Se recomienda evaluar y articular los requerimientos que impone la adopción del Modelo Integrado de Planeación y Gestión en lo que respecta al Sistema de Calidad de la entidad
4. Se recomienda agilizar la actualización de los procesos, procedimientos, indicadores y formatos que a la fecha se encuentren pendientes en el marco de los proyectos estratégicos: ACTUALIZACIÓN DE LOS PROCESOS A CARGO DE LAS DEPENDENCIAS EN EL MARCO DEL MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN Y LA ISO 9001-2015 y MIGRACIÓN ISO 9001-2015.
5. Se recomienda efectuar la revisión global del procedimiento de producto y servicio no conforme.
6. Revisar el instrumento de medición de satisfacción de capacitación distrital y mecanismos de tabulación

4. REVISIÓN Y APROBACIÓN

Nidia Rocío Vargas
Directora DASCD

David Joseph Yave Roza Parra
Subdirector de Gestión Corporativa y
Control Disciplinario

José Agustín Hortúa Mora
Subdirector de Gestión Distrital de Bienestar,
Desarrollo y Desempeño

Rosalba Salguero Franco
Subdirectora Técnico Jurídica

Rosa Salcedo Camelo
Jefe Oficina Asesora de Planeación

Yolanda Castro Salcedo
Jefe Oficina de Control Interno

Andrés Francisco Boada Icabuco
Jefe Oficina de TICS

Recuerde: Si este documento se encuentra impreso no se garantiza su vigencia, por lo tanto, se considera "Copia No Controlada". La versión vigente se encuentra publicada en la intranet y Aplicativo SIG del DASCD.

Carrera 30 No 25 – 90,
Piso 9 Costado Oriental.
Tel: 3 68 00 38
Código Postal: 111311
www.serviciocivil.gov.co





ELABORACIÓN, REVISIÓN Y APROBACIÓN:

SERVIDOR PÚBLICO	NOMBRE Y CARGO	FIRMA
Elaboró/Actualizó	Natalia Gómez Lara – Profesional Oficina Asesora de Planeación	
Revisó	Rosa Salcedo Camelo – Jefe OAP	
Publicación	Alexander Cardona – Auxiliar OAP	

Declaramos que hemos revisado el presente documento y lo encontramos ajustado a las normas y disposiciones legales.

Anexo 1.

Libro Blanco

CONTRATOS LIBRO BLANCO				
N° Y FECHA DEL CONTRATO	OBJETO	NOMBRE DE CONTRATISTA	DATO LIBRO BLANCO	ESTADO ACTUAL DEL CONTRATO
20 del 30 de mayo de 2012	<i>Prestar los servicios profesionales que permitan realizar la instalación y puesta en funcionamiento en el equipo servidor de los módulos del aplicativo ERP-SICAPITAL y el mantenimiento de los mismo</i>	SERGIO ALFONSO RODRIGUEZ GUERRERO	El organismos de control determinó que no había evidencia que el aplicativo contable estuviera operando en un ambiente integrado, argumentando que no había interface entre nomina, cartera, presupuesto, almacén e inventarios con el área de contabilidad, generando con ello un presunto detrimento al erario por valor de \$72.600.000.	Revisado el Expediente Contractual (CARPETA 2) a folios 311 y 312 aparece el Acta de Recibo Final debidamente firmada por el Supervisor y el Contratista. DISCIPLINARIO: Se abrió indagación preliminar en averiguación de responsable el 8 de noviembre de 2016, x presuntas irregularidades en la etapa de ejecución y supervisión. TERMINO con Auto de Archivo el 24 de mayo de 2017.
056 de 2013		NEGOCIOS OPORTUNOS	Presunto Incumplimiento de las obligaciones contractuales.	CONTRATO DE TRACCIÓN N° 1 de 2018 DISCIPLINARIO: se abrió indagación preliminar el 21 de febrero de 2017, SE ORDENÓ APAERTURA DE INVESTIGACIÓN FORMAL el 28 de septiembre de 2017, SE REMITIO POR COMPETENCIA EXTERNA A AL DIRECCIÓN DISTRITAL

Recuerde: Si este documento se encuentra impreso no se garantiza su vigencia, por lo tanto, se considera *"Copia No Controlada"*. La versión vigente se encuentra publicada en la intranet y Aplicativo SIG del DASCD.

Carrera 30 No 25 – 90,
 Piso 9 Costado Oriental.
 Tel: 3 68 00 38
 Código Postal: 111311
 www.serviciocivil.gov.co



				DE ASUNTOS DISCIPLINARIOS DE LA ALCALDIA MAYOR DE BOGOTÁ, el 9 de noviembre de 2017.
012 de 2014		ETB	El Contrato celebrado con la ETB y el DASCD, cuyo objeto fue el servicio de un canal dedicado, el mismo se ejecutó al 100x100. Sin embargo la ETB a pesar de los diferentes requerimientos realizados no lo había suscrito.	Revisado el Expediente Contractual a folios 162-164 aparece el Acta de Liquidación del 26 de diciembre de 2016 debidamente suscrita por el Supervisor, el Contratista y el Ordenador del Gasto.
020 del 15 de mayo de 2015	<i>Prestar Servicios profesionales para contribuir en la elaboración del informe general sobre la administración pública distrital y elaboración de documentos técnicos dentro del marco del proyecto 692.</i>	EMVER DUVAN VARGAS MURCIA	Este contrato presentó algunos inconvenientes para el último supervisor, toda vez que el informe del primer supervisor Darley Moreno Torres no contempló el concepto de calidad y cumplimiento de los productos, no informó los productos pendientes, ni tampoco el cumplimiento o incumplimiento del cronograma, igualmente no informó sobre la fecha de terminación del contrato, ni realizó solicitud alguna de prorrogó. El supervisor Darley Moreno Torres abandonó el ejercicio de sus funciones y al retirarse de la entidad no emitió informe final y dejó las carpetas de supervisión bajo llave, situación que obligó a realizar un acta para retirarlas entregárselas al nuevo supervisor.	Revisado el Expediente Contractual a folios 699 y 700 aparece el Acta de Liquidación debidamente suscrita por el Contratista y el Ordenador del Gasto.
027 de 2015	<i>Prestar servicios de apoyo asistencial a la gestión del sistema de información distrital de empleo y administración pública en SIDEAP del DASCD, EN EL MARCO DEL PROYECTO 692: Estructuración, Fortalecimiento y Dignificación Técnico Humanan del Talento Humano en el Distrito Capital</i>	KARIME BENAVIDES CANON	El objeto del contrato no fue ejecutado pese a que no se firmó finalmente el acta de terminación bilateral y la supervisora no continuó cumpliendo con las funciones delegadas. No se hicieron efectivas las multas pactadas.	Revisado el Expediente Contractual se encontró a folios 141 -143 copia de la Resolución 269 del 30 de diciembre de 2016, mediante la cual se liquida unilateralmente el contrato (saldo a liberar de \$10.133.333,00) y a folios 126 aparece el Acta de Liquidación suscrita únicamente por la Supervisora del Contrato. DISCIPLINARIO: Se abrió indagación preliminar en averiguación de responsable el 2 de diciembre de 2015, x las presuntas irregularidades por parte de la Dra. Yenny Hernández Supervisora del Contrato, al no dar cumplimiento a las actividades estipuladas en el mismo. TERMINÓ CON AUTO DE ARCHIVO El 15 de septiembre de 2017, POR INEXISTENCIA DEL HECHO (ART. 73)

Recuerde: Si este documento se encuentra impreso no se garantiza su vigencia, por lo tanto, se considera "Copia No Controlada". La versión vigente se encuentra publicada en la intranet y Aplicativo SIG del DASCD.

Carrera 30 No 25 – 90,
 Piso 9 Costado Oriental.
 Tel: 3 68 00 38
 Código Postal: 111311
 www.serviciocivil.gov.co

