



Deja huella en el
Servicio Civil



INFORME DE REVISIÓN POR LA ALTA DIRECCIÓN SGC

II SEMESTRE - 2018



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS

GESTIÓN PÚBLICA
Departamento Administrativo del Servicio Civil



INFORME DE REVISIÓN POR LA ALTA DIRECCIÓN II SEMESTRE 2018

Bogotá, D.C., 31 Enero de 2019

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 el repositorio de documentos SIG del DASCD.

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





DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DEL SERVICIO CIVIL DISTRITAL INFORME DE REVISIÓN POR LA ALTA DIRECCIÓN

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 el repositorio de documentos 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 Salcedo
Jefe Oficina de Control Interno

Ana Consuelo Rodríguez
Jefe Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (E)

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

Esperanza Alcira Cardona Hernández
Subdirectora Técnico Jurídica del Servicio Civil Distrital

Károl Nerieth León Prieto
Subdirectora de Gestión Corporativa y Control Disciplinario (E)

Equipo de trabajo Oficina Asesora de Planeación

José Alexander Cardona Arango - Auxiliar Administrativo
Ruby Valenzuela Quitián - Profesional Especializado
Luis Alfonso Velandia González - Profesional Especializado
Natalia Gómez Lara - Profesional Universitario
Fabián Alexander Rincón Gómez - Profesional Universitario
María del Pilar Martínez - Profesional de Apoyo a la Gestión
Viviana Yilena Monroy Preciado - Profesional de Apoyo a la Gestión
Nathalia Carolina Insuasty Delgado - Profesional de Apoyo a la Gestión
Diana Marcela Puerto Salamanca - Profesional Universitario

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 el repositorio de documentos 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. OBJETIVO DE LA REVISIÓN POR LA ALTA DIRECCIÓN.....	5
2. FUNDAMENTOS DE LA REVISIÓN POR LA ALTA DIRECCIÓN.....	5
2.1. ¿Quiénes conforman la Alta Dirección?	5
2.2. ¿Quién es el representante de la Alta Dirección y cuáles son sus funciones?	5
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	7
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 han logrado los objetivos de la calidad	24
3.3.3. Desempeño de los procesos y conformidad de los productos y servicios	25
3.3.4. No conformidades y acciones correctivas	42
3.3.5. Resultados del seguimiento y medición.....	43
3.3.6. Resultados de las auditorías.....	45
3.3.7. Desempeño de los proveedores externos	47
3.4. Adecuación de Recursos.....	47
3.5. Eficacia de las acciones tomadas para abordar riesgos y oportunidades	48
3.6. Oportunidades de mejora	49
4. REVISIÓN Y APROBACIÓN	49

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 el repositorio de documentos SIG del DASCD.

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



1. OBJETIVO DE LA REVISIÓN POR LA ALTA DIRECCIÓN

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

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.

Es así, como resultado de esta revisión se deben establecer oportunidades de mejora, necesidades de cambios en el sistema integrado de gestión y la identificación de las necesidades de recursos.

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) Técnico Jurídico, Subdirector(a) de Gestión Distrital de Bienestar, Desarrollo y Desempeño, Subdirector(a) de Gestión Corporativa y Control Disciplinario, Jefe Oficina de Control Interno, Jefe Oficina Asesora de Planeación y Jefe Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.

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 Jefe de la Oficina Asesora de Planeación.

3. DESARROLLO DE LA REVISIÓN

A continuación se 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 Julio de 2018, en donde se concertaron los compromisos para la vigencia. A continuación se describe el estado de avance de cada uno:

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 el repositorio de documentos SIG del DASCD.

No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	FECHA DE ENTREGA	ESTADO
1	Realizar folleto para socialización del Manual Operativo de Políticas Contables.	Yazmín Gutiérrez	Julio 2018	Cumplido. Se realizó campaña para socialización.
2	Revisar cómo se puede controlar el tema del horario de almuerzo cuando el ingreso del personal sea por la zona occidente y para aplicar los descuentos con un buen registro de entrada y salida.	Ya se inició la revisión para que en la vigencia 2019 queden alineados Andrés Boada	Mes vencido	Cumplido. Se cierra el tema ya que las herramientas que se poseen no permiten hacer este seguimiento.
3	Revisar si es posible poner funciones de conducción a otros cargos que no sean conductores pensando en el vehículo que va a llegar porque no hay presupuesto para contratar otro conductor.	David Rozo	13/08/2018	Cumplido. En este momento se revisó que no se encontró una situación de referente, no se encontró el concepto del DAFP. Se hizo el análisis y con los resultados encontrados no se puede incluir.
4	Realizar revisión de todos los cargos y el nivel de riesgo asociado en la ARL para validar si es necesario subir el nivel debido a que hay muchas personas que salen de la Entidad a cumplir sus funciones y que las cubra en caso de accidente de trabajo.	David Rozo Cesar Vera	Sin definir	Cumplido. La ARL revisó el alcance de las funciones de todos los cargos y los únicos en los que hubo modificación fue para conductores, ahora riesgo IV. El resto continúan con riesgo I.
5	Revisar en los procedimientos con Corporativa y Jurídica, si está claro el tema de afiliaciones a la ARL para ingreso de un contratista y reporte de novedades para garantizar que estén cubiertos durante todo el tiempo de vigencia de los contratos y así mismo cómo se valida que esté el contratista en el nivel de riesgo asociado.	David Rozo Rosalba Salguero	30/08/2018	En Proceso Se encuentra en proceso de revisión con la STJ sobre las responsabilidades de acuerdo a lo establecido por la ley para el posterior ajuste del procedimiento.
6	Revisar nuevamente si existe acto administrativo de constitución del observatorio para poder saber cómo debemos actuar frente a ese compromiso.	Rosalba Salguero	30/08/2018	Cumplido. La STJ revisó la existencia del acto administrativo y emitió concepto sobre la vigencia del OLAP (2018IE2359), indicando el decaimiento de la Resolución 189 de 2013.
7	Revisar con Atención al Ciudadano para volver a aplicar este año la encuesta global de satisfacción con los servicios de la Entidad.	David Rozo OAP	30/11/2018	En proceso. Se revisó la encuesta actual del proceso de Atención al Ciudadano con la Líder y la OAP, en esta revisión se identificó la necesidad de ajustar la encuesta actual, con el fin de enfocarla más a los servicios, específicamente el servicio de conceptualización, ya que los demás se evalúan a través de otras encuestas que se realizan en los procesos misionales, se empezó a trabajar propuesta de las nuevas encuestas, pero la líder del proceso se encuentra sin contrato actualmente, razón por la cual no se ha continuado.
8	Verificar el caso del contrato de Negocios Oportunos 056-2013 del libro blanco y validar que se hayan reportado a las autoridades competentes la orden que se dio en el Comité de Conciliación.	Rosalba Salguero	30/08/2018	En proceso. Se hizo el reporte a la fiscalía y la Subdirectora técnico jurídica quedó de verificar acta.
9	Con respecto al contrato No. 020 de mayo del 2015 a nombre de Emver Dubán Vargas Murcia la Directora solicita que sea revisado por Jurídica que acción se tomó o se debería tomar frente al incumplimiento del supervisor de sus funciones con Carolina de procesos disciplinarios.	Rosalba Salguero	30/08/2018	En proceso: Mediante comunicado radicado en el DASCD no. 2017ER1508 del 17/05/2017, informa que mediante Auto no. 470 del 09/05/2017, decide dar apertura de investigación disciplinaria a los funcionarios (en su momento), hoy exfuncionarios, Darley Eberto Moreno Torres y Miguel Ángel Romero Suárez por "Presuntas irregularidades en la supervisión y los pagos efectuados al contrato de prestación de servicios No. 20 de 2015". En espera de conocer el estado del proceso disciplinario.

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 el repositorio de documentos SIG del DASCD.

No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	FECHA DE ENTREGA	ESTADO
10	Incluir en los cambios que afectan al Sistema de Gestión, la implementación del nuevo ERP que viene desde la SDH, el cual no se había incluido como un cambio que impacta.	Natalia Gómez	19/07/2018	Cumplido.
11	Revisar la caracterización de usuarios adelantada por Gabriel Álvarez líder de atención al ciudadano y desde allí articular el tema de satisfacción y de validación de las encuestas, así mismo que en el próximo comité de dirección se presenten los resultados de esta caracterización para darlos a conocer.	David Roza Gabriel Álvarez OAP	Sin definir	En proceso. En proceso de ajuste las encuestas. Cumplido. La socialización de resultados de la caracterización se realizó en el mes de agosto.
12	Revisar las encuestas de capacitación y bienestar para mejorar el instrumento y los análisis.	Agustín Hortúa	15/08/2018	Cumplido.
13	Realizar medición de objetivos de calidad 2017 para tener línea base comparativa con 2018.	Rosa Salcedo	30/08/2018	Cumplido.
14	Realizar revisión de los objetivos del Sistema de Gestión de calidad para actualizarlos y alinearnos a los objetivos estratégicos y los objetivos del SIG.	Comité Directivo	15/12/2018	En proceso: Se realizó alineación de los objetivos estratégicos con las dimensiones y políticas de MIPG dentro de los planes de acción 2019, que pendiente ajustar en Manual del SIG haciendo la transición de subsistemas a dimensiones de MIPG.
15	Hacer una revisión al indicador de variación de quejas en el proceso de Atención de Atención al Ciudadano tanto a la fórmula que cálculo y la interpretación de los datos.	David Roza Gabriel Álvarez OAP	30/08/2018	Cumplido.
16	Revisar propuesta de eliminar el indicador de Número de cambios al PAA, ya que no depende del proceso de gestión contractual solo falta formalizarlo por responsable del área.	Rosalba Salguero	15/08/2018	Cumplido.
17	Revisar los indicadores de gestión jurídica para medir no solo la atención oportuna a los términos judiciales y que no son solo la contestación, si no que incluya el traslado de pruebas, responder alegatos, apelaciones, etc. Revisar otras entidades como miden este tema y si hay buenos indicadores.	Rosalba Salguero Sandra Patarroyo OAP	30/09/2018	Se decide darle tiempo de madurez a los indicadores ya que estos son nuevos, y volver a revisar el tema en el 2020.
18	Hacer la reunión con la OAP y los procesos misionales para revisar y ajustar el tema de los Servicios no Conformes y poder implementarlos en la Entidad.	OAP Procesos Misionales	30/08/2018	Cumplido.

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 de la calidad, estos deben llevarse a cabo de manera planificada y considerar: propósito del cambio y sus consecuencias potenciales, 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 para mantener la integridad del sistema. Los cambios identificados para el 2019 son:

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 el repositorio de documentos SIG del DASCD.

No.	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	PROPÓSITO DEL CAMBIO	CONSECUENCIAS POTENCIALES	INTEGRIDAD DE LOS SGI	ACTIVIDADES GENERALES	RECURSOS	RESPONSABLES	ESTADO
1	Integración de la NTD-SIG001:2011, dentro del Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG	Armonización entre el SIG y MIPG a partir de las directrices dadas por Secretaría General	Mejoramiento de la gestión de la entidad. Integración de los modelos de gestión. Actualización de registros documentales.	Los sistemas de gestión de mantienen íntegros si se realiza la armonización e implementación.	1. Plan de trabajo para la implementación del modelo. 2. Cronograma de la implementación.	Humanos Tecnológicos	Jefe Oficina Asesora de Planeación Líderes de cada política de MIPG	Inicia con la emisión de la guía por parte de Secretaría General para la armonización en las Entidades
2	Implementación del nuevo ERP	Modernizar a las entidades con una plataforma integrada de información	Adaptación al nuevo sistema. Actualización de registros documentales.	Se deben actualizar los procedimientos de acuerdo con la nueva plataforma	1. Recibir directrices sobre la implementación 2. Establecer plan de trabajo de la implementación.	Humanos Tecnológicos Financieros	Proceso financiero	Inicia en enero de 2019
3	Implementación de la guía de riesgos emitida por el DAFP	Actualizar los riesgos de los procesos	Adaptación al nuevo sistema. Actualización de registros documentales.	Se deben actualizar los procedimientos de acuerdo con la nueva plataforma	1. Actualizar el procedimiento de riesgos de la Entidad de acuerdo a orientaciones del DAFP. 2. Actualizar los riesgos de los procesos, de ser necesario	Humanos Tecnológicos	Jefes de todas las áreas y líderes de procesos	En actualización
4	Cambio de la administración distrital	Normativo	Adaptación a la nueva administración	Actualizar los registros documentales de acuerdo con la orientación de la nueva administración	1. Actualizar procedimientos de la Entidad	Humanos Tecnológicos	Jefes de todas las áreas Líderes de cada política de MIPG	Inicia con las orientaciones de la nueva administración

Los cambios identificados en los numerales 1 al 3 cuentan con un cronograma y están incluidos en los planes de acción de las dependencias para la presente vigencia. Sin embargo, para el cambio identificado en el numeral 4, cambio de la administración distrital, no se ha realizado un cronograma porque se desconoce cuáles serán las nuevas orientaciones, aun así, la Entidad se está preparando documentando y dejando institucionalidad en los procesos a través de los procedimientos, manuales, informes de gestión, etc. Cuando la siguiente administración empiece a generar sus directrices respecto a diversos temas, se deberá de igual manera, elaborar los respectivos planes de trabajo para estos cambios, no obstante la entidad en 2019, debe garantizar que se documente debidamente todos los resultados de la gestión durante los últimos 4 años.

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.

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 el repositorio de documentos SIG del DASCD.

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

Entre el 1 de julio y hasta el 30 de diciembre de 2018 se recibieron las siguientes PQRS, donde se relacionan mes a mes, según tipo de solicitud:

TIPOS DE PETICIÓN	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
CONSULTA	5	10	7	26	6	3	57
DERECHO DE PETICIÓN	6	11	7	10	14	15	63
QUEJA	6	2	3	2	2	2	17
RECLAMO	0	2	1	0	0	4	7
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	0	8	6	2	4	2	24
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0	0
SOLICITUD DE COPIA	0	1	0	0	0	0	1
TOTAL	17	34	24	40	26	26	169

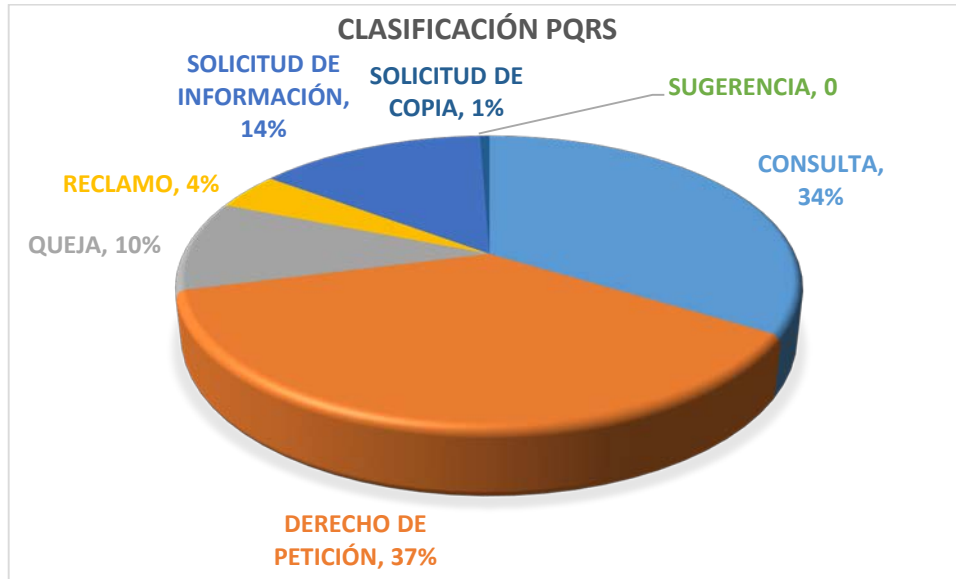
Se observan los diferentes tipos de requerimientos que el Departamento Administrativo del Servicio Civil Distrital - DASCD ha tramitado en el segundo semestre del año 2018, referente a consultas, derechos de petición, peticiones, quejas, reclamos, solicitudes de información y sugerencias.

La mayor cantidad de PQRS que recibe el DASCD son de derechos de petición con un **37,2%**, seguida de tipo consulta con un **33,7%** y solicitud de información con un **14,2%**.

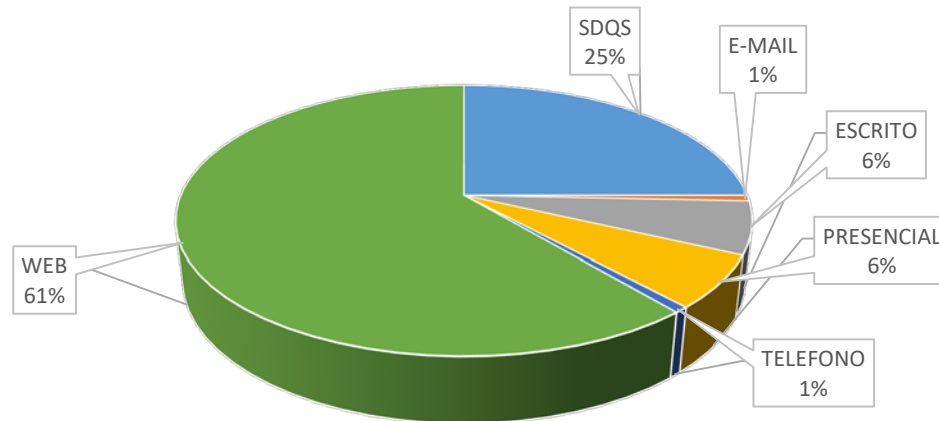
El proceso de Atención al Ciudadano ha logrado hacer seguimiento a la documentación recibida en correspondencia y hacerle el debido acompañamiento, alertando a los profesionales responsables de responder los requerimientos que tienen en su poder. Se les informa la fecha de vencimiento, al igual, se han 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 interacción que se utilizan, 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 el repositorio de documentos SIG del DASCD.



Canales para interponer PQRS



El canal "e-mail" es el más utilizado por nuestros usuarios para interponer un PQRS con el 61% y el 25% corresponde al canal "SDQS" del total de peticiones que ingresaron a la Entidad, lo que nos demuestra que los canales virtuales son el fuerte de la Entidad.

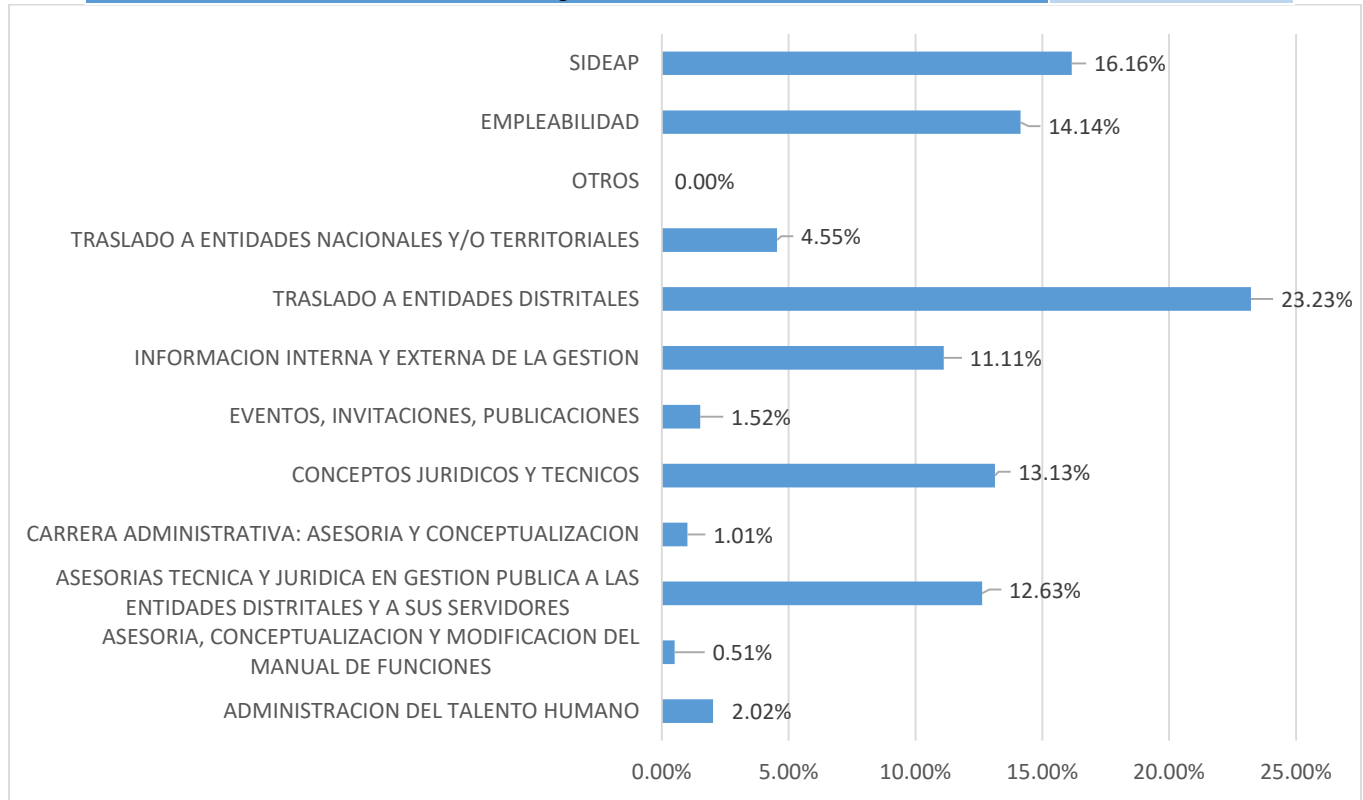
Realizando una clasificación por subtemas reiterativos se identificó:

SUBTEMAS	TOTAL PETICIONES
ADMINISTRACION DEL TALENTO HUMANO	4
ASESORIA, CONCEPTUALIZACION Y MODIFICACION DEL MANUAL DE FUNCIONES	1
ASESORIAS TECNICA Y JURIDICA EN GESTION PUBLICA A LAS ENTIDADES DISTRITALES Y A SUS SERVIDORES	25
CARRERA ADMINISTRATIVA: ASESORIA Y CONCEPTUALIZACION	2

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 el repositorio de documentos SIG del DASCD.



CONCEPTOS JURIDICOS Y TECNICOS	26
EVENTOS, INVITACIONES, PUBLICACIONES	3
INFORMACION INTERNA Y EXTERNA DE LA GESTION	22
TRASLADO A ENTIDADES DISTRITALES	46
TRASLADO A ENTIDADES NACIONALES Y/O TERRITORIALES	9
OTROS	
EMPLEABILIDAD	28
SIDEAP	32
Total general	198



Durante el segundo semestre, el subtema de “traslado a entidades distritales” con el 23.23% fue el más reiterativo, le sigue el subtema de “SIDEAP” con un 16.16%, empleabilidad con 14,14% y conceptos técnico jurídicos con un 13,13%.

- Tiempo promedio de respuesta a los PQRS que llegan a la Entidad:

TIPO PQR	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
CONSULTA	9	13	14	18	12	0	15
DERECHO DE PETICIÓN	24	4	9	17	17	3	12
QUEJA	42	5	0	0	0	0	9
RECLAMO	28	0	0	0	11	0	8
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	15	5	3	9	6	4	7
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0	0
SOLICITUD DE COPIA	0	0	6	0	8	0	3
TOTAL	18	4	5	6	8	4	8

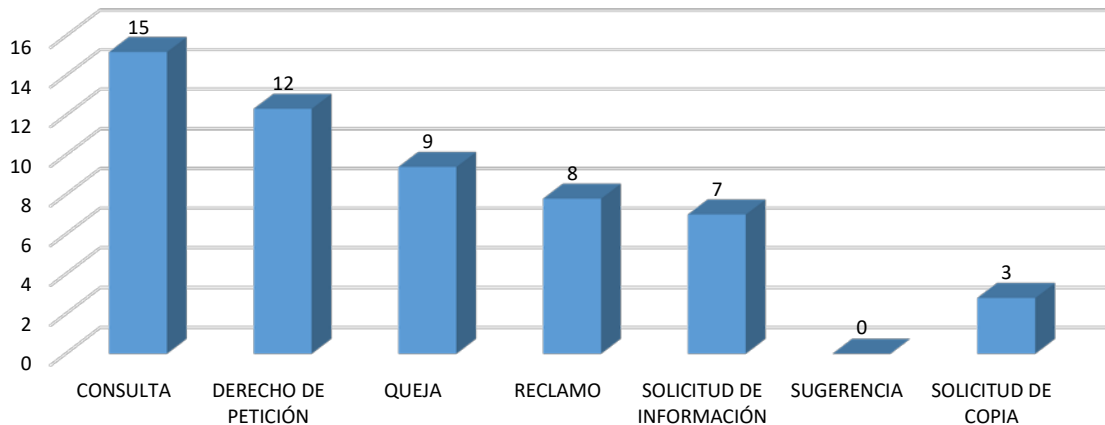
Recuerde: Si este documento se encuentra impreso no se garantiza su vigencia, por lo tanto, se considera “Copia No Controlada”. La versión vigente se encuentra publicada en el repositorio de documentos SIG del DASCD.

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



En los tiempos de respuesta se evidencia que en el mes de julio los tiempos de respuesta no fueron los mejores.

A continuación, se detalla el tiempo promedio de respuesta por tipo de requerimiento utilizado para contestar a los requerientes durante el semestre. El tiempo promedio en días para el cierre de peticiones ciudadanas es de 15 días, lo que indica que la entidad se encuentra en los términos estipulados por la Ley.



En promedio los días de respuesta durante el semestre se cumplieron.

b) Encuesta de Satisfacción de Atención al Ciudadano

A través del Proceso de Atención al Ciudadano se realizaron 63 encuestas desde julio a diciembre 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	julio a diciembre de 2018
TAMAÑO DE LA MUESTRA	63 Encuestas
POBLACIÓN OBJETIVO UNIVERSO	100 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

Tabla 2. Ficha Técnica de Encuesta de Satisfacción del II Semestre 2018.

El instrumento de medición es tipo encuesta. En un primer momento se identifica al usuario y se registran datos básicos, sin embargo, se identificó que se estaban solicitando datos sensibles y privados, por lo que se mejorará el formato con la actualización que se está realizando al proceso. Se identificó que de las 63 encuestas realizadas, el 56% fueron mujeres y el 44% restante hombres.

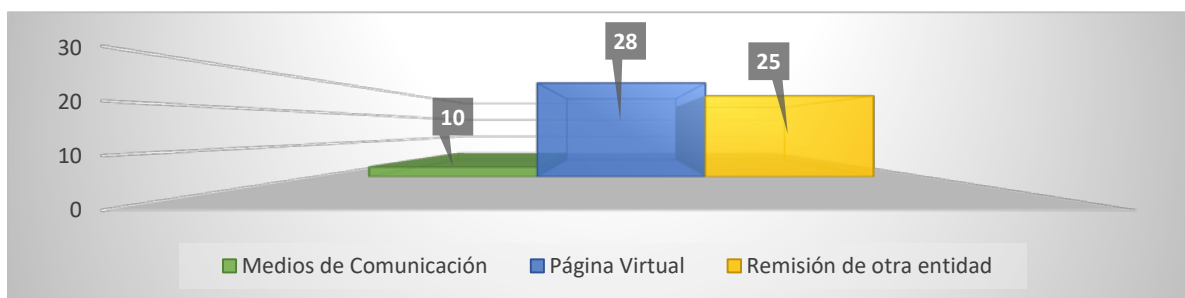
En segunda instancia se solicita información sobre el grado de satisfacción obtenida en relación a los siguientes aspectos:

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 el repositorio de documentos SIG del DASCD.

1. ¿A través de qué 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, ¿qué trámite y/o servicio ha consultado?
4. ¿Cuándo usted ha solicitado una respuesta escrita al DASCD, cuánto 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.

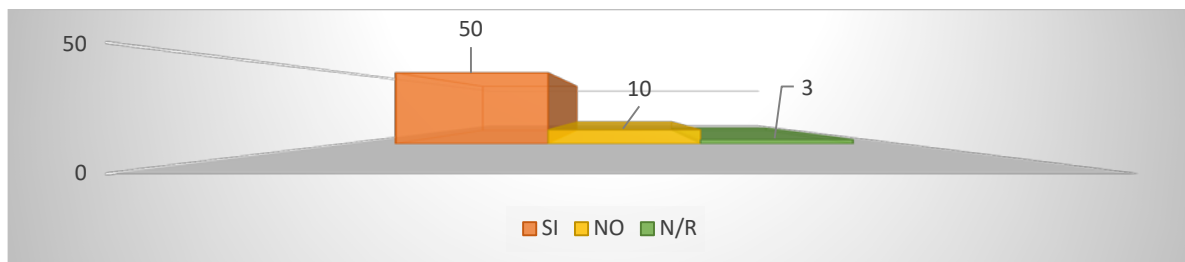
Por último, se ofrece la oportunidad para que nuestros usuarios realicen comentarios y/o sugerencias. En cuanto a los resultados obtenidos en cada pregunta se presentan a continuación:

1. ¿A través de qué 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 44%, seguida de la remisión por otra entidad con un 40%.

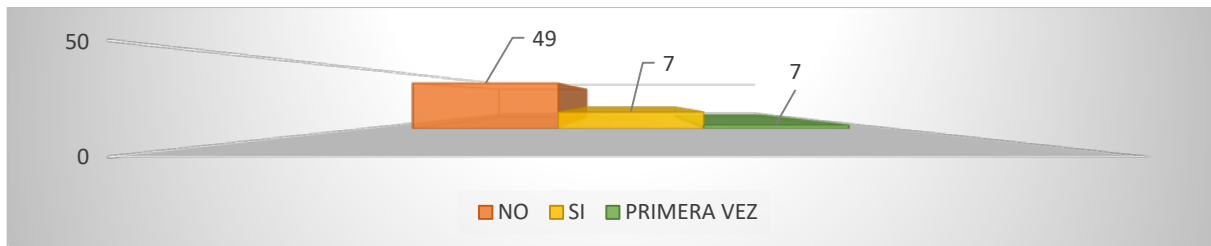
2. ¿Conoce usted los servicios que ofrece el DASCD?



Se evidencia que el 79% de los encuestados, sí conoce servicios que ofrece el DASCD, mientras que el 16% los desconoce.

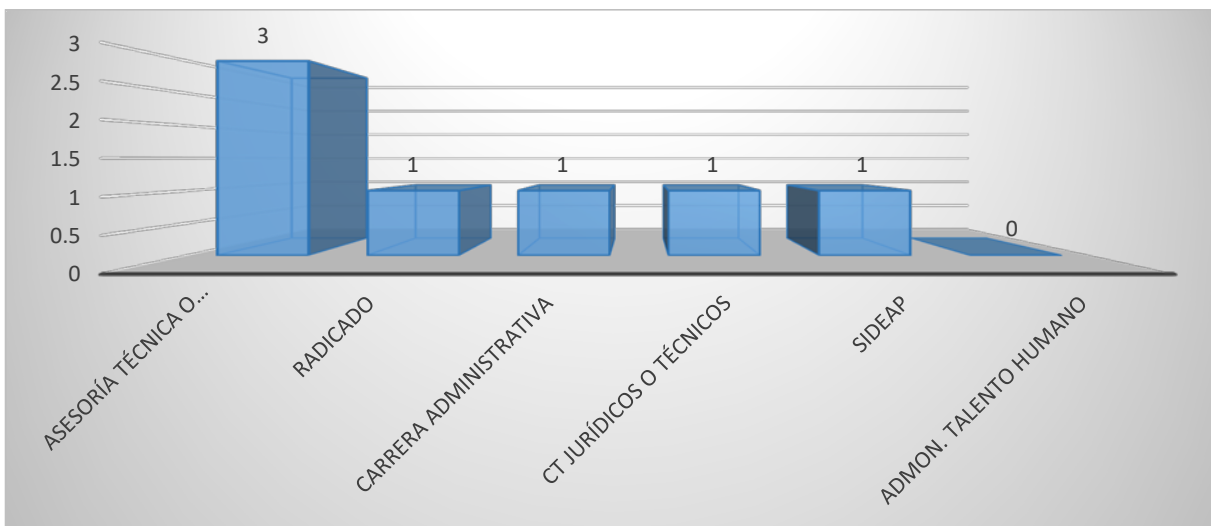
Recuerde: Si este documento se encuentra impreso no se garantiza su vigencia, por lo tanto, se considera "Copia No Controlada". La versión vigente se encuentra publicada en el repositorio de documentos SIG del DASCD.

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



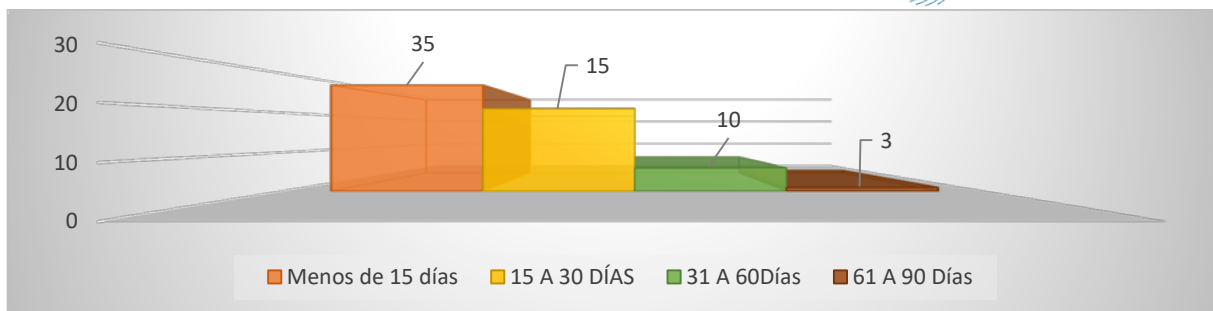
El 78 % de los usuarios encuestados manifiesta que no asiste a menudo a nuestras instalaciones, sin embargo, tampoco es la primera vez que asisten, ya que el 11% manifestó esta situación.

Por otra parte, el 11% manifestó que sí asiste a menudo, por lo que, de las 7 personas que manifestaron que asisten a menudo a la entidad, los siguientes son los temas por los cuales se han acercado a nuestras instalaciones:



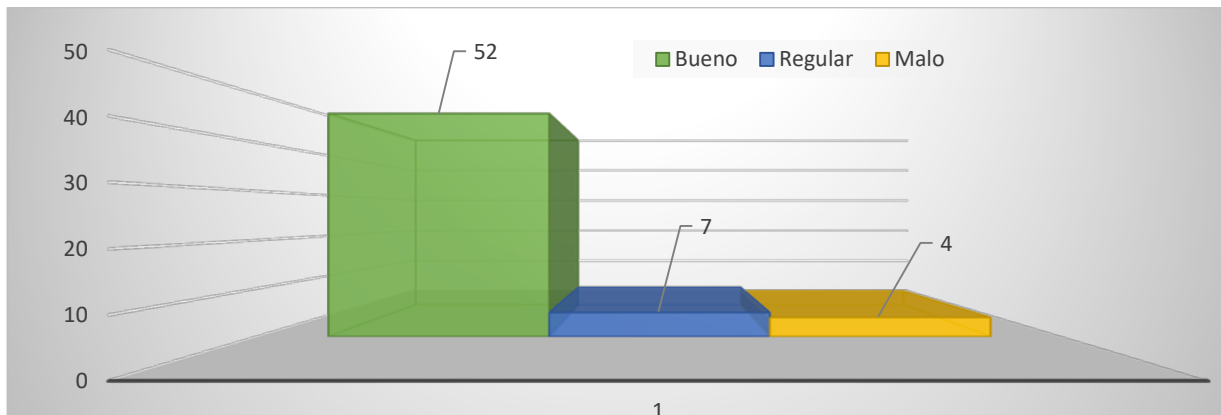
4. ¿Cuándo usted ha solicitado una respuesta escrita al DASCD, cuánto tiempo ha tardado la entidad en enviarle respuesta?

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 el repositorio de documentos SIG del DASCD.



El 56% de los encuestados manifestó recibir las respuestas del DASCD en menos de 15 días, el 24% contestó que recibieron sus respuestas entre 15 a 30 días después, mientras que el 16% manifestó recibirlas entre 31 a 60 días después, y por último, sólo el 5% manifestó que recibió su respuesta con un tiempo entre 61 a 90 días posterior a su consulta.

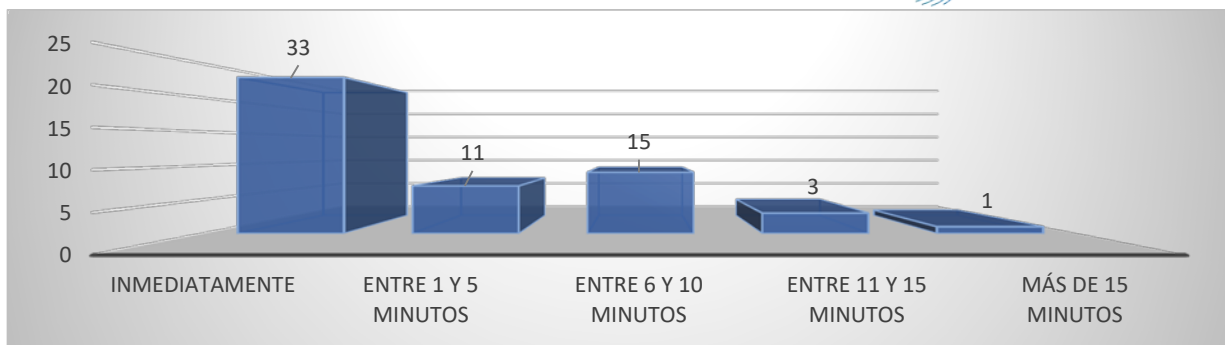
5. Si ha recibido respuesta escrita, por favor califique la claridad de la información brindada en la respuesta escrita enviada por la entidad.



En términos generales la claridad de nuestras respuestas es buena, ya que el 83% de los encuestados informa que la claridad de la información brindada en la respuesta ha sido buena, sin embargo, el 11% considera que la claridad ha sido regular, y el 6% considera que ha sido mala la claridad en las respuestas.

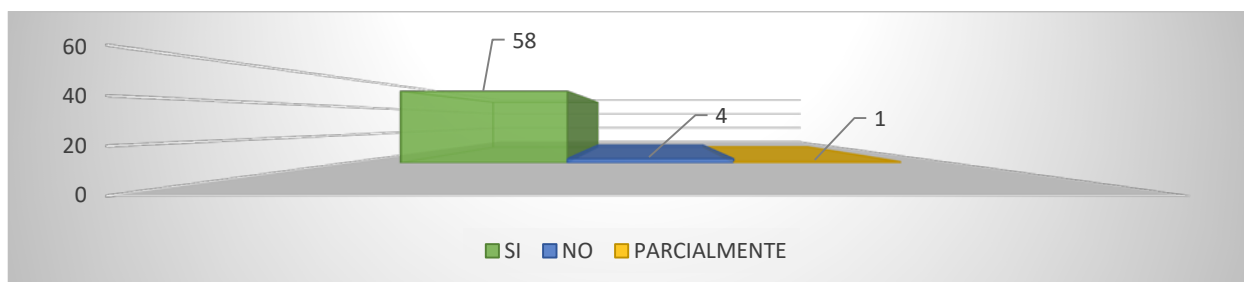
6. ¿Estando en nuestras instalaciones, cuánto tiempo tardó en ser atendido?

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 el repositorio de documentos SIG del DASCD.



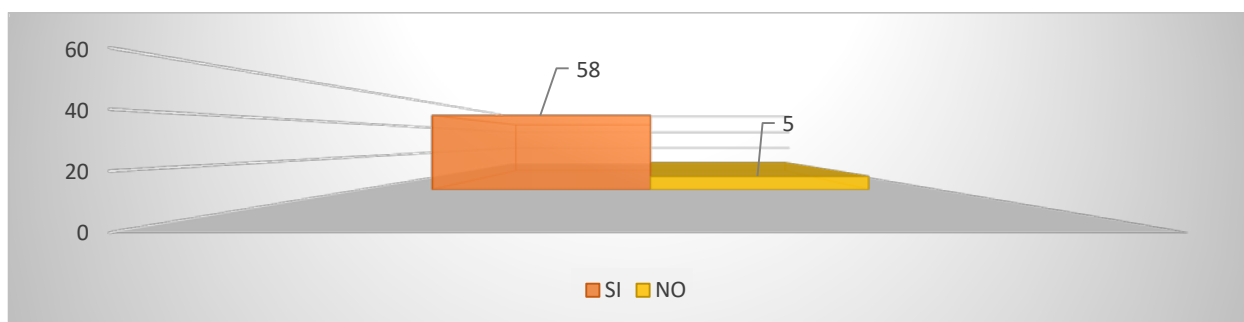
El 52% de los encuestados que asistieron a nuestras instalaciones manifestaron que fueron atendidos inmediatamente, le sigue el 24% que contestaron los que fueron atendidos entre 6 y 10 minutos luego, el 17% que manifiestan que fueron atendidos entre 1 y 5 minutos, continúa el 3% que fueron atendidos 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 92% de los encuestados manifestaron que el funcionario o contratista que los atendió si comprendió la solicitud, el 6% manifestó que no, y el 2% contestó que parcialmente.

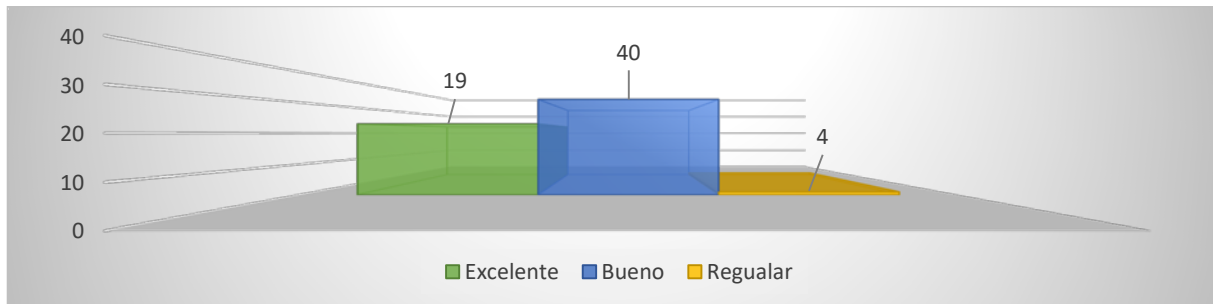
8. ¿Su solicitud fue solucionada?



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 el repositorio de documentos SIG del DASCD.

El 92% de los encuestados manifestaron que fue solucionado su requerimiento, mientras que el 8% contestó no fue solucionado.

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 63% de los encuestados manifestó que ha sido buena, le sigue el 30% que contestó que fue excelente.

Adicionalmente, se presentan mes a mes 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:

Julio

- Hay una mala comunicación del FRADEC en el departamento.
- Cuando se realicen capacitaciones y eventos enviar por correo electrónico dicha información.
- Con respecto a la manera del envío en bolsa plástica, muy bien para proteger, pero no me gustó que sea transparente, todo mundo se enteró de mi solicitud.

Agosto

- Felicitaciones, excelente servicio.
- Trabajo en el Colegio Porvenir de Bosa, nos gustaría que nos dieran una presentación del DASCD a los Colegios que no tenemos conocimiento del DASCD.
- Que las respuestas sean más de fondo.
- Felicitaciones, perfecto que sigan con esa calidad y calidez en el servicio.

Septiembre

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

Octubre

- Como recomendación, dar una fecha tentativa de las reuniones o juntar directivas para la autorización del Crédito FRADEC.
- Felicitaciones, el servicio siempre es bueno.
- Sugerencia, que sean menos de tres años para tomar el otro curso con crédito FRADEC.
- Un llamado a los servidores públicos para que pongan más cuidado a los servicios que presta 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 el repositorio de documentos SIG del DASCD.

Noviembre

- Que el DASCD tenga una mejor plataforma para el ingreso a SIDEAP, ya que es difícil el ingreso a esta plataforma.
- Hay poco conocimiento en el ICETEX del Fondo FRADEC.
- Felicitaciones por la organización de la carrera 5K, muy buena. 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 la respuesta de una segunda solicitud.
- Ha bajado el nivel de calidad de los eventos para los conductores.

Diciembre

- Que el DASCD tenga una mejor plataforma para el ingreso a SIDEAP, ya que es difícil el ingreso a esta plataforma, ésta se congestiona cuando todas las entidades del Distrito están en proceso de contratación.
- Cuando se comunican a SIDEAP en las extensiones que reportan en la página web no responden para brindar asesoría en el proceso. 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.

Analizando los comentarios, se evidencia que en los temas que hay más sugerencias es en el tema SIDEAP y fondo FRADEC, seguido del tema de eventos de capacitación y bienestar, así como también las felicitaciones con respecto a los servicios del Departamento.

Se evidencia que del total de las encuestas realizadas que fueron 63, estos comentarios son en un bajo porcentaje comparado con la muestra, sin embargo, éstos comentarios se enviaron a las dependencias correspondientes del manejo de cada tema por parte del líder del proceso de Atención al Ciudadano, para que sean analizados y en caso que aplique, se tomen acciones de mejora que consideren pertinentes.

- **Mejoras que el proceso está realizando actualmente:** 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.

Oportunidad de mejora: Se propuso hacer una nueva encuesta de satisfacción del servicio de conceptualización técnico jurídica y otra específica de atención al ciudadano. La propuesta de ajustar las encuestas fue validada y aprobada con el líder del proceso y la Subdirectora Corporativa (E). Actualmente se trabaja en estas propuestas las cuales una vez se tengan en su primer borrador, específicamente la de evaluación del servicio de conceptualización será validada con la Subdirección Técnico Jurídica.

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.

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 el repositorio de documentos SIG del DASCD.

4.383 Funcionarios Capacitados



De los 4.383 funcionarios que participaron en las actividades de capacitación, programadas durante el segundo semestre de 2018, 1.112 funcionarios respondieron la encuesta de satisfacción, es decir el 25% de los participantes.

A continuación se muestran algunos de los resultados obtenidos para este segundo semestre de las capacitaciones desarrolladas tales como: Acoso laboral, Comisiones de Personal, Evaluación del Desempeño, Educación para la Paz, Innovación.

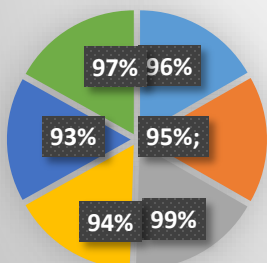
La encuesta consta de 6 preguntas así:

1. El trato por parte del personal con el que tuve contacto antes y durante la capacitación fue amable y respetuoso.
2. En general, considero que el evento contó con un buen expositor.
3. En General, el contenido de la capacitación, los temas tratados cumplieron con mis expectativas
4. El expositor utilizó los medios adecuados para facilitar la comprensión del tema (actividades y recursos didácticos)
5. Las instalaciones dispuestas para la realización del evento fueron adecuadas
6. Considero que los temas desarrollados aportarán a la mejora de mi desempeño profesional y/o institucional

Los resultados de satisfacción promedio obtenidos en los eventos realizados, son los siguientes:

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 el repositorio de documentos SIG del DASCD.

NIVEL DE SATISFACCIÓN SEGUNDO SEMESTRE



- Acoso laboral
- Comisiones de Personal
- Evaluación del Desempeño
- Educación para la Paz
- Innovación
- la Cultura del Cuidado y el Buen Vivir

En promedio el nivel de satisfacción de los eventos de capacitación realizados fue del **95,7 %**, lo cual es favorable para la Entidad y demuestra que se están cumpliendo las expectativas de los beneficiarios de estos programas de capacitación

d) Encuesta a beneficiarios del programa de bienestar

Las actividades de bienestar desarrolladas hasta desde julio a diciembre 2018, fueron:

1. El II Encuentro de Talento Humano,
2. La III Gala de Reconocimiento al Servidor Público Distrital,
3. Las Jornadas de Preparación para la Jubilación, y
4. Los IV Juegos Deportivos Distritales.

De los 10494 servidores que participaron en las mencionadas actividades, **1215** respondieron la encuesta de satisfacción, es decir el **11,6%** de los participantes.

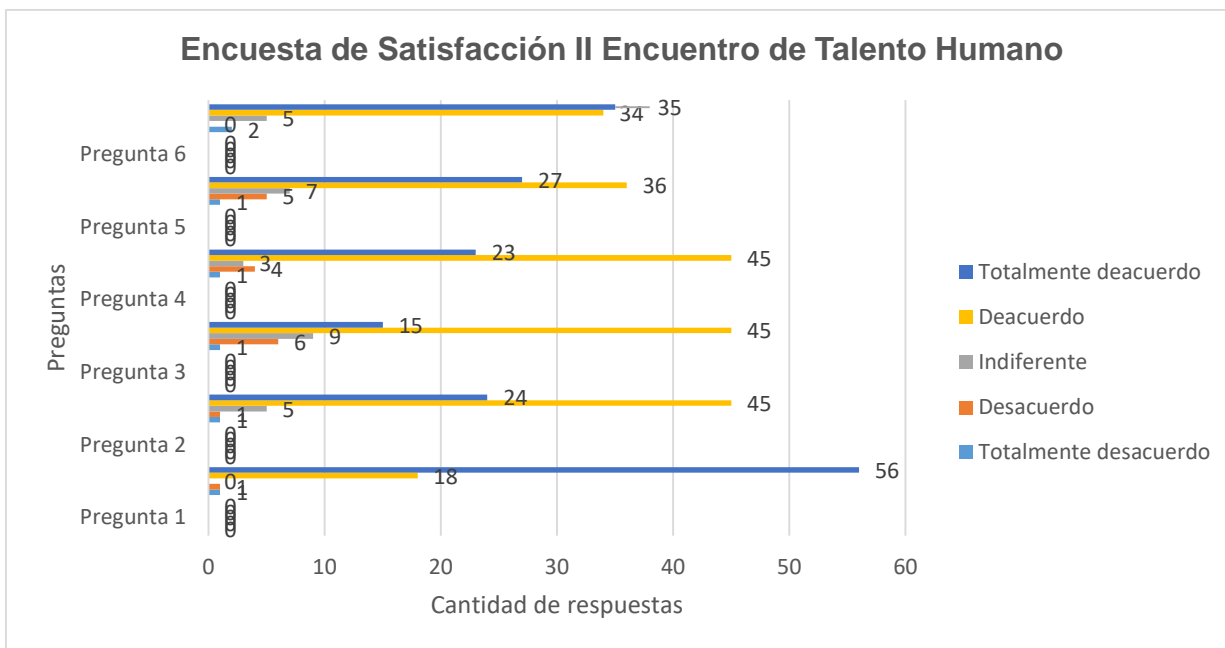
La encuesta consiste de 6 preguntas de la siguiente manera:

1. Considero que la divulgación dada al evento fue adecuada
2. Las instalaciones dispuestas para la realización del evento fueron adecuadas
3. En general, considero que el evento contó con una organización satisfactoria en cuanto a los aspectos logísticos (registro, refrigerios, duración)
4. El trato por parte del personal con el que tuve contacto antes y durante el evento fue amable y respetuoso.
5. En general considero que el evento cumplió con mis expectativas.

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 el repositorio de documentos SIG del DASCD.

6. Considero que participar en esta actividad contribuye a mi bienestar personal y laboral

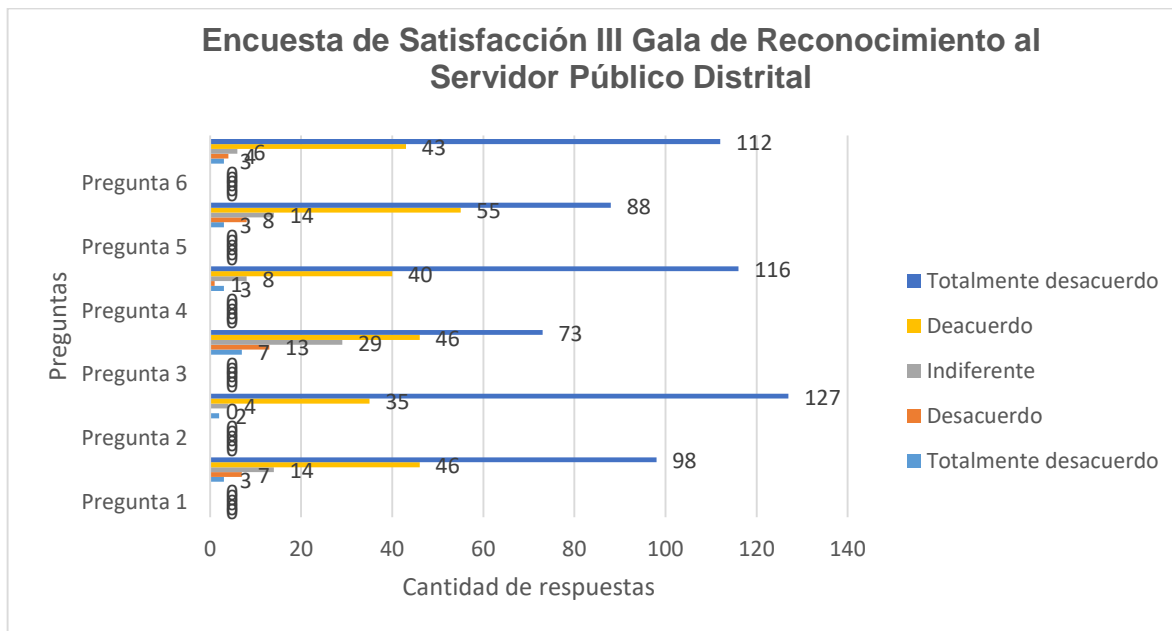
- En el II Encuentro de Talento Humano participaron **149** funcionarios de los cuales **76** respondieron la encuesta de satisfacción, es decir el **51%** de los participantes. Los resultados arrojados por la encuesta se muestran en el gráfico a continuación.



- Del anterior gráfico se puede evidenciar que, en la primera pregunta, el 74% de los encuestados calificaron 'totalmente de acuerdo', el 24% 'de acuerdo', ninguno respondió 'indiferente' el 1% 'desacuerdo' y el 1% 'totalmente desacuerdo'.
- Del anterior gráfico se puede evidenciar que, en la segunda pregunta, el 32% de los encuestados calificaron 'totalmente de acuerdo', el 59% 'de acuerdo', el 7% 'indiferente', el 1% 'desacuerdo' y el 1% 'totalmente desacuerdo'.
- Del anterior gráfico se puede evidenciar que, en la tercera pregunta, el 20% de los encuestados calificaron 'totalmente de acuerdo', el 59% 'de acuerdo', el 12% 'indiferente', el 8% 'desacuerdo' y el 1% 'totalmente desacuerdo'.
- Del anterior gráfico se puede evidenciar que, en la cuarta pregunta, el 30% de los encuestados calificaron 'totalmente de acuerdo', el 59% 'de acuerdo', el 4% 'indiferente', el 5% 'desacuerdo' y el 1% 'totalmente desacuerdo'.
- Del anterior gráfico se puede evidenciar que, en la quinta pregunta, el 36% de los encuestados calificaron 'totalmente de acuerdo', el 47% 'de acuerdo', el 9% 'indiferente', el 7% 'desacuerdo' y el 1% 'totalmente desacuerdo'.
- Del anterior gráfico se puede evidenciar que, en la sexta pregunta, el 46% de los encuestados calificaron 'totalmente de acuerdo', el 45% 'de acuerdo', el 7% 'indiferente', nadie respondió 'desacuerdo' y el 3% 'totalmente desacuerdo'.

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 el repositorio de documentos SIG del DASCD.

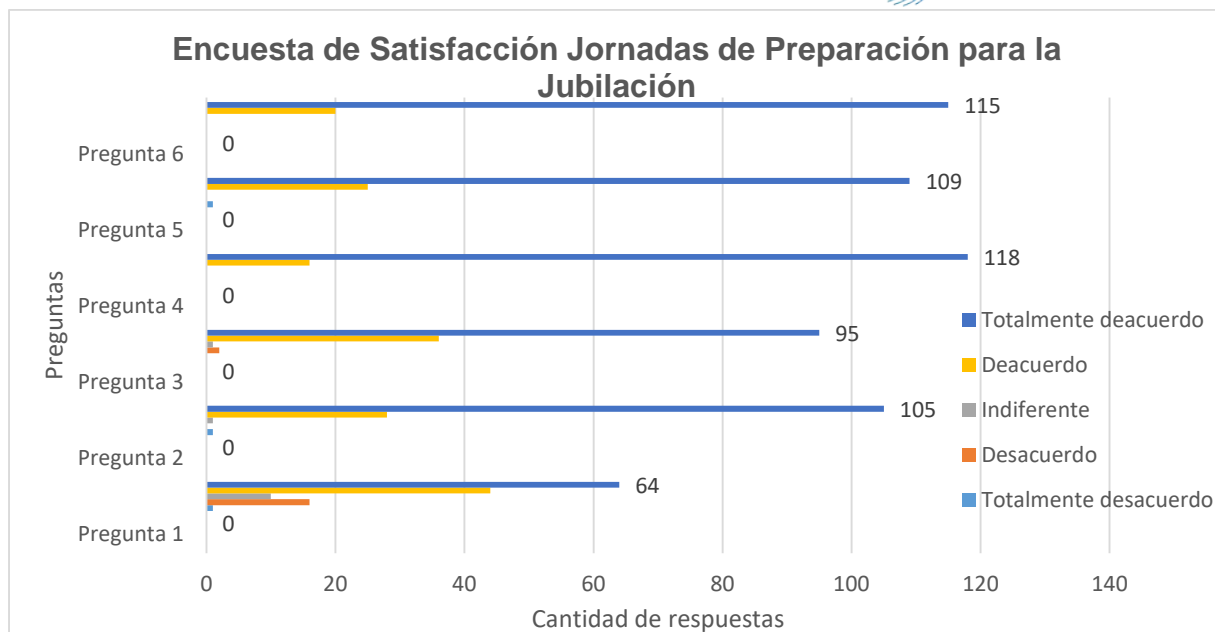
- En la III Gala de Reconocimiento al Servidor Público Distrital, participaron **809** servidores y familiares de los cuales **168** respondieron la encuesta de satisfacción, es decir el 22% de los participantes. Los resultados arrojados por la encuesta se muestran en el gráfico a continuación.



- Del anterior gráfico se puede evidenciar que, en la primera pregunta, el 58% de los encuestados calificaron ‘totalmente de acuerdo’, el 27% ‘de acuerdo’, el 8% ‘indiferente’, el 4% ‘desacuerdo’ y el 2% ‘totalmente desacuerdo’.
- Del anterior gráfico se puede evidenciar que, en la segunda pregunta, el 76% de los encuestados calificaron ‘totalmente de acuerdo’, el 21% ‘de acuerdo’, el 2% ‘indiferente’, ninguno calificó y el 1% ‘totalmente desacuerdo’.
- Del anterior gráfico se puede evidenciar que, en la tercera pregunta, el 43% de los encuestados calificaron ‘totalmente de acuerdo’, el 27% ‘de acuerdo’, el 17% ‘indiferente’, el 8% ‘desacuerdo’ y el 4% ‘totalmente desacuerdo’.
- Del anterior gráfico se puede evidenciar que, en la cuarta pregunta, el 69% de los encuestados calificaron ‘totalmente de acuerdo’, el 24% ‘de acuerdo’, el 5% ‘indiferente’, el 1% ‘desacuerdo’ y el 2% ‘totalmente desacuerdo’.
- Del anterior gráfico se puede evidenciar que, en la quinta pregunta, el 52% de los encuestados calificaron ‘totalmente de acuerdo’, el 33% ‘de acuerdo’, el 8% ‘indiferente’, el 5% ‘desacuerdo’ y el 2% ‘totalmente desacuerdo’.
- Del anterior gráfico se puede evidenciar que, en la sexta pregunta, el 67% de los encuestados calificaron ‘totalmente de acuerdo’, el 26% ‘de acuerdo’, el 4% ‘indiferente’, el 2% ‘desacuerdo’ y el 2% ‘totalmente desacuerdo’.

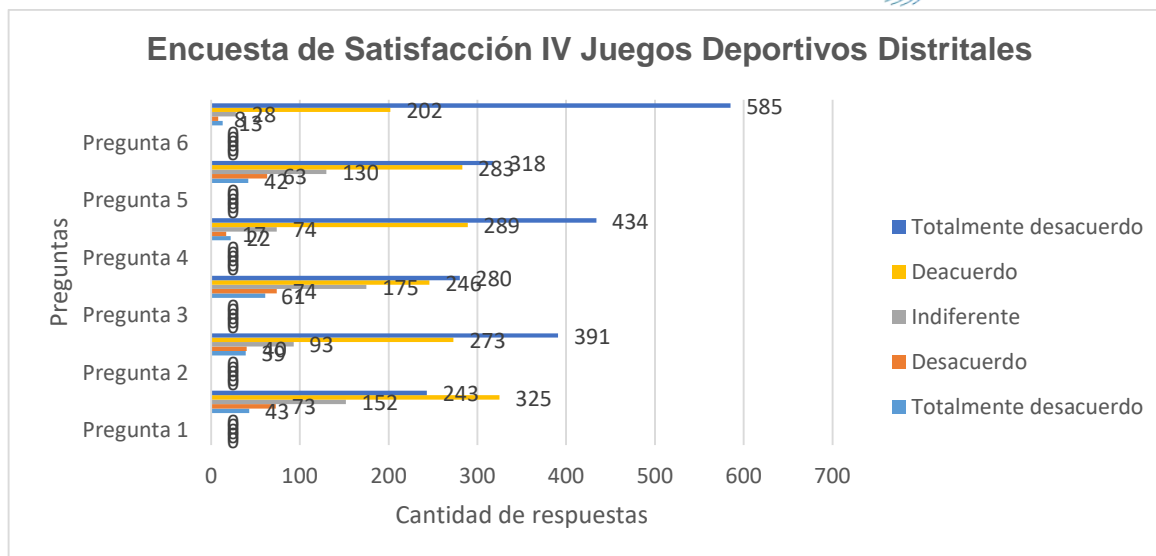
- En las Jornadas de Preparación para la Jubilación participaron **639** funcionarios de los cuales **135** respondieron la encuesta, es decir el **21%** de los participantes. Los resultados arrojados por la encuesta se muestran en el gráfico a continuación.

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 el repositorio de documentos SIG del DASCD.



- Del anterior gráfico se puede evidenciar que, en la primera pregunta, el 47% de los encuestados calificaron ‘totalmente de acuerdo’, el 33% ‘de acuerdo’, el 7% ‘indiferente’, el 12% ‘desacuerdo’ y el 1% ‘totalmente desacuerdo’.
 - Del anterior gráfico se puede evidenciar que, en la segunda pregunta, el 78% de los encuestados calificaron ‘totalmente de acuerdo’, el 21% ‘de acuerdo’, el 1% ‘indiferente’, 3, ninguno calificó 2 y el 1% ‘totalmente desacuerdo’.
 - Del anterior gráfico se puede evidenciar que, en la tercera pregunta, el 70% de los encuestados calificaron ‘totalmente de acuerdo’, el 27% ‘de acuerdo’, el 1% ‘indiferente’, el 1% ‘desacuerdo’ y ninguno respondió ‘totalmente desacuerdo’.
 - Del anterior gráfico se puede evidenciar que, en la cuarta pregunta, el 87% de los encuestados calificaron ‘totalmente de acuerdo’ y el 13% ‘de acuerdo’.
 - Del anterior gráfico se puede evidenciar que, en la quinta pregunta, el 81% de los encuestados calificaron ‘totalmente de acuerdo’ y el 19% ‘de acuerdo’.
 - Del anterior gráfico se puede evidenciar que, en la sexta pregunta, el 85% de los encuestados calificaron ‘totalmente de acuerdo’ y el 15% ‘de acuerdo’.
4. En los IV Juegos Deportivos Distritales participaron **8897 servidores** de los cuales **836** respondieron la encuesta, es decir el **9.4%** de los participantes. Los resultados arrojados por la encuesta se muestran en el gráfico a continuación.

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 el repositorio de documentos SIG del DASCD.



- Del anterior gráfico se puede evidenciar que, en la primera pregunta, el 29% de los encuestados calificaron 'totalmente de acuerdo', el 39% 'de acuerdo', el 18% 'indiferente', el 9% 'desacuerdo' y el 5% 'totalmente desacuerdo'.
- Del anterior gráfico se puede evidenciar que, en la segunda pregunta, el 47% de los encuestados calificaron 'totalmente de acuerdo', el 33% 'de acuerdo', el 11% 'indiferente', el 5% 'desacuerdo' y el 5% 'totalmente desacuerdo'.
- Del anterior gráfico se puede evidenciar que, en la tercera pregunta, el 33% de los encuestados calificaron 'totalmente de acuerdo', el 29% 'de acuerdo', el 21% 'indiferente', el 9% 'desacuerdo' y el 7% 'totalmente desacuerdo'.
- Del anterior gráfico se puede evidenciar que, en la cuarta pregunta, el 52% de los encuestados calificaron 'totalmente de acuerdo' y el 35% 'de acuerdo', el 9% 'indiferente', el 2% 'desacuerdo' y el 3% 'totalmente desacuerdo'.
- Del anterior gráfico se puede evidenciar que, en la quinta pregunta, el 38% de los encuestados calificaron 'totalmente de acuerdo' y el 34% 'de acuerdo', el 16% 'indiferente', el 8% 'desacuerdo' y el 5% 'totalmente desacuerdo'.
- Del anterior gráfico se puede evidenciar que, en la sexta pregunta, el 70% de los encuestados calificaron 'totalmente de acuerdo' y el 24% 'de acuerdo', el 3% 'indiferente', el 1% 'desacuerdo' y el 2% 'totalmente desacuerdo'.

3.3.2. Grado en que se han logrado los objetivos de la 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 objeto de seguimiento
- ✚ Comunicarse

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 el repositorio de documentos SIG del DASCD.

✚ Actualizarse según corresponda

Los objetivos del Sistema de Gestión de la calidad del 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 DICIEMBRE 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%	97%
		Porcentaje de PQRS contestados dentro en los términos de Ley	95%	24%	
	Bienestar, Desarrollo y Medición del Rendimiento	Porcentaje de percepción satisfactoria del servicio de capacitación ofertado por el DASCD	92%	23%	
		Percepción de eventos de bienestar	98%	25%	
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	96%	48%	98%
		Disponibilidad de los servicios tecnológicos	99,8%	50%	
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 prestación de los servicios	Gestión del Talento Humano	% Ejecución plan de Capacitación y Bienestar	80%	100%	80%
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	2	Se propone revisar este objetivo y su método de medición	Durante la vigencia 2018 se caracterizaron los servicios de asesorías y conceptualizaciones
	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 la calidad para unificarlos con el fin de hacerlos medibles y poder llevarlos a la operatividad de los procesos.

Oportunidad de mejora: En el marco del nuevo modelo de planeación y gestión MIPG y la guía de armonización del mismo con los Subsistemas, se propone que los objetivos sean únicamente los objetivos estratégicos tanto para el Sistema de Gestión de Calidad, como para MIPG.

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,

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 el repositorio de documentos SIG del DASCD.

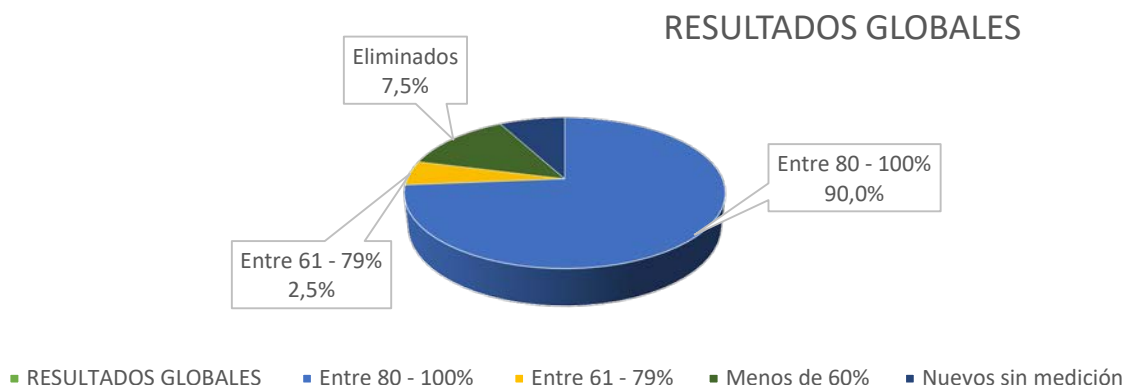
medición, análisis y evaluación necesarios para asegurar resultados válidos. Adicionalmente en el numeral 9.1.3 Análisis y Medición: La norma establece que se deben analizar y evaluar los datos y la información que surgen por el seguimiento y la medición.

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, de igual manera en la medida que ha sido necesario se han actualizado y mejorado de acuerdo a las necesidades de los procesos.

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

A 31 de diciembre la batería de indicadores, quedó conformada por 37 indicadores en 16 procesos de los cuales, para el 2019, se continuará realizando mejoras en los mismos.

A continuación se presenta los indicadores, resultados y análisis obtenidos para la vigencia 2018 en cada proceso:



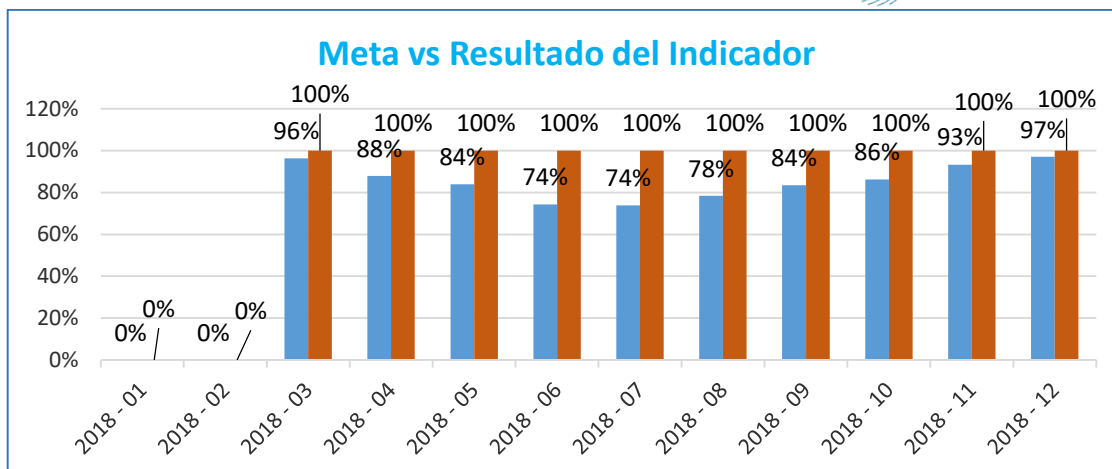
El indicador que presenta mayor incumplimiento es: Cumplimiento plan de contratación con un avance del 67%. A continuación se presentan las gráficas por proceso por cada indicador, los análisis de cada uno son registrados en la Hoja de Vida de cada indicador los cuales reposan en la carpeta compartida (z) dentro de cada proceso y en medio físico en la OAP.

1. Gerencia Estratégica

Este proceso tiene dos indicadores. A continuación se presentan los resultados mes a mes:

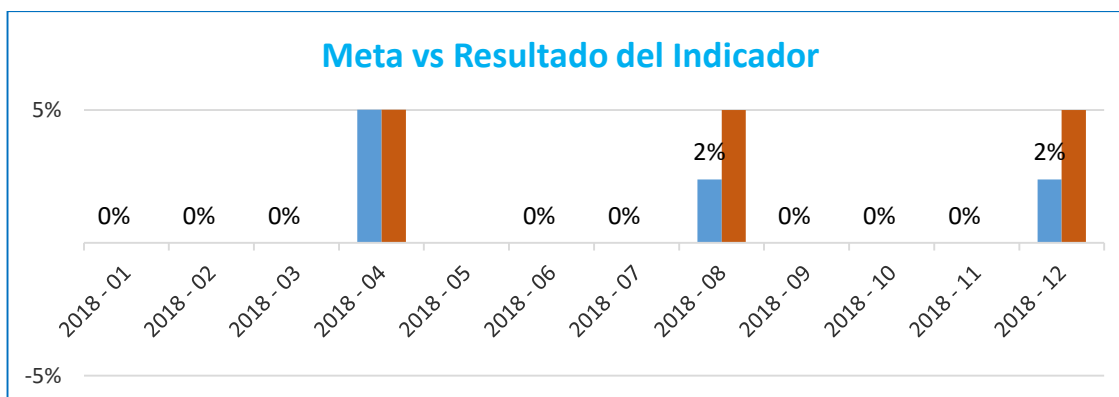
Porcentaje de ejecución del plan de acción estratégico

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 el repositorio de documentos SIG del DASCD.



La estrategia llegó en el mes de diciembre a un avance del 97% de lo programado, en razón a 14 proyectos que no tuvieron una ejecución del 100%. Con el fin de culminar la estrategia programada para el 2018, se incluye en la estrategia 2019 las actividades que no se realizaron en los proyectos.

Porcentaje de materialización del riesgo



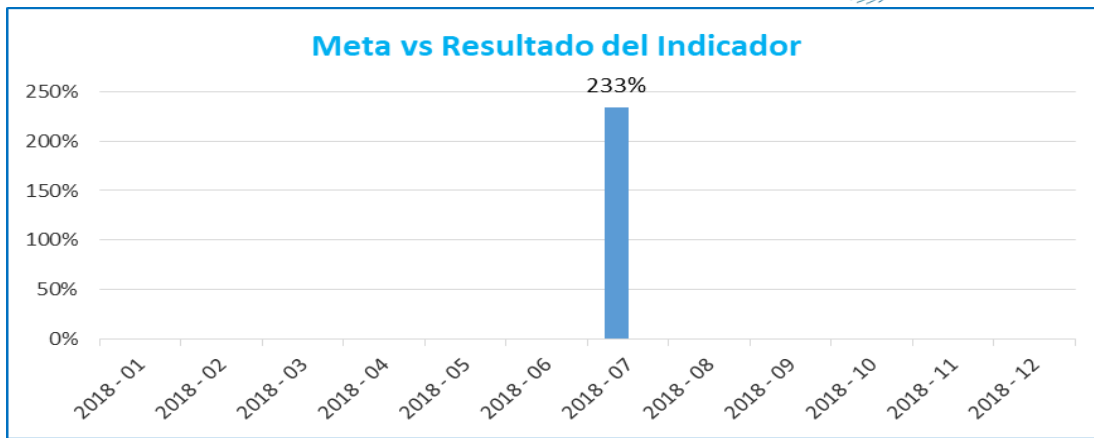
Para el indicador de riesgos se presentó la materialización de un riesgo tanto en el segundo cuatrimestre, como en el tercero, es decir, la materialización fue recurrente, por lo tanto, se realiza un análisis de la situación con el líder del proceso, la Oficina de Control Interno y la Oficina Asesora de Planeación y se proponen acciones para generar un plan de mejoramiento.

2. Sistemas de Gestión

Este proceso lo conforma un indicador:

Variación de hallazgos de auditorías internas y externas de calidad

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 el repositorio de documentos SIG del DASCD.

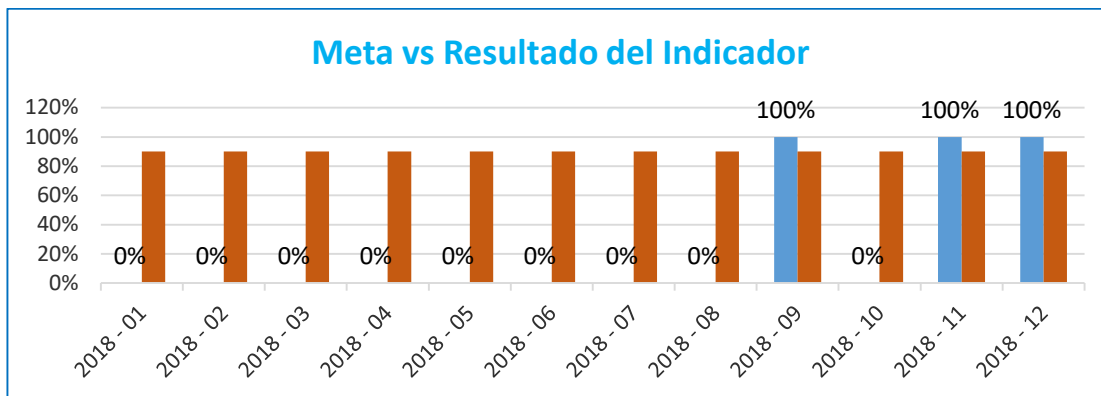


Este indicador se empezó a medir durante la vigencia 2018 y su cálculo se realiza posterior a cada auditoría de calidad (interna o externa). En su primera medición después de la auditoría interna, se obtuvo una variación en aumento del 233% con respecto a la auditoría del año 2017, y la segunda medición se realizó después de la auditoría de ICONTEC, presentando una variación de cero (0) con respecto al año anterior presentando el mismo número de no conformidades: una (1).

3. Gestión de Conocimiento

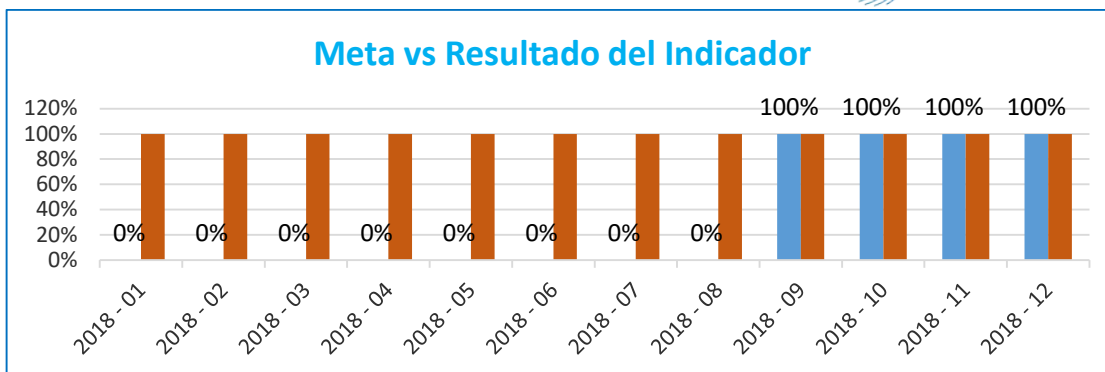
Este proceso no tenía indicadores, se crearon en el mes de agosto y se inició reporte a partir del mes de septiembre de 2018.

Porcentaje de solicitudes de actualización, atendidas en menos de tres días



Porcentaje de respuestas a solicitudes de información generadas en oportunidad.

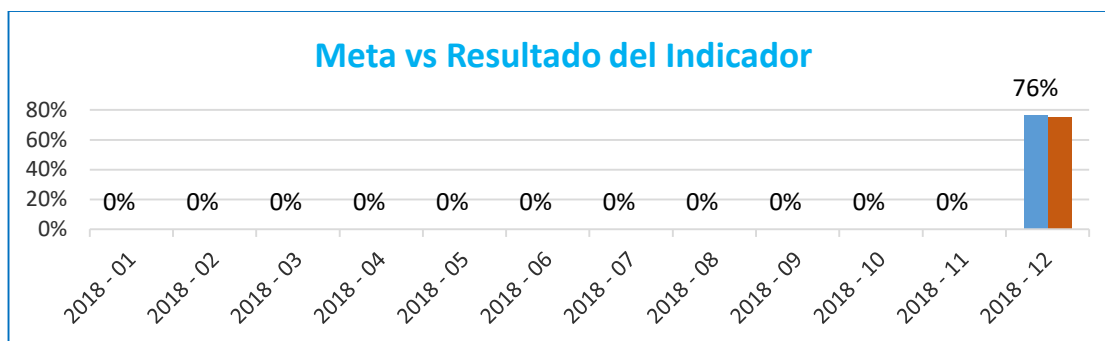
Recuerde: Si este documento se encuentra impreso no se garantiza su vigencia, por lo tanto, se considera "Copia No Controlada". La versión vigente se encuentra publicada en el repositorio de documentos SIG del DASCD.



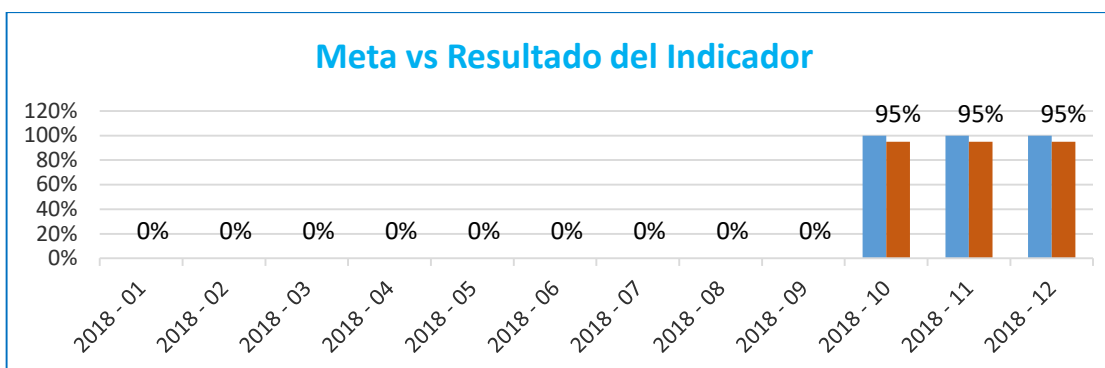
4. Seguridad de la Información

Los indicadores para este proceso se definieron en el mes de septiembre, e iniciaron medición en el mes de octubre de 2018 por ser un proceso nuevo.

Cobertura de las actividades de sensibilización y/o capacitación en seguridad de la información



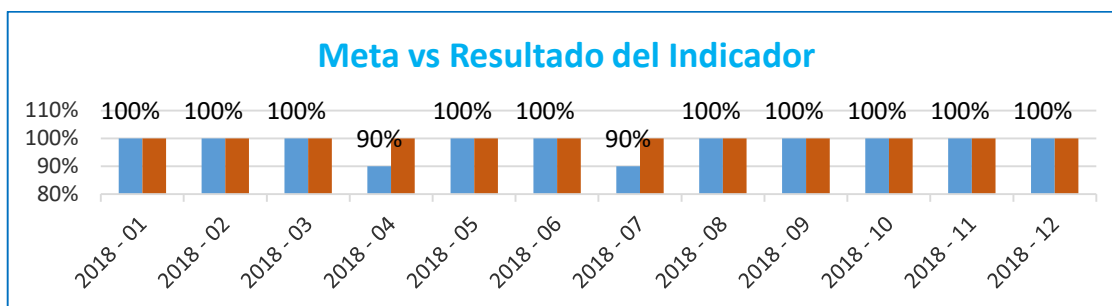
Porcentaje de usuarios con control de acceso físico y lógico implementado



5. Gestión de la Comunicación

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 el repositorio de documentos SIG del DASCD.

Este proceso cuenta con un indicador, a continuación su resultado mes a mes:
Cumplimiento del plan de comunicación

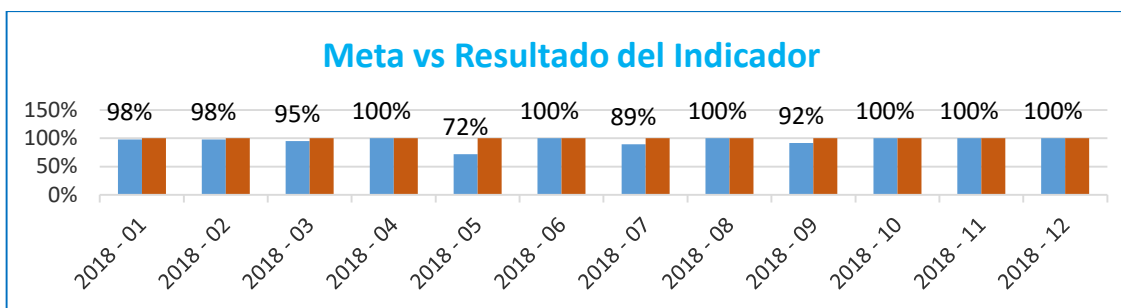


Oportunidad de mejora: Para el 2019 se tiene contemplada la creación de un nuevo indicador que mida el impacto. Este ya se encuentra en borrador y próximo a aprobar para iniciar medición.

6. Atención al Ciudadano

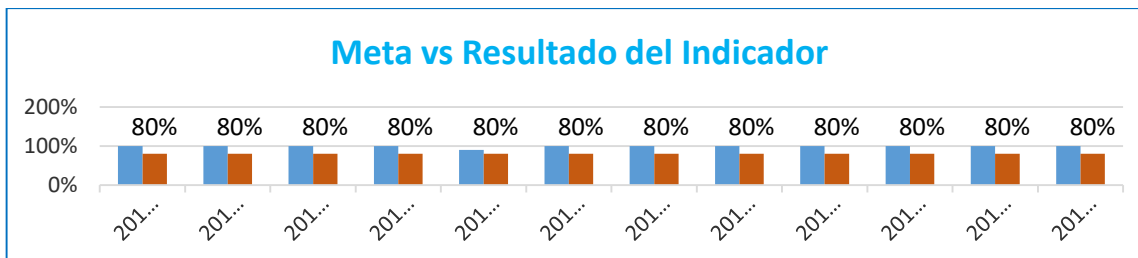
Este proceso cuenta con dos indicadores, a continuación los resultados mes a mes:

Porcentaje de tipo solicitudes contestados dentro los términos de ley



Oportunidad de mejora: Se identificaron errores en la forma de realizar el cálculo del indicador, por lo que se propuso su ajuste tanto en la fórmula de cálculo como en la toma de datos. Se encuentra en proceso de revisión.

Nivel de percepción satisfactoria del servicio de atención al ciudadano



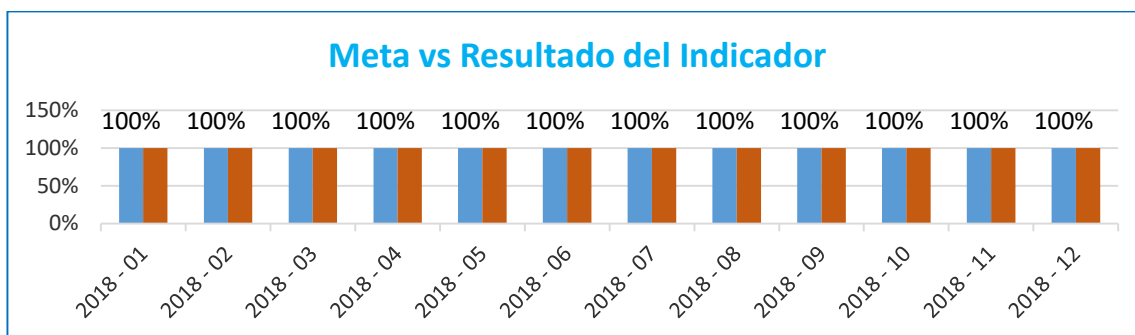
Recuerde: Si este documento se encuentra impreso no se garantiza su vigencia, por lo tanto, se considera "Copia No Controlada". La versión vigente se encuentra publicada en el repositorio de documentos SIG del DASCD.

Oportunidad de mejora: Se identificó que en la medición de este indicador solo se tenía en cuenta una pregunta de las doce realizadas en la encuesta actual, por esta razón, surge la necesidad de ajustar las encuestas de atención al ciudadano.

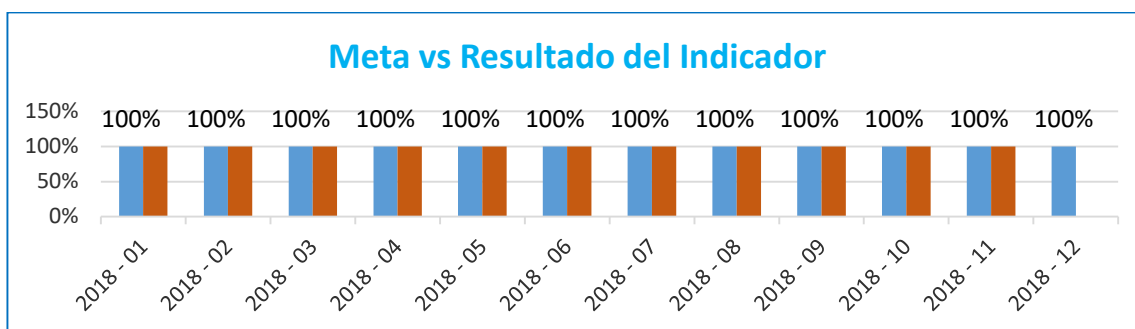
5. Organización del Trabajo

Este proceso cuenta con cuatro indicadores, a continuación los resultados mes a mes:

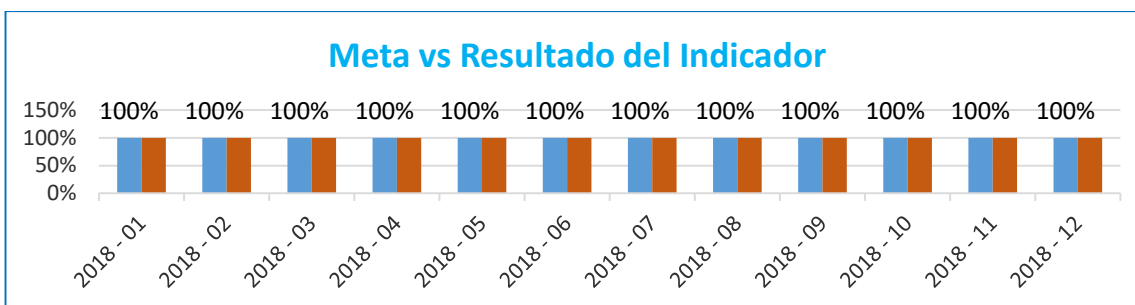
Número de empleos creados en entidades distritales



Atención a asesorías

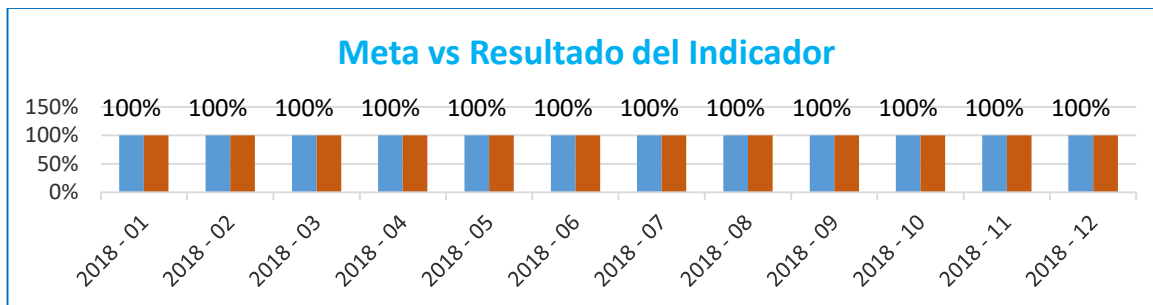


Atención a conceptualización sobre temas de gestión pública



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 el repositorio de documentos SIG del DASCD.

Atención a conceptos técnicos en conformidad con el acuerdo distrital 199/2005



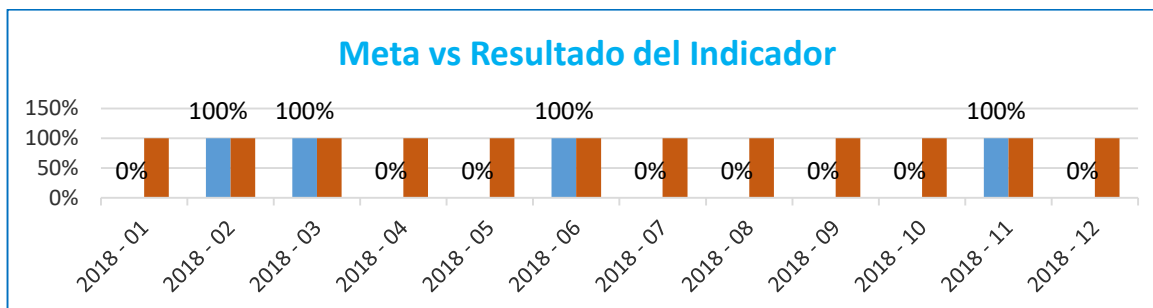
Oportunidad de mejora: Para el 2019 se propone reformular los indicadores y orientar unos que aporten su medición al proceso, ya que los actuales están orientados solo a cumplimiento. Se realizaron dos propuestas desde la OAP para revisión de la STJ, aún no se recibe retroalimentación sobre esta propuesta.

6. Bienestar, Desarrollo y Medición del Rendimiento

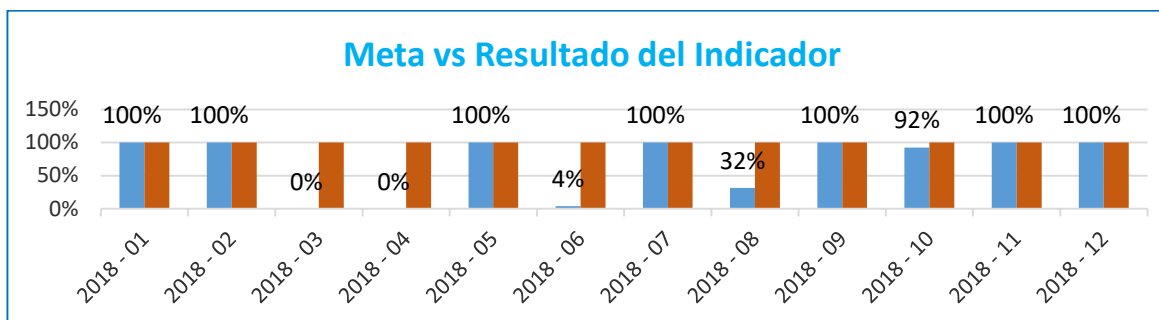
Este proceso cuenta con cuatro indicadores, a continuación los resultados mes a mes:

- **Bienestar**

Beneficiarios de los programas de bienestar y reconocimiento por funcionamiento



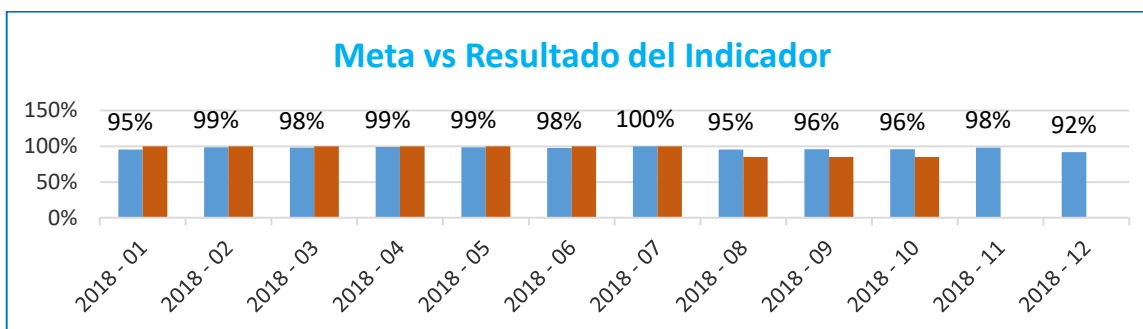
Beneficiarios de los programas de bienestar y reconocimiento por el proyecto de inversión



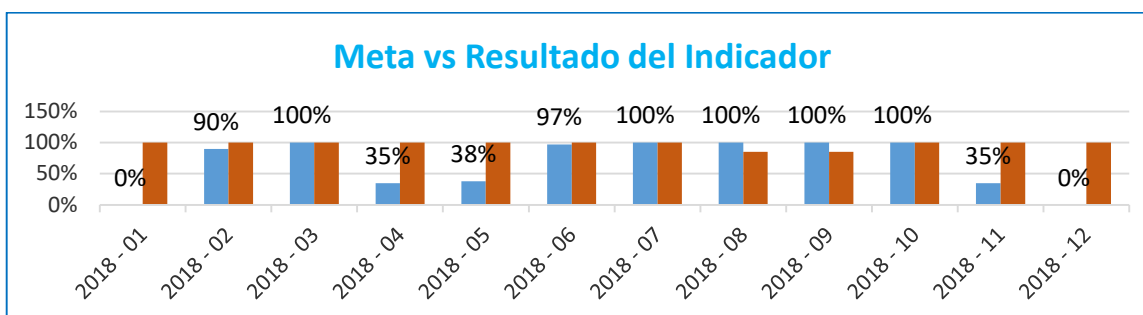
Recuerde: Si este documento se encuentra impreso no se garantiza su vigencia, por lo tanto, se considera "Copia No Controlada". La versión vigente se encuentra publicada en el repositorio de documentos SIG del DASCD.

• **Capacitación**

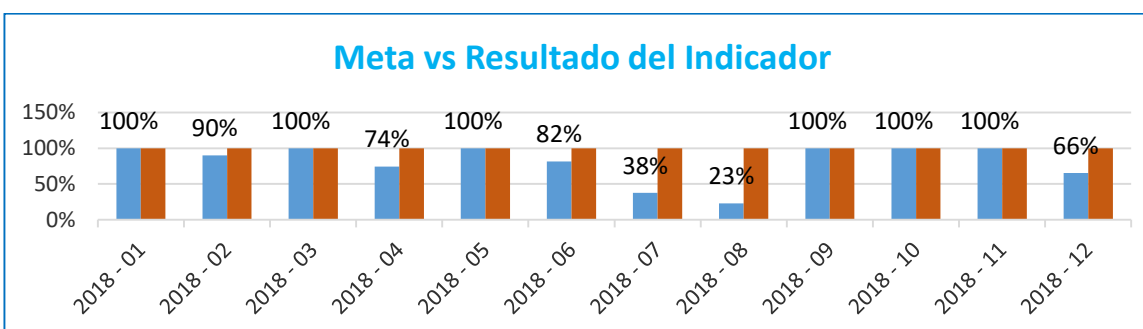
Porcentaje de percepción satisfactoria del servicio de capacitación ofertado por el DASCD



Servidores públicos distritales beneficiados con programas de capacitación por el proyecto de funcionamiento



Servidores públicos distritales beneficiados con programas de capacitación por el proyecto de inversión



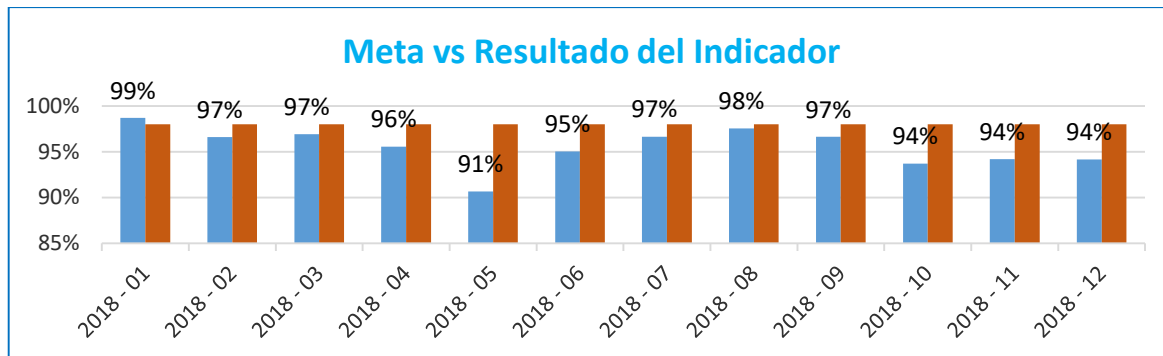
Estos indicadores se cumplieron en su totalidad al finalizar el año, a pesar de que hubo meses en que no se logró la meta mensual, se cumplió con la meta anual.

7. Gestión del Talento Humano

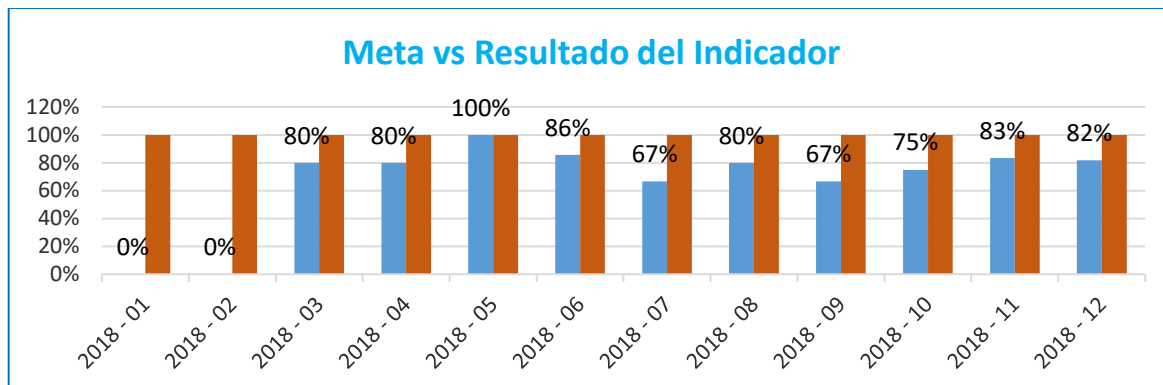
Recuerde: Si este documento se encuentra impreso no se garantiza su vigencia, por lo tanto, se considera "Copia No Controlada". La versión vigente se encuentra publicada en el repositorio de documentos SIG del DASCD.

Este proceso tiene dos indicadores, a continuación los resultados mes a mes:

Índice de ausentismo



% Ejecución plan institucional de talento humano



El indicador de ausentismo cumplió con la meta esperada para el año.

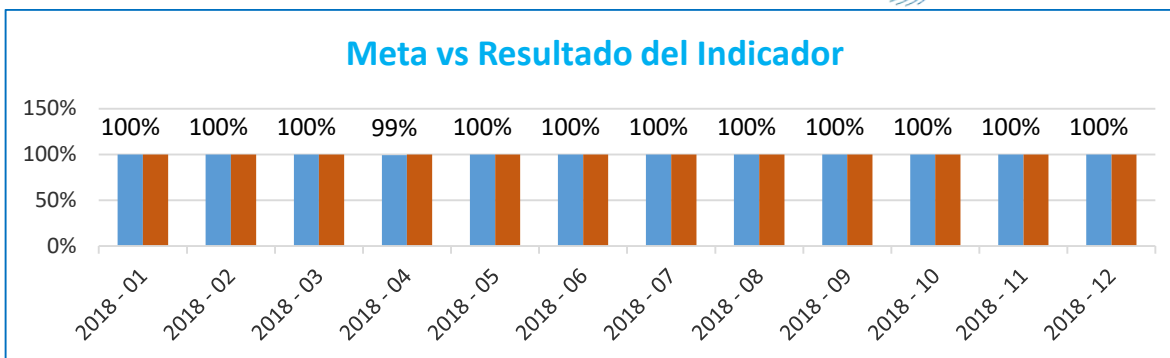
El indicador de ejecución del plan institucional de talento humano se vio afectado por el retraso en la ejecución de actividades de bienestar debido a demoras en el contrato.

8. Gestión de Recursos Físicos y Ambientales

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

Porcentaje de cumplimiento de los planes de acción del PIGA

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 el repositorio de documentos SIG del DASCD.

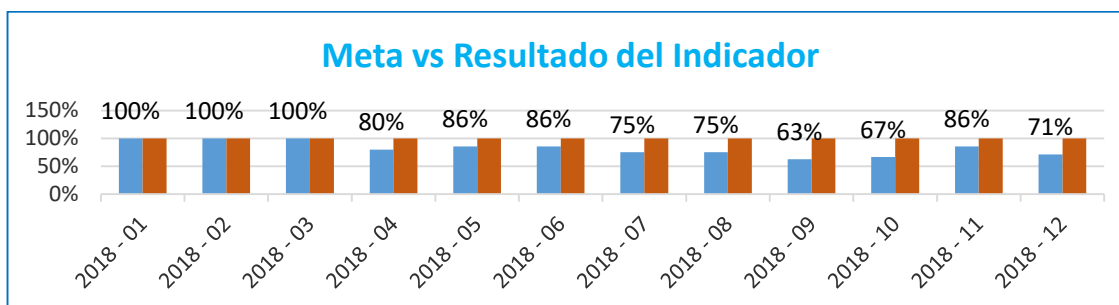


Oportunidad de mejora: Se propone crear indicadores que tengan que ver con el proceso de recursos físicos, ya que el único que hay, solo mide la ejecución del PIGA.

9. Gestión Documental

Este proceso cuenta con un indicador, a continuación el resultado mes a mes:

Ejecución del plan documental



Este indicador no siempre alcanzó la meta mensual proyectada debido a demoras en algunas actividades que dependían de la contratación del historiador, lo que generó retrasos también en la actualización de las TRD.

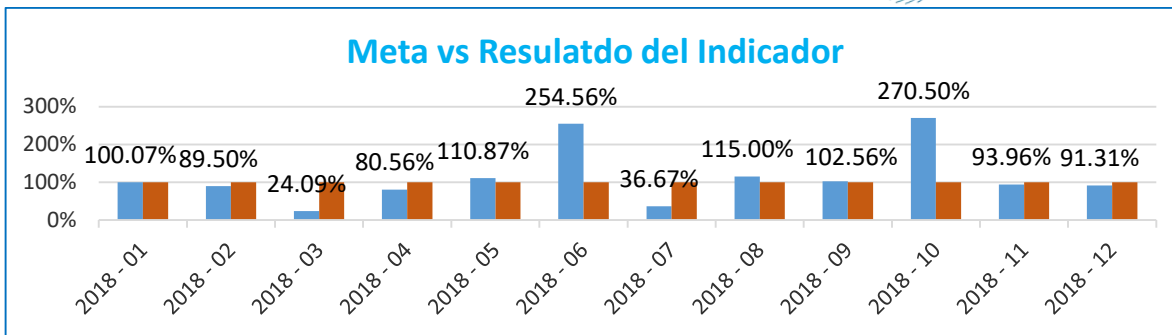
10. Gestión Financiera

Este proceso cuenta con seis indicadores. Resultados mes a mes:

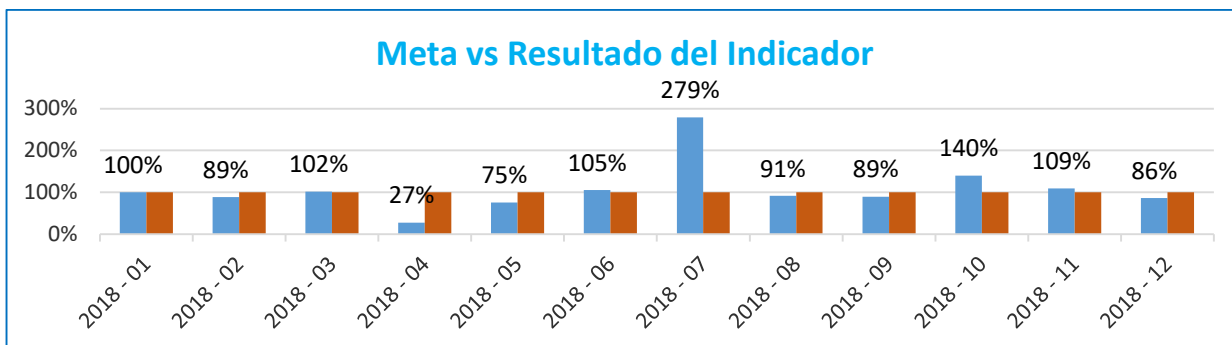
Presupuesto

Ejecución del presupuesto de funcionamiento

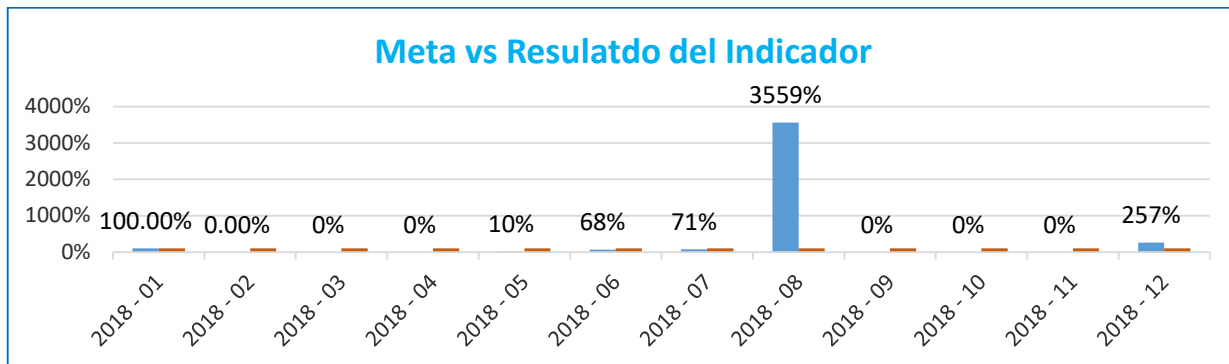
Recuerde: Si este documento se encuentra impreso no se garantiza su vigencia, por lo tanto, se considera "Copia No Controlada". La versión vigente se encuentra publicada en el repositorio de documentos SIG del DASCD.



Porcentaje de presupuesto de funcionamiento girado



Ejecución del presupuesto de inversión

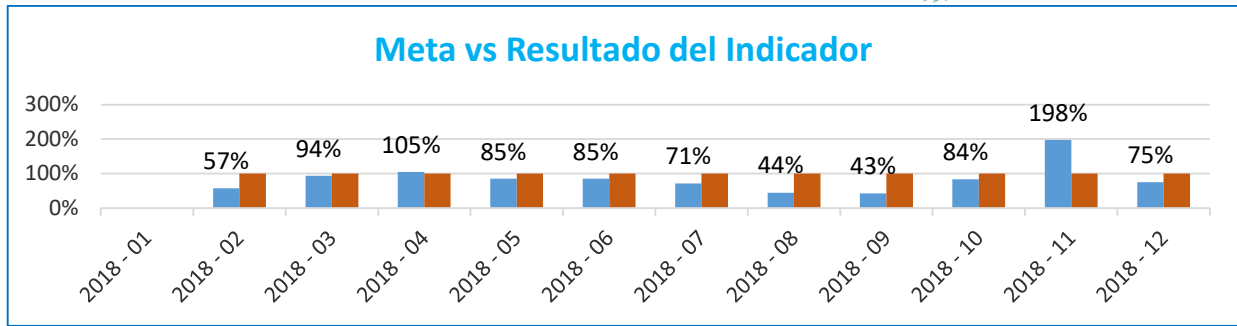


Porcentaje de presupuesto de inversión girado

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 el repositorio de documentos SIG del DASCD.

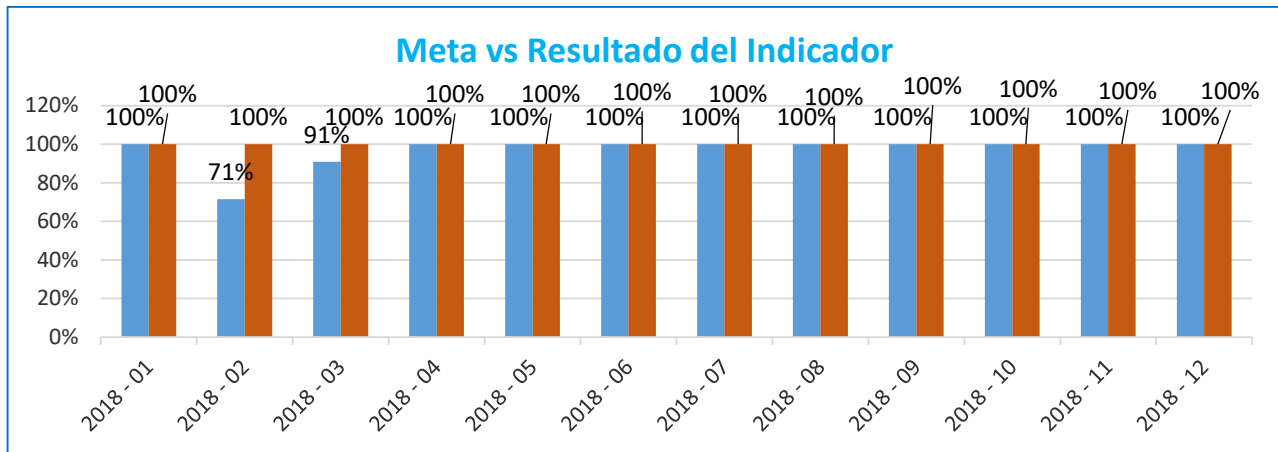
Carrera 30 No 25 – 90,
 Piso 9 Costado Oriental.
 Tel: 3 68 00 38
 Código Postal: 111311
 www.serviciocivil.gov.co



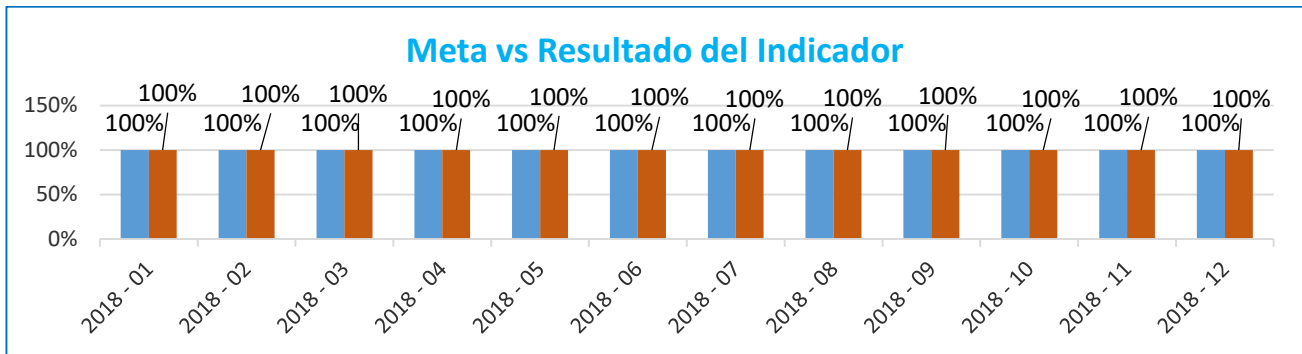


A pesar que en algunos meses no se logró la meta en el acumulado del año, se alcanzó en los indicadores de presupuesto la meta esperada. **Contabilidad**

Oportunidad en la presentación de estados, informes, reportes contables



% de ejecución de actividades del área contable



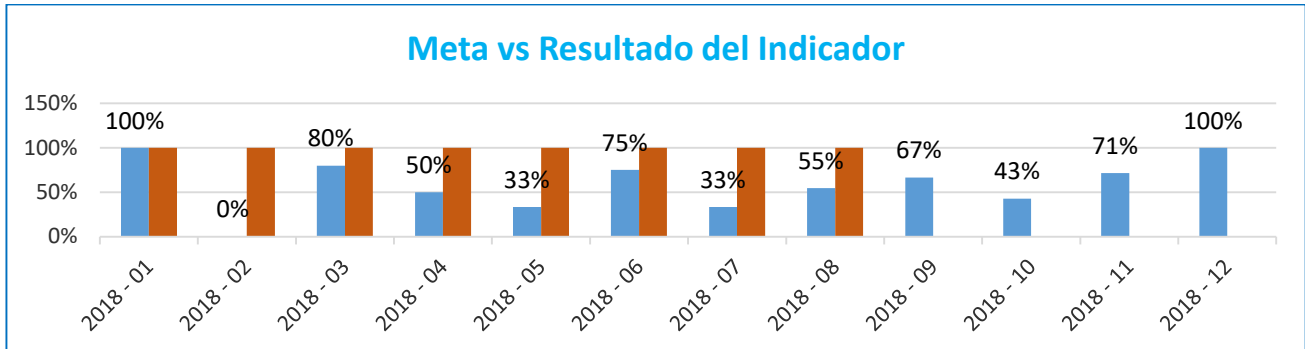
Se cumplieron estos indicadores de acuerdo con lo esperado.

11. Gestión Contractual

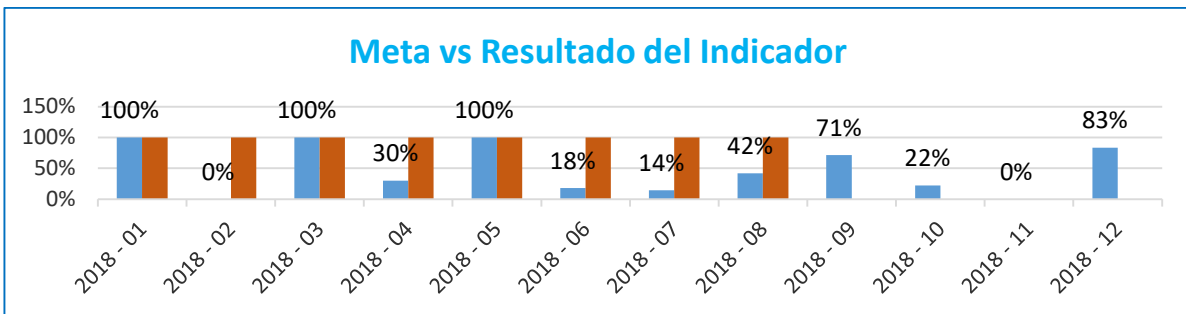
Recuerde: Si este documento se encuentra impreso no se garantiza su vigencia, por lo tanto, se considera "Copia No Controlada". La versión vigente se encuentra publicada en el repositorio de documentos SIG del DASCD.

Este proceso cuenta con dos indicadores:

Porcentaje de contratos celebrados oportunamente



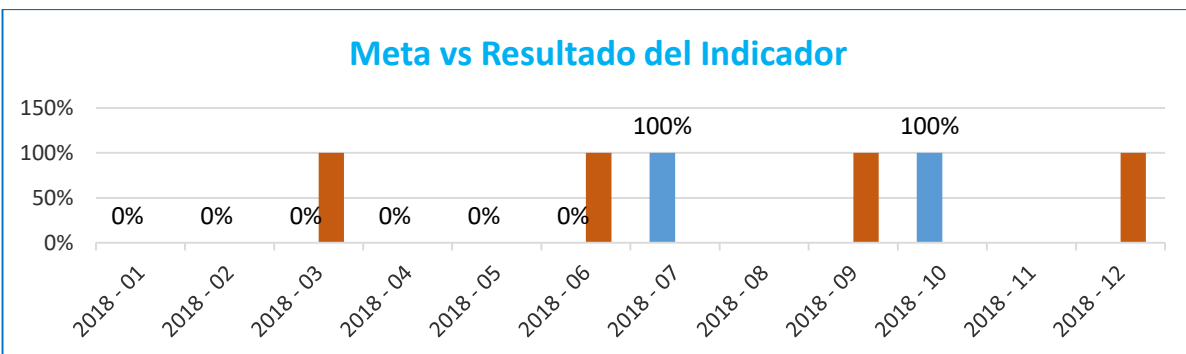
Porcentaje de cumplimiento al plan de adquisiciones



Se observa que durante varios meses no se cumplió la meta, una de las principales causas es que el indicador de oportunidad se mide tomando los datos desde el momento de la primera radicación en la STJ por parte de las áreas y se cuentan los tiempos que no corresponden netamente a la gestión de la dependencia. Esta revisión se hará para la vigencia 2019, por lo tanto, para ambos indicadores se tiene que revisar la forma en que se toman los datos con el fin de no impactar el indicador con tiempos que son propiamente de la gestión de contratos.

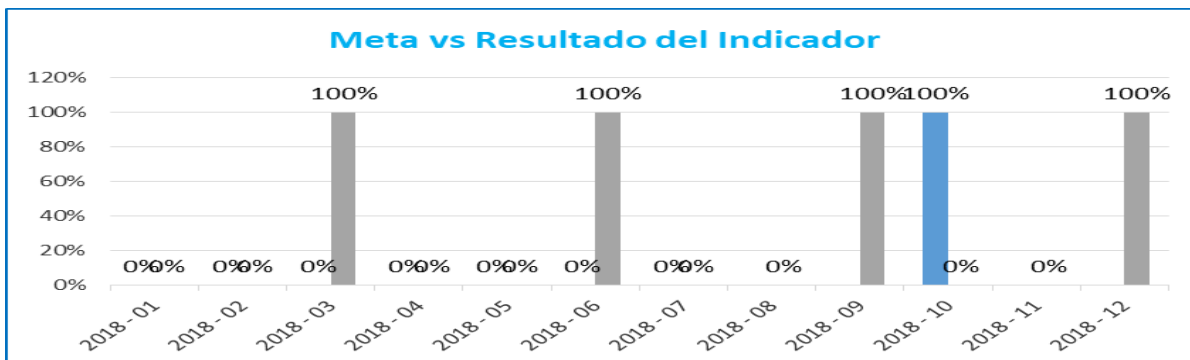
12. Gestión Jurídica

Oportunidad en la atención a Tutelas



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 el repositorio de documentos SIG del DASCD.

Oportunidad en la atención Demandas

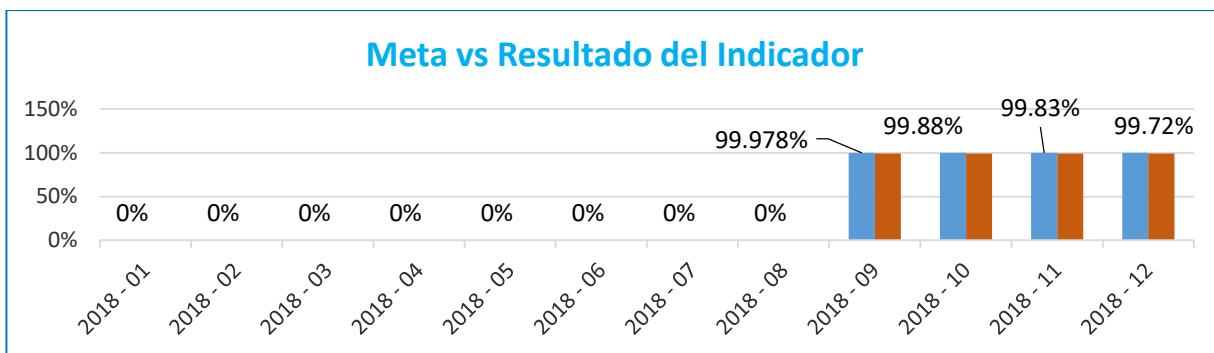


Estos indicadores se crearon durante 2018 y los periodos donde el resultado está en cero corresponden a la ausencia de procesos judiciales y de tutelas en proceso. En los meses en que hubo procesos (barra azul) se observa que se respondieron dentro de los términos establecidos.

13. Gestión de TIC's

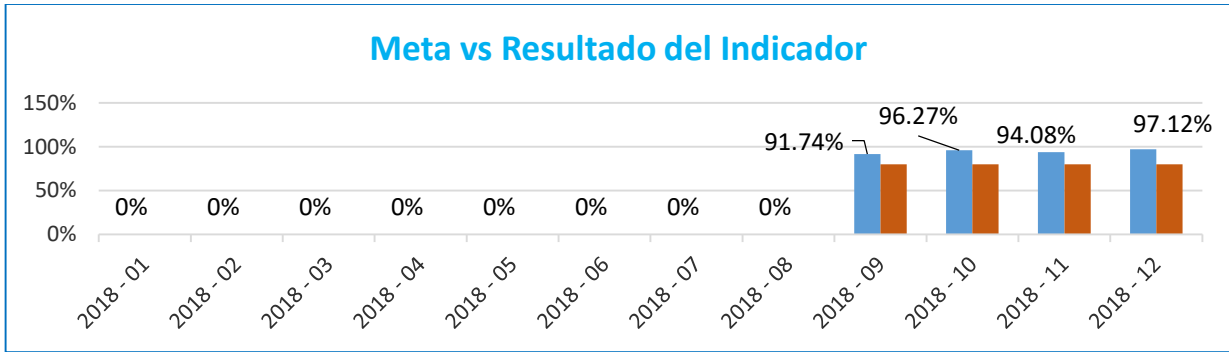
Este proceso cuenta con dos indicadores, a continuación los resultados mes a mes:

Porcentaje de disponibilidad de los servicios de TI



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 el repositorio de documentos SIG del DASCD.

Oportunidad en la atención de solicitudes y requerimientos de TI

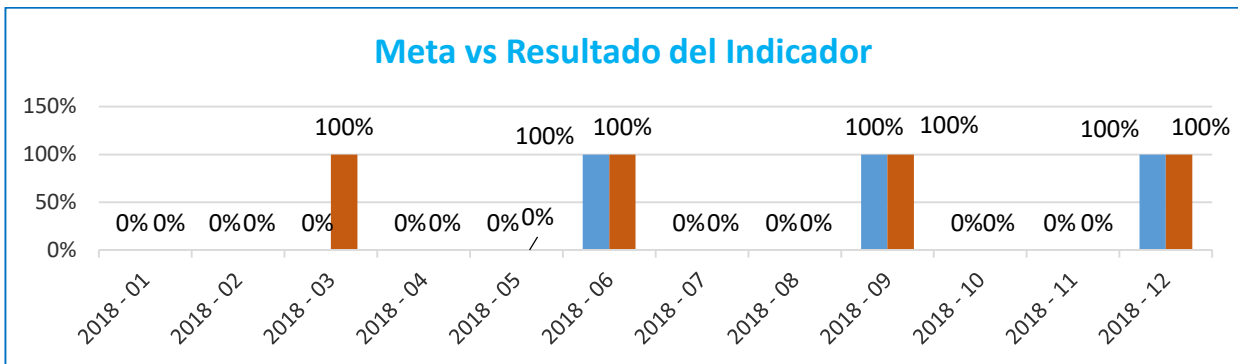


Estos indicadores se reestructuraron en su fórmula de cálculo a partir del mes de septiembre de 2018 buscando mayor objetividad y claridad en los mismos permitiendo mejores análisis para la toma de decisiones.

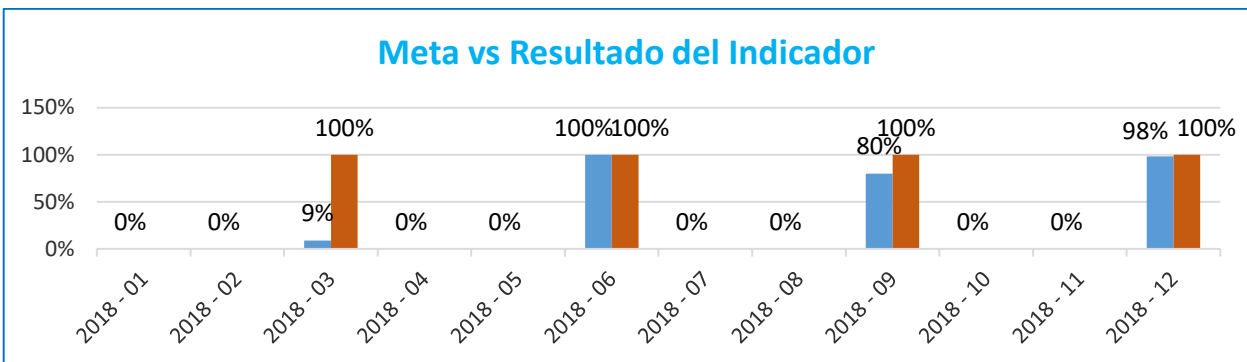
14. Control y Seguimiento

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

% de cumplimiento del programa anual de auditorías



% planes de mejoramiento cerrados en el tiempo establecido



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 el repositorio de documentos SIG del DASCD.

Se cumplieron los indicadores de este proceso de acuerdo con lo esperado, excepto en el primer trimestre del año, donde el indicador de % de planes de mejoramiento cerrados en el tiempo establecido tuvo gran incumplimiento, situación que pudo subsanarse en los meses posteriores.

A continuación se presenta el consolidado de los indicadores a 31 de diciembre de todos los procesos:

Proceso	Indicador	Acumulado Diciembre 2018
Atención al Ciudadano	Nivel de percepción satisfactoria del servicio de atención al ciudadano	98%
	Variación en las Quejas y Reclamos allegadas al DASCD	ELIMINADO
	Porcentaje de PQRS contestados dentro en los términos de Ley	95%
Gestión del Talento Humano	% Ejecución plan de Capacitación y Bienestar	80%
	Índice de Ausentismo	95%
Gestión Financiera	Ejecución del Presupuesto de Funcionamiento	99%
	Ejecución del Presupuesto de Inversión	98%
	Porcentaje de presupuesto de Funcionamiento girado	96%
	Porcentaje de presupuesto de Inversión girado	87%
	% de ejecución de actividades del área contable	100%
	Oportunidad en la presentación de estados, informes, reportes contables	104%
Gestión Documental	Ejecución del Plan Documental	81%
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	86%
	% de cumplimiento del programa anual de auditorías	100%
Gestión contractual	Cumplimiento plan de contratación	67%
	Número de cambios al plan de contratación	ELIMINADO
	Porcentaje de contratos atendidos oportunamente	81%
Gestión Jurídica	Oportunidad en la atención de demandas	100%
	Oportunidad en la atención a tutelas	100%
Organización del Trabajo	Atención a Conceptos técnicos en conformidad con el acuerdo distrital 199/2005	100%
	Atención a Conceptualización sobre temas de gestión pública	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	124%
	Beneficiarios de los programas de bienestar y reconocimiento por el proyecto de Inversión	105%
	Servidores públicos distritales beneficiados con programas de capacitación por el proyecto de Funcionamiento	136%
	Servidores públicos distritales beneficiados con programas de capacitación por el proyecto de Inversión	102%
Gerencia Estratégica	% promedio de ejecución de los objetivos estratégicos	97%
	% Materialización del Riesgo	2%
Sistema de Gestión	Variación de hallazgos entre auditorías internas	117%
Gestión del Conocimiento	Porcentaje de solicitudes de actualización, atendidas en menos de tres días	100%
	Porcentaje de Respuestas a solicitudes de información generadas en oportunidad	100%
Gestión de las TIC'S	Oportunidad en la atención de solicitudes y requerimientos TI	95,97%
	Disponibilidad de los servicios tecnológicos	99,8%
	Seguridad de la información	ELIMINADO
Seguridad de la Información	Porcentaje de usuarios capacitados	76%
	Usuarios control de acceso	100%

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 el repositorio de documentos SIG del DASCD.

SERVICIOS NO CONFORMES:

Con base en las características de calidad especificadas en las caracterizaciones de nuestros productos y servicios (Conceptualización técnico jurídica, asesorías, bienestar y capacitación), se identifican y reportan los servicios no conformes de manera trimestral a la Oficina Asesora de Planeación.

Los reportes del segundo semestre son:

<p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. GESTIÓN PÚBLICA Departamento Administrativo del Servicio Civil</p>		MACROPROCESO : Gestión Integral del Servicio Civil				Codigo: M-DCH-FM-031	
		BIENESTAR, DESARROLLO Y MEDICIÓN DEL RENDIMIENTO				Versión: 1.0	
		REGISTRO DE SALIDAS NO CONFORMES EN BIENESTAR Y CAPACITACIÓN				Vigencia desde: Agosto 2018	
LÍDER OPERATIVO DEL PRODUCTO:		Mónica Tarquino			PERIODO DE REPORTE:	Trimestre 2	
PERSONA QUE REALIZA EL REPORTE:		Mónica Tarquino			FECHA DE REPORTE A OAP:	05/11/2018	
IDENTIFICACIÓN						TRATAMIENTO	
No.	SERVICIO	CARACTERÍSTICA DE CALIDAD AFECTADA	DESCRIPCIÓN DE LA AFECTACIÓN	FECHA EN QUÉ SE DETECTÓ EL INCUMPLIMIENTO	CAUSA DE LA NO CONFORMIDAD	TIPO DE TRATAMIENTO	RESPONSABLE DE DECIDIR LA ACCIÓN A TOMAR FRENTE A LA NO CONFORMIDAD
1	BIENESTAR	De tiempo - Oportuno: Ejecutar las actividades propuestas para evento dentro de los tiempos establecidos	La entrega de los incentivos para la conmemoración del día de la secretaria, se tenía previsto en el mes de abril de 2018 y no se realizó, lo cual afectó lo planeado, sin embargo, se llevó a cabo un concierto de la OFB ese mismo día y se le explicó a la secretarías que muy pronto se les avisaría para que pasarán por sus incentivos.	26/abr./2018	La contratación necesaria para adquirir los incentivos se retrasó, por cuanto no se pudo realizar la entrega en el tiempo estipulado.	Se informa al cliente	Subdirector de Gestión Distrital de Bienestar, Desarrollo y Desempeño - José Agustín Hortúa Mora
2	BIENESTAR	De tiempo - Oportuno: Ejecutar las actividades propuestas para evento dentro de los tiempos establecidos	La entrega de los incentivos para conmemorar el día del conductor se tenía previsto para el mes de julio de 2018 y no se realizó, lo cual afectó lo planeado. Se informó que dichos incentivos serían entregados en las siguientes semanas, finalmente se realizó en el mes de septiembre.	16/jul./2018	La contratación necesaria para adquirir los incentivos se retrasó, por cuanto no se pudo realizar la entrega en el tiempo estipulado.	Se informa al cliente	Subdirector de Gestión Distrital de Bienestar, Desarrollo y Desempeño - José Agustín Hortúa Mora

Aún falta maduración en la Entidad con respecto a los Servicios no Conformes, se espera que en el 2019 los procesos misionales adopten más la metodología y aprendan a identificarlos mejor y a reportarlos oportunamente.

3.3.4. No conformidades y acciones correctivas

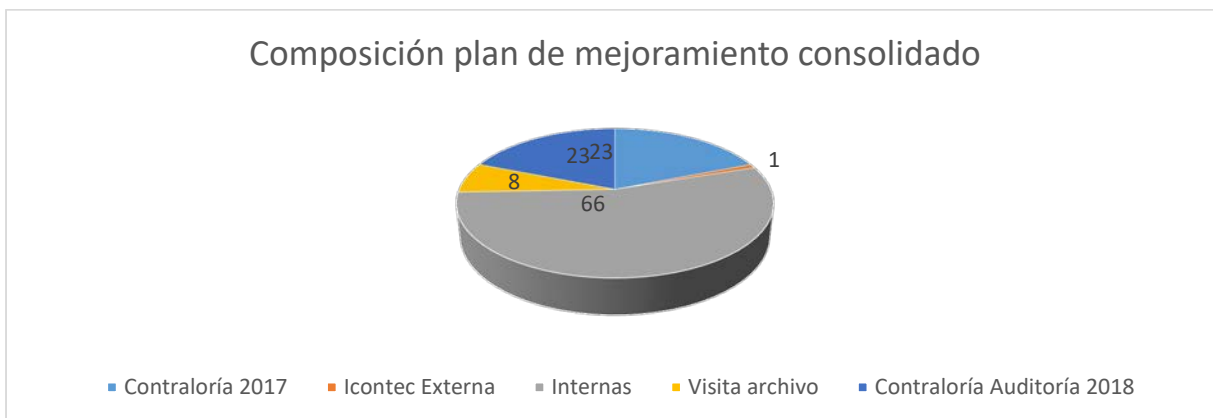
Las no conformidades y acciones correctivas en la Entidad pueden identificarse por diferentes fuentes como son: auditorías de control interno, auditorías internas y externas de calidad, auditorías de entes de control.

Sobre el total de las acciones, 52 presentaron fecha de vencimiento en la vigencia 2018 y 69 acciones tienen vencimiento para la vigencia 2019.

Vale la pena precisar que las acciones con fecha de vencimiento 2019 están incluidas 23 acciones establecidas en del plan de mejoramiento producto de la auditoría realizada por la Contraloría sobre la vigencia 2017, cuyo informe se recibió por parte del órgano de control el 11 de diciembre de 2018. Como resultado de los seguimientos, de las acciones con vencimiento para la vigencia 2018 51 acciones presentaron evidencias para cierre y 1 acción, relacionada con la creación de procedimientos de gestión documental, se viene adelantando, sin embargo, no se culminó, por lo anterior, se evidencia un porcentaje de cumplimiento sobre las acciones del 98%.

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 el repositorio de documentos SIG del DASCD.

A continuación, se presenta gráfica de la composición de las acciones del plan de mejoramiento:



Se precisa que estos datos también fueron presentados por la Jefe de Control Interno en el Comité de Control Interno de corte a 31 de diciembre 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.

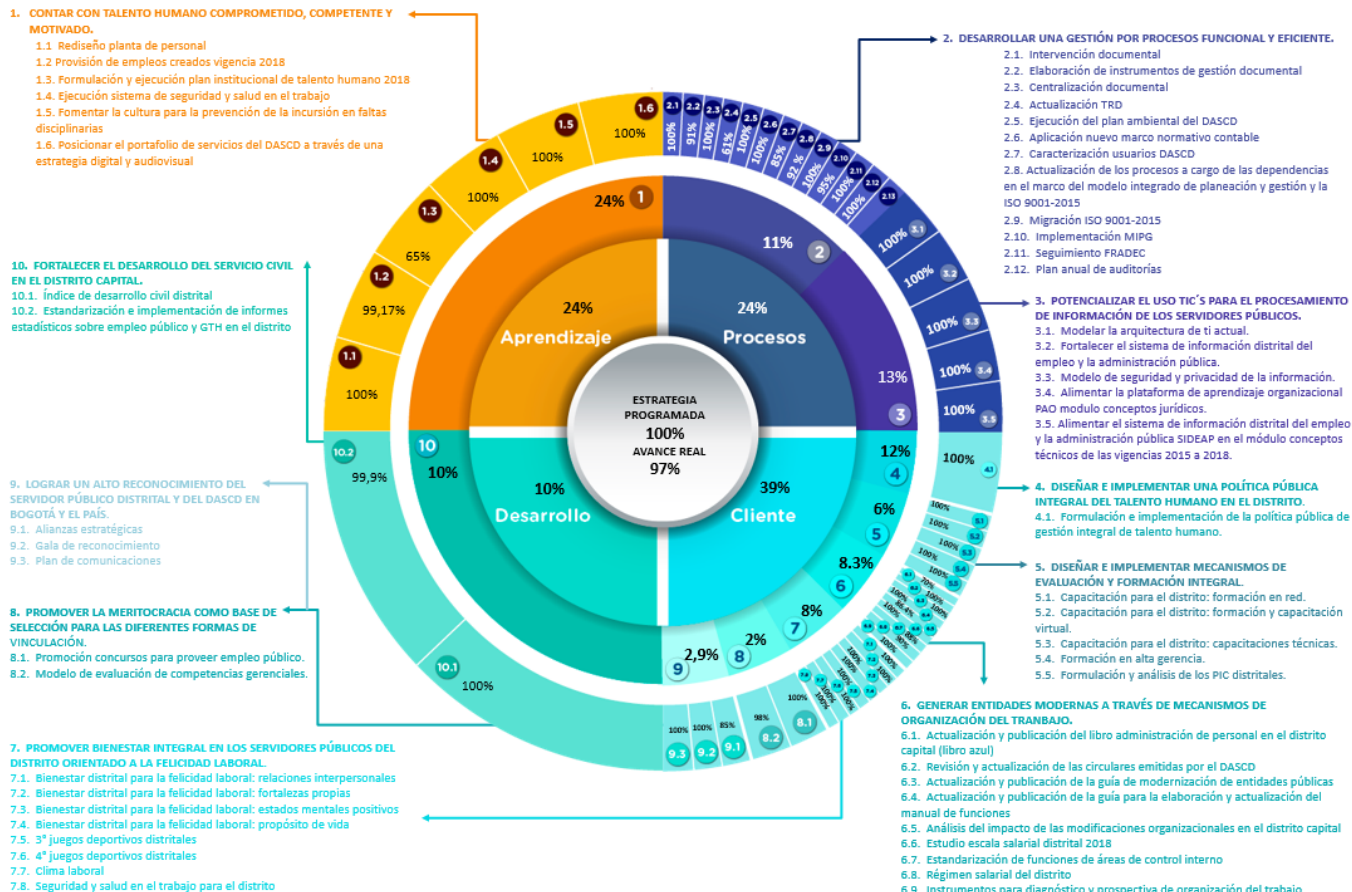
Esta medición se realiza mensualmente y se presenta en los Comités de Desarrollo Institucional, con base en los reportes que realizan los gerentes y líderes de proyectos estratégicos que conforman el plan de acción de la entidad.

A continuación se presentan los resultados con corte a diciembre 31 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 el repositorio de documentos SIG del DASCD.



Departamento Administrativo Del Servicio Civil Distrital VISOR DE IMPACTO DICIEMBRE 2018



Al corte del 31 de diciembre se evidencia un avance del **97%** en la ejecución de lo programado por la Entidad. Los atrasos de los siguientes proyectos incidieron en el resultado:

PROYECTO	AVANCE DICIEMBRE	OBSERVACIONES
Provisión de empleos creados vigencia 2018	99,17%	De los 18 empleos creados, se han posesionado 16 funcionarios en el mismo número de empleos, igualmente se ha realizado inducción a los 15 funcionarios vinculados en los empleos creados mediante Decreto 503 de 2018. De los 18 empleos creados, se han expedido actos administrativos de nombramiento de 17. Se han preseleccionado candidatos para 17 cargos de los 18 creados; quedando pendiente por preseleccionar candidatos para un empleo de Profesional Universitario 219-18 de la Subdirección Técnico Jurídica.
Formulación y ejecución plan institucional de talento humano 2018	65,00%	Mediante Resolución 216 del 10 de octubre de 2018 se declaró desierto el proceso de contratación. Mediante Resolución 291 del 14 de diciembre se adjudicó el contrato y con corte a 31 de diciembre de 2018 está en proceso de perfeccionamiento y se realizó el informe de las actividades desarrolladas durante la vigencia 2018
Elaboración de instrumentos de gestión documental	91,00 %	Se realiza socialización y aprobación de las Tablas de Control de Acceso el día 27/12/2018. Se llega al 91% se ajusta actividades dentro del plan de acción 2019 para llevar a cabo su terminación en la siguiente vigencia.

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 el repositorio de documentos 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 TRD	61,00%	Se realiza tablas de: Dirección, STJ, SBD, OAP, OCI, OTIC y SGC, en el proyecto se llega al 61% debido al retraso que se tuvo en la planeación, sin embargo, se tienen contempladas estas actividades dentro del plan de acción 2019 para llevar a cabo su terminación
Caracterización usuarios DASDC	85,00%	Consolidación base de datos de las personas que hacen parte del DASDC, se inicia proceso de hacer las gráficas para identificar los porcentajes, Se solicitó la información por parte de SIDEAP de los contratistas y funcionarios del DASDC, donde se evidencia que no toda la información es útil para realizar el proceso, mediante correo electrónico se le informa al Subdirector de Gestión Corporativa y CD, adicionalmente, se le indica la posibilidad de realizar una encuesta interna donde tengamos acceso a la información de los funcionarios. El proyecto se finalizará en la vigencia 2019
Actualización de los procesos a cargo de las dependencias en el marco del modelo integrado de planeación y gestión y la ISO 9001-2015	92,00%	La OAP se encuentra en el 90,7% de ejecución. La oficina de TIC's está al 100% de ejecución. La oficina de CI 100%. La Subdirección TJ 77,3%. La Subdirección de Bienestar, desarrollo y medición del rendimiento 92%. La SGC 93%
Implementación MIPG	95%	Se revisó el proceso gestión del conocimiento teniendo en cuenta la reestructuración del DASDC y el MIPG, a partir de allí se ajusta el proceso en su caracterización con el fin de asociar su objetivo al enfoque de recopilar y procesar información relacionada con la Gestión Integral del Talento Humano. Se definen los documentos asociados al proceso e indicadores
Actualización y publicación del libro administración de personal en el distrito capital (libro azul)	70%	El libro se encuentra en diseño, no se publicó ni socializó de acuerdo con lo contemplado en el cronograma del proyecto
Análisis del impacto de las modificaciones organizacionales en el distrito capital	86,40%	Para la continuidad del proyecto, se requiere desarrollar cuatro (4) fases adicionales: 1) análisis de la información recibida; 2) sistematización; 3) Validación o "Toma de las Entidades" y 4) Documentación y redacción de las conclusiones para el informe final. Tales fases deben realizarse en la vigencia 2019. Por lo anterior se requiere reprogramar el proyecto en OAP. Circunscribiéndonos solamente a las reformas de estructura se depuró el inventario de entidades y organismos (20) que experimentaron estas reformas.
Estandarización de funciones de áreas de control interno	88,00%	No registra información
Régimen salarial del distrito	90,00%	Concepto técnico jurídico proferido por firma especializada en derecho laboral sobre la expedición de normas salariales específicas para empleados públicos de Bogotá D.C. desde la perspectiva de análisis de riesgo de daño antijurídico para el Gobierno Nacional, pendiente por salir
Modelo de evaluación de competencias gerenciales	98,00%	Se construyó la Metodología Servicio de Evaluación de Competencias de los empleos de naturaleza gerencial y los demás requeridos por las entidades y organismos distritales – SEVCOM - DASDC, igualmente, se realizó el Procedimiento de Gestión de Calidad de la Ejecución del Centro de Evaluación Gerencial Distrital
Alianzas estratégicas	85,00%	La oficina jurídica emite un concepto el 14 de diciembre de 2018, sobre las maneras en que se puede realizar una alianza; a pesar de haber adelantado varios procesos, no fue posible realizar ninguna formalización.
Estandarización e implementación de informes estadísticos sobre empleo público y GTH en el distrito	99,90%	Se tiene la hoja de vida del indicador de consultas con los datos solicitados, se publicó nota editorial en el tablero de control de cifras estadísticas, no se entregó versión final por cuenta de OTIC's de la Automatización del reporte de cumplimiento de la "Ley de Cuotas"

3.3.6. Resultados de las auditorías

La norma ISO 9001:2015 en el numeral 9.2 de Auditoría Interna, establece que la Entidad debe llevar a cabo auditorías a intervalos planificados para proporcionar información acerca de si el 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.

En el segundo semestre de 2018, se realizó la auditoría externa, por parte de nuestro ente certificador ICONTEC, en la cual la Entidad renovó su certificación y actualizó la versión de la norma a la versión 2015, esta auditoría se llevó a cabo los días 28, 29 y 30 de Agosto, dando así inicio a un nuevo ciclo de certificación por 3 años.

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 el repositorio de documentos SIG del DASDC.

Los resultados obtenidos por la auditoría de ICONTEC fueron:

Una No Conformidad menor en el proceso de Bienestar, Desarrollo y Medición del Rendimiento:

NO CONFORMIDAD	PLAN DE ACCIÓN	ESTADO
<p>No se evidencia que en el proceso de Bienestar, Desarrollo y Medición del Rendimiento se defina en la planeación de las actividades de bienestar y de capacitación y formación:</p> <ul style="list-style-type: none"> La determinación de los requisitos para los productos y servicios (actividades) La determinación de los recursos necesarios para lograr la conformidad de los requisitos de los productos y servicios. 	<ol style="list-style-type: none"> Diseñar instrumento para consolidar la planeación de las actividades particulares de bienestar y capacitación Incluir el instrumento, dentro de los procedimientos de bienestar y capacitación Socializar con todo el personal del proceso los nuevos documentos. Implementar instrumento de planeación. 	<ol style="list-style-type: none"> Se diseñó el instrumento para consolidar la planeación de las actividades de bienestar y capacitación. Se ajustaron los procedimientos de bienestar y capacitación incluyendo los instrumentos definidos, a la fecha los procedimientos están en proceso aprobación por parte del Subdirector del área. <p>Una vez aprobados se realizarán las actividades 3 y 4.</p>

Adicionalmente como oportunidades de mejora, en las cuales el Departamento valida y decide si realiza alguna gestión sobre las mismas, se encontraron las siguientes:

OPORTUNIDADES DE MEJORA	ESTADO
Revisar Objetivos estratégicos, de manera que se revise y se alinee con los objetivos de la calidad buscando que la planeación de la organización y del sistema de gestión sea una sola.	Se propone en este comité como oportunidad de mejora dejar los objetivos estratégicos como únicos objetivos, de acuerdo con el nuevo modelo de planeación y gestión MIPG.
Revisión por la dirección, se tome como insumo para la rendición de cuentas de la organización, con lo cual se busca que el sistema de gestión es un apoyo para la toma de decisiones de las organizaciones.	La revisión por la Dirección es un insumo de la rendición de cuentas, en este sentido se publica en el menú de transparencia, la información referente al avance de los indicadores y del plan de acción institucional
Planificación de cambios, para que se alinee a la metodología de trabajar para los proyectos, con el fin de asegurar la gestión y el control de los cambios que se identifiquen al interior de la organización.	La recomendación es que todos los cambios que afecten el sistema se encuentren bien planificados. Para los cambios identificados para este año, se cuenta con cronogramas incluidos como proyectos en los planes de acción 2019.
Manual de calidad, se enfoque a que sea un documento que apoye la planeación estratégica de la organización del cómo hacer las cosas.	El manual de calidad se irá actualizando y mejorando a medida que vaya integrando el Sistema con el Modelo de Planeación y Gestión MIPG.
<p>Gestión de PQRS, de manera que:</p> <ul style="list-style-type: none"> Se revise el indicador, para que se enfoque a las actividades que se pueden controlar por el proceso. Se revisen los riesgos, para que se enfoque a lo que el proceso puede controlar y mitigar que se pueda materializar los riesgos. Se refuerce el Informe de gestión de PQR, con el fin incluir un análisis de los comportamientos de la quejas y reclamos. 	<p>Se revisó el indicador en el mes de septiembre con el Subdirector de Gestión Corporativa y el líder de Atención al Ciudadano. Se eliminó un indicador y se dejó solamente los que corresponden al control del proceso.</p> <p>Los riesgos no se han revisado. Y debido a la nueva guía del DAFP se deben volver a analizar, por lo tanto se espera a que la OAP oriente la nueva metodología para que las áreas realicen la actualización de los riesgos de los procesos a su cargo.</p>
PETI, para que se definan indicadores relacionados con la gestión del PETI y el logro del cumplimiento de los objetivos, con lo cual se puede asegurar el cumplimiento de las metas planteadas.	Se reestructuraron los indicadores de los procesos que contribuyen al cumplimiento del PETI, sin embargo, se debe revisar con la OTIC cómo se va a medir el cumplimiento de los objetivos del PETI y revisar si los indicadores que existen son suficientes.
Indicador de seguridad de la información, de manera que se asegure que se continúe midiendo el proceso a través de indicadores de incidentes, lo cual ayudara a medir el desempeño del proceso en cuanto a velar por la confidencialidad y disponibilidad e integridad de la información.	Los indicadores de incidentes se formularán cuando quede estructurado el servicio de mesa de ayuda con sus ANS correspondientes. Se encuentra en proceso con la firma contratada para tal fin.
Atención a requerimientos, para que se definan tiempos de atención y de esta manera ayude a medir la gestión del proceso.	En proceso con la firma contratada.
Auditorías internas, de manera que se defina criterios de cuánto tiempo se requiere por auditoría de acuerdo a la importancia de los procesos, resultado de las auditorías anteriores, entre otros.	Se incluyen criterios en el procedimiento de auditorías internas dentro de las políticas de operación.
Salidas no conformes, de manera que:	Lo del SIDEAP debe analizarse con detenimiento para validar si incluye dentro de este requisito de Salidas no conformes, primero se

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 el repositorio de documentos SIG del DASCD.

<ul style="list-style-type: none"> - Se enfoquen al SIDEAP, incluyéndolo en los controles definidos para el tratamiento de las salidas no conformes en los procesos que aseguran la funcionalidad y el acceso. - Se dé claridad en el formato la etapa de verificación del tratamiento dado y el tiempo en que se va a desarrollar el tratamiento, con lo cual se asegura mayor control a que la salida no conforme haya quedado solucionada. 	<p>espera que el tema termine de madurar en los servicios de conceptos, asesorías, capacitación y bienestar.</p>
<p>Indicadores del procesos de organización, para que se definan indicadores de impacto (satisfacción) como de eficiencia (cumplimiento de términos legales).</p>	<p>Se realizó propuesta desde la OAP y se está en espera de retroalimentación por parte de la STJ.</p>
<p>Análisis de datos, de manera que se tenga en cuenta tendencias y comportamiento de las mediciones para determinar el desempeño y de esta manera definir acciones enfocadas a la mejora.</p>	<p>Se está revisando por parte de la OAP los análisis en los indicadores para retroalimentar los procesos.</p>
<p>Conocimientos básicos, para que se defina un instrumento con el cual se pueda evidenciar como la entidad realiza las actividades para cerrar brechas relacionadas con los conocimientos básicos definidos en el manual.</p>	<p>Este tema está pendiente de revisión con el proceso de Talento Humano. Se realizará durante 2019.</p>
<p>Plan de capacitación,</p> <ul style="list-style-type: none"> - Dar claridad de los criterios a que capacitación aplica la evaluación de la eficacia con el fin de que no quede por fuera capacitaciones relacionadas con la competencia técnica. - Reforzar la planeación del PIC en cuanto a que el cronograma de capacitación contenga todas las capacitaciones relacionadas a las necesidades identificadas ya sean realizadas por personal externo o interno. - Definir objetivos a las capacitaciones, lo cual facilitara la evaluación de la eficacia. 	<p>Por parte del líder del proceso de Talento Humano y el tema de capacitación ya se realizaron acciones sobre el tema, lo cual derivó en una actualización del procedimiento y unas jornadas de capacitación de estos cambios.</p>
<p>Planificación de los proyectos, de manera que se fortalezca la formulación de manera que se pueda evidenciar claramente las actividades que se realizan para lograr los objetivos planteados.</p>	<p>Están planificados en los cronogramas de los planes de acción.</p>
<p>Indicadores proceso de bienestar, para que se evalúe la posibilidad de agrupar los indicadores de cobertura por cada uno de las actividades realizadas (capacitación y bienestar) con el fin de poder ver como un todo lo que el proceso logra y no de acuerdo a si viene por inversión, funcionamiento o gestión interna.</p>	<p>Se agruparon los de bienestar para presentar un solo indicador consolidado, sin embargo en los análisis se presenta el desagregado de acuerdo a las fuentes de financiación. Los de capacitación se mantienen desagregados.</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.

Durante la vigencia 2018, no se presentaron solicitudes por parte de los supervisores, que adviertan un posible incumplimiento o siniestro ante una aseguradora como consecuencia de fallas en la ejecución contractual.

3.4. Adecuación de Recursos

El presupuesto asignado para la vigencia 2018 encaminado a promover el fortalecimiento de la capacidad institucional del DASCD a través del desarrollo organizacional, el mejoramiento continuo de sus procesos y la modernización de sus sistemas de información para optimizar la toma de decisiones organizacionales fue de \$1.185.772.000.

A continuación se detalla la ejecución del presupuesto 2018 por meta:

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 el repositorio de documentos SIG del DASCD.

Meta	Descripción de la meta	Presupuesto Disponible	Compromisos
1	Favorecer el desarrollo individual y organizacional del DASCD mediante estrategias que propicien el mejoramiento de las competencias comportamentales, la calidad de las relaciones humanas y la cultura organizacional.	\$171.015.715	\$ 117.038.652
2	Promover la sostenibilidad del Sistema Integrado de Gestión a través de la modernización de los procesos, el mejoramiento continuo de los productos y servicios, y la implementación de estrategias de gestión del riesgo, anticorrupción y rendición de cuentas de la entidad.	\$680.106.183	\$ 667.106.183
3	Modernizar los sistemas de información del DASCD con el mejoramiento de tecnologías de la información y la comunicación.	\$334.650.102	\$ 334.650.102
TOTAL META		\$ 1.185.772.000	

Para la vigencia 2019 el presupuesto asignado para cada meta es el siguiente:

META	PAA	%
1	\$56.980.600	5%
2	\$903.975.400	75%
3	\$250.940.000	21%
TOTALES	\$1.211.896.000	100%

La Meta que tiene mayor presupuesto asignado es la 2: Promover la sostenibilidad del Sistema Integrado de Gestión a través de la modernización de los procesos, el mejoramiento continuo de los productos y servicios, y la implementación de estrategias de gestión del riesgo, anticorrupción y rendición de cuentas de la entidad.

Se espera que la ejecución del presupuesto se realice en los tiempos y actividades establecidas dando así cumplimiento al PAA.

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

Durante el segundo semestre de 2018 se realizó el tercer seguimiento a la matriz de riesgos para el periodo correspondiente al tercer cuatrimestre del año, en este seguimiento cada proceso realizó su autoevaluación y posteriormente Control Interno realizó la revisión de la eficacia de las acciones tomadas para mitigar los riesgos con los siguientes resultados:

En el segundo cuatrimestre de la vigencia, se materializó un riesgo operativo en el proceso de Gestión del Talento Humano por lo el proceso planteó que se adelantaría una revisión con la OAP para revisar los controles y verificar las acciones planteadas a 31 de diciembre de 2018.

Para el tercer cuatrimestre, de los 42 riesgos identificados y tratados, se presentó nuevamente la materialización de un riesgo en el proceso de Gestión del Talento Humano que también se presentó en el segundo cuatrimestre del 2018.

Con el fin de revisar este riesgo y las acciones a tomar, se realizó una reunión entre la Oficina Asesora de Planeación, la Oficina de Control Interno y el proceso de Gestión del Talento Humano donde se decidió que se llevarán las acciones a un plan de mejoramiento para prevenir que el riesgo se vuelva a materializar en el 2019 y se realizará el cumplimiento a este plan. Se concluye que las acciones propuestas inicialmente no fueron eficaces y se requiere reforzar con un plan de mejoramiento.

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 el repositorio de documentos SIG del DASCD.

3.6. Oportunidades de mejora

1. Se identificó que en la medición del indicador de atención al ciudadano, solo se tiene en cuenta una pregunta de las doce realizadas en la encuesta actual, por esta razón, surge la necesidad de ajustar las encuestas de atención al ciudadano. Por esto se propuso hacer una nueva encuesta de satisfacción del servicio de conceptualización técnico jurídica y otra de atención al ciudadano. La propuesta de ajustar las encuestas fue validada y aprobada con el líder del proceso y la Subdirectora Corporativa (E). Actualmente se trabaja en estas propuestas las cuales una vez se tengan en su primer borrador, específicamente la de evaluación del servicio de conceptualización será validada con la Subdirección Técnico Jurídica.
2. En el marco del nuevo modelo de planeación y gestión MIPG y la guía de armonización del mismo con los Subsistemas, se propone que los objetivos sean únicamente los objetivos estratégicos tanto para el Sistema de Gestión de Calidad, como para MIPG.
3. Para el 2019 se tiene contemplada la creación de un nuevo indicador que mida el impacto en redes sociales para el proceso de Comunicaciones. Este ya se encuentra en borrador y próximo a aprobar para iniciar medición.
4. Se identificaron errores en la forma de realizar la medición del indicador Porcentaje de tipo solicitudes contestadas dentro los términos de ley, por lo que se propuso su ajuste tanto en la fórmula de cálculo como en la toma de datos. Se encuentra en proceso de revisión.
5. Para el 2019 se propone reformular los indicadores del proceso de Organización del Trabajo y orientar unos que aporten su medición al proceso, ya que los actuales están orientados solo al cumplimiento. Se realizaron dos propuestas desde la OAP para revisión de la STJ, aún no se recibe retroalimentación sobre esta propuesta.
6. Se propone crear indicadores que tengan que ver con el proceso de recursos físicos, ya que el actual solamente mide la ejecución del PIGA.

4. REVISIÓN Y APROBACIÓN

Nidia Rocío Vargas
Directora DASCD

Károl Nerieth León Prieto
Subdirector de Gestión Corporativa y
Control Disciplinario (E)

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

Esperanza Alcira Cardona Hernández
Subdirectora Técnico Jurídica

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 el repositorio de documentos SIG del DASCD.

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



Rosa Salcedo Camelo
Jefe Oficina Asesora de Planeación

Yolanda Castro Salcedo
Jefe Oficina de Control Interno

Ana Consuelo Rodríguez Ríos
Jefe Oficina de TICS (E)

ELABORADO POR:

NOMBRE	CARGO
Diana Marcela Puerto Salamanca	Profesional Oficina Asesora de Planeación
Natalia Gómez Lara	Profesional Oficina Asesora de Planeación
Rosa Salcedo	Jefe Oficina Asesora de Planeación

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 el repositorio de documentos SIG del DASCD.

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

