

# **CONTADURÍA GENERAL DE LA NACIÓN**



## **INFORME DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN.**

**Noviembre 2017**

## Contenido

INTRODUCCIÓN .....	3
1. RESPONSABLES REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN.....	3
2. INFORMACIÓN DE ENTRADA PARA LA REVISIÓN.....	4
2.1 ESTADO DE LOS COMPROMISOS DE REVISIONES ANTERIORES .....	5
2.2 CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN: ESTADO Y ACTUALIZACIÓN .....	10
2.3 DESEMPEÑO DE LOS PROCESOS Y CONFORMIDAD DEL PRODUCTO Y/O SERVICIO, DESEMPEÑO AMBIENTAL Y DESEMPEÑO EN SYSO .....	12
2.4 INFORMACIÓN SOBRE LA EFICACIA Y LA EFICIENCIA DEL SIGI.....	21
2.4.1 Satisfacción del Cliente .....	21
2.4.2 Grado en que se han logrado los Objetivos del SIGI .....	45
2.4.3 Información de las No conformidades y acciones correctivas del periodo     Analizado. .....	48
2.4.4 Información resultados del seguimiento y medición .....	49
2.4.5 Resultados de la Auditorías Internas y Externas.....	50
2.4.6 Desempeño de los Proveedores.....	52
2.4.7 Manejo de los recursos relativos al Sistema. ....	53
2.5 EFICACIA DE LAS ACCIONES TOMADAS PARA ABORDAR RIESGOS Y OPORTUNIDADES EN TODO EL SISTEMA .....	54
2.6 GESTIÓN DE LOS ASPECTOS AMBIENTALES SIGNIFICATIVOS.....	57
2.7 RESULTADOS DE LA PARTICIPACIÓN Y CONSULTA (COPASST).....	61
2.8 ESTADO DE LA INVESTIGACIÓN DE INCIDENTES Y SUS ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS. ....	63
2.9 CIRCUNSTANCIAS CAMBIANTES EN SYSO DE TIPO LEGAL Y OTROS.....	64
2.10 ESTABLECIMIENTO DE LAS ACCIONES DE MEJORA PARA EL SIGUIENTE PERIODO.....	65

Fecha: 2017/11/20

## INTRODUCCIÓN

La **NTC ISO 9001:2015** y la **NTC ISO 14001:2015** en su numeral 9.3 así como la **NTC OHSAS 18001:2007** en su numeral 4.6 establecen: La alta dirección debe revisar el Sistema de Gestión de la organización, a intervalos planificados, para asegurarse de su conveniencia, adecuación, eficacia y alineación continuas con la dirección estratégica de la organización. La revisión debe incluir la evaluación de las oportunidades de mejora y la necesidad de efectuar cambios en el Sistema de Gestión.

Las decisiones tomadas por la Dirección a partir de la revisión del SIGI hacen parte de la mejora y conducen al establecimiento de acciones para la mejora.

Este informe recoge de manera puntual los diferentes aspectos socializados, revisados y avalados por la alta dirección a través del Comité SIGI el cual se reúne con una periodicidad mensual razón por la cual son parte integral de este documento las actas respectivas.

## 1. RESPONSABLES REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN.

Los miembros del Comité SIGI son los responsables de aprobar la Revisión por la Dirección al Sistema de Gestión de la Calidad, este está conformado por:

Dr. Pedro Luis Bohórquez Ramírez Contador General de la Nación	Dr. Jaime Aguilar Rodríguez Secretario General. Dr. Jorge Andrés Quintero – Secretario Privado.
Dra. Marleny María Monsalve Vázquez Líder del Proceso Normalización y Culturización Contable.	Dr. Jorge de Jesús Varela Líder del proceso Consolidación de la Información.
Dra. Myriam Marleny Hincapié Castrillón Líder del Proceso de Centralización de la Información.	Dra. Ivon Yaneth Triana Trujillo. Líder del proceso Planeación Integral
Dra. Allison Cristina Marín Flórez Líder del proceso de Comunicación Pública.	Dr. Martin Augusto Duran Céspedes Líder de los procesos de Gestión Administrativa y Gestión de Recursos Financieros
Laura Carolina Bernal Correa Líder del proceso de Gestión Jurídica.	Dr. Fabio Andrés García Bedoya Líder del proceso de Gestión Humana.
Dr. Mauricio Velásquez Meza Líder del Proceso de Gestión TIC	Dra. Maritza Velandia Cardozo. Líder del proceso de Control y Evaluación.

<b>2. INFORMACIÓN DE ENTRADA PARA LA REVISIÓN.</b>	
2.1	Estado de los Compromisos de Revisiones Anteriores
2.2	Contexto de la Organización: Estado y Actualización.
2.3	Desempeño de los procesos y conformidad del producto y/o servicio, desempeño ambiental y desempeño en SYSO
2.4	Información sobre el desempeño y la Eficacia del SIGI
2.4.1	Satisfacción del cliente y retroalimentación de las partes interesadas incluyendo requisitos legales y otros requisitos.
2.4.2	Grado en que se han Logrado los Objetivos del SIGI
2.4.3	Desempeño de los procesos y conformidad de los productos y servicios.
2.4.4	Información de las no conformidades y acciones correctivas del periodo analizado
2.4.5	Resultados del seguimiento y la medición
2.4.6	Resultados de Auditorías Internas y Externas.
2.4.7	Desempeño de los proveedores
2.5	Manejo de los recursos relativos al sistema.
2.6	Eficacia de las acciones tomadas para abordar riesgos y oportunidades en todo el sistema.
2.7	Gestión de los aspectos ambientales significativos
2.8	Resultados de la participación y consulta(Copasst)
2.9	Estado de la investigación de incidentes y sus acciones correctivas y preventivas.
2.10	Circunstancias cambiantes en SYSO de tipo legal y Otros.
2.11	Establecimiento de las Oportunidades de Mejora para el siguiente Periodo.

## 2.1 ESTADO DE LOS COMPROMISOS DE REVISIONES ANTERIORES

DESCRIPCION	INICIO	FIN	RESPONSABLE	AVANCE	EVIDENCIA	PENDIENTE
<b>Recomendaciones realizadas y aprobadas por la Alta Dirección</b>						
Asignar recursos para la transición hacia las nuevas normas ISO: Capacitación en transición, Tiempo de un grupo de servidores públicos (Auditores) para el diseño y acompañamiento transición.	Enero 2017	Nov 2017	Comité SIGI	Se asignaron todos los recursos, tiempos y disposiciones, para el logro del resultado de la certificación en las versiones 2015.	Presupuesto 2017	
Asignar Recursos para implementación y certificación Seguridad de la Información.	Enero 2017	Nov2017	Comité SIGI	Se realizó pre auditoria por parte de Icontec segunda semana de Noviembre de 2017, el Informe reflejo un número importante de hallazgos para tener en cuenta en la Implementación que se realizará, también se destaca la contratación de un profesional de sistemas que apoyo la planificación del sistema y finalmente la contratación de una consultoría por parte de Gestión Tecnológica en ISO 27001.	Resultados de la preauditoria.	Para el 2018 se realizará plan para tratar los hallazgos de la preauditoria.

Definir grupo de diferentes procesos para cumplimiento de: Decreto 1072 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Trabajo. Decreto 1080 de 2015. Decreto Único Reglamentario del Sector Cultura. Gestión documental y Decreto 1083 de 2015. Decreto Único Reglamentario del Sector de Función Pública. Sistema de Control interno, entre otros.	ene-17	Nov 2017	Comité SIGI	A través del Equipo Operativo se atendieron los temas de decreto 1080 de 2015 y decreto 1083 de 2015 y con la definición de los Nuevos Miembros del COPASST se trataron los resultados del cumplimiento del decreto 1072 en su título 6 Capítulo 4.		
Asignar recursos de Tics para compra de una nueva solución informática y reemplazar la actual por no ajustarse a las necesidades del SIGI.	ene-17	Nov 2017	Comité SIGI	Se realizó análisis del software actual y quedó pendiente la adquisición para el año 2018 con las necesidades alineadas a las nuevas versiones de la normas.	Estudio de mercado.	Se ejecutará para 2018.
Realizar un ejercicio de Contexto de la organización que involucre los requisitos de las nuevas versiones de las normas ISO.	En-2017	Junio de 2017	Planeación integral-todos los procesos	Se revisó la Información necesaria de Direccionamiento estratégico y se adaptó para el cumplimiento de las versiones 2015 de las normas ISO 9001 e ISO 14001.	Página WEB – Direccionamiento Estratégico	

Caracterizar las partes interesadas (internas y externas) según lo definido por las nuevas versiones.	En-2017	Julio de 2017	Planeación integral-todos los procesos	Se revisó la Información necesaria de Direccionamiento estratégico y se adaptó para el cumplimiento de las versiones 2015 de las normas ISO 9001 e ISO 14001, definiendo partes interesadas y su priorización.	Página WEB – Direccionamiento Estratégico	
Realizar un análisis de impacto de los cambios en materia de obligatoriedad de documentos controlados vs. Información documentada	feb-17	Octubre de 2017	Planeación integral-todos los procesos	Se realizó revisión de la Documentación en cada uno de los GAP de análisis en la versiones 2015 y la OHSAS 18001 del 2007 y se adaptaron temas de conceptos y estructura.	Diagnóstico realizado a la aplicación Documental de las Normas ISO 9001:2015 e ISO 14001:2015 e OHSAS 18001:2007	
Estudiar la viabilidad de continuar con el rol de Representante de la Dirección. ISO 9001:2015 y NTCGP 1000:2009.	feb-17	Nov 2017	Comité SIGI	Se decidió continuar con el Rol de representante de la Dirección	Nombramiento representante de la Dirección y ratificación por el Comité SIGI	
Incorporar al nuevo grupo de auditores (planta y contratistas) que está en formación en el Programa de auditorías a los Sistemas Integrados de la CGN.	jun-17	Septiembre 2017	Planeación integral	Las Auditorías Internas se realizaron con la participación del nuevo grupo de Auditores Internos.	Planeación de las auditorias Modulo del SIGI	
Reforzar la formación de auditores líderes en 2017 en competencias adicionales.	abr-17	sep-17	Planeación integral	Con la Dirección y Tutoría del Auditor líder Javier Duque se realizó charla de Formación y refuerzo a	Ayuda de memoria e Informes de Auditoria	

				los auditores Internos antes de realizar las auditorías Internas.		
Definir espacios adicionales orientados a mejorar la salud y el bienestar: espacios físicos para asistencia médica o primeros auxilios, zonas de esparcimiento, etc.	ene-17	Nov 2017	Talento humano	Se han realizado durante el año varios eventos sobre la Actuación en caso de Emergencias con los brigadistas y la realización de los simulacros solicitados programados en País.	Registros de Eventos realizados plan de emergencias y Simulacros	
<b>Otras Recomendaciones aprobadas</b>						
Actualización Programa de vigilancia epidemiológica para la prevención de desórdenes musculoesqueléticos.	ene-17	jun-17	Talento humano	Se actualizó el programa de intervención y se ejecutó durante todo el año.	Jornadas de Pausas Activas, Encuestas de Morbilidad sentida de DME	
Ajuste de actividades por entrada en vigencia del Decreto 1072 de 2015.	ene-17	jun-17	Talento humano	Se trabajó en varias actividades del cumplimiento del decreto y se completó la Autoevaluación.	Autoevaluación Inicial	
Asignación de recursos para mejorar las condiciones de los servidores según recomendaciones de la ARL, auditorías internas y del ente certificador.	feb-17	Nov 2017	Talento humano	Se asignaron y ejecutaron recursos relacionados con programas de Compensar, Pausas Activas, Compra de elementos ergonómicos, Evaluaciones Médicas.	Registros establecidos en cada una de las actividades.	

Mantener talento humano calificado que soporte la mejora del sistema	ene-17	Dic 2017	Talento humano	Se contrataron actividades de capacitación a nivel Interno y se reforzó el equipo de Planeación con talento Humano con competencia en Sistemas de Gestión.	
Adoptar las recomendaciones originadas a partir de: inspecciones de los puestos de trabajo, pruebas de recorrido, programas de vigilancia, diagnósticos de condiciones de salud, etc.	mar-17	nov-17	Talento humano	Se realizaron ajustes en puestos de trabajo y se dieron recomendaciones para adaptación y sensibilización de las personas en higiene postural y Visual.	Registro Fotográfico.
Fortalecer los mecanismos y la periodicidad de la medición de la satisfacción al cliente.	feb-17	nov-17	Planeación integral-todos los procesos	Se modificó el procedimiento de medición de la satisfacción del cliente y el primer ejercicio se realizó en el mes de Noviembre del 2017 con las nuevas disposiciones,	Contratos y listas de asistencia.

## 2.2 CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN: ESTADO Y ACTUALIZACIÓN

 <b>CONTADURÍA</b> <small>GENERAL DE LA NACIÓN</small>	<b>CONTEXTO EXTRATÉGICO</b>		
	<b>PROCESO</b>	<b>PLANEACION INTEGRAL</b>	
	<b>PROCEDIMIENTO</b>	<b>PROCEDIMIENTO ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO</b>	
	<b>FECHA DE APROBACIÓN:</b>	<b>CÓDIGO:</b>	<b>VERSIÓN:</b>
	<b>23/05/2017</b>	<b>PI11FOR01</b>	<b>2</b>

FACTORES EXTERNOS	CAUSAS	FACTORES INTERNOS	CAUSAS
O1. Imagen corporativa	Oportunidad	F1 Habilidad técnica de la entidad para ejecutar los procesos que le competen	Fortaleza
O2. Innovación de productos	Oportunidad	F2 Capacidad de Definición de Planes Estratégicos y Operativos	Fortaleza
O3. Apoyo de la Cooperación Internacional	Oportunidad	F3 Orientación de la entidad al cumplimiento de sus funciones	Fortaleza
O4. Eficientes Sistemas de Comunicación	Oportunidad	F4 Eficiencia de los servicios que presta la entidad	Fortaleza
O5. Participación y convocatoria a eventos académicos y foros profesionales en los ámbitos nacional e internacional, aprovechando la cultura contable, el conocimiento institucional y el posicionamiento de la CGN	Oportunidad	F5 La cultura contable que genera la CGN	Fortaleza
O6. Alianzas estratégicas para ejecutar Programas y Proyectos	Oportunidad	F6 Metodología para evaluar la gestión	Fortaleza
O7. Formación y competencia de los servidores públicos	Oportunidad	F7 Capacidad de Innovación	Fortaleza
O8. Automatización de procesos	Oportunidad	F8 Impacto de los bienes entregados por la Entidad a sus grupos de interés	Fortaleza
O9. Disponibilidad de Metodologías para el mejoramiento de los sistemas del SIGI	Oportunidad	F9 Compromiso por parte de los Servidores Públicos y Colaboradores en el cumplimiento de la Misión, Visión y principios de la CGN	Fortaleza

O10 Obtención de beneficios por la implementación y los resultados obtenidos del SIGI	Oportunidad	F10 Sistemas de Gestión de Calidad, Ambiental y de Seguridad y Salud en el trabajo certificados por ICONTEC y fortalecidos a través de los años.	Fortaleza
A1. Decisiones sobre el ingreso y retiro de servidores públicos			Fortaleza
A2. Asignación insuficiente de recursos presupuestales para la Entidad.	Amenaza	F12 Disponibilidad de Recursos Asignados al SIGI	Fortaleza
A3. Situaciones de Orden público	Amenaza	D1 Disponibilidad de personal competente (Conocimiento) -Suficiencia del Recurso Humano para atender las cargas laborales	Debilidad
A4. Normas que afectan los objetivos de la entidad	Amenaza	D2 Habilidad para atraer y retener gente altamente creativa-Nivel de Competencia del TTHH en la entidad	Debilidad
A5. Cambios en la Política general que afectan a la entidad	Amenaza	D3 Efecto (Fiscal -económico-financiero) de las políticas de Gastos	Debilidad
A6 Regulaciones específicas que afectan la entidad	Amenaza	D4 Controles existentes sobre la Tecnología aplicada	Debilidad
A7 Inflación	Amenaza	D5 Conocimiento oportuno y capacidad de atención a las quejas y reclamos de los grupos de interés	Debilidad
A8 Modificaciones legales a las fuentes de ingresos de la entidad	Amenaza	D6 Estructura de Gastos	Debilidad
A9 Cambios Climáticos inesperados que afecten la Operación.	Amenaza	D7 Efecto (Fiscal -económico-financiero) de las políticas de Ingresos	Debilidad
A10. Ataques informáticos	Amenaza	D8. Consolidación de la Cultura Ambiental	Debilidad
		D9 No se cuenta con mecanismos que permitan mejorar la Gestión Ambiental (Ahorro, eficiencia)	Debilidad
		D10 Nivel de avance inadecuado frente a los compromisos definidos por MinTICs respecto al SGSI.	Debilidad

## Conclusiones:

Se consolidó la Información recibida de todos los procesos para ajustar el Direccionamiento Estratégico a las versiones 2015 lo que incluyo: Diseñar las estrategias y los Objetivos estratégicos a los cuales se incluyeron los objetivos de los sistemas de Gestión y de ahí se establecieron los riesgos estratégicos que junto a la Información de partes Interesadas sirvieron para revisar los riesgos de los procesos, incluyendo la solicitud de oportunidades.

### 2.3 DESEMPEÑO DE LOS PROCESOS Y CONFORMIDAD DEL PRODUCTO Y/O SERVICIO, DESEMPEÑO AMBIENTAL Y DESEMPEÑO EN SYSO

PERSPECTIVA	OBJETIVO ESTRATÉGICO RELACIONADO	PROCESO	INDICADOR	META	TIPO DE INDICADOR	PERIODICIDAD	I TRIM	II TRIM	III TRIM
PARTES INTERESADAS	1	PLANEACIÓN INTEGRAL	OPORTUNIDAD EN LA ENTREGA DE INFORMACIÓN COMPLETA DE PLANES E INDICADORES	100% (10 primeros días)	eficacia	TRIMESTRAL	90,90%	100,00 %	100,00 %
	1	GESTIÓN JURÍDICA	ESTUDIOS Y CONCEPTOS JURÍDICOS	100% 30 días	eficiencia	TRIMESTRAL	100,00 %	100,00 %	100,00 %
	1	GESTIÓN JURÍDICA	DERECHOS DE PETICIÓN	100%15 días	Efectividad	TRIMESTRAL	100,00 %	100,00 %	100,00 %
	2	NORMALIZACIÓN Y CULTURIZACIÓN CONTABLE	ACTUALIZACIÓN Y PUBLICACIÓN DEL REGIMEN DE CONTABILIDAD PÚBLICA.	100% (45 días)	Efectividad	SEMESTRAL		100,00 %	100,00 %
	3	COMUNICACIÓN PÚBLICA	PERCEPCIÓN-SATISFACCIÓN CAPACITACIÓN EXTERNA	100,00%	Efectividad	TRIMESTRAL	N/A	82,0%	83,0%

	3	NORMALIZACIÓN Y CULTURIZACIÓN CONTABLE	OPORTUNIDAD EN LA EMISIÓN DE CONCEPTOS Y SOLUCIÓN DE CONSULTAS	100% (25 días)	eficiencia	TRIMESTRAL	80,00%	75,52%	90,00%
	4	CONSOLIDACIÓN DE LA INFORMACIÓN	PRODUCCIÓN DE INFORMES	100% de los informes	Eficacia	TRIMESTRAL	100,0%	100,0%	100,0%
	4	CONSOLIDACIÓN DE LA INFORMACIÓN	OPORTUNIDAD EN LA RESPUESTA A SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	100% (12 días)	Eficiencia	TRIMESTRAL	98,5%	97,46%	98,09%
	4	GESTIÓN ADMINISTRATIVA	SATISFACCIÓN A USUARIOS DE PQRS	100,00%	Efectividad	TRIMESTRAL	80,0%	80,0%	80,0%
<b>FINANCIERA</b>	5	GESTIÓN RECURSOS FINANCIEROS	INDICE DE EJECUCIÓN DEL PLAN ANUAL MENSUALIZADO DE CAJA - PAC	100,00%	eficacia	TRIMESTRAL	99,14%	98,97%	99,67%
	5	GESTIÓN RECURSOS FINANCIEROS	CAUSACIÓN DE LAS OBLIGACIONES DE LA CGN	100,00%	Efectividad	TRIMESTRAL	99,62%	98,13%	100,0%
<b>PROCESOS</b>	6	CENTRALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN	COBERTURA EN TRANSMISIÓN DE LA INFORMACIÓN	100,00%	eficacia	TRIMESTRAL	93,5%	92,8%	94,5%
	6	CENTRALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN	COBERTURA ACTIVIDADES DE MEJORAMIENTO DE LA INFORMACIÓN	100,00%	eficacia	TRIMESTRAL	100,0%	100,0%	100,0%
	7	CONTROL Y EVALUACIÓN	NIVEL DE CUMPLIMIENTO DE LAS AUDITORIAS INTERNAS PROGRAMADAS	100,00%	eficiencia	TRIMESTRAL	100,0%	100,0%	100,0%

	7	PLANEACIÓN INTEGRAL	SENSIBILIZACION AMBIENTAL	100,00%	Eficacia	TRIMESTRAL	100,00 %	100,00 %	100,00 %
	13	GESTIÓN HUMANA	CUBRIMIENTO PLAN BIENESTAR SOCIAL E INCENTIVOS	100,00%	eficacia	TRIMESTRAL	80,35%	97,80%	91,00%
	13	GESTIÓN HUMANA	CUBRIMIENTO PROGRAMA DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO	100,00%	eficacia	TRIMESTRAL	99,50%	95,00%	99,10%
	13	GESTIÓN HUMANA	REPORTE DE INFORMES Y TRAMITE DE OPERACIONES	100,00%	eficiencia	TRIMESTRAL	100,00 %	100,00 %	100,00 %
	13	GESTIÓN HUMANA	TRANSPARENCIA EN EL PROCESO DE SELECCIÓN Y VINCULACION DEL PERSONAL	100,00%	eficacia	TRIMESTRAL	100,00 %	100,00 %	100,00 %
	14	GESTIÓN Tics	DISPONIBILIDAD PLATAFORMA DE GESTION	100,00%	Efectividad	MENSUAL	97,52%	100,00 %	98,02%
	14	GESTIÓN Tics	DISPONIBILIDAD DE PLATAFORMA MISIONAL	100,00%	Efectividad	MENSUAL	99,72%	99,12%	99,71%
	14	GESTIÓN Tics	EFFECTIVIDAD, DESARROLLO Y SOPORTE	100,00%	Efectividad	MENSUAL	100,00 %	95,26%	99,24%
	14	GESTIÓN Tics	SATISFACCIÓN A USUARIOS DE MESA DE SERVICIOS	100,00%	Efectividad	MENSUAL	99,04%	99,39%	98,22%
	14	GESTIÓN Tics	DISPONIBILIDAD DE LAN	100,00%	Efectividad	MENSUAL	99,98%	99,98%	97,72%

	14	GESTIÓN Tics	DISPONIBILIDAD DE INTERNET	100,00%	Efectividad	MENSUAL	99,99%	100,00 %	100,00 %
	14	GESTIÓN ADMINISTRATIVA	TIEMPO EN PROCESOS DE CONTRATACIÓN	3 días	Efectividad	TRIMESTRAL	100,0%	100,0%	100,0%
	14	GESTIÓN ADMINISTRATIVA	EXACTITUD EN INVENTARIOS FÍSICOS	100,00%	eficiencia	TRIMESTRAL	100,0%	95,0%	100,0%

0%	>70%	<b>Insatisfactorio</b>
>=70	>90%	<b>Satisfactorio</b>
>=90	>100%	<b>Bueno</b>
>=100		<b>Sobresaliente</b>

#### OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

<b>1</b>	Fortalecer la gestión hacia un Estado moderno y transparente, brindándole información contable de calidad.
<b>2</b>	Posicionar la imagen de la CGN como una Entidad Técnica para lograr el reconocimiento a nivel nacional e internacional.
<b>3</b>	Posicionar los productos y servicios de la CGN como medios de gestión de las entidades públicas y usuarios estratégicos nacionales e internacionales.
<b>4</b>	Promover la participación ciudadana en la planeación y prestación del servicio.
<b>5</b>	Gestionar con efectividad los recursos financieros de la entidad.
<b>6</b>	Definir y aplicar mecanismos en pro de la mejora de la razonabilidad y utilidad de la información contable pública.
<b>7</b>	Integrar los Sistemas de Gestión (SIGI).

<b>8</b>	Desarrollar actividades de normalización, investigación contable y estrategias de capacitación que fortalezcan la centralización, gestión y consolidación de la información financiera, económica, social y ambiental de conformidad con el mandato constitucional y legal, contribuyendo a la generación de productos y servicios de calidad que logren la satisfacción de los requerimientos de las partes interesadas. (Objetivo 1 de Calidad).
<b>9</b>	Mejorar la gestión de la entidad mediante una correcta planeación estratégica, adecuada administración de los recursos físicos, logísticos y financieros en coherencia con los lineamientos del Estado y con la evaluación y seguimiento permanente que promueva la innovación y el aprendizaje organizacional. (Objetivo 2 de calidad).
<b>10</b>	Fomentar la preservación del ambiente y minimizar los impactos generados desde la Entidad, a través del desarrollo de un trabajo enfocado en la prevención de la contaminación, el ahorro y uso eficiente de los recursos naturales, el control de los aspectos ambientales inherentes a los procesos y actividades y a la protección del medio ambiente. (Objetivo del SGA).
<b>11</b>	Promover, mantener y mejorar la salud y condiciones laborales de los servidores públicos de la UAE CGN en el desarrollo de sus funciones, mediante la identificación, valoración y control de peligros y riesgos, procurando su bienestar físico, mental y social. Así mismo la protección de los demás recursos de la entidad, acciones enmarcadas por la mejora continua y cumplimiento a la normatividad vigente aplicable.(Objetivo del SST).
<b>12</b>	Preservar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información de la CGN. (Objetivo SGSI).
<b>13</b>	Promover la efectividad del Talento Humano y los programas orientados hacia su Desarrollo y Bienestar.
<b>14</b>	Disponer de la infraestructura tecnológica que asegure la sostenibilidad de los sistemas de información de la CGN.
<b>15</b>	Interiorizar el Direccionamiento Estratégico en los servidores públicos.

**Aprobado: Comité SIGI del 27  
Septiembre de 2017.**

PERSPECTIVA	OBJETIVO ESTRATÉGICO RELACIONADO	PROCESO	INDICADOR	META	TIPO DE INDICADOR	PERIODICIDAD	I TRIM	II TRIM	III TRIM *
PROCESOS	8	PLANEACIÓN I. CALIDAD I	EFFECTIVIDAD GENERAL	100,00%	CALIDAD	TRIMESTRAL			96,33%
	8	PLANEACIÓN I. CALIDAD I	EFICACIA GENERA	100,00%	CALIDAD	TRIMESTRAL			98,70%
	8	PLANEACIÓN I. CALIDAD I	EFICIENCIA GENERAL	100,00%	CALIDAD	TRIMESTRAL			98,02%
	8	PLANEACIÓN I. CALIDAD I	SATISFACCIÓN GENERAL	100,00%	CALIDAD	TRIMESTRAL			87,07%
	9	PLANEACIÓN I. CALIDAD II	INNOVACIÓN	100,00%	CALIDAD	TRIMESTRAL			100,00%
	9	PLANEACIÓN I. CALIDAD II	PARTICIPACIÓN	100,00%	CALIDAD	TRIMESTRAL			100,00%
	10	PLANEACIÓN INTEGRAL-SGA	CONSUMO DE PAPEL	-3,00%	CALIDAD	TRIMESTRAL			0,00%
	10	PLANEACIÓN INTEGRAL-SGA	CONSUMO DE AGUA	-5,00%	CALIDAD	BIMESTRAL			100,00%
	10	PLANEACIÓN INTEGRAL-SGA	CONSUMO DE ENERGÍA	-5,00%	CALIDAD	MENSUAL			0,00%
	10	PLANEACIÓN INTEGRAL-SGA	MATERIAL RECICLADO EN KG	10,00%	CALIDAD	TRIMESTRAL			100,00%
	11	GESTIÓN HUMANA- SST	CUMPLIMIENTO DE LAS FUNC DEL COPASST	100,00%	SSO	TRIMESTRAL			100,00%
	11	GESTIÓN HUMANA- SST	INCIDENCIA SISTEMA DE VIGILANCIA EPIDEMIOLOGICA	100,00%	SSO	MENSUAL			100,00%
	11	GESTIÓN HUMANA- SST	PREVALENCIA SISTEMA DE VIGILANCIA EPIDEMIOLOGICA	100,00%	SSO	MENSUAL			100,00%

	11	GESTIÓN HUMANA- SST	PROMOCIÓN Y PREVENCIÓN EN SALUD	100,00%	SSO	TRIMESTRAL			100,00%
	11	GESTIÓN HUMANA- SST	INVESTIGACIÓN DE ACCIDENTES E INCIDENTES DE TRABAJO	100,00%	SSO	TRIMESTRAL			100,00%
<b>APRENDIZAJE Y CRECIMIENTO</b>	12	GESTIÓN TICS-SGSI	PERDIDA DE DISPONIBILIDAD, INTEGRIDAD Y CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN	100,00%	SGSI	TRIMESTRAL			100,00%

0%	>70%	<b>Insatisfactorio</b>
>=70	>90%	<b>Satisfactorio</b>
>=90	>100%	<b>Bueno</b>
>=100		<b>Sobresaliente</b>

\* Objetivos estratégicos aprobados el 9 de Ago./17

<b>8</b>	Desarrollar actividades de normalización, investigación contable y estrategias de capacitación que fortalezcan la centralización, gestión y consolidación de la información financiera, económica, social y ambiental de conformidad con el mandato constitucional y legal, contribuyendo a la generación de productos y servicios de calidad que logren la satisfacción de los requerimientos de las partes interesadas. (Objetivo 1 de Calidad).
<b>9</b>	Mejorar la gestión de la entidad mediante una correcta planeación estratégica, adecuada administración de los recursos físicos, logísticos y financieros en coherencia con los lineamientos del Estado y con la evaluación y seguimiento permanente que promueva la innovación y el aprendizaje organizacional. (Objetivo 2 de calidad).
<b>10</b>	Fomentar la preservación del ambiente y minimizar los impactos generados desde la Entidad, a través del desarrollo de un trabajo enfocado en la prevención de la contaminación, el ahorro y uso eficiente de los recursos naturales, el control de los aspectos ambientales inherentes a los procesos y actividades y a la protección del medio ambiente. (Objetivo del SGA).

<b>11</b>	Promover, mantener y mejorar la salud y condiciones laborales de los servidores públicos de la UAE CGN en el desarrollo de sus funciones, mediante la identificación, valoración y control de peligros y riesgos, procurando su bienestar físico, mental y social. Así mismo la protección de los demás recursos de la entidad, acciones enmarcadas por la mejora continua y cumplimiento a la normatividad vigente aplicable.(Objetivo del SST).
<b>12</b>	Preservar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información de la CGN. (Objetivo SGSI).

## CONCLUSIONES DE LOS RESULTADOS DE LOS INDICADORES POR PROCESO.

NOMBRE DEL PROCESO	EFICIENCIA	EFFECTIVIDAD	EFICACIA
Normalización y Culturización Contable	90,00%	100%	
Gestión Humana	100,00%		96,70%
Gestión Recursos Financieros		100,00%	99,67%
Consolidación de la Información	98,09%		100,00%
Gestión Tics		98,82%	
Centralización de la Información			97,30%
Planeación Integral			100,00%
Gestión Administrativa	100,00%	90,00%	
Gestión Jurídica	100,00%	100,00%	
Comunicación Pública		83,00%	
Control y Evaluación	100,00%		
AÑO 2017	98,02%	95,30%	98,73%

- Las mediciones de la Eficacia con un 98.73%, Eficiencia con el 98.02% y Efectividad con el 95.30% muestran una buena gestión de los procesos de la entidad.
- Para mejorar la efectividad es necesario tomar acciones frente al resultado de los siguientes indicadores:  
 “SATISFACCIÓN A USUARIOS DE PQRS” con un 80% ya que 8 de las 30 solicitudes presentadas no fueron atendidas dentro de los términos de tiempo.
- Con respecto a la Eficiencia es necesario revisar el cumplimiento del indicador “OPORTUNIDAD EN LA EMISIÓN DE CONCEPTOS Y SOLUCIÓN DE CONSULTAS”. El tiempo promedio de respuesta para los 208 conceptos emitidos fue de 27.96 días lo que representa un cumplimiento del 90% con respecto al tiempo de respuesta que se tiene estipulado de 25 días.

## **2.4 INFORMACIÓN SOBRE LA EFICACIA Y LA EFICIENCIA DEL SIGI**

### **2.4.1 Satisfacción del Cliente**

La Satisfacción del Cliente en la Contaduría General de la Nación se midió en el Año 2017 desde dos Perspectivas Atención al Ciudadano y Satisfacción sobre los productos y servicios.

La Satisfacción del Cliente en la Contaduría General de la Nación se midió en el Año 2017 desde dos Perspectivas Atención al Ciudadano y Satisfacción sobre los productos y servicios.

#### **1. ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL CIUDADANO SERVICIOS Y PRODUCTOS QUE OFRECE LA CONTADURÍA GENERAL DE LA NACIÓN**

Mediante el Documento CONPES 3785 del 2013, se adoptó la Política Nacional de Eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano, teniendo en cuenta esa premisa y la normatividad vigente sobre el tema, la Contaduría General de la Nación, ha implementado varias herramientas que han ayudado al fortalecimiento de una mejor prestación del servicio a nuestros ciudadanos y/o usuarios, tales como: La Política de privacidad y protección de datos personales, estrategia de servicio al ciudadano, protocolos de servicio al ciudadano, de igual forma se cuenta con un Comité activo de Servicio al Ciudadano, creado mediante Resolución N° 234 del 26 de mayo de 2016, Caracterización de Usuarios, Carta de Trato Digno al Ciudadano, entre otros instrumentos.

El GIT de Planeación es el encargado de liderar las acciones de mejora del Servicio de Atención al ciudadano.

Con el objetivo de dar cumplimiento a lo anterior la CGN llevo a cabo una encuesta de satisfacción de servicios y productos a los ciudadanos que necesitan de nuestros servicios y/o productos.

Los subcontadores de la entidad hicieron llegar al GIT de Planeación las respectivas preguntas que se creen relevantes para detectar la satisfacción o no de los servicios o productos que ofrece la CGN, y por ende emprender las acciones de mejora que fortalezcan al cumplimiento de la Misión Institucional.

	Time Sent	Campaign Name	Total Sent	Open Rate	Click Through Rate	Bounce Rate	Unsubscribe Rate
<input checked="" type="checkbox"/>	Wed, Oct 18, 2017 4:12 PM	Comunicado Encuesta productos y servicios de la CGN 1	1304	48.3% 521	25% 130	17.3% 226	0% 0
<input checked="" type="checkbox"/>	Wed, Oct 18, 2017 3:56 PM	Comunicado Encuesta productos y servicios de la CGN	4473	37.2% 1390	20.7% 288	16.5% 738	0.1% 2

En la gráfica anterior se puede observar como fue el comportamiento de la ciudadanía al recibir dicha encuesta, la cual se realizó mediante comunicado masivo efectuado el pasado 18 de Octubre de 2017, fue enviado a un total de 6295 destinatarios dividido en 2 envíos.

En el momento del cargue de las direcciones de correo, la aplicación filtra y envía únicamente a las direcciones válidas. Para este comunicado fue a un total de 5777 de las 6295.

El primer envío se realizó a un total de 4473 destinatarios, lo abrieron 1390, 37.2%, 288 dieron click al link del formulario de encuesta, 20.7% y 738 rebotaron, 16.5%.

El segundo envío se realizó a un total de 1304 destinatarios, lo abrieron 521, 48.3%, 130 dieron click al link del formulario de encuesta, 25% y 226 rebotaron, 17.3%.

De la gestión antes realizada por el GIT de Gestión TIC de la Contaduría General de la Nación, 210 ciudadanos diligenciaron el respectivo cuestionario.

### Primera pregunta



### **Análisis de los resultados:**

Como se puede observar en la gráfica N°01 de los 210 ciudadanos que diligenciaron la encuesta, 91%, se encuentran satisfechos con la asesoría y asistencia técnica contable, brindada a sus requerimientos, mientras el 9% no se encuentra satisfecho.

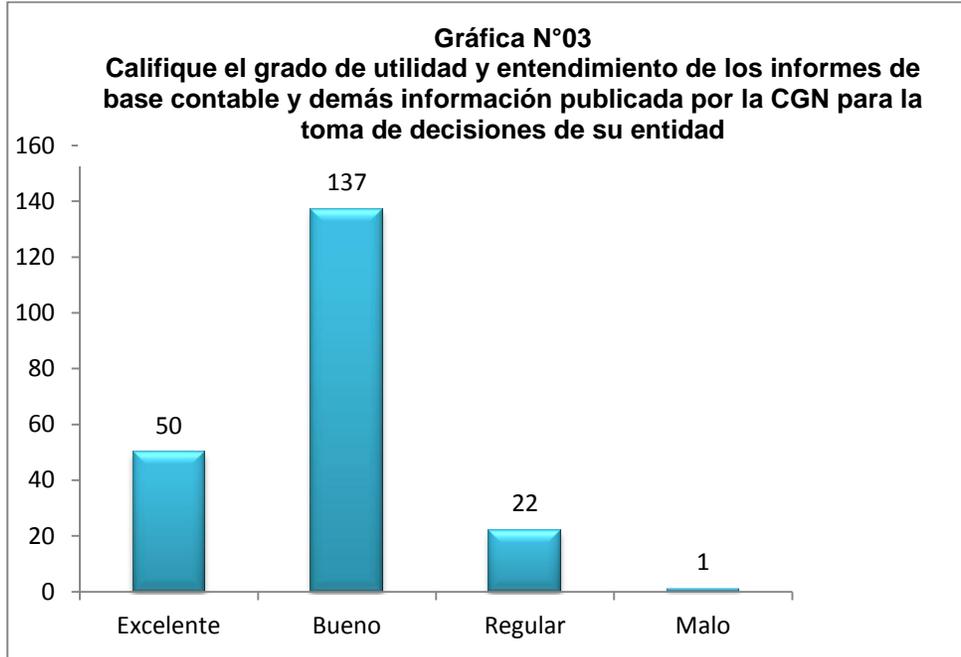
### **Segunda pregunta**



### **Análisis de los resultados:**

Como se evidencia en la gráfica N° 02, el 90,5% de los usuarios que tramitaron la encuesta, consideran que la asesoría y asistencia técnica contable ofrecida por de la CGN es clara y les despejó las inquietudes planteadas, el 9,5% no lo considera así

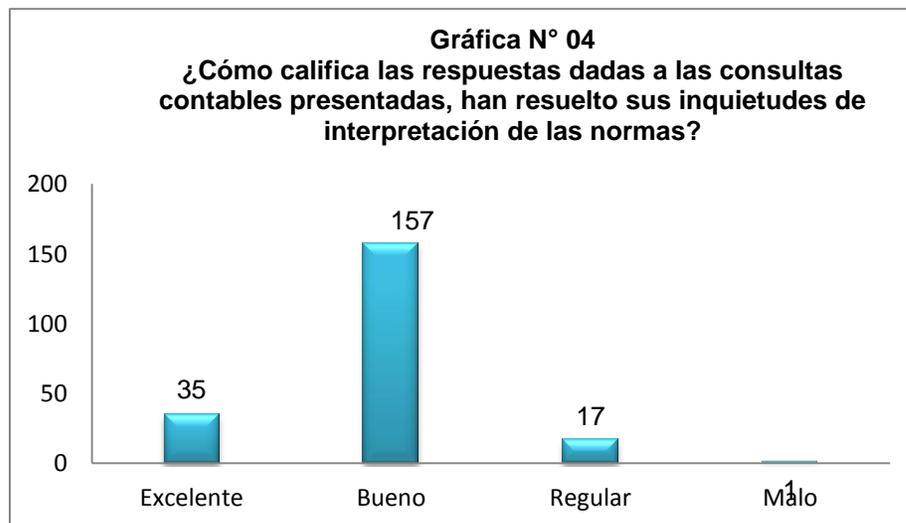
### Tercera pregunta



#### **Análisis de los resultados:**

187 Ciudadanos consideran que el grado de utilidad y entendimientos de los informes de base contable y demás información publicada por la entidad para la toma de decisiones se encuentra entre buena y excelente, equivaliendo esto al 89% del gran total que dieron respuesta a la encuesta realizada el 18 de octubre del presente año, el 11% restante lo califican entre regular y bueno.

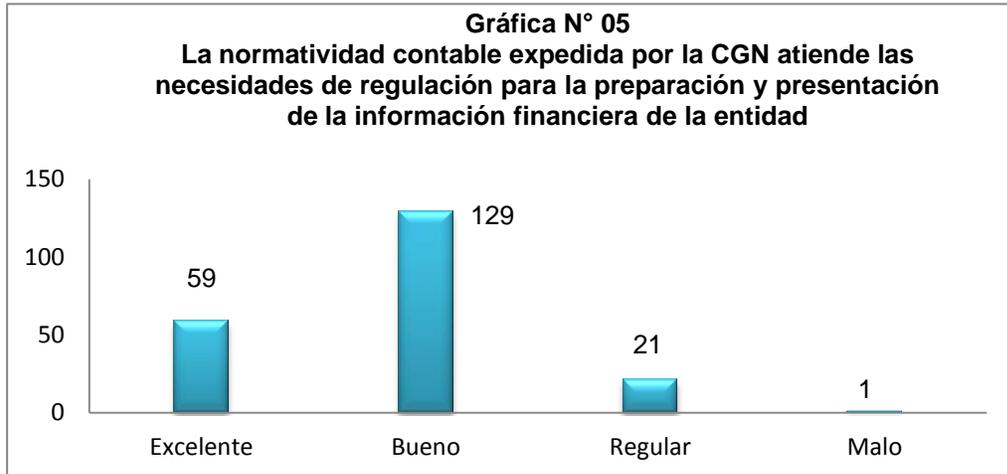
### Cuarta pregunta



### Análisis de los resultados:

El 91% de los ciudadanos califican entre bueno y excelente las respuestas dadas a las consultas contables presentadas, ayudando a resolver sus inquietudes de interpretación de las normas, el 9% restante lo consideran el servicio entre regular y malo.

### Quinta pregunta



### Análisis de los resultados:

Frente a la pregunta de la gráfica N° 05, 188 ciudadanos y/o usuarios estiman que la normatividad contable expedida por la CGN atiende las necesidades de regulación para la preparación y presentación de la información financiera de la entidad, mientras que un 10% que equivale a 22 ciudadanos no lo creen así.

### Sexta pregunta



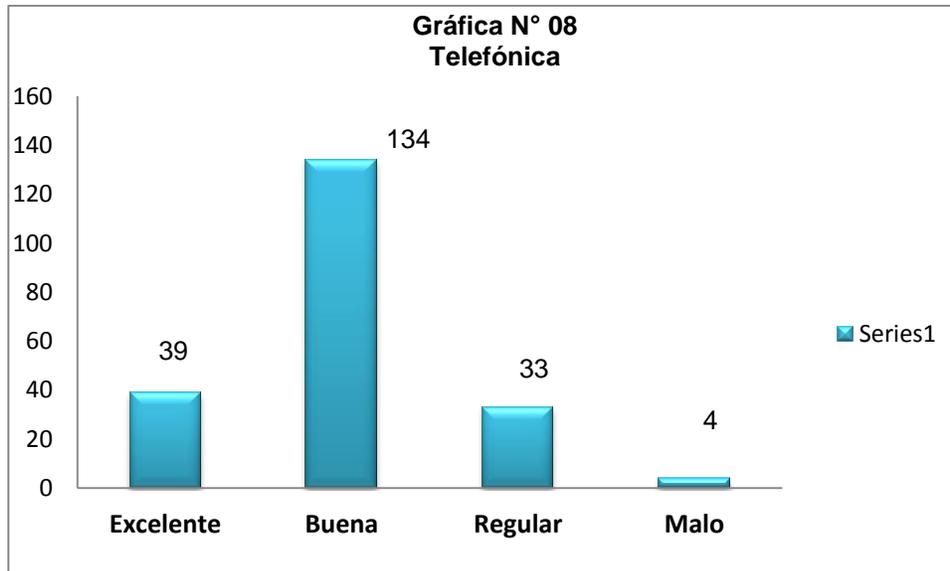
### Análisis de los resultados:

En la gráfica anterior se evidencia como los ciudadanos y/o usuarios califican con un 96% la página Web Institucional, entre Excelente y Buena, solo un 4% la califica entre regular y mala.



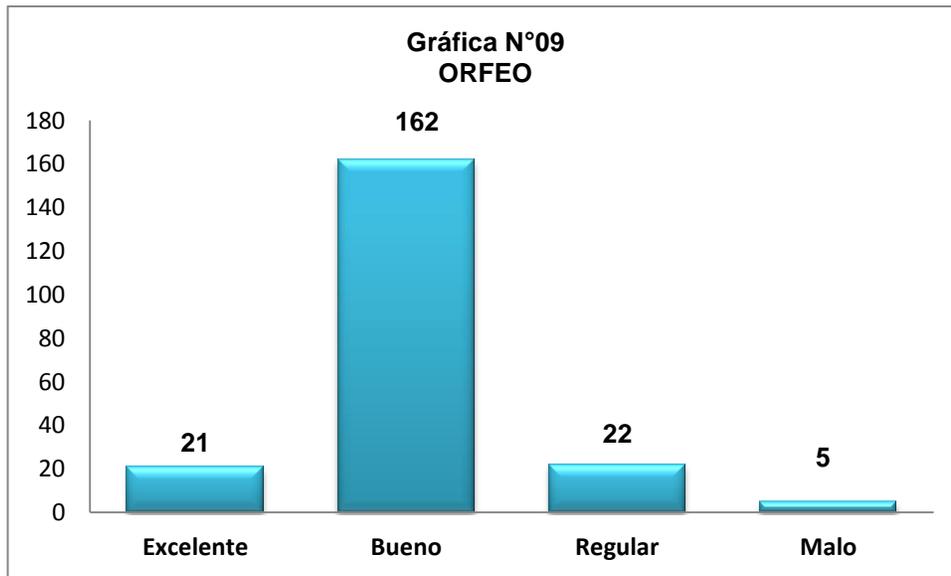
### Análisis de los resultados:

El 95% de las respuestas recibidas en el tema a que hace referencia la gráfica 7, 200 ciudadanos respondieron entre excelente y bueno, y entre regular y malo 10, equivaliendo a un 5%.



### Análisis de los resultados:

De las 210 personas que respondieron la encuesta un 82% lo consideran entre bueno y excelente el servicio telefónico y un 18% entre regular y malo, como lo puede confirmar la respectiva gráfica.



### Análisis de los datos:

Este sistema de comunicación como se puede observar cuenta con una calificación de percepción ciudadana, entre excelente y bueno del 87% y un 13% entre regular y malo.

## 2. ENCUESTA DE PERCEPCIÓN CIUDADANA Y SERVIDORES PÚBLICOS PROGRAMA NACIONAL DE SERVICIO AL CIUDADANO DEPARTAMENTO NACIONAL DE PLANEACIÓN

El procedimiento implementado por el Programa Nacional de Servicio al Ciudadano (PNSC) - DNP para llevar a cabo la encuesta de Percepción ciudadana y la encuesta de percepción del servidor público fue ***“Metodología Autogestionada para el Mejoramiento de Sistemas de Servicio al Ciudadano”***, para la cual tomaron como muestra requerida:

### Encuesta de percepción ciudadana:

Muestra requerida: 94  
Encuestas diligenciadas: 94

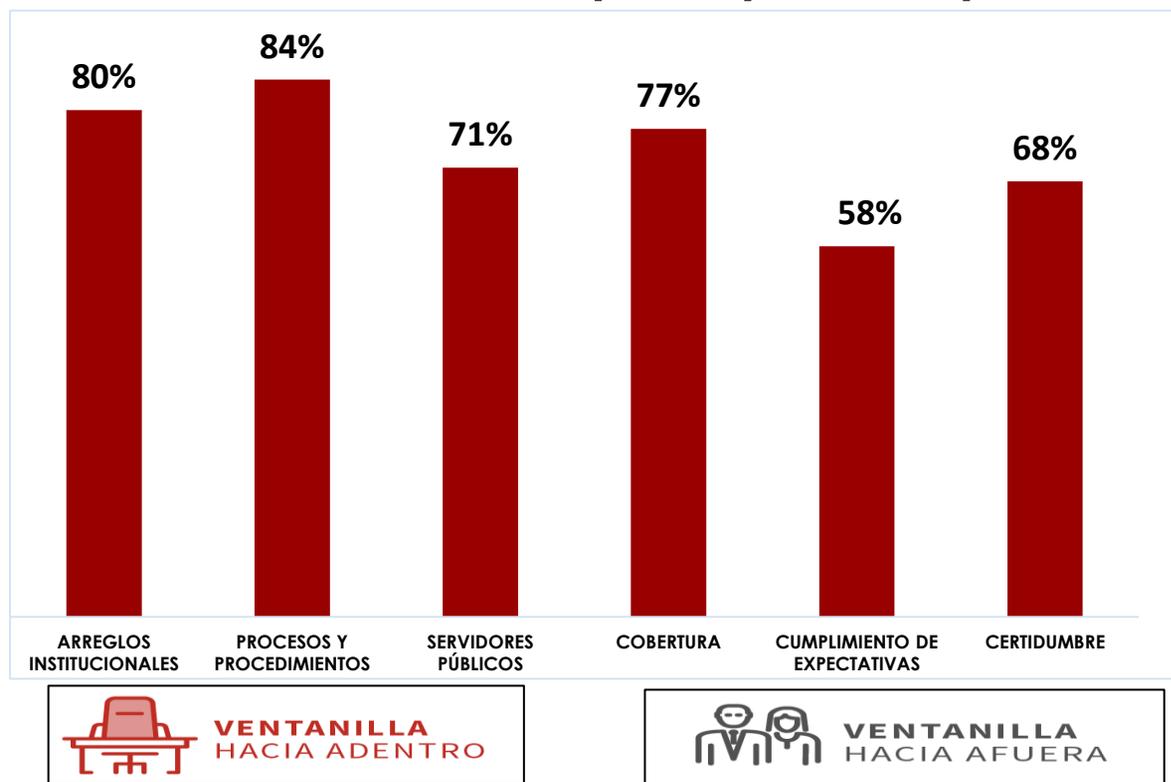
La muestra sale del flujo mensual de ciudadanos que se comunican con la CGN, mediante el teléfono, la cual a la fecha de la elaboración de esta encuesta era, aproximadamente de 1843 por concepto de atención al ciudadano.

### Encuesta de percepción del servidor público

Muestra requerida: 28  
Encuestas diligenciadas 28

Para elaborar la encuesta y generar un diagnóstico de la situación de la CGN frente al servicio al ciudadano, el PNSC trabajo bajo varios componentes tales como:

## Nivel de desempeño por componente



### Arreglo Institucional son:

- ✓ Recursos destinados para que las personas con discapacidad puedan acceder a los servicios. (FURAG)
- ✓ Seguimiento a las oportunidades de mejora en los temas de Servicio al Ciudadano. (Formulario de levantamiento de la información - FLI)

- ✓ Temas de Servicio al Ciudadano en el Comité Institucional de Desarrollo Administrativo I. (Formulario de levantamiento de la información - FLI)

### **Procesos y procedimientos:**

- ✓ Mecanismos para recepción de PQRSD a través de la página web (FURAG)
- ✓ Claridad en el mecanismo para trasladar PQRSD que no son competencia de la Entidad (Encuesta de percepción servidores - EPS).
- ✓ Anualmente la entidad pública informes de PQRSD (FURAG)
- ✓ Mapa de Procesos y Procedimientos actualizado en el marco de la implementación de la política de servicio al ciudadano. (Formulario de levantamiento de la información - FLI)

### **Servidores públicos:**

- 89% de los Servidores dicen no haber recibido incentivos o reconocimientos por su labor en servicio al ciudadano (EPS)
- Solo el 43% de los SP ha presentado o desarrollado propuestas y planes que busquen mejorar la gestión de servicio al ciudadano, en la entidad. (Encuesta de percepción servidores. (Encuesta de percepción servidores - EPS).
- 89 % de los Servidores, dicen que no se les ha brindado cualificación (lenguaje claro). (Encuesta de percepción servidores - EPS).

### **Cobertura**

- ✓ Sistema para gestionar información sobre cantidad de ciudadanos atendidos. (FLI)
- ✓ Facilidad en el acceso a los trámites y servicios habilitados en la página web. (CIV)
- ✓ Servicios multilingües (CIV)

## **Cumplimiento de expectativas**

- ✓ La entidad no divulga la política de tratamiento de datos personales, al titular en el momento de recolección de datos. (EPS - EPC).
- ✓ El 60% de los ciudadanos encuestados afirmó no conocer la Carta de Trato Digno. (Encuesta de percepción del ciudadano - EPC)
- ✓ La entidad no divulga la política de tratamiento de datos personales al titular en el momento de recolección de datos.
- ✓ De acuerdo a la percepción ciudadana, no se incluyen dentro de los temas los trámites y procedimientos administrativos de cara al ciudadano. (FURAG)

La Entidad no realiza encuestas de opinión a través del sitio web y no publica los resultados (FURAG)

## **Certidumbre:**

- ✓ Preguntas frecuentes visibles, con amplio lenguaje técnico. (ALC)
- ✓ Chat no habilitado en el horario anunciado (Cliente incognito virtual - CIV)
- ✓ La entidad no divulga la política de tratamiento de datos personales, al titular en el momento de recolección de datos. (EPS - EPC)
- ✓ El 60% de los ciudadanos encuestados afirmó no conocer la Carta de Trato Digno. (EPC)

## ASPECTOS A MEJORAR COMO RESULTADO DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

### 1. ENCUESTA DE PRODUCTOS Y SERVICIOS

De acuerdo a los resultados de las encuestas realizadas se establecieron los siguientes puntos para realizar el plan de mejoramiento:

PROCESO	FUENTE	DESCRIPCIÓN DEL HALLAZGO U OBSERVACIÓN
PLANEACIÓN INTEGRAL	Retroalimentación de los clientes.	Establecer mecanismos de mejora en cuanto a la atención a las llamadas telefónicas, contestando con prontitud dando respuesta oportuna, clara, concreta.
NORMALIZACIÓN Y CULTURIZACIÓN CONTABLE	Retroalimentación de los clientes.	Capacitaciones y auto capacitación vía internet o aula virtual para todas las personas y dictar mas capacitaciones.
		Mejorar el proceso de investigación y capacitación a los contadores y preparadores de la información contable de las entidades públicas, sujetas al régimen de contabilidad pública. De modo que mediante la ampliación del conocimiento se mejore la calidad de la información.
GESTIÓN TIC'S	Retroalimentación de los clientes.	El tiempo de respuesta en la mesa de ayuda es muy dispendioso, requiere un buen tiempo y realizar varias marcaciones para lograr comunicación por esta vía.
		La atención de la mesa de servicios no es la más adecuada.
		Actualizar oportunamente la información de la página web, en lo que respecta a normatividad expedida por la CGN.
		Páginas web es difícil encontrar lo que se busca

CENTRALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN	Retroalimentación de los clientes.	Establecer mecanismos para reducir los tiempos de respuesta, para que las entidades cuenten con los conceptos de una manera más rápida.
	Retroalimentación de los clientes.	Los analistas no están con frecuencia en las extensiones asignadas.
	Retroalimentación de los clientes.	Los analistas deben tener a la mano la normatividad y alguna explicación breve sobre la aplicación en las diferentes entidades. No mandar al usuario a leer de nuevo.
	Retroalimentación de los clientes.	Actualización a la hora de Proceso a el chip respecto a las Niif.
	Retroalimentación de los clientes.	Solicitan capacitación sobre como subir la información en la plataforma chip.
	Retroalimentación de los clientes.	Mejorar los analistas en todas las líneas de información.
	Retroalimentación de los clientes.	El reporte de Operaciones Recíprocas se está volviendo un verdadero problema, dadas las dificultades de comunicación con las demás entidades y las inconsistencias en la información, razón por la cual se hace necesario implementar estrategias que permitan subsanar, porque lo que se registra, especialmente en transferencias nacionales, es lo que se recibe y luego en los reportes los saldos son diferentes.

## 2. PLAN DE ACCIÓN A LA ENCUESTA DE PERCEPCIÓN CIUDADANA – PNSC – DNP.

COMPONENTE	ACCIONES RECOMENDADAS	Acoger	% META	% META	% META	% META	HERRAMIENTA
<b>ARREGLOS INSTITUCIONALES</b>	Diseñar e implementar una estrategia de cultura de servicio al ciudadano al interior de la entidad.	1					Pensum de capacitación avanzado en cultura de servicio
<b>ARREGLOS INSTITUCIONALES</b>	Asignar recursos para la realización de ajustes y acciones razonables orientadas a garantizar la accesibilidad de las personas en condición de discapacidad, incluyendo las de discapacidad cognitiva, en los canales de atención, de acuerdo con la NTC 6047.	1					NTC 6047  Autodiagnóstico de espacios físicos  Directorio de soluciones para un servicio accesible e incluyente

<b>ARREGLOS INSTITUCIONALES</b>	Asignar recursos para la realización de ajustes y acciones razonables orientadas a garantizar la accesibilidad de las personas en condición de discapacidad, incluyendo las de discapacidad mental, en los canales de atención, de acuerdo con la NTC 6047.	1					NTC 6047  Autodiagnóstico de espacios físicos  Directorio de soluciones para un servicio accesible e incluyente
<b>ARREGLOS INSTITUCIONALES</b>	Asignar recursos para la realización de ajustes y acciones razonables orientadas a garantizar la accesibilidad de las personas en condición de discapacidad, incluyendo las de discapacidad sordoceguera, en los canales de atención, de acuerdo con la NTC 6047.	1					NTC 6047  Autodiagnóstico de espacios físicos  Directorio de soluciones para un servicio accesible e incluyente
<b>PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS</b>	Verificar los parámetros y proyecciones incorporados en los planes de contingencia de la Entidad, con el fin de atender de manera efectiva y eficiente en momentos de aumentos en la demanda.	1					Planes de contingencia
<b>PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS</b>	Definir claramente el procedimiento que se debe realizar para trasladar las peticiones que no son competencia de la entidad.	1					Flujograma de PQRSD

<b>PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS</b>	Capacitar a los servidores públicos en la aplicación y utilidad de la política de protección de datos de la entidad.	1					Programa de capacitación avanzado en cultura de servicio
<b>PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS</b>	Definir e implementar un procedimiento para recibir y dar respuesta a la población que se comunica en lenguas nativas.	1					Directorio Oficial de Intérpretes
<b>PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS</b>	Establecer de manera clara y sencilla las directrices de usabilidad con respecto al botón "atrás" en el sitio web.	1					
<b>PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS</b>	Establecer de manera clara y sencilla las directrices de usabilidad con respecto a vínculos rotos del sitio web.	1					
<b>PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS</b>	Establecer de manera clara y sencilla las directrices de usabilidad con respecto al desplazamiento horizontal del sitio web.	1					
<b>PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS</b>	Gestionar e implementar mecanismos para dar prioridad a peticiones presentadas por menores de edad, teniendo en cuenta la normatividad vigente.	1					
<b>PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS</b>	Gestionar e implementar mecanismos para dar prioridad a peticiones presentadas por periodistas, teniendo en cuenta la normatividad vigente.	1					

<b>SERVIDORES PÚBLICOS</b>	Elaborar y ejecutar un plan de cualificación que permita desarrollar buenas habilidades de comunicación y desempeño en el servicio de los servidores. Así mismo, orientar estos procesos al desarrollo de habilidades técnicas que sean competencia de cada entidad.	1					Pensum de capacitación avanzado en cultura de servicio
<b>SERVIDORES PÚBLICOS</b>	Identificar las principales necesidades de capacitación, expresadas por los servidores encargados de la atención en los diferentes canales de la entidad, e incluir estas temáticas en el cronograma de cualificación.	1					Pensum de capacitación avanzado en cultura de servicio
<b>SERVIDORES PÚBLICOS</b>	Elaborar y ejecutar un plan de cualificación que permita desarrollar buenas habilidades de comunicación y desempeño en el servicio de los servidores. Así mismo, orientar estos procesos al desarrollo de habilidades técnicas que sean competencia de cada entidad.	1					Pensum de capacitación avanzado en cultura de servicio
<b>SERVIDORES PÚBLICOS</b>	Incluir en los planes de cualificación, sesiones de socialización de los protocolos de atención y programas para el desarrollo de competencias de servicio.	1					Protocolos de servicio al ciudadano  Pénsun de capacitación avanzado en cultura de

							servicio
<b>SERVIDORES PÚBLICOS</b>	Incluir en los planes de cualificación, sesiones de socialización de los protocolos de atención y programas para el desarrollo de competencias de servicio.	1					Protocolos de servicio al ciudadano  Pénsum de capacitación avanzado en cultura de servicio
<b>SERVIDORES PÚBLICOS</b>	Incluir en las jornadas de inducción y reinducción institucional, temas de Servicio al Ciudadano en relación con oferta institucional, políticas, lineamientos, pautas de atención, entre otros.	1					Pénsum de capacitación avanzado en cultura de servicio
<b>SERVIDORES PÚBLICOS</b>	Construir y ejecutar un plan de entrenamiento en las labores de Servicio al Ciudadano, que permita a los servidores públicos que desempeñan este rol prestar una atención efectiva al ciudadano, haciendo uso adecuado de los sistemas, formatos, plataformas y procedimientos dispuestos por la entidad.	1					
<b>SERVIDORES PÚBLICOS</b>	Identificar las principales necesidades de capacitación, expresadas por los servidores encargados de la atención en los	1					

	diferentes canales de la entidad, e incluir estas temáticas en el cronograma de cualificación.						
<b>SERVIDORES PÚBLICOS</b>	Divulgar con los servidores públicos de la entidad, la Guía de Lenguaje Claro del PNSC. Promover la participación de los Servidores Públicos en los talleres y cursos virtuales de Lenguaje Claro, ofrecidos por el PNSC.	1					Guía de Lenguaje claro  Curso Virtual de Lenguaje Claro
<b>SERVIDORES PÚBLICOS</b>	Realizar y ejecutar un programa de incentivos o reconocimientos por la labor de servicio al ciudadano para los encargados de esta dependencia.	1					Banco de preguntas para identificación de acciones de incentivos
<b>SERVIDORES PÚBLICOS</b>	Programar periódicamente espacios en los cuales los servidores públicos propongan y desarrollen acciones, planes y/o proyectos frente a oportunidades de mejora en la gestión de servicio al ciudadano, identificados previamente desde su experiencia.	1					Pénsum de capacitación avanzado en cultura de servicio
<b>SERVIDORES PÚBLICOS</b>	Destinar recursos humanos, físicos y económicos, a las labores de atención al ciudadano, para brindar y garantizar una buena atención.	1					
<b>SERVIDORES PÚBLICOS</b>	Realizar y ejecutar un programa de incentivos o reconocimientos por la labor de servicio al ciudadano para los encargados de esta dependencia.	1					Banco de preguntas para identificación de acciones de incentivos

<b>COBERTURA</b>	Incorporar los lineamientos de la NTC 6047, en materia de infraestructura y herramientas de apoyo para personas en condición de discapacidad. Realizar el autodiagnóstico de espacios físicos con base en la herramienta dispuesta por el PNSC, para identificar los ajustes a realizar y garantizar el acceso en los puntos de atención a las personas en condición de discapacidad.	1					NTC 6047  Autodiagnóstico de espacios físicos  Directorio de soluciones para un servicio accesible e incluyente
<b>COBERTURA</b>	Adelantar el convenio e implementar con el Ministerio de las TIC's, la herramienta "Convertic" para personas con visibilidad reducida/ciegos. Equipar el punto de atención, con señalización con contraste visual, sistema braille y permitir el ingreso de perros guías.	1					Guía de servicio y atención incluyente
<b>COBERTURA</b>	Verificar la disponibilidad de todos los elementos necesarios para que los servidores públicos presten atención completa en los diferentes canales de atención (información actualizada, sistemas de consulta de información).	1					
<b>COBERTURA</b>	Incluir mecanismos de atención especial y preferente para niños, mujeres embarazadas y personas en estado de vulnerabilidad y/o de debilidad manifiesta.	1					Guía de servicio y atención incluyente

<b>COBERTURA</b>	Revisar la oferta dispuesta para el canal itinerante, incluyendo la posibilidad de realizar trámites y servicios.	1					Guía para implementar una Ferias Territoriales de Servicio al Ciudadano
<b>CUMPLIMIENTO DE EXPECTATIVAS</b>	Analizar los datos sobre la percepción del cliente o usuario frente a productos y/o servicios (cumplimiento de las expectativas y requisitos del cliente).	1					
<b>CUMPLIMIENTO DE EXPECTATIVAS</b>	Analizar los datos sobre la percepción del cliente o usuario frente a trámites y procedimientos administrativos de cara al ciudadano.	1					Protocolos de servicio al ciudadano
<b>CUMPLIMIENTO DE EXPECTATIVAS</b>	Realizar medición y seguimiento a aspectos del servicio como los tiempos de espera y atención, y analizar su desempeño para diseñar acciones de mejora en caso de ser necesario, para garantizar una atención oportuna, veraz y de calidad.	1					
<b>CUMPLIMIENTO DE EXPECTATIVAS</b>	Divulgar y publicar en todos los canales de atención, la Carta de Trato Digno.	1					
<b>CUMPLIMIENTO DE EXPECTATIVAS</b>	Capacitar a los servidores públicos en la aplicación y utilidad de la política de protección de datos de la entidad.	1					

<b>CUMPLIMIENTO DE EXPECTATIVAS</b>	Analizar los datos sobre la percepción de los ciudadanos frente a los diversos aspectos del servicio, e implementar acciones de mejora, en caso de ser necesario.	1					
<b>CUMPLIMIENTO DE EXPECTATIVAS</b>	Revisar los procedimientos asociados a los trámites, para identificar la necesidad de racionalización u optimización de los mismos.	1					Flujograma de PQRSD
<b>CUMPLIMIENTO DE EXPECTATIVAS</b>	Implementar mecanismos de medición de tiempos para la generación y análisis de estadísticas del chat y a partir de los resultados, adelantar acciones de mejora en el servicio.	1					
<b>CUMPLIMIENTO DE EXPECTATIVAS</b>	Implementar mecanismos de medición de tiempos para la generación y análisis de estadísticas del canal telefónico y a partir de los resultados, adelantar acciones de mejora en el servicio.	1					
<b>CUMPLIMIENTO DE EXPECTATIVAS</b>	Implementar mecanismos de medición de tiempos para la generación y análisis de estadísticas del canal presencial y a partir de los resultados, adelantar acciones de mejora en el servicio.	1					
<b>CUMPLIMIENTO DE EXPECTATIVAS</b>	Realizar de manera periódica, encuestas de opinión a través del sitio Web y publicar de manera oportuna los resultados de estas	1					Lineamientos de mediciones de percepción ciudadana

	encuestas.						
<b>CUMPLIMIENTO DE EXPECTATIVAS</b>	Incluir en el informe de quejas y reclamos de la entidad, las recomendaciones acerca de los trámites y servicios con mayor número de quejas y reclamos.	1					
<b>CERTIDUMBRE</b>	Publicar información sobre los derechos de los ciudadanos y medios para garantizarlos (Carta de trato digno), en lugares visibles (diferentes al medio electrónico) y de fácil acceso al ciudadano.	1					
<b>CERTIDUMBRE</b>	Publicar de forma clara y visible el horario de atención de todos los canales dispuestos para la atención de los ciudadanos.	1					
<b>CERTIDUMBRE</b>	Incluir en los planes de cualificación, sesiones de socialización de los protocolos de atención y programas para el desarrollo de competencias de servicio.	1					Protocolos de servicio al ciudadano
<b>CERTIDUMBRE</b>	Mantener protocolos de funcionamiento de la página web.	1					
<b>CERTIDUMBRE</b>	Asignar personas responsables de la gestión y manejo del chat, estableciendo una programación para dar cumplimiento a los horarios de atención.	1					

<b>CERTIDUMBRE</b>	Divulgar y publicar en todos los canales de atención, la Carta de Trato Digno.	1					Ejemplo de Carta de Trato Digno (FONADE)
<b>CERTIDUMBRE</b>	Elaborar y ejecutar una herramienta de control que permita la homogeneización de la información que se entrega a la ciudadanía, a través de los diferentes canales de atención.	1					
<b>CERTIDUMBRE</b>	Realizar ejercicios de validación de la claridad de las comunicaciones dirigidas a los ciudadanos, teniendo en cuenta las características del lector. Divulgar con los servidores públicos de la entidad, la Guía de Lenguaje Claro del PNSC. Promover la participación de los Servidores Públicos en los talleres y cursos virtuales de Lenguaje Claro, ofrecidos por el PNSC.	1					Guía de Lenguaje claro  Curso Virtual de Lenguaje Claro
<b>CERTIDUMBRE</b>	Difundir y dar a conocer personalmente al ciudadano en el momento de la recolección de datos, la política de tratamiento de datos personales de la entidad.	1					Modelo de Política de Protección de Datos Personales
<b>CERTIDUMBRE</b>	Difundir mediante aviso de privacidad, la política de tratamiento de datos personales de la entidad.	1					Modelo de Política de Protección de Datos Personales

<b>CERTIDUMBRE</b>	Incluir en el aviso de privacidad, nombre o razón social y datos de contacto del responsable del tratamiento.	1					Modelo de Política de Protección de Datos Personales
<b>CERTIDUMBRE</b>	Incluir en el aviso de privacidad, los mecanismos que se han dispuesto para dar a conocer la política de tratamiento a la información.	1					Modelo de Política de Protección de Datos Personales
<b>CERTIDUMBRE</b>	Incluir en el aviso de privacidad, la opción que tiene el ciudadano de responder o no las preguntas que se le formulen.	1					Modelo de Política de Protección de Datos Personales
<b>CERTIDUMBRE</b>	Realizar ejercicios de validación de la claridad de las comunicaciones dirigidas a los ciudadanos, teniendo en cuenta las características del lector. Divulgar con los servidores públicos de la entidad, la Guía de Lenguaje Claro del PNSC. Promover la participación de los Servidores Públicos en los talleres y cursos virtuales de Lenguaje Claro, ofrecidos por el PNSC.	1					Guía de Lenguaje claro  Curso Virtual de Lenguaje Claro

## 2.4.2 Grado en que se han logrado los Objetivos del SIGI



# CONTADURIA GENERAL DE LA NACIÓN

## CUADRO DE MANDO INTEGRAL COMPARATIVO A SEP 30 DE 2017

PERSPECTIVA	OBJETIVO ESTRATÉGICO RELACIONADO	PROCESO	INDICADOR	META	TIPO DE INDICADOR	PERIODICIDAD	I TRIM	II TRIM	III TRIM *
PROCESOS	8	PLANEACIÓN I. CALIDAD I	EFFECTIVIDAD GENERAL	100,00%	CALIDAD	TRIMESTRAL			96,33%
	8	PLANEACIÓN I. CALIDAD I	EFICACIA GENERA	100,00%	CALIDAD	TRIMESTRAL			98,70%
	8	PLANEACIÓN I. CALIDAD I	EFICIENCIA GENERAL	100,00%	CALIDAD	TRIMESTRAL			98,02%
	8	PLANEACIÓN I. CALIDAD I	SATISFACCION GENERAL	100,00%	CALIDAD	TRIMESTRAL			87,07%
	9	PLANEACIÓN I. CALIDAD II	INNOVACION	100,00%	CALIDAD	TRIMESTRAL			100,00%
	9	PLANEACIÓN I. CALIDAD II	PARTICIPACION	100,00%	CALIDAD	TRIMESTRAL			100,00%
	10	PLANEACIÓN INTEGRAL-SGA	CONSUMO DE PAPEL	-3,00%	CALIDAD	TRIMESTRAL			0,00%
	10	PLANEACIÓN INTEGRAL-SGA	CONSUMO DE AGUA	-5,00%	CALIDAD	BIMESTRAL			100,00%
	10	PLANEACIÓN INTEGRAL-SGA	CONSUMO DE ENERGIA	-5,00%	CALIDAD	MENSUAL			0,00%
	10	PLANEACIÓN INTEGRAL-SGA	MATERIAL RECICLADO EN KG	10,00%	CALIDAD	TRIMESTRAL			100,00%

	11	GESTION HUMANA- SST	CUMPLIMIENTO DE LAS FUNC DEL COPASST	100,00%	SSO	TRIMESTRAL			100,00%
	11	GESTION HUMANA- SST	INCIDENCIA SISTEMA DE VIGILANCIA EPIDEMIOLOGICA	100,00%	SSO	MENSUAL			100,00%
	11	GESTION HUMANA- SST	PREVALENCIA SISTEMA DE VIGILANCIA EPIDEMIOLOGICA	100,00%	SSO	MENSUAL			100,00%
	11	GESTION HUMANA- SST	PROMOCION Y PREVENCION EN SALUD	100,00%	SSO	TRIMESTRAL			100,00%
	11	GESTION HUMANA- SST	INVESTIGACION DE ACCIDENTES E INCIDENTES DE TRABAJO	100,00%	SSO	TRIMESTRAL			100,00%
<b>APRENDIZAJE Y CRECIMIENTO</b>	12	GESTIÓN Tics-SGSI	PERDIDA DE DISPONIBILIDAD, INTEGRIDAD Y CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN	100,00%	SGSI	TRIMESTRAL			100,00%

0%	>70%	<b>Insatisfactorio</b>
>=70	>90%	<b>Satisfactorio</b>
>=90	>100%	<b>Bueno</b>
>=100		<b>Sobresaliente</b>

\* Objetivos estratégicos aprobados el 9 de Ago/17

<b>8</b>	Desarrollar actividades de normalización, investigación contable y estrategias de capacitación que fortalezcan la centralización, gestión y consolidación de la información financiera, económica, social y ambiental de conformidad con el mandato constitucional y legal, contribuyendo a la generación de productos y servicios de calidad que logren la satisfacción de los requerimientos de las partes interesadas. (Objetivo 1 de Calidad).
<b>9</b>	Mejorar la gestión de la entidad mediante una correcta planeación estratégica, adecuada administración de los recursos físicos, logísticos y financieros en coherencia con los lineamientos del Estado y con la evaluación y seguimiento permanente que promueva la innovación y el aprendizaje organizacional. (Objetivo 2 de calidad).

10	Fomentar la preservación del ambiente y minimizar los impactos generados desde la Entidad, a través del desarrollo de un trabajo enfocado en la prevención de la contaminación, el ahorro y uso eficiente de los recursos naturales, el control de los aspectos ambientales inherentes a los procesos y actividades y a la protección del medio ambiente. (Objetivo del SGA).
11	Promover, mantener y mejorar la salud y condiciones laborales de los servidores públicos de la UAE CGN en el desarrollo de sus funciones, mediante la identificación, valoración y control de peligros y riesgos, procurando su bienestar físico, mental y social. Así mismo la protección de los demás recursos de la entidad, acciones enmarcadas por la mejora continua y cumplimiento a la normatividad vigente aplicable. (Objetivo del SST).
12	Preservar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información de la CGN. (Objetivo SGSI).

**Las Conclusiones sobre esta Información se presentaron el apartado 2.3. La Información se repite para dar cumplimiento al requisito.**

### **2.4.3 Información de las No conformidades y acciones correctivas del periodo Analizado.**

**Normalización y culturización contable:** No se ha reportado ningún caso en el presente año.

**Centralización de la información:** No se han presentado desviaciones en los productos liberados.

**Consolidación de la información:** Durante el año 2017 no se ha generado Salidas No Conforme registradas, sin embargo durante la Auditoria Interna al SIGI se generó una observación para los procesos misionales con el fin de concientizar en el registro de aquellas fallas menores que aunque no se consideren salidas no conformes permitan a los procesos identificar oportunidades de mejora.

En 2017 se efectuó auditoría combinada a los once (11) procesos de la CGN.

Se originaron 5 No Conformidades, 23 Observaciones y 3 oportunidades de mejora, las cuales se incorporaron en los Planes de mejoramiento respectivos utilizando el SIGI.

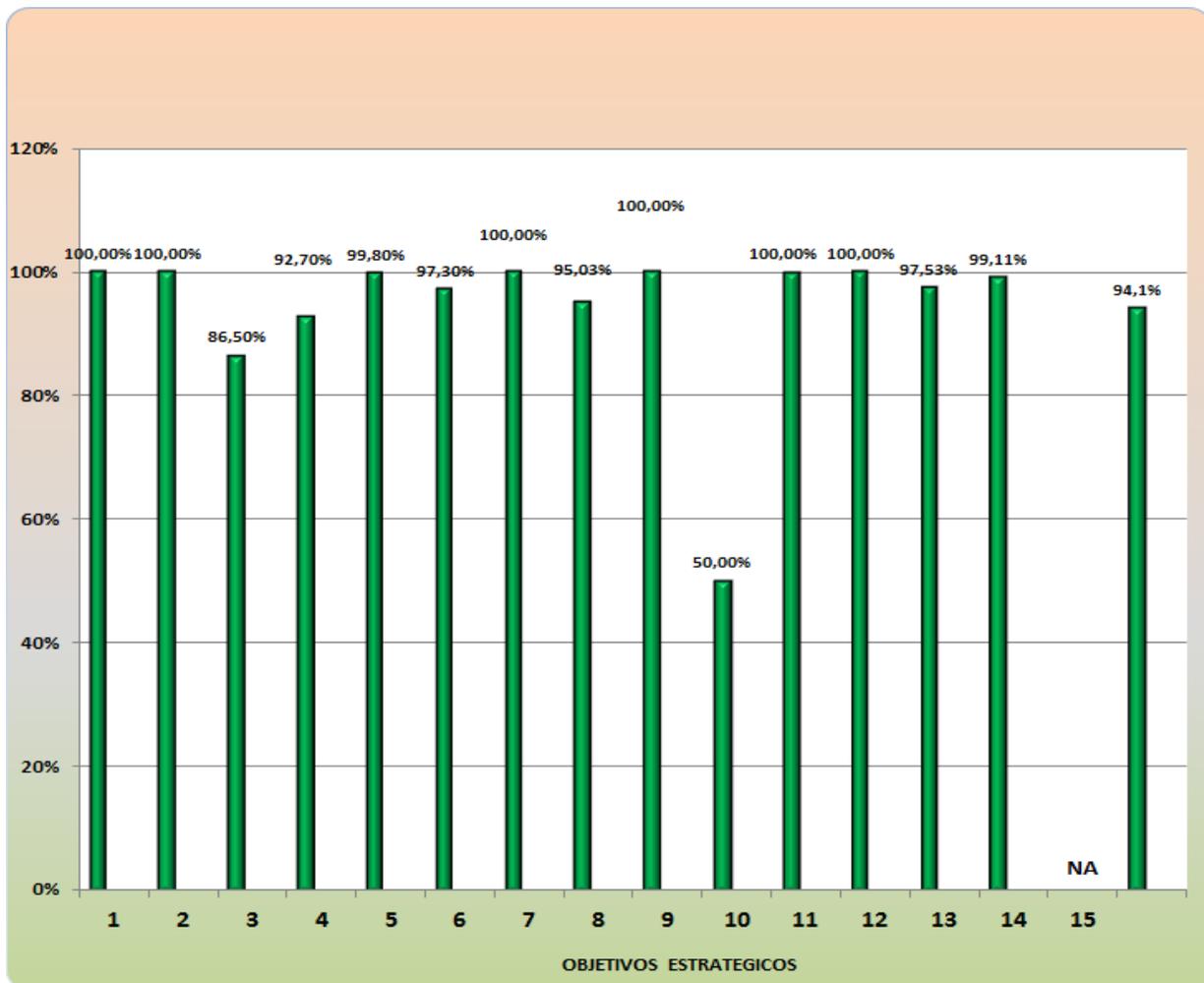
Se realizó seguimiento por parte del Proceso de Planeación de la ejecución de acciones y cierre respectivo. Se cerraron 31 de 31 (100% del total) para las vigencias 2016 y 2017.

Se verificó la eficacia, eficiencia y efectividad de las acciones para los cierres respectivos.

## 2.4.4 Información resultados del seguimiento y medición

Las actividades de seguimiento y Medición del Sistema de Gestión Integrado de la CGN están establecidas a través de la medición de los Indicadores asociados a los Objetivos del SIGI (Sistema Integrado de Gestión Institucional) en los diferentes procesos están asociados Indicadores que Muestran las tendencias y los resultados asociados con Eficacia, Eficiencia y Efectividad, este cuadro, sus resultados y conclusiones se presenta en el numeral 2.3 de este Informe.

A continuación se presenta el Grafico Resumido del comportamiento de los Objetivos estratégicos a tercer trimestre del 2017.



## 2.4.5 Resultados de la Auditorías Internas y Externas

A continuación se presentan dos Cuadros que muestran el resultado de las auditorías Internas de la Vigencia 2017.

PROCESO	AUDITOR	NO CONFORMIDADES	OBSERVACIONES	OPORTUNIDAD DE MEJORA	TOTAL
PLANEACIÓN INTEGRAL	Oscar Blanco	1	8	0	9
COMUNICACIÓN PÚBLICA	Carolina Rúa	0	1	0	1
NORMALIZACIÓN Y CULTURIZACIÓN CONTABLE	Javier Duque	0	3	0	3
CENTRALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN	Martha Zornosa	0	1	0	1
CONSOLIDACIÓN DE LA INFORMACIÓN	Ana Cecilia Rodríguez	0	0	3	3
GESTIÓN HUMANA	Javier Duque	2	2	0	4
GESTIÓN ADMINISTRATIVA	Javier Duque	1	0	0	1
GESTIÓN RECURSOS FINANCIEROS	Nasly Moreno	0	1	0	1
GESTIÓN TICS	Javier Duque	0	1	0	1
GESTIÓN JURÍDICA	Jenny Bejarano	1	3	0	4
CONTROL Y EVALUACIÓN	Javier Duque	0	3	0	3
<b>TOTAL</b>		<b>5</b>	<b>23</b>	<b>3</b>	<b>31</b>

<b>NORMA</b>	<b>NO CONFORMIDAD</b>	<b>OBSERVACIÓN</b>	<b>OPORTUNIDADES MEJORA</b>	<b>TOTAL</b>
<b>ISO 9001:2015</b>	3	17	2	22
<b>NTC ISO 14001:2015</b>	0	6	1	7
<b>NTC OHSAS 18001:2007</b>	2	0	0	2
<b>TOTAL</b>	<b>5</b>	<b>23</b>	<b>3</b>	<b>31</b>

Conclusiones: Es importante destacar que debido al refuerzo realizado en la metodología utilizada por los auditores el número de hallazgos determinados en la auditoría Interna del año 2017 disminuyeron significativamente enfocándose en los aspectos críticos de los sistemas de Gestión.

En general los hallazgos se concentraron en temas de conocimiento de la Información, aplicación de nuevos procedimientos o modificación de los existentes y resultados de los Indicadores.

Al momento de la efectuar la revisión actual 8 de los 11 procesos han realizado los planes de mejora para el cierre de los hallazgos solicitados.

#### **2.4.6 Desempeño de los Proveedores.**

En la CGN se gestionan la adquisición de los bienes y servicios necesarios para el cumplimiento de su misión a través de los contratistas y los Bienes y Servicios adquiridos por el Proceso de Gestión Administrativa.

En relación a los contratistas que desempeñan en los diferentes procesos para el año 2017 se contó con 151 que es el 62.13% del total de colaboradores de la Entidad (92 Servidores de Planta).

La gestión de evaluación de su desempeño se realiza mensualmente mediante la entrega de resultados y la firma de revisión de los cumplidos por parte de cada supervisor de contratos.

En cuanto a los bienes y servicios adquiridos por Proceso de Gestión Administrativa la evaluación realiza de acuerdo a los requisitos de Ley establecidos en la Ley 80 con la asignación de un supervisor para el contrato y el seguimiento a los entregables y recibido a satisfacción.

El número de contratos de bienes y servicios legalizados en la CGN para el año 2017 fueron: 198, a la fecha los proveedores han cumplido con sus obligaciones y no se han presentado incumplimientos ni sanciones.

#### **2.4.7 Manejo de los recursos relativos al Sistema.**

Los recursos asociados al Sistema Integrado de gestión Institucional son los ejecutados año 2017 para el Proyecto de Inversión Fortalecimiento de los Sistemas de Gestión de la Entidad. Para el caso de lo ejecutado desde el proceso de Planeación Integral se ejecutaron \$420.000.000 que están representados en Recurso Humano de Apoyo, Auditorias, Capacitación para el SIGI teniendo en cuenta la actividad especial de la transición a las versiones 2015 de las normas ISO 9001 e ISO 14001 y correspondiente al mantenimiento de la Norma OHSAS 18001:2007.

Para el caso de la Implementación de la Norma ISO 27001:2013 se invirtieron \$216.016.666 representados en Profesionales de apoyo para el Sistema de Gestión de Seguridad de la Información y la contratación de servicios de consultoría para identificación del estado de seguridad de la Información con miras a la certificación en esta norma en el año 2018.

## 2.5 EFICACIA DE LAS ACCIONES TOMADAS PARA ABORDAR RIESGOS Y OPORTUNIDADES EN TODO EL SISTEMA

La siguiente Información Se generó como resultado del Análisis del Direccionamiento Estratégico en la definición de los riesgos Institucionales.

DIMENSIÓN	OBJETIVOS ESTRATÉGICOS AFECTADOS	RIESGO
Sistemas de la CGN	7, 8,9,10,11,12,14	Recorte Presupuestal
		Estancamiento en nivel de madurez del SIGI
		Incapacidad tecnológica
		Criticidad de hallazgos
Misional	1,3,6	Pérdida de Confiabilidad
		Desinterés de la Comunidad
		Pérdida de imagen y credibilidad institucional
Partes interesadas	4	Pertinencia
		No Participación de las partes interesadas en la planeación y ejecución
		Incumplimiento de necesidades y expectativas
Apoyo	2,5,13,15	Incompetencia
		Debilidad en la Cultura
		Perdida del conocimiento
		Mal manejo de los recursos de la Entidad
Corrupción	Todos	Materialización de riesgos de corrupción

<b>RIESGO</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>
Recorte Presupuestal	Decisiones Gubernamentales con respecto al presupuesto asignado que afecte la implementación, mantenimiento y mejora de los sistemas de Gestión de la CGN
Estancamiento en nivel de madurez del SIGI	Desaceleración en el crecimiento de los sistemas de Gestión implementados en la CGN. Descuido Institucional frente al SIGI.
Incapacidad tecnológica	Deficiencia tecnológica para satisfacer necesidades actuales y futuras y el cumplimiento de la misión.
Criticidad de hallazgos	Presentar hallazgos Importantes o catalogados como mayores en la Auditorías Internas y Externas de los sistemas de Gestión.
Pérdida de Confiabilidad	Pérdida de Confiabilidad en los productos y servicios
Desinterés de la Comunidad	Falta de interés de la Comunidad respecto a los productos y servicios de la CGN por no considerarlos Útiles
Pérdida de imagen y credibilidad institucional	Mala percepción y desconfianza por parte de la ciudadanía hacia la CGN. Pérdida de imagen y credibilidad institucional por la presentación de inconsistencias, errores y desaciertos en los productos de la CGN). No reconocimiento como la entidad reguladora. Desconocimiento Público de la CGN.
Pertinencia	Servicios considerados no pertinentes por las partes interesadas
No. Participación de las partes interesadas en la planeación y ejecución	No Participación de las partes interesadas en la planeación y ejecución
Incumplimiento de necesidades y expectativas	Incumplimiento de requisitos legales, contractuales, de ética pública y en general con su compromiso ante la comunidad
Incompetencia	Errores en el proceso de selección de personal o en su capacitación.
Debilidad en la Cultura	Desinterés de funcionarios, desmotivación y falta de compromiso con la CGN
Perdida del conocimiento	No transferencia del conocimiento

Mal manejo de los recursos de la Entidad	Riesgo financiero relacionado con el mal manejo de los recursos de la Entidad incluyendo ejecución presupuestal, elaboración de estados financieros, pagos y manejo sobre los bienes.
Materialización de riesgos de corrupción	Acciones, omisiones, uso indebido del poder, de los recursos o de la información para la obtención de un beneficio particular o de un tercero.

**Conclusiones:**

A partir de los riesgos Institucionales y con la Información de Entrada del análisis del Contexto y las partes Interesadas de la Entidad se revisaron los riesgos establecidos para cada proceso Incluyendo una Información que relaciona los riesgos de los procesos con los Riesgos Institucionales y las partes Interesadas Pertinentes, además se incluyó la posibilidad para establecer oportunidades en cada proceso.

Del anterior ejercicio se obtuvo un ajuste al Direccionamiento Estratégico, Partes Interesadas, Matrices de Riesgos, Actualización, matrices Identificación de aspectos e Impactos, Actualización de matrices de requisitos legales entre otras.

El seguimiento a los riesgos y oportunidades se realiza de manera semestral por Planeación Estratégica, la última revisión realizada se dio en Noviembre de 2017, no se han observado materialización de riesgos en este periodo.

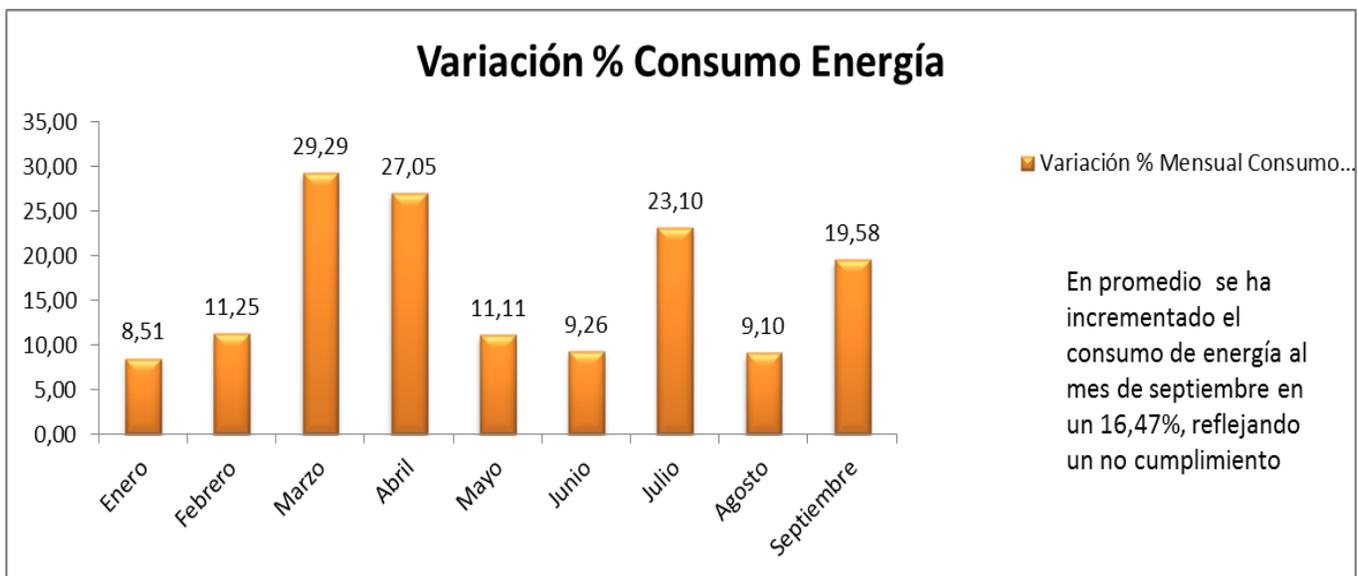
## 2.6 GESTIÓN DE LOS ASPECTOS AMBIENTALES SIGNIFICATIVOS.

La UAE CGN, ha venido desarrollando su sistema de gestión ambiental bajo el enfoque PHVA, proporcionado por los lineamientos y directrices de la NTC ISO 14001 versión 2004. En cumplimiento de los requisitos de dicha norma, la CGN se ha comprometido con el cuidado del medio ambiente, mitigando sus impactos generados a través de los aspectos ambientales que la entidad ha identificado, a través de su matriz de aspectos e impactos ambientales y en cumplimiento del marco normativo aplicable a la Entidad.

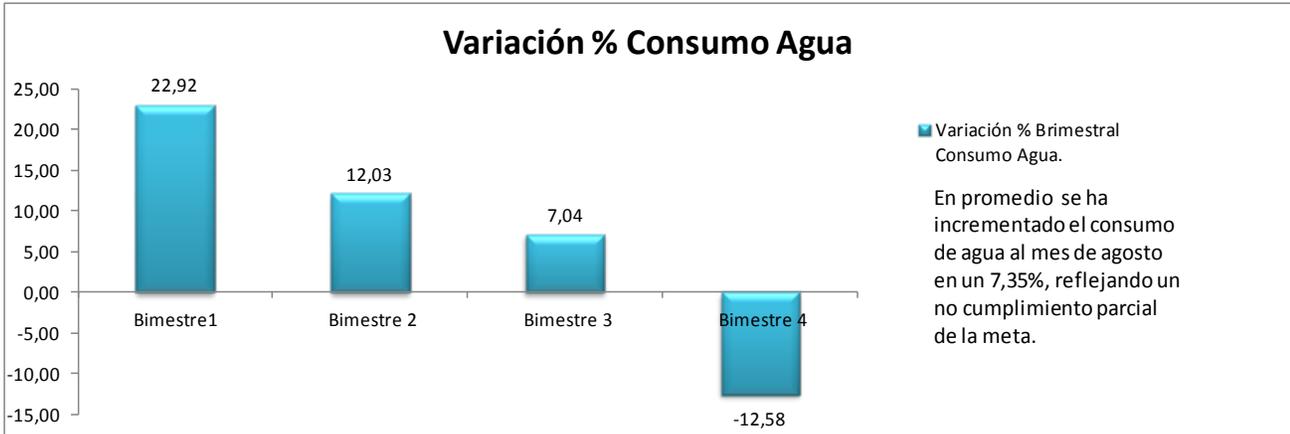
Por lo tanto, en el presente año la CGN implementó los programas de gestión ambiental periodo 2017 enfocados en el uso eficiente de energía y del agua, manejo de los residuos sólidos y el programa en la disminución en el uso del papel y se propuso como meta de ahorro, la disminución de éstos con respecto al periodo anterior del año 2016 (remitirse a programas de gestión ambiental – módulo SIGI). A continuación se muestran las metas de reducción del programa de gestión ambiental que la Entidad definió para cada programa:

- Reducir mínimo un 5% el consumo de energía por periodo.
- Reducir mínimo un 5% el consumo de agua por periodo.
- Reciclar mínimo un 10% de los residuos sólidos generados (no se contempla una comparación con un periodo anterior, sino que su variable de residuos aprovechables del periodo sobre el total de residuos sólidos generados en el periodo).
- Reducir un 3% el consumo de papel por dependencia.

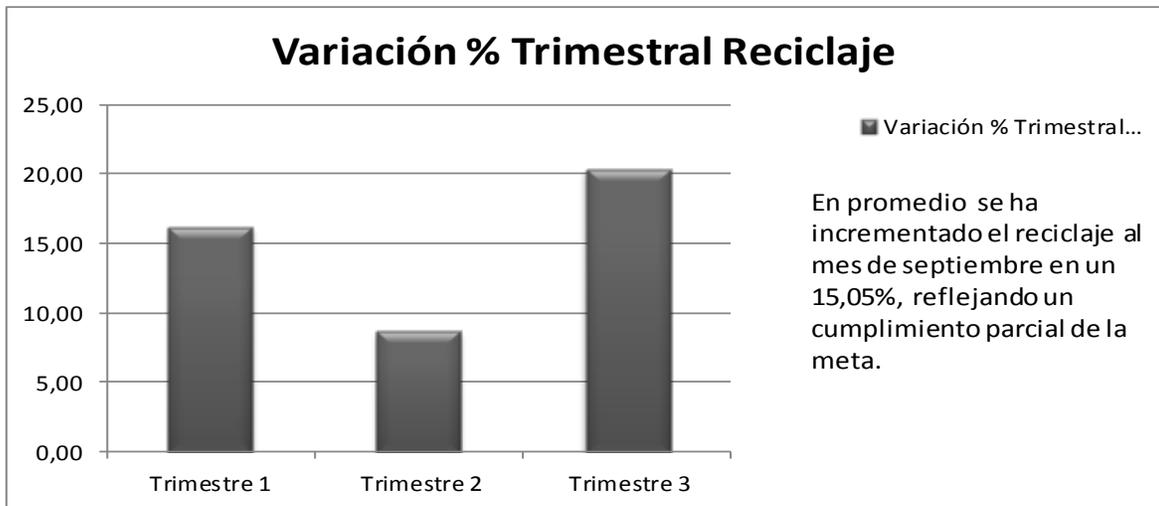
Como resultado parcial de las metas de cada programa de gestión ambiental, se presentan los resultados de los 3 trimestres del presente año, con representación porcentual de la variación de los indicadores por periodos parciales:



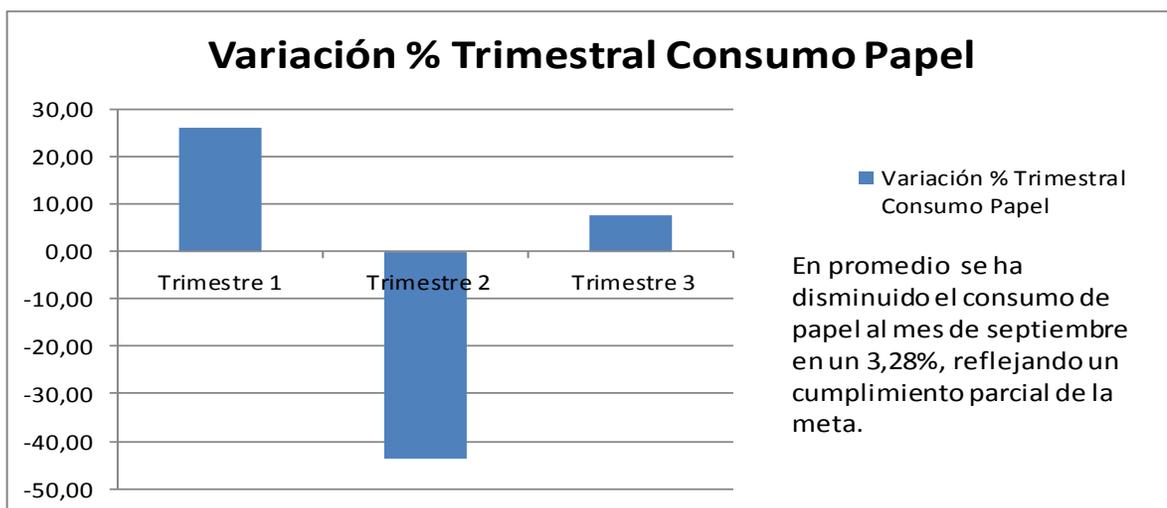
- El consumo de energía parcial pasó de 157.048 kW en el año 2016 a 182.517 kW en el año 2017, aumentando el consumo en un 16,47%, con respecto al periodo anterior. Este aumento se debe a la instalación de nuevos equipos de informática dentro del edificio de la Entidad a mediados de diciembre de 2016, alterando la constante de consumo.



- El consumo de agua parcial pasó de 1.130 m<sup>3</sup> en el año 2016 a 1.205 m<sup>3</sup> para el presente año aumentando su consumo en un 7,35%, con respecto al periodo anterior, se ha trabajado en sensibilización ambiental, pero la cultura ambiental es un factor decisivo en el consumo.



- Se ha logrado reciclar 512 kilogramos de 3.380 kilogramos del total de los residuos generados de manera parcial en el presente año, por lo tanto se ha reciclado hasta el momento un 15,05% del total de los residuos generados.



- El consumo de resmas parcial pasó de 317 en el año 2016 a 300 resmas para el año 2017, disminuyendo en un 5.36%, con respecto al periodo anterior.

A su vez, dentro de sus programas de gestión ambiental se ha venido desarrollando actividades que van de la mano con el uso eficiente de los recursos, implementando campañas de sensibilización en residuos sólidos y separación en la fuente, ahorro y uso eficiente del agua y de la energía, política del consumo de cero papel, días ambientales, capacitaciones, para reforzar el cumplimiento de las metas plasmadas, a su vez, se divulga los avances y logros de estos programas (medios internos de comunicación), entre otras actividades de control y seguimiento.

Con base en los requisitos legales para la gestión de residuos peligrosos, la CGN tiene implementado el Plan de Manejo Integral de Residuos Peligrosos – PMIRP, en el que contempla la identificación, la separación, almacenamiento y manejo interno y externo de los residuos peligrosos generados por la entidad, garantizando así, su debida disposición final bajo los lineamientos normativos en RESPEL.

A continuación se presenta el resumen del cuadro de control de residuos peligrosos parcial para el presente año:

RESIDUOS PELIGROS	R. GENERADOS	R. DISPUESTOS	TOTAL ALMACENADO
	Cantidad en Kilogramos (Kg)		
Tóneres	39	0	39
Luminarias	99	55	44
Aceite Vehículos	0	0	0
Llantas	0	0	0
Pilas	0	0	0
Residuos aparatos eléctricos y electrónicos (RAEE)	66	0	66
<b>TOTAL</b>	<b>204</b>	<b>55</b>	<b>149</b>

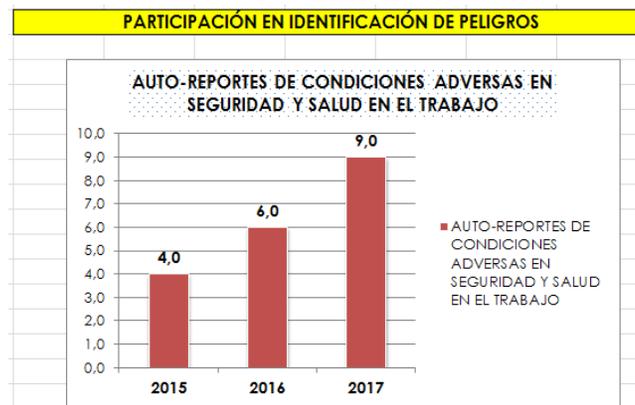
Fuente: cuadro de control de residuos.

En este cuadro contemplamos que se ha generado parcialmente 204 Kg de residuos peligrosos durante el año, el cual incluyen, tóneres, luminarias, aceite de vehículos, llantas, pilas, RAEE. Con la gestión del Plan de Gestión Integral de Residuos y Desechos Peligrosos y de las áreas encargadas, se han puesto a 55 Kg de estos residuos para su disposición final. Nota: Dentro de la CGN se mantiene una cantidad residuos peligrosos hasta obtener una cantidad significativa para su proceso de disposición final.

## 2.7 RESULTADOS DE LA PARTICIPACIÓN Y CONSULTA (COPASST)

**EVALUACIONES DE CUMPLIMIENTO:** Se realizó la evaluación inicial en seguridad y salud en el trabajo conforme al artículo 2.2.4.6.16 del Decreto 1072 de 2015 y a la resolución 1111 de 2017 “Estándares mínimos del SG-SST”, con el fin de identificar las prioridades y necesidades en Seguridad y Salud en el Trabajo para establecer el plan de trabajo anual de la entidad para la vigencia 2018. Se obtuvo un 89% de cumplimiento.

**PARTICIPACIÓN Y CONSULTA:** En materia de identificación de peligros en lo corrido de la vigencia 2017, los colaboradores participaron a través del Auto-reporte de condiciones adversas de seguridad y salud en el trabajo, con un total de 9 Reportes. En la tabla se observa una tendencia al aumento del reporte de condiciones adversas de seguridad y salud en el trabajo pasando de 06 auto-reportes en el 2016 a 09 en el 2017.



**COMITÉ DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO COPASST:** Como resultado de la gestión del comité paritario de la seguridad y salud en el trabajo durante lo corrido de la presente vigencia se resalta el alto compromiso y participación de cada uno sus miembros en los siguientes aspectos:

✓ **REUNIONES:** En lo corrido de la vigencia se han venido ejecutando las reuniones satisfactoriamente acorde al Calendario optativo establecido en el pasado mes de enero, normalmente las reuniones se efectúan la última semana de cada mes.

✓ **CONFORMACIÓN:** Dando cumplimiento a lo establecido en el decreto N°614 de 1984, a la resolución N°2013 de 1986 y a la resolución de la CGN N°486 de 2015, se conformó el COPASST para el periodo comprendido entre octubre de 2017 y septiembre de 2019 de la siguiente forma: se convocó a los funcionarios a postularse como candidatos, se socializó el listado de postulados a representar a los funcionarios, se convocó a los funcionarios y colaboradores a elegir a sus

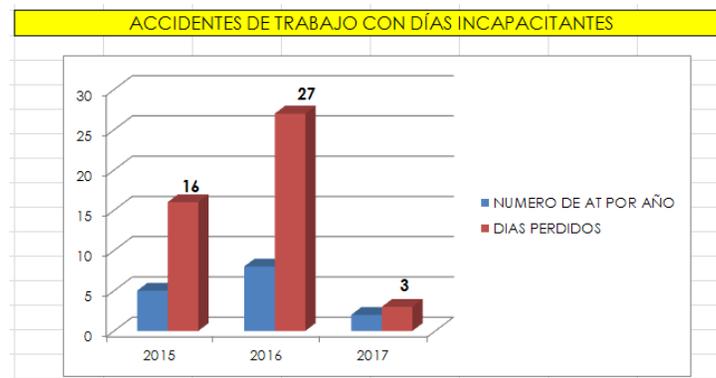
representantes al comité a través de voto secreto. Con un total de 146 votos válidos se eligieron los representantes principales y suplentes de los funcionarios de la entidad para el periodo 2017-2019.

✓ **PARTICIPACIÓN DEL COPASST:** Durante la vigencia se puede resaltar la participación y apoyo del COPASST en los diferentes componentes de la gestión en seguridad y salud en el trabajo, entre otros en la aplicación de inspecciones y control operacional, desarrollo de las actividades del plan de preparación y respuesta a emergencias, participación en la identificación de necesidades de capacitación y apoyo para la ejecución del plan de capacitaciones. Seguimiento al desempeño del SG-SST en cada una de las reuniones, haciendo seguimiento a los accidentes, incidentes y fallas de control, asegurando el cumplimiento de las medidas de intervención resultantes de las investigaciones y de los auto-reportes de condiciones adversas de seguridad y salud en el trabajo.

## 2.8 ESTADO DE LA INVESTIGACIÓN DE INCIDENTES Y SUS ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS.

**COMUNICACIONES PARTES INTERESADAS:** Como comunicaciones de partes interesadas externas en lo corrido de la vigencia se presentó una comunicación de la ARL Positiva, solicitando pruebas para establecer el origen de un evento con fecha 08/09/2017 el cual fue contestado oportunamente con radicado 20175000061621.

**ESTADO DE INVESTIGACIONES DE ACCIDENTES E INCIDENTES:** En cuanto a la accidentalidad, como resultado del fortalecimiento del SG-SST, se obtiene una reducción en el número de accidentes de trabajo y días perdidos por accidentes de trabajo comparado con la vigencia 2016, en la gráfica se observa la disminución de días perdidos por accidentes de trabajo del 2016 al 2017.



Como resultado de la investigación de los 02 accidentes ocurridos en lo corrido de la vigencia 2017, se generaron 06 medidas de intervención con el fin de eliminar o minimizar su ocurrencia.

En la tabla se evidencia que las acciones generadas como medidas de intervención se han gestionado y cerrado.

TOTAL SINIESTROS	2
TOTAL MEDIDAS DE INTERVENCIÓN	6
Acciones Cerradas	6
Acciones Abiertas	0
Indicador de cumplimiento	100%
Total días perdidos	3

## **2.9 CIRCUNSTANCIAS CAMBIANTES EN SYSO DE TIPO LEGAL Y OTROS.**

Para el año 2017 No se presentaron Circunstancias cambiantes considerables y que pudieran afectar el desarrollo del Sistema de Gestión de seguridad y Salud Ocupacional, los cambios de tipo legal Fueron:

- ✓ Decreto 052 de 2017, Por el cual se modifica el artículo 2.2.4.6.37 del decreto reglamentario 1072 de 2015. Transición para la implementación del SGSST.

<http://www.mintrabajo.gov.co/documents/20147/36460/DOC001+%2871%29.pdf/25ac6d69-b1c6-db6e-63d8-4c08b1e06710>

- ✓ Se presenta la publicación de la resolución del ministerio del trabajo 1111 de 2017, por la cual se definen los Estándares Mínimos del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo para empleadores y contratantes.

<http://www.mintrabajo.gov.co/documents/20147/647970/Resoluci%C3%B3n+1111-+est%C3%A1ndares+minimos-marzo+27.pdf>

**2.10 ESTABLECIMIENTO DE LAS ACCIONES DE MEJORA PARA EL SIGUIENTE PERIODO.**

<b>OPORTUNIDAD</b>	<b>RESPONSABLE</b>	<b>FECHA SEGUIMIENTO</b>
Fortalecimiento de los Auditores Internos a través de Capacitación.	Planeación.	Junio y Octubre de 2018.
Mejoramiento de la plataforma que soporta el SIGI	Planeación-Tics.	Junio y Octubre de 2018.
Proyección de los recursos en el medio y largo plazo para mejorar y sostener el SIGI.	Planeación- Secretaria General-Comité SIGI.	Junio y Octubre de 2018.
Alineación y/o implementación del MIPG versión 2 con los sistemas de gestión existentes.	Planeación-Procesos Responsables de las Dimensiones Establecidas en MIPG.	Junio y Octubre de 2018.
Culminar la Implementación y lograr certificación de la Norma ISO IEC 27001:2013	Planeación-Tics.	Junio y Octubre de 2018.
Mejorar la cultura frente a cada uno de los componentes del sistema través de mecanismos de Sensibilización y capacitación, socialización entre otros.	Planeación–Todos los procesos.	Junio y Octubre de 2018.
Fortalecer las competencias de los servidores públicos en temas relacionados con el SIGI: servicio al ciudadano, participación ciudadana, rendición de cuentas, Riesgos, Transparencia, Gobierno Proceso al, MIPG V2.	Planeación--Talento Humano	Junio y Octubre de 2018.

Aprobado mediante acta de Comité SIGI Noviembre de 2017 donde se deja constancia de los asistentes a la Revisión.