

INFORME EJECUTIVO COMPLEMENTARIO –
PRIMER SEGUIMIENTO TRIMESTRAL A
INDICADORES DE GESTIÓN POR PROCESOS EN LA
CNSC- 2019

REVISIÓN Y PRIMER SEGUIMIENTO TRIMESTRAL

Oficina Asesora de Planeación - Junio 27 de 2019

TABLA DE CONTENIDO

Contenido

OBJETIVO _____	1
ALCANCE _____	2
METODOLOGÍA _____	3
FUENTE DE INFORMACIÓN DE LOS DATOS _____	4
DESCRIPCIÓN Y RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO EFECTUADO _____	5
I. Resultados generales _____	6
II. Resultados por procesos _____	9
RECOMENDACIONES _____	12
CONTROL DE CAMBIOS A INDICADORES _____	13
DOCUMENTACIÓN RELACIONADA _____	14

OBJETIVO

Proporcionar información consolidada acerca del desempeño de los procesos durante el primer trimestre de 2019, a partir del seguimiento efectuado por la Oficina Asesora de Planeación (OAP) acerca de los indicadores de gestión definidos y vigentes por proceso.

ALCANCE

Este informe consolida los resultados de los indicadores reportados durante el primer trimestre de la vigencia 2019, por los responsables de los procesos de las diferentes áreas de la entidad, para medir y evaluar el comportamiento de los indicadores de procesos definidos.

METODOLOGÍA

El seguimiento a la gestión se realiza a través del monitoreo de metas programadas y se mide por medio de los indicadores que se reportan con periodicidades establecidas por las Dependencias que desarrollan cada una de las actividades que se adelantan en la entidad, permitiendo determinar el porcentaje de avance o cumplimiento, el resultado acumulado al trimestre correspondiente y el total de la ejecución en la vigencia con respecto a la programación establecida por los ejecutores o responsables de cada indicador.

La importancia de la medición permite observar el grado en que se alcanzan las actividades propuestas dentro de un proceso específico. Los resultados obtenidos a través de la medición permiten mejorar la planificación, dado que es posible observar hechos en tiempo real, logrando tomar decisiones con mayor certeza y confiabilidad.

La información de las áreas es comunicada por cada una de ellas a través del reporte de indicadores y se convierte en para la consolidación de los datos de cada uno de los indicadores para control general, en donde se identifican nombres y objetivos de cada indicador, metas y resultados; este reporte se consolida para el seguimiento; en el caso de calificaciones insatisfactorias se presentan al Comité Directivo para su análisis y recomendaciones, a fin de realizar los ajustes que permitan alcanzar los resultados planificados.

Las calificaciones se detectan de acuerdo con la siguiente lógica, descrita a partir de la tendencia del indicador y el valor que tome la medición al aplicar las variables:

TENDENCIA DEL INDICADOR	Crítico	Satisfactorio	Excelente
Ascendente	Inferior o igual Al valor crítico establecido	Inferior a la meta establecida y superior al valor crítico	Igual o superior a la meta establecida
Descendente	Igual o superior Al valor crítico establecido	Superior a la meta establecida e inferior al valor crítico	Igual o inferior a la meta establecida

FUENTE DE INFORMACIÓN DE LOS DATOS

La información base para la elaboración del presente informe se obtiene del reporte de avance de las dependencias responsables de los procesos institucionales, de acuerdo con las frecuencias de medición definida por cada uno de ellos, los cuales se encuentran debidamente identificados y relacionadas a cada proceso. La información se remite por correos institucionales y se verifican las evidencias adjuntas.

DESCRIPCIÓN Y RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO EFECTUADO

El seguimiento que lleva a cabo la Oficina Asesora de Planeación se consolida en un tablero de indicadores que recopila la información reportada por las dependencias, quienes son responsables de gestionar los procesos de la Entidad y monitorear su desempeño a través de la medición. La actividad inició con la solicitud de reporte a través del envío del formato de seguimiento, desde la OAP hacia las dependencias. Estas diligenciaron el formato y respondieron a la solicitud de reporte, vía correo electrónico.

El tablero de indicadores de la CNSC, vigente para 2019, está conformado por 56 (cincuenta y seis) indicadores, que se han establecido progresivamente para controlar y mejorar la gestión de la Entidad a través de la medición de determinados aspectos clave de los procesos.

Es así como el tablero presenta, de forma consolidada, los principales atributos de cada indicador, inclusive la frecuencia de medición y reporte. Actualmente, la CNSC cuenta con indicadores cuya frecuencia es trimestral, semestral o anual.

Para el primer y tercer trimestre de la vigencia, la Oficina Asesora de Planeación hace seguimiento a 30 (treinta) indicadores trimestrales; para el segundo trimestre, se siguen 48 (cuarenta y ocho) indicadores trimestrales y semestrales. Finalmente, para el cuarto trimestre del año se da alcance a los 56 (cincuenta y seis) indicadores, pues abarca todas las frecuencias, la anual inclusive.

INFORME EJECUTIVO – PRIMER SEGUIMIENTO TRIMESTRAL A INDICADORES DE GESTIÓN POR PROCESOS EN LA CNSC- 2019

I. Resultados generales

A continuación se presentan los resultados de los indicadores por proceso:

PROCESO	INDICADOR	RESULTADO DEL PERIODO	DESEMPEÑO	OBSERVACIONES
Planeación institucional.	Seguimiento a la ejecución del Plan Operativo Anual.	100%	Cumplimiento de meta.	Requiere cambio de nombre para precisar el término "Plan de Acción".
Sistemas de gestión.	Cumplimiento Plan de trabajo del SIG.	85,71%	Satisfactorio.	
Sistemas de gestión.	Cumplimiento capacitaciones SIG.	88,89%	Satisfactorio.	
Provisión de Empleo.	Vencimiento de términos en las acciones interpuestas a la CNSC.	79,40%	Satisfactorio.	
Provisión de Empleo.	Solicitudes de listas agotadas.	14,01%	Cumplimiento de meta.	
Registro Público de Carrera Administrativa.	Solicitudes tramitadas por el Grupo de Registro Público de Carrera.	54,08%	Cumplimiento de meta.	
Registro Público de Carrera Administrativa.	Control de solicitudes devueltas.	9,57%	Cumplimiento de meta.	
Vigilancia de carrera administrativa.	Atención y trámite de las reclamaciones en segunda instancia improcedentes, en los asuntos de competencia de la CNSC.	8	Cumplimiento de meta.	
Vigilancia de carrera administrativa.	Atención y trámite de las reclamaciones en segunda instancia procedentes, en los asuntos de competencia de la CNSC.	53	Cumplimiento de meta.	Por parte del Despacho 1
Vigilancia de carrera administrativa.	Atención y trámite de las reclamaciones en segunda instancia procedentes, en los asuntos de competencia de la CNSC.	53	Cumplimiento de la meta.	Por parte del Despacho 2

INFORME EJECUTIVO – PRIMER SEGUIMIENTO TRIMESTRAL A INDICADORES DE GESTIÓN POR PROCESOS EN LA CNSC- 2019

Vigilancia de carrera administrativa.	Atención y trámite de las reclamaciones en segunda instancia precedentes, en los asuntos de competencia de la CNSC.	37	Cumplimiento de la meta.	Por parte del Despacho 3
Vigilancia de carrera administrativa.	Días promedio para tramitar una queja.	8	Cumplimiento de la meta.	
Control interno disciplinario.	Cumplimiento en la apertura de quejas recibidas.	100%	Cumplimiento de la meta.	
Administración y desarrollo del talento humano.	Cumplimiento del plan de bienestar social e incentivos de la vigencia	100%	Cumplimiento de la meta.	
Administración y desarrollo del talento humano.	Cumplimiento del Plan Institucional de Capacitación, PIC, de la vigencia.	100%	Cumplimiento de la meta.	Requiere revisión en la formulación para precisar el control sobre la variable asociada a la programación de capacitaciones.
Atención al ciudadano y notificaciones.	Respuesta a PQR fuera de término.	0,18%	Cumplimiento de la meta.	
Atención al ciudadano y notificaciones.	Eficiencia en la atención telefónica.	79,62%	Satisfactorio.	
Atención al ciudadano y notificaciones.	Firmeza en los actos administrativos.	91,74%	Cumplimiento de la meta.	
Contratación.	Suscripción de contratos a partir de estudios y documentos previos.	100%	Cumplimiento de la meta.	
Contratación.	Contratos legalizados por la CNSC.	100%	Cumplimiento de la meta.	
Gestión documental.	Oportunidad en atención de consultas.	99,90%	Cumplimiento de la meta.	
Gestión documental.	Eficiencia en correo certificado.	93,99%	Satisfactorio.	
Gestión documental.	Gestión de la Información.	0%	Cumplimiento de la meta.	
Gestión contable.	Elaboración y presentación y publicación de los estados financieros.	100%	Cumplimiento de la meta.	

INFORME EJECUTIVO – PRIMER SEGUIMIENTO TRIMESTRAL A INDICADORES DE GESTIÓN POR PROCESOS EN LA CNSC- 2019

Gestión contable.	Gestión de cartera.	25,91%	Cumplimiento de la meta.	
Gestión de recursos financieros.	Ejecución presupuestal de gastos de funcionamiento.	14,40%	Cumplimiento de la meta.	
Gestión de recursos financieros.	Ejecución presupuestal de gastos de inversión.	2,95%	Satisfactorio.	
Gestión de recursos financieros.	Gestión de recaudo de entidades	120,93%	Cumplimiento de la meta.	
Representación judicial y extrajudicial.	Solicitudes de conciliación atendidas.	80,36%	Satisfactorio.	Requiere revisión de los cortes de reporte con respecto a la ejecución del proceso en términos de tiempo para cada etapa.
Representación judicial y extrajudicial.	Ahorro en las conciliaciones.	100%	Cumplimiento de la meta.	

De forma global, se obtuvo un cumplimiento de meta para 23 (veintitrés) indicadores y 7 (siete) fueron satisfactorios.

II. Resultados por procesos

Al agrupar los indicadores por tipos de proceso, se obtuvieron los siguientes reportes correspondientes al primer trimestre de 2019

- **Procesos estratégicos:** 3 (tres).



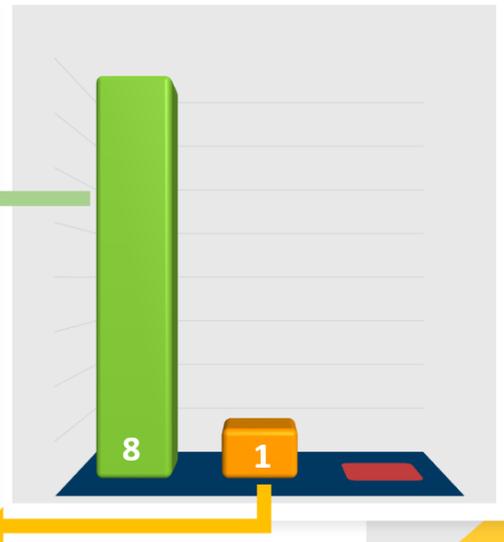
- *Seguimiento a la ejecución del Plan Operativo Anual (100%)* alcanzó la meta periódica establecida.
- *Cumplimiento del plan de trabajo del SIG (85,71%)* y *Cumplimiento Capacitaciones del SIG (88,89%)* alcanzaron un nivel satisfactorio.

INFORME EJECUTIVO – PRIMER SEGUIMIENTO TRIMESTRAL A INDICADORES DE GESTIÓN POR PROCESOS EN LA CNSC- 2019

- **Procesos misionales: 9 (nueve).**

Indicadores de los procesos misionales

- PE – Solicitudes de listas agotadas (14,01%).
- RP – Solicitudes tramitadas por el Grupo de Registro Público de Carrera (54,08%).
- RP - Control de solicitudes devueltas (9,57%).
- VG - Atención y trámite de las reclamaciones en segunda instancia improcedentes, en los asuntos de competencia de la CNSC (8).
- VG - Atención y trámite de las reclamaciones en segunda instancia procedentes, en los asuntos de competencia de la CNSC - Despacho 1 (53), Despacho 2 (53) y Despacho (37).
- VG - Días promedio para tramitar una queja (8).



PE - Vencimiento de las acciones interpuestas a la CNSC (79,40%)

- *Solicitudes de listas agotadas (14,01%), Solicitudes tramitadas por el Grupo de Registro Público de Carrera (54,08%), Control de solicitudes devueltas (9,57%), Atención y trámite de las reclamaciones en segunda instancia improcedentes, en los asuntos de competencia de la CNSC (8), Atención y trámite de las reclamaciones en segunda instancia procedentes, en los asuntos de competencia de la CNSC - Despacho 1 (53), Despacho 2 (53) y Despacho (37) y Días promedio para tramitar una queja (8) alcanzaron la meta periódica establecida.*
- *Vencimiento de las acciones interpuestas a la CNSC (79,40%) alcanzó un nivel satisfactorio*

- **Procesos de apoyo: 18 (dieciocho).**

Indicadores de los procesos de apoyo

- CD – Cumplimiento en la apertura de quejas recibidas(100%).
- AT – Solicitudes tramitadas por el Grupo de Registro Público de Carrera (100%).
- AT - Cumplimiento del Plan Institucional de Capacitación, PIC, de la vigencia (100%).
- AU - Respuesta a PQR fuera de término (0,18%).
- AU - Firmeza en los Actos Administrativos (91,74%).
- CT - Suscripción de contratos a partir de estudios y documentos previos (100%).
- CT - Contratos legalizados por la CNSC (100%).
- GD - Oportunidad en atención de consultas (99,90%).
- GD – Gestión de la información (0%).
- CB - Elaboración y presentación y publicación de los estados financieros (100%).
- CB – Gestión de cartera (25,91%).
- GF - Ejecución presupuestal de gastos de funcionamiento (14,4%).
- GF - Gestión de recaudo de entidades (120,93%).
- RL – Ahorro en las conciliaciones (100%).



- AU – Eficiencia en la atención telefónica (79,62%).
- GD – Eficiencia en correo certificado (93,99%).
- GF – Ejecución presupuestal de gastos de inversión (2,95%).
- RL – Solicitudes de conciliación atendidas (80,36%).

- *Cumplimiento en la apertura de quejas recibidas(100%), Solicitudes tramitadas por el Grupo de Registro Público de Carrera (100%), Cumplimiento del Plan Institucional de Capacitación,*

INFORME EJECUTIVO – PRIMER SEGUIMIENTO TRIMESTRAL A INDICADORES DE GESTIÓN POR PROCESOS EN LA CNSC- 2019

PIC, de la vigencia (100%), Respuesta a PQR fuera de término (0,18%), Firmeza en los Actos Administrativos (91,74%), Suscripción de contratos a partir de estudios y documentos previos (100%), Contratos legalizados por la CNSC (100%), Oportunidad en atención de consultas (99,90%), Gestión de la información (0%), Elaboración y presentación y publicación de los estados Financieros (100%), Gestión de cartera (25,91%), Ejecución presupuestal de gastos de funcionamiento (14,4%), Gestión de recaudo de entidades (120,93%), Ahorro en las conciliaciones (100%) alcanzaron la meta periódica establecida.

- *Eficiencia en la atención telefónica (79,62%), Eficiencia en correo certificado (93,99%), Ejecución presupuestal de gastos de inversión (2,95%) y Solicitudes de conciliación atendidas (80,36%) alcanzaron un nivel satisfactorio.*

Como producto del seguimiento realizado, se consolidaron los reportes en el tablero de indicadores, se sintetizaron los resultados en la presentación ejecutiva, y se preparó este informe complementario. En casos particulares, se realimentó a las dependencias acerca de las variables relacionadas en la formulación, la forma correcta de realizar el reporte y se tuvieron en cuenta las actualizaciones de indicadores que requerían ajustarse, a partir de los informado y validado previamente por los dueños de proceso.

RECOMENDACIONES

Para los indicadores con bajo desempeño se emiten recomendaciones con el fin de analizar y brindar orientaciones que permitan actuar sobre las causas de desviación respecto al nivel satisfactorio, y por supuesto, al cumplimiento de la meta.

En este período en particular, ninguno de los indicadores fue calificado como crítico en función de su valor; sin embargo, el conjunto de recomendaciones se orienta hacia la necesidad de evaluar la pertinencia de cada indicador en función al valor que agrega, es decir responder a la pregunta *¿qué se requiere medir?*, revisar la precisión de los indicadores en su formulación, determinación de metas, rangos satisfactorios y valores críticos a partir del análisis de datos históricos y la necesidad de tomar los resultados de las mediciones como insumo para la toma de decisiones con impacto en la gestión de los procesos que son responsabilidad de cada dependencia; lo anterior, con el acompañamiento y orientación de la Oficina Asesora de Planeación, y teniendo en cuenta las observaciones que al respecto pueda emitir la Oficina de Control Interno, a través de sus diferentes actividades de evaluación y seguimiento a la gestión de la Comisión Nacional del Servicio Civil.

Como muestra de ello, se resalta el trabajo realizado por la Dirección de Apoyo Corporativo en cuanto a la revisión de los indicadores del proceso *Gestión de Recursos Financieros*, durante el primer trimestre y meses posteriores, dado que analizaron en detalle el comportamiento histórico de las variables que alimentan los indicadores de ejecución presupuestal de gastos de funcionamiento, de inversión y gestión de recaudo de entidades, fijando metas y valores críticos periódicos ajustados a la realidad de la CNSC.

CONTROL DE CAMBIOS A INDICADORES

Durante el desarrollo de la actividad, se identificó y validó con los responsables de procesos, e integrantes de sus equipos de trabajo, la necesidad de ajustar los siguientes indicadores:

Indicador	Proceso	Cambios realizados
Suscripción de contratos a partir de estudios y documentos previos.	Contratación	Nombre Fórmula
Ejecución Presupuestal de Gastos de Funcionamiento	Gestión de recursos financieros	Valor crítico periódico y de la vigencia Rango satisfactorio periódico y de la vigencia Meta periódica y de la vigencia
Ejecución Presupuestal de Gastos de Inversión	Gestión de recursos financieros	Valor crítico periódico y de la vigencia Rango satisfactorio periódico y de la vigencia Meta periódica y de la vigencia
Gestión de Recaudo de Entidades.	Gestión de recursos financieros	Nombre Valor crítico periódico y de la vigencia Rango satisfactorio periódico y de la vigencia Meta periódica y de la vigencia

DOCUMENTACIÓN RELACIONADA

Como complemento, para describir, compendiar y documentar lo obtenido en el seguimiento, se presenta este informe ejecutivo complementario, proyectado, revisado y aprobado por la Oficina Asesora de Planeación.

Finalmente, la información recibida, el tablero consolidado y el conjunto de informes fueron guardados en el repositorio de indicadores de la Oficina Asesora de Planeación, en la siguiente ubicación: Z:\PLANEACION\8 SIG\INDICADORES\INDICADORES 2019\2019 Trimestre I

Elaboró	Revisó	Aprobó
Nombre: Cristhian Giovanni Riaño Toloza Cargo: Profesional Especializado Dependencia: Oficina Asesora de Planeación	Nombre: José Jorge Roca Martínez Cargo: Jefe Dependencia: Oficina Asesora de Planeación	Nombre: José Jorge Roca Martínez Cargo: Jefe Dependencia: Oficina Asesora de Planeación