



Comisión Nacional del Servicio Civil - CNSC  
Carrera 16 No. 96-64  
**Tel.** 3259700  
**Fax** 3259713  
[www.cnsc.gov.co](http://www.cnsc.gov.co)

**CUARTO SEGUIMIENTO TRIMESTRAL DE 2019  
A LOS INDICADORES DE GESTIÓN POR PROCESOS  
DE LA COMISIÓN NACIONAL DEL SERVICIO CIVIL**

**INFORME EJECUTIVO COMPLEMENTARIO**

*Oficina Asesora de Planeación – Enero 31 de 2020*

# TABLA DE CONTENIDO

## Contenido

OBJETIVO _____	1
ALCANCE _____	2
METODOLOGÍA _____	3
DESCRIPCIÓN Y RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO EFECTUADO _____	4
I. Resultados específicos _____	5
II. Resultados consolidados por tipos de proceso _____	12
III. Resultados consolidados para 2019 _____	13
RECOMENDACIONES _____	21
PROCESOS CUYOS INDICADORES FINALIZARON EL AÑO EN ESTADO DE REVISIÓN INTEGRAL _____	22
DOCUMENTACIÓN RELACIONADA _____	23

# CUARTO SEGUIMIENTO TRIMESTRAL DE 2019 A LOS INDICADORES DE GESTIÓN POR PROCESOS DE LA COMISIÓN NACIONAL DEL SERVICIO CIVIL

## OBJETIVO

Brindar información consolidada acerca del desempeño obtenido durante el cuarto trimestre de 2019, por los procesos institucionales de la Comisión Nacional del Servicio Civil, a partir de la medición por indicadores efectuada por las dependencias de la Entidad y el seguimiento realizado por la Oficina Asesora de Planeación.

# CUARTO SEGUIMIENTO TRIMESTRAL DE 2019 A LOS INDICADORES DE GESTIÓN POR PROCESOS DE LA COMISIÓN NACIONAL DEL SERVICIO CIVIL

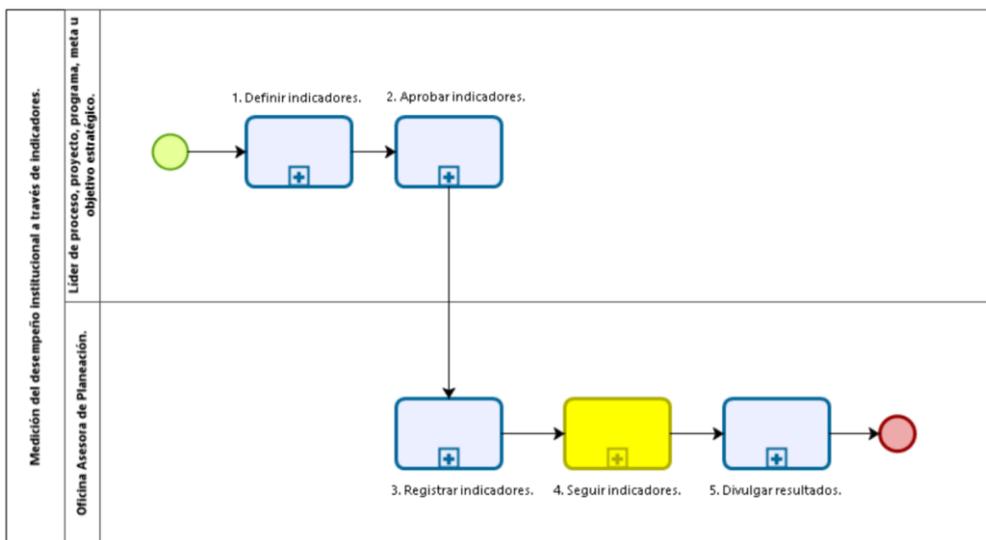
## ALCANCE

Este informe consolida los resultados de los indicadores por proceso reportados durante el cuarto trimestre de la vigencia 2019, por las dependencias de la Comisión Nacional del Servicio Civil.

# CUARTO SEGUIMIENTO TRIMESTRAL DE 2019 A LOS INDICADORES DE GESTIÓN POR PROCESOS DE LA COMISIÓN NACIONAL DEL SERVICIO CIVIL

## METODOLOGÍA

La medición del desempeño institucional a través de indicadores se realiza de acuerdo con lo descrito en el homónimo procedimiento P-SG-003, cuyo contenido fue actualizado a la versión 4.0, vigente a partir del 14 de agosto de 2019. La siguiente figura esquematiza las actividades que dan alcance a la gestión de indicadores en la Comisión Nacional del Servicio Civil:



Para efectos del seguimiento, las dependencias responsables de los procesos institucionales recopilan los datos para la medición, la registran en las fichas de sus indicadores y la envían a la Oficina Asesora de Planeación para que la información sea revisada, consolidada, actualizada si es el caso, y posteriormente se generen los informes y publicaciones correspondientes para que las mediciones sean interpretadas y provean la toma de decisiones.

En la siguiente figura se esquematiza la lógica para la interpretación de las mediciones, en función de la tendencia definida para cada indicador:

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

# CUARTO SEGUIMIENTO TRIMESTRAL DE 2019 A LOS INDICADORES DE GESTIÓN POR PROCESOS DE LA COMISIÓN NACIONAL DEL SERVICIO CIVIL

## DESCRIPCIÓN Y RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO EFECTUADO

El seguimiento que realizó la Oficina Asesora de Planeación se evidencia en la consolidación de las mediciones en el tablero de indicadores. La actividad inició con la solicitud y comunicación de las instrucciones para realizar el reporte, desde la Oficina Asesora de Planeación hacia las dependencias. Estas últimas respondieron a la solicitud de información vía correo electrónico, haciendo uso de la sección de reporte dispuesta para tal fin en la ficha de cada indicador sujeto a reporte en el trimestre.

Actualmente, la CNSC cuenta con indicadores cuya frecuencia es trimestral, semestral o anual.

El seguimiento correspondiente al cuarto trimestre de 2019 contempló la medición de cuarenta y siete (47) indicadores sujetos a reporte en el corte.

Como resultado, se obtuvo la información requerida para presentar el consolidado anual de 2019, excepto para los tres (3) indicadores asociados a Gestión Financiera, y para los dos (2) indicadores del proceso Gestión Contable. Lo anterior, de acuerdo con lo informado por la Dirección de Apoyo Corporativo, respecto a que el Ministerio de Hacienda y Crédito Público, a través de la CIRCULAR EXTERNA No. 001 - Cierre periodo contable 2019 e inicio 2020, estableció el 12 de febrero de 2020 como fecha límite para el cierre del periodo contable 2019; así mismo, que la Contaduría General de la Nación mediante Instructivo No. 001 del 17 de diciembre de 2019 - *Instrucciones relacionadas con el cambio de periodo contable 2019-2020, el reporte de información a la Contaduría General de la Nación y otros asuntos del proceso contable*, estableció en el numeral 2.1.1. *Información contable pública – Convergencia*: “Para el reporte de la información contable pública, las entidades atenderán lo dispuesto en el artículo 16 de la Resolución 706 de 2016, y sus modificaciones, es decir, la fecha límite de presentación es el 15 de febrero de 2020”. Teniendo en cuenta dichas disposiciones, la Dirección de Apoyo Corporativo reportará estos indicadores en la semana posterior, consideración tras la cual se dará alcance a lo contenido en este informe.

# CUARTO SEGUIMIENTO TRIMESTRAL DE 2019 A LOS INDICADORES DE GESTIÓN POR PROCESOS DE LA COMISIÓN NACIONAL DEL SERVICIO CIVIL

## I. Resultados específicos

Se obtuvo un cumplimiento de meta para veintisiete (27) indicadores, un cumplimiento satisfactorio para ocho (8) indicadores, cuatro (4) en valor crítico, tres (3) con valores indeterminados y cinco (5) pendientes

A continuación, se presentan los resultados específicos de los cuarenta y siete (47) indicadores:

PROCESO	INDICADOR	RESULTADO DEL PERIODO	INTERPRETACIÓN DEL DESEMPEÑO	OBSERVACIONES
Provisión de Empleo Público.	IND-PCS-PE-001-0 Vencimiento de términos en las acciones interpuestas a la CNSC	64.95%	En valor crítico	Indicador ascendente. Valor crítico: 70%
Provisión de Empleo Público.	IND-PCS-PE-002-0 Solicitudes de listas agotadas	10.04%	En cumplimiento de meta	
Evaluación del Desempeño Laboral	IND-PCS-ED-001-0 Cumplimiento del cronograma de Eventos de capacitación en el Sistema Tipo de EDL	100%	En cumplimiento de meta	
Evaluación del Desempeño Laboral	IND-PCS-ED-002-0 Porcentaje de asesorías a entidades sobre propuestas de SPEDL	100%	En cumplimiento de meta	
Registro Público de Carrera Administrativa	IND-PCS-RP-001-0 Solicitudes tramitadas por el Grupo de Registro Público de Carrera	86.06%	En cumplimiento de meta	
Registro Público de Carrera Administrativa	IND-PCS-RP-002-0 Control de solicitudes devueltas	13.29%	En cumplimiento de meta	
Gestión Documental	IND-PCS-GD-001-1 Distribución acertada de las	14.79%	En valor crítico	Indicador descendente: Valor crítico: 10%

## CUARTO SEGUIMIENTO TRIMESTRAL DE 2019 A LOS INDICADORES DE GESTIÓN POR PROCESOS DE LA COMISIÓN NACIONAL DEL SERVICIO CIVIL

PROCESO	INDICADOR	RESULTADO DEL PERIODO	INTERPRETACIÓN DEL DESEMPEÑO	OBSERVACIONES
	comunicaciones oficiales recibidas			
Gestión Documental	IND-PCS-GD-002-1 Manejo del SGDEA Orfeo	92.86%	En nivel satisfactorio	
Gestión Documental	IND-PCS-GD-003-1 Eficiencia en correo certificado	91.00%	En nivel satisfactorio	
Gestión Financiera	IND-PCS-GF-001-1 Ejecución Presupuestal de Gastos de Funcionamiento	Pendiente	Aún no determinable	Ver capítulo anterior "DESCRIPCIÓN Y RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO EFECTUADO"
Gestión Financiera	IND-PCS-GF-002-1 Ejecución Presupuestal de Gastos de Inversión	Pendiente	Aún no determinable	Ver capítulo anterior "DESCRIPCIÓN Y RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO EFECTUADO"
Gestión Financiera	IND-PCS-GF-003-1 Gestión de Recaudo de Entidades	Pendiente	Aún no determinable	Ver capítulo anterior "DESCRIPCIÓN Y RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO EFECTUADO"
Gestión Contable	IND-PCS-CB-001-0 Elaboración, presentación y publicación de los Estados Financieros	Pendiente	Aún no determinable	Ver capítulo anterior "DESCRIPCIÓN Y RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO EFECTUADO"
Gestión Contable	IND-PCS-CB-002-0 Gestión de Cartera	Pendiente	Aún no determinable	Ver capítulo anterior "DESCRIPCIÓN Y RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO EFECTUADO"
Infraestructura	IND-PCS-IT-001-0 Porcentaje de actualización del Inventario	90.004%	En nivel satisfactorio	
Infraestructura	IND-PCS-IT-002-1	99.37%	En cumplimiento de meta	

## CUARTO SEGUIMIENTO TRIMESTRAL DE 2019 A LOS INDICADORES DE GESTIÓN POR PROCESOS DE LA COMISIÓN NACIONAL DEL SERVICIO CIVIL

PROCESO	INDICADOR	RESULTADO DEL PERIODO	INTERPRETACIÓN DEL DESEMPEÑO	OBSERVACIONES
	Porcentaje de ejecución del Plan de Adquisiciones			
Administración y Desarrollo del Talento Humano	IND-PCS-AT-001-0 Cumplimiento del plan de bienestar social e incentivos de la vigencia	90.00%	En nivel satisfactorio	
Administración y Desarrollo del Talento Humano	IND-PCS-AT-002-1 Cumplimiento del Plan Institucional de Capacitación, PIC, de la vigencia	100%	En cumplimiento de meta	
Vigilancia de Carrera Administrativa	IND-PCS-VG-001-0 Cumplimiento en la ejecución de jornadas de capacitación realizadas por la Dirección de Vigilancia de la CNSC	140%	En cumplimiento de meta	
Vigilancia de Carrera Administrativa	IND-PCS-VG-002-0 Cumplimiento en la ejecución de jornadas de capacitación realizadas por el Despacho 1 de la CNSC	Indeterminado	Indeterminable	No puede determinarse, dada la ausencia del denominador. El Despacho no reportó haber realizado capacitaciones y tampoco se encuentran programadas en el Plan de Acción 2019.
Vigilancia de Carrera Administrativa	IND-PCS-VG-003-0 Cumplimiento en la ejecución de jornadas de capacitación realizadas por el Despacho 2 de la CNSC	100%	En cumplimiento de meta	

## CUARTO SEGUIMIENTO TRIMESTRAL DE 2019 A LOS INDICADORES DE GESTIÓN POR PROCESOS DE LA COMISIÓN NACIONAL DEL SERVICIO CIVIL

PROCESO	INDICADOR	RESULTADO DEL PERIODO	INTERPRETACIÓN DEL DESEMPEÑO	OBSERVACIONES
Vigilancia de Carrera Administrativa	IND-PCS-VG-004-0 Cumplimiento en la ejecución de jornadas de capacitación realizadas por el Despacho 3 de la CNSC	100%	En cumplimiento de meta	
Vigilancia de Carrera Administrativa	IND-PCS-VG-005-0 Atención y trámite de las reclamaciones en segunda instancia improcedentes, en los asuntos de competencia de la CNSC	20.2	En cumplimiento de meta	
Vigilancia de Carrera Administrativa	IND-PCS-VG-006-0 Atención y trámite de las reclamaciones en segunda instancia procedentes, en los asuntos de competencia de la CNSC	46.29	En cumplimiento de meta	
Vigilancia de Carrera Administrativa	IND-PCS-VG-007-0 Atención y trámite de las reclamaciones en segunda instancia procedentes, en los asuntos de competencia de la CNSC	Indeterminado	Indeterminable	No puede determinarse, dada la ausencia del denominador. El Despacho informa no tener más reclamaciones para resolver en atención a la delegación de funciones a la DVCA
Vigilancia de Carrera Administrativa	IND-PCS-VG-008-0 Atención y trámite de las reclamaciones en segunda instancia procedentes, en los asuntos de	Indeterminado	Indeterminable	No puede determinarse, dada la ausencia del denominador. El Despacho informa no tener más

## CUARTO SEGUIMIENTO TRIMESTRAL DE 2019 A LOS INDICADORES DE GESTIÓN POR PROCESOS DE LA COMISIÓN NACIONAL DEL SERVICIO CIVIL

PROCESO	INDICADOR	RESULTADO DEL PERIODO	INTERPRETACIÓN DEL DESEMPEÑO	OBSERVACIONES
	competencia de la CNSC			reclamaciones para resolver en atención a la delegación de funciones a la DVCA
Vigilancia de Carrera Administrativa	IND-PCS-VG-009-0 Días promedio para tramitar una queja	10.77	En nivel satisfactorio	
Planeación Institucional	IND-PCS-PI-001-0 Seguimiento a la ejecución del Plan Estratégico	78.26%	En valor crítico	Indicador ascendente. Valor crítico: 85%
Planeación Institucional	IND-PCS-PI-002-0 Seguimiento a la ejecución del Plan Operativo Anual	85.71%	En nivel satisfactorio	
Sistemas de gestión.	IND-PCS-SG-001-0 Cumplimiento Plan de trabajo del SIG	100%	En cumplimiento de meta	
Sistemas de gestión.	IND-PCS-SG-002-0 Cumplimiento capacitaciones SIG	100%	En cumplimiento de meta	
Doctrina	IND-PCS-DO-001-1 Criterios discutidos por la CNSC en Sala Plena de Comisionados	80%	En nivel satisfactorio	
Contratación	IND-PCS-CT-001-0 Suscripción de contratos a partir de estudios y documentos previos	100%	En cumplimiento de meta	
Contratación	IND-PCS-CT-002-0 Contratos legalizados por la CNSC	87.41%	En cumplimiento de meta	
Contratación	IND-PCS-CT-003-0 Contratos terminados y/o liquidados por la CNSC	76.44%	En cumplimiento de meta	

## CUARTO SEGUIMIENTO TRIMESTRAL DE 2019 A LOS INDICADORES DE GESTIÓN POR PROCESOS DE LA COMISIÓN NACIONAL DEL SERVICIO CIVIL

PROCESO	INDICADOR	RESULTADO DEL PERIODO	INTERPRETACIÓN DEL DESEMPEÑO	OBSERVACIONES
Evaluación y Seguimiento a la Gestión	IND-PCS-ES-001-0 Cumplimiento del Plan de Mejoramiento Institucional	100%	En cumplimiento de meta	
Evaluación y Seguimiento a la Gestión	IND-PCS-ES-002-0 Ejecución del Programa Anual de Auditorías	100%	En cumplimiento de meta	
Evaluación y Seguimiento a la Gestión	IND-PCS-ES-003-0 Seguimiento de Actividades	96%	En cumplimiento de meta	
Evaluación y Seguimiento a la Gestión	IND-PCS-ES-004-0 Cumplimiento en la presentación de Informes de Ley	100%	En cumplimiento de meta	
Gestión de Comunicaciones	IND-PCS-GC-001-1 Actividades de divulgación	69.23%	En valor crítico	Indicador ascendente. Valor crítico: 70%
Atención al Ciudadano y Notificaciones	IND-PCS-AU-001-0 Respuesta a PQR fuera de término	0%	En cumplimiento de meta	
Atención al Ciudadano y Notificaciones	IND-PCS-AU-002-0 Eficiencia en la atención telefónica	77.48%	En nivel satisfactorio	
Atención al Ciudadano y Notificaciones	IND-PCS-AU-003-0 Firmeza en los Actos Administrativos	96.41%	En cumplimiento de meta	
Control Interno Disciplinario	IND-PCS-CD-001-1 Acciones preventivas relacionadas con conductas disciplinables	100%	En cumplimiento de meta	
Control Interno Disciplinario	IND-PCS-CD-002-0 Cumplimiento de los términos de indagación preliminar	100%	En cumplimiento de meta	
Control Interno Disciplinario	IND-PCS-CD-003-1 Cumplimiento de los términos de	100%	En cumplimiento de meta	

**CUARTO SEGUIMIENTO TRIMESTRAL DE 2019  
A LOS INDICADORES DE GESTIÓN POR PROCESOS  
DE LA COMISIÓN NACIONAL DEL SERVICIO CIVIL**

PROCESO	INDICADOR	RESULTADO DEL PERIODO	INTERPRETACIÓN DEL DESEMPEÑO	OBSERVACIONES
	investigación disciplinaria			
Control Interno Disciplinario	IND-PCS-CD-004-1 Quejas disciplinarias tramitadas	100%	En cumplimiento de meta	

# CUARTO SEGUIMIENTO TRIMESTRAL DE 2019 A LOS INDICADORES DE GESTIÓN POR PROCESOS DE LA COMISIÓN NACIONAL DEL SERVICIO CIVIL

## II. Resultados consolidados por tipos de proceso

Al agrupar los indicadores por tipos de proceso, se obtuvieron los siguientes resultados consolidados para el cuarto trimestre de 2019, presentados en forma de conteo y luego en términos de la participación del grupo en el total:

- Consolidación en valores absolutos.

Tipo de proceso	En cumplimiento de meta	En nivel satisfactorio	En valor crítico	Indeterminado	Pendientes	Total
Estratégico	2	1	2			5
Misional	10	2	1	3		16
De apoyo	11	5	1		5	22
De evaluación	4					4
<b>Total</b>	<b>27</b>	<b>8</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>5</b>	<b>47</b>

- Consolidación en valores relativos.

Tipo de proceso	En cumplimiento de meta	En nivel satisfactorio	En valor crítico	Indeterminado	Pendientes	Total
Estratégico	40,00%	20,00%	40,00%			100%
Misional	62,50%	12,50%	6,25%	18,75%		100%
De apoyo	64,71%	29,41%	5,88%			100%
De evaluación	100,00%					100%

En términos generales, más del 80% de los indicadores evaluados en este corte alcanzaron el nivel satisfactorio de cumplimiento, cuando menos, sin tener en cuenta los pendientes de los procesos Gestión Financiera y Gestión Contable, como se muestra en la siguiente tabla:

Tipo de proceso	En cumplimiento de meta	En nivel satisfactorio	En valor crítico	Indeterminado	Pendientes	Total
<b>Total</b>	<b>64,29%</b>	<b>19,05%</b>	<b>9,52%</b>	<b>7,14%</b>		<b>100,00%</b>

# CUARTO SEGUIMIENTO TRIMESTRAL DE 2019 A LOS INDICADORES DE GESTIÓN POR PROCESOS DE LA COMISIÓN NACIONAL DEL SERVICIO CIVIL

## III. Resultados consolidados para 2019

Al evaluar los indicadores frente a la anualidad, se obtuvieron los siguientes resultados:

PROCESO	INDICADOR	RESULTADO ANUAL	INTERPRETACIÓN DEL DESEMPEÑO	MÉTODO DE CONSOLIDACIÓN Y OBSERVACIONES
Provisión de Empleo Público.	IND-PCS-PE-001-0 Vencimiento de términos en las acciones interpuestas a la CNSC	77.18%	En nivel satisfactorio	Promediado
Provisión de Empleo Público.	IND-PCS-PE-002-0 Solicitudes de listas agotadas	27.31%	En valor crítico	Promediado. Fue impactado negativamente por el desempeño del segundo trimestre (77,22%)
Evaluación del Desempeño Laboral	IND-PCS-ED-001-0 Cumplimiento del cronograma de Eventos de capacitación en el Sistema Tipo de EDL	100%	En cumplimiento de meta	Promediado
Evaluación del Desempeño Laboral	IND-PCS-ED-002-0 Porcentaje de asesorías a entidades sobre propuestas de SPEDL	100%	En cumplimiento de meta	Promediado.
Registro Público de Carrera Administrativa	IND-PCS-RP-001-0 Solicitudes tramitadas por el Grupo de Registro Público de Carrera	111%	En cumplimiento de meta	Promediado. Fue impactado positivamente por el desempeño del tercer trimestre (219.42%)
Registro Público de Carrera Administrativa	IND-PCS-RP-002-0 Control de solicitudes devueltas	11.88%	En cumplimiento de meta	Promediado

**CUARTO SEGUIMIENTO TRIMESTRAL DE 2019  
A LOS INDICADORES DE GESTIÓN POR PROCESOS  
DE LA COMISIÓN NACIONAL DEL SERVICIO CIVIL**

PROCESO	INDICADOR	RESULTADO ANUAL	INTERPRETACIÓN DEL DESEMPEÑO	MÉTODO DE CONSOLIDACIÓN Y OBSERVACIONES
Gestión Documental	IND-PCS-GD-001-1 Distribución acertada de las comunicaciones oficiales recibidas	18.84%	En valor crítico	Promediado. Fue impactado negativamente por el desempeño de los dos últimos trimestres (22.89% y 14.79%, en el tercero y cuarto respectivamente)
Gestión Documental	IND-PCS-GD-002-1 Manejo del SGDEA Orfeo	95.95%	En nivel satisfactorio	Promediado
Gestión Documental	IND-PCS-GD-003-1 Eficiencia en correo certificado	90.48%	En nivel satisfactorio	Promediado
Gestión Financiera	IND-PCS-GF-001-1 Ejecución Presupuestal de Gastos de Funcionamiento	Pendiente	Aún no determinable	Ver capítulo anterior "DESCRIPCIÓN Y RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO EFECTUADO"
Gestión Financiera	IND-PCS-GF-002-1 Ejecución Presupuestal de Gastos de Inversión	Pendiente	Aún no determinable	Ver capítulo anterior "DESCRIPCIÓN Y RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO EFECTUADO"
Gestión Financiera	IND-PCS-GF-003-1 Gestión de Recaudo de Entidades	Pendiente	Aún no determinable	Ver capítulo anterior "DESCRIPCIÓN Y RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO EFECTUADO"
Gestión Contable	IND-PCS-CB-001-0 Elaboración, presentación y publicación de los Estados Financieros	Pendiente	Aún no determinable	Ver capítulo anterior "DESCRIPCIÓN Y RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO EFECTUADO"
Gestión Contable	IND-PCS-CB-002-0 Gestión de Cartera	Pendiente	Aún no determinable	Ver capítulo anterior "DESCRIPCIÓN Y RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO EFECTUADO"

## CUARTO SEGUIMIENTO TRIMESTRAL DE 2019 A LOS INDICADORES DE GESTIÓN POR PROCESOS DE LA COMISIÓN NACIONAL DEL SERVICIO CIVIL

PROCESO	INDICADOR	RESULTADO ANUAL	INTERPRETACIÓN DEL DESEMPEÑO	MÉTODO DE CONSOLIDACIÓN Y OBSERVACIONES
				RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO EFECTUADO"
Infraestructura	IND-PCS-IT-001-0 Porcentaje de actualización del Inventario	90.004%	En nivel satisfactorio	Única medición anual
Infraestructura	IND-PCS-IT-002-1 Porcentaje de ejecución del Plan de Adquisiciones	82.72%	En cumplimiento de meta	Acumulado.
Administración y Desarrollo del Talento Humano	IND-PCS-AT-001-0 Cumplimiento del plan de bienestar social e incentivos de la vigencia	97.50%	En nivel satisfactorio	Promediado
Administración y Desarrollo del Talento Humano	IND-PCS-AT-002-1 Cumplimiento del Plan Institucional de Capacitación, PIC, de la vigencia	100%	En cumplimiento de meta	Única medición anual
Vigilancia de Carrera Administrativa	IND-PCS-VG-001-0 Cumplimiento en la ejecución de jornadas de capacitación realizadas por la Dirección de Vigilancia de la CNSC	140%	En cumplimiento de meta	Única medición anual
Vigilancia de Carrera Administrativa	IND-PCS-VG-002-0 Cumplimiento en la ejecución de jornadas de capacitación realizadas por el Despacho 1 de la CNSC	Indeterminado	Indeterminable	Única medición anual
Vigilancia de Carrera Administrativa	IND-PCS-VG-003-0 Cumplimiento en la ejecución de jornadas de capacitación	100%	En cumplimiento de meta	Única medición anual

## CUARTO SEGUIMIENTO TRIMESTRAL DE 2019 A LOS INDICADORES DE GESTIÓN POR PROCESOS DE LA COMISIÓN NACIONAL DEL SERVICIO CIVIL

PROCESO	INDICADOR	RESULTADO ANUAL	INTERPRETACIÓN DEL DESEMPEÑO	MÉTODO DE CONSOLIDACIÓN Y OBSERVACIONES
	realizadas por el Despacho 2 de la CNSC			
Vigilancia de Carrera Administrativa	IND-PCS-VG-004-0 Cumplimiento en la ejecución de jornadas de capacitación realizadas por el Despacho 3 de la CNSC	100%	En cumplimiento de meta	Única medición anual
Vigilancia de Carrera Administrativa	IND-PCS-VG-005-0 Atención y trámite de las reclamaciones en segunda instancia improcedentes, en los asuntos de competencia de la CNSC	13.27	En cumplimiento de meta	Promediado
Vigilancia de Carrera Administrativa	IND-PCS-VG-006-0 Atención y trámite de las reclamaciones en segunda instancia procedentes, en los asuntos de competencia de la CNSC	45.86	En cumplimiento de meta	Promediado
Vigilancia de Carrera Administrativa	IND-PCS-VG-007-0 Atención y trámite de las reclamaciones en segunda instancia procedentes, en los asuntos de competencia de la CNSC	43.69	En cumplimiento de meta	Promediado, excepto último trimestre por ser indeterminado
Vigilancia de Carrera Administrativa	IND-PCS-VG-008-0 Atención y trámite de las reclamaciones en segunda instancia procedentes, en los	44.56	En cumplimiento de meta	Promediado, excepto último trimestre por ser indeterminado

## CUARTO SEGUIMIENTO TRIMESTRAL DE 2019 A LOS INDICADORES DE GESTIÓN POR PROCESOS DE LA COMISIÓN NACIONAL DEL SERVICIO CIVIL

PROCESO	INDICADOR	RESULTADO ANUAL	INTERPRETACIÓN DEL DESEMPEÑO	MÉTODO DE CONSOLIDACIÓN Y OBSERVACIONES
	asuntos de competencia de la CNSC			
Vigilancia de Carrera Administrativa	IND-PCS-VG-009-0 Días promedio para tramitar una queja	9.43	En cumplimiento de meta	Promediado
Gestión de Tecnologías de la Información	IND-PCS-TI-001-0 Estrategia GEL en operación	81.82%	En cumplimiento de meta	Promediado, excepto último semestre, por haber ingresado a revisión
Gestión de Tecnologías de la Información	IND-PCS-TI-002-0 Desarrollo de nuevos módulos	243.75%	En cumplimiento de meta	Promediado, excepto último semestre, por haber ingresado a revisión
Gestión de Tecnologías de la Información	IND-PCS-RT-001-0 Porcentaje de renovación de equipos	100%	En cumplimiento de meta	Promediado, excepto último semestre, por haber ingresado a revisión
Gestión de Tecnologías de la Información	IND-PCS-RT-002-0 Nivel de satisfacción del usuario final	4.63	En cumplimiento de meta	Promediado, excepto último semestre, por haber ingresado a revisión
Planeación Institucional	IND-PCS-PI-001-0 Seguimiento a la ejecución del Plan Estratégico	78.26%	En valor crítico	Única medición anual
Planeación Institucional	IND-PCS-PI-002-0 Seguimiento a la ejecución del Plan Operativo Anual	88.80%	En nivel satisfactorio	Promediado
Sistemas de gestión.	IND-PCS-SG-001-0 Cumplimiento Plan de trabajo del SIG	92.30%	En cumplimiento de meta	Promediado
Sistemas de gestión.	IND-PCS-SG-002-0 Cumplimiento capacitaciones SIG	97.22%	En cumplimiento de meta	Promediado
Doctrina	IND-PCS-DO-001-1	80%	En nivel satisfactorio	Promediado; excepto primer

## CUARTO SEGUIMIENTO TRIMESTRAL DE 2019 A LOS INDICADORES DE GESTIÓN POR PROCESOS DE LA COMISIÓN NACIONAL DEL SERVICIO CIVIL

PROCESO	INDICADOR	RESULTADO ANUAL	INTERPRETACIÓN DEL DESEMPEÑO	MÉTODO DE CONSOLIDACIÓN Y OBSERVACIONES
	Criterios discutidos por la CNSC en Sala Plena de Comisionados			semestre por ser indeterminado
Representación judicial y extrajudicial	IND-PCS-RL-001-0 Solicitudes de conciliación atendidas	80.36%	En nivel satisfactorio	Promediado, excepto
Representación judicial y extrajudicial	IND-PCS-RL-002-0 Ahorro en las conciliaciones	100%	En cumplimiento de meta	
Contratación	IND-PCS-CT-001-0 Suscripción de contratos a partir de estudios y documentos previos	100%	En cumplimiento de meta	Promediado
Contratación	IND-PCS-CT-002-0 Contratos legalizados por la CNSC	96.85%	En cumplimiento de meta	Promediado
Contratación	IND-PCS-CT-003-0 Contratos terminados y/o liquidados por la CNSC	67.32%	En nivel satisfactorio	Acumulado
Evaluación y Seguimiento a la Gestión	IND-PCS-ES-001-0 Cumplimiento del Plan de Mejoramiento Institucional	100%	En cumplimiento de meta	Promediado
Evaluación y Seguimiento a la Gestión	IND-PCS-ES-002-0 Ejecución del Programa Anual de Auditorías	100%	En cumplimiento de meta	Promediado
Evaluación y Seguimiento a la Gestión	IND-PCS-ES-003-0 Seguimiento de Actividades	99.58%	En cumplimiento de meta	Promediado. En el último reporte se recibió una novedad por parte de la Oficina de Control Interno, que afecta

## CUARTO SEGUIMIENTO TRIMESTRAL DE 2019 A LOS INDICADORES DE GESTIÓN POR PROCESOS DE LA COMISIÓN NACIONAL DEL SERVICIO CIVIL

PROCESO	INDICADOR	RESULTADO ANUAL	INTERPRETACIÓN DEL DESEMPEÑO	MÉTODO DE CONSOLIDACIÓN Y OBSERVACIONES
				positivamente el desempeño del segundo trimestre
Evaluación y Seguimiento a la Gestión	IND-PCS-ES-004-0 Cumplimiento en la presentación de Informes de Ley	100%	En cumplimiento de meta	Promediado
Gestión de Comunicaciones	IND-PCS-GC-001-1 Actividades de divulgación	82.12%	En nivel satisfactorio	Promediado
Atención al Ciudadano y Notificaciones	IND-PCS-AU-001-0 Respuesta a PQR fuera de término	0,16%	En cumplimiento de meta	Promediado
Atención al Ciudadano y Notificaciones	IND-PCS-AU-002-0 Eficiencia en la atención telefónica	71.32%	En nivel satisfactorio	Promediado
Atención al Ciudadano y Notificaciones	IND-PCS-AU-003-0 Firmeza en los Actos Administrativos	90.26%	En cumplimiento de meta	Promediado
Control Interno Disciplinario	IND-PCS-CD-001-1 Acciones preventivas relacionadas con conductas disciplinables	100%	En cumplimiento de meta	Única medición anual
Control Interno Disciplinario	IND-PCS-CD-002-0 Cumplimiento de los términos de indagación preliminar	100%	En cumplimiento de meta	Promediado
Control Interno Disciplinario	IND-PCS-CD-003-1 Cumplimiento de los términos de investigación disciplinaria	100%	En cumplimiento de meta	Única medición anual
Control Interno Disciplinario	IND-PCS-CD-004-1 Quejas disciplinarias tramitadas	100%	En cumplimiento de meta	Promediado

## CUARTO SEGUIMIENTO TRIMESTRAL DE 2019 A LOS INDICADORES DE GESTIÓN POR PROCESOS DE LA COMISIÓN NACIONAL DEL SERVICIO CIVIL

Al agrupar los indicadores por tipos de proceso, se obtuvieron los siguientes resultados consolidados para el cuarto trimestre de 2019, presentados en forma de conteo y luego en términos de la participación del grupo en el total:

- Consolidación en valores absolutos.

Tipo de proceso	En cumplimiento de meta	En nivel satisfactorio	En valor crítico	Indeterminado	Pendientes	Total
Estratégico	6	2	1			9
Misional	12	2	1	1		16
De apoyo	11	7	1		5	24
De evaluación	4					4
<b>Total</b>	<b>33</b>	<b>11</b>	<b>3</b>	<b>1</b>	<b>5</b>	<b>53</b>

- Consolidación en valores relativos.

Tipo de proceso	En cumplimiento de meta	En nivel satisfactorio	En valor crítico	Indeterminado	Pendientes	Total
Estratégico	66,67%	22,22%	11,11%			100%
Misional	75,00%	12,50%	6,25%	6,25%		100%
De apoyo	57,89%	36,84%	5,26%			100%
De evaluación	100,00%					100%

En términos generales, más del 91% de los indicadores evaluados en este corte alcanzaron el nivel satisfactorio de cumplimiento, cuando menos, sin tener en cuenta los pendientes de los procesos Gestión Financiera y Gestión Contable, como se muestra en la siguiente tabla:

Tipo de proceso	En cumplimiento de meta	En nivel satisfactorio	En valor crítico	Indeterminado	Pendientes	Total
<b>Total</b>	<b>68,75%</b>	<b>22,92%</b>	<b>6,25%</b>	<b>2,08%</b>		<b>100,00%</b>

# CUARTO SEGUIMIENTO TRIMESTRAL DE 2019 A LOS INDICADORES DE GESTIÓN POR PROCESOS DE LA COMISIÓN NACIONAL DEL SERVICIO CIVIL

## RECOMENDACIONES

En este período en particular, cuatro (4) indicadores fueron encontrados en valor crítico en función de su valor. No obstante, el único indicador que presenta esta condición por dos períodos consecutivos de medición es el denominado *IND-PCS-GD-001-1 Distribución acertada de las comunicaciones oficiales recibidas*; en este sentido, se requiere generar una acción correctiva para evaluar las causas que provocaron las desviaciones y tomar medidas sobre la gestión de las comunicaciones oficiales teniendo en cuenta este punto de partida. Sin embargo, debe resaltarse que la tendencia en el valor obtenido en las dos últimas mediciones ha mejorado, pues ha cambiado de un 22.89% en el tercer trimestre de 2019, a un 14.79% en el último período.

Con respecto al conjunto general de indicadores de la Comisión Nacional del Servicio Civil, la Oficina Asesora de Planeación reitera 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 Entidad.

Adicionalmente, resulta conveniente revisar integralmente el conjunto de indicadores de la entidad, con el fin de generar indicadores de resultado y de impacto que proporcionen mejores insumos a la Alta Dirección para la toma de decisiones.

CUARTO SEGUIMIENTO TRIMESTRAL DE 2019  
A LOS INDICADORES DE GESTIÓN POR PROCESOS  
DE LA COMISIÓN NACIONAL DEL SERVICIO CIVIL

PROCESOS CUYOS INDICADORES FINALIZARON EL AÑO EN  
ESTADO DE REVISIÓN INTEGRAL

- Concurso de Méritos
- Gestión de Tecnologías de la Información
- Representación Judicial y Extrajudicial
- Sistemas de Gestión
- Acreditación de Universidades

# CUARTO SEGUIMIENTO TRIMESTRAL DE 2019 A LOS INDICADORES DE GESTIÓN POR PROCESOS DE LA COMISIÓN NACIONAL DEL SERVICIO CIVIL

## 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:\8 SIG\2019-Anteriores\INDICADORES\INDICADORES 2019\2019 Trimestre IV

<b>Elaboró</b>	<b>Revisó</b>	<b>Aprobó</b>
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