



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

## **PRIMER SEGUIMIENTO TRIMESTRAL DE 2020 A LOS INDICADORES DE GESTIÓN POR PROCESOS DE LA COMISIÓN NACIONAL DEL SERVICIO CIVIL**

ACTUALIZACIÓN DEL INFORME EJECUTIVO  
COMPLEMENTARIO DEL 17 DE JUNIO DE 2020,  
OCASIONADA POR LA NOVEDAD RESPECTO A LOS  
RESULTADOS DE INDICADORES DE REGISTRO PÚBLICO  
DE CARRERA ADMINISTRATIVA.

*Oficina Asesora de Planeación – junio 24 de 2020*

# TABLA DE CONTENIDO

## Contenido

OBJETIVO	1
ALCANCE	2
METODOLOGÍA	3
DESCRIPCIÓN Y RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO EFECTUADO	4
I. Resultados consolidados por tipos de proceso	9
RECOMENDACIONES	10
DOCUMENTACIÓN RELACIONADA	11

# PRIMER SEGUIMIENTO TRIMESTRAL DE 2020 A LOS INDICADORES DE GESTIÓN POR PROCESOS DE LA COMISIÓN NACIONAL DEL SERVICIO CIVIL

## OBJETIVO

Brindar información consolidada acerca del desempeño obtenido durante el primer trimestre de 2020, 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.

# PRIMER SEGUIMIENTO TRIMESTRAL DE 2020 A LOS INDICADORES DE GESTIÓN POR PROCESOS DE LA COMISIÓN NACIONAL DEL SERVICIO CIVIL

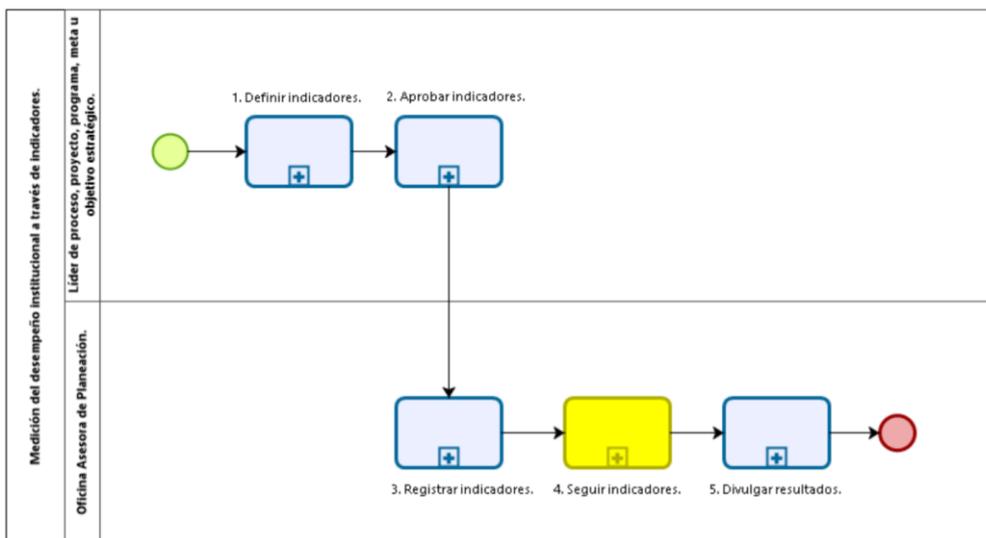
## ALCANCE

Este informe consolida los resultados de los indicadores por proceso reportados durante el primer trimestre de la vigencia 2020, por las dependencias de la Comisión Nacional del Servicio Civil.

# PRIMER SEGUIMIENTO TRIMESTRAL DE 2020 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

# PRIMER SEGUIMIENTO TRIMESTRAL DE 2020 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 primer trimestre de 2020 contempló la medición de veintidós (22) indicadores sujetos a reporte en el corte.

ACTUALIZADO. Como resultado, se obtuvo la información requerida para presentar el consolidado trimestral, teniendo en cuenta la novedad reportada por la Dirección de Administración de Carrera Administrativa, el 17 de junio de 2020, respecto a los resultados de los dos (2) indicadores de Registro Público de Carrera Administrativa.

### Resultados específicos

ACTUALIZADO. Se obtuvo un cumplimiento de meta para quince (15) indicadores, un cumplimiento satisfactorio para dos (2) indicadores, y cinco (5) en valor crítico.

A continuación, se presentan los resultados específicos de los veintidós (22) 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	66.04%	En valor crítico	Indicador ascendente. Valor crítico: 70%. Monitorear para evitar que continúe en estos niveles.
Provisión de Empleo Público	IND-PCS-PE-002-0 Solicitudes de listas agotadas	5.60%	En cumplimiento de meta	
Registro Público de Carrera Administrativa	IND-PCS-RP-001-0 Solicitudes tramitadas por el	ACTUALIZADO. 50.39%	ACTUALIZADO. En cumplimiento de meta	Se recibió la corrección del valor reportado inicialmente, por

**PRIMER SEGUIMIENTO TRIMESTRAL DE 2020  
A LOS INDICADORES DE GESTIÓN POR PROCESOS  
DE LA COMISIÓN NACIONAL DEL SERVICIO CIVIL**

PROCESO	INDICADOR	RESULTADO DEL PERIODO	INTERPRETACIÓN DEL DESEMPEÑO	OBSERVACIONES
	Grupo de Registro Público de Carrera			lo que se revisaron nuevamente los resultados respecto a los valores críticos y metas.
Registro Público de Carrera Administrativa	IND-PCS-RP-002-0 Control de solicitudes devueltas	ACTUALIZADO. 4.40%	En cumplimiento de meta	Se recibió la corrección del valor reportado inicialmente, por lo que se revisaron nuevamente los resultados respecto a los valores críticos y metas.
Gestión Documental	IND-PCS-GD-001-1 Distribución acertada de las comunicaciones oficiales recibidas	12.80%	En valor crítico	Indicador descendente. Valor crítico: 10%. Monitorear para evitar que continúe en estos niveles. Requiere acción correctiva.
Gestión Documental	IND-PCS-GD-002-1 Manejo del SGDEA Orfeo	100.00%	En cumplimiento de meta	
Gestión Documental	IND-PCS-GD-003-1 Eficiencia en correo certificado	97.67%	En nivel satisfactorio	
Gestión Financiera	IND-PCS-GF-001-1 Ejecución Presupuestal de Gastos de Funcionamiento	13.22%	En cumplimiento de meta	
Gestión Financiera	IND-PCS-GF-002-1 Ejecución Presupuestal de Gastos de Inversión	3.96%	En cumplimiento de meta	
Gestión Financiera	IND-PCS-GF-003-1 Gestión de Recaudo de Entidades	142.34%	En cumplimiento de meta	

**PRIMER SEGUIMIENTO TRIMESTRAL DE 2020  
A LOS INDICADORES DE GESTIÓN POR PROCESOS  
DE LA COMISIÓN NACIONAL DEL SERVICIO CIVIL**

PROCESO	INDICADOR	RESULTADO DEL PERIODO	INTERPRETACIÓN DEL DESEMPEÑO	OBSERVACIONES
Gestión Contable	IND-PCS-CB-001-0 Elaboración, presentación y publicación de los Estados Financieros	100.00%	En cumplimiento de meta	
Gestión Contable	IND-PCS-CB-002-0 Gestión de Cartera	25.93%	En cumplimiento de meta	
Administración y Desarrollo del Talento Humano	IND-PCS-AT-001-0 Cumplimiento del plan de bienestar social e incentivos de la vigencia	85.71%	En nivel satisfactorio	
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	0.49	En cumplimiento de meta	
Vigilancia de Carrera Administrativa	IND-PCS-VG-009-0 Días promedio para tramitar una queja	8.00	En cumplimiento de meta	
Planeación Institucional	IND-PCS-PI-002-0 Seguimiento a la ejecución del Plan Operativo Anual	56.86%	En valor crítico	Indicador ascendente. Valor crítico: 85%. Monitorear para evitar que continúe en estos niveles.
Contratación	IND-PCS-CT-001-0 Suscripción de contratos a partir de estudios y documentos previos	100.00%	En cumplimiento de meta	
Contratación	IND-PCS-CT-002-0 Contratos legalizados por la CNSC	100.57%	En cumplimiento de meta	

PRIMER SEGUIMIENTO TRIMESTRAL DE 2020  
A LOS INDICADORES DE GESTIÓN POR PROCESOS  
DE LA COMISIÓN NACIONAL DEL SERVICIO CIVIL

PROCESO	INDICADOR	RESULTADO DEL PERIODO	INTERPRETACIÓN DEL DESEMPEÑO	OBSERVACIONES
Atención al Ciudadano y Notificaciones	IND-PCS-AU-001-0 Respuesta a PQR fuera de término	0.55%	En cumplimiento de meta	
Atención al Ciudadano y Notificaciones	IND-PCS-AU-002-0 Eficiencia en la atención telefónica	93.09%	En cumplimiento de meta	
Atención al Ciudadano y Notificaciones	IND-PCS-AU-003-0 Firmeza en los Actos Administrativos	57.85%	En valor crítico	Indicador ascendente. Valor crítico: 80%. La Secretaría General informa que para este indicador es importante aclarar que la mayoría de los Actos Administrativos emitidos en marzo cobraron firmeza a partir del día 11 de mayo, debido a la suspensión de términos establecida por la emergencia sanitaria declarada, lo que afecta la cantidad de ejecutorias emitidas. Monitorear para evitar que continúe en estos niveles.
Control Interno Disciplinario	IND-PCS-CD-004-1 Quejas disciplinarias tramitadas	77.78%	En valor crítico	Indicador ascendente. Valor crítico: 80%. La Secretaría General informa que los términos de los procesos disciplinarios se encuentran suspendidos

PRIMER SEGUIMIENTO TRIMESTRAL DE 2020  
A LOS INDICADORES DE GESTIÓN POR PROCESOS  
DE LA COMISIÓN NACIONAL DEL SERVICIO CIVIL

PROCESO	INDICADOR	RESULTADO DEL PERIODO	INTERPRETACIÓN DEL DESEMPEÑO	OBSERVACIONES
				desde el 24 de marzo de 2020 a la fecha. Monitorear para evitar que continúe en estos niveles.

# PRIMER SEGUIMIENTO TRIMESTRAL DE 2020 A LOS INDICADORES DE GESTIÓN POR PROCESOS DE LA COMISIÓN NACIONAL DEL SERVICIO CIVIL

## I. Resultados consolidados por tipos de proceso

Al agrupar los indicadores por tipos de proceso, se obtuvieron los siguientes resultados consolidados para el primer trimestre de 2020, presentados en forma de conteo y luego en términos de la participación del grupo en el total:

- **ACTUALIZADO. Consolidación en valores absolutos.**

Tipo de proceso	En cumplimiento de meta	En nivel satisfactorio	En valor crítico	Indeterminado	Pendientes	Total
Estratégico			1			1
Misional	5		1			6
De apoyo	10	2	3			15
De evaluación						0
<b>Total</b>	<b>15</b>	<b>2</b>	<b>5</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>22</b>

- **ACTUALIZADO. Consolidación en valores relativos.**

Tipo de proceso	En cumplimiento de meta	En nivel satisfactorio	En valor crítico	Indeterminado	Pendientes	Total
Estratégico			100,00%			100%
Misional	83,33%		16,67%			100%
De apoyo	66,67%	13,33%	20,00%			100%
De evaluación						

ACTUALIZADO. En términos generales, más del 77% de los indicadores evaluados en este corte alcanzaron el nivel satisfactorio de cumplimiento, cuando menos, 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>68,18%</b>	<b>9,09%</b>	<b>22,73%</b>			<b>100,00%</b>

# PRIMER SEGUIMIENTO TRIMESTRAL DE 2020 A LOS INDICADORES DE GESTIÓN POR PROCESOS DE LA COMISIÓN NACIONAL DEL SERVICIO CIVIL

## RECOMENDACIONES

ACTUALIZADO. En este período en particular, cinco (5) indicadores fueron encontrados en valor crítico en función de su resultado. 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 consecuencia, 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 tres últimas mediciones ha mejorado, pues ha cambiado de un 22.89% en el tercer trimestre de 2019, a un 14.79% en el último trimestre de dicha vigencia, y un 12.8% en el primer trimestre de 2020.

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.

# PRIMER SEGUIMIENTO TRIMESTRAL DE 2020 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: X:\8

SIG\2020\Indicadores por proceso\IT

<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