



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

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

**INFORME EJECUTIVO COMPLEMENTARIO**

*Oficina Asesora de Planeación – septiembre 17 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 _____	10
RECOMENDACIONES _____	11
DOCUMENTACIÓN RELACIONADA _____	12

# SEGUNDO 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 segundo 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.

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

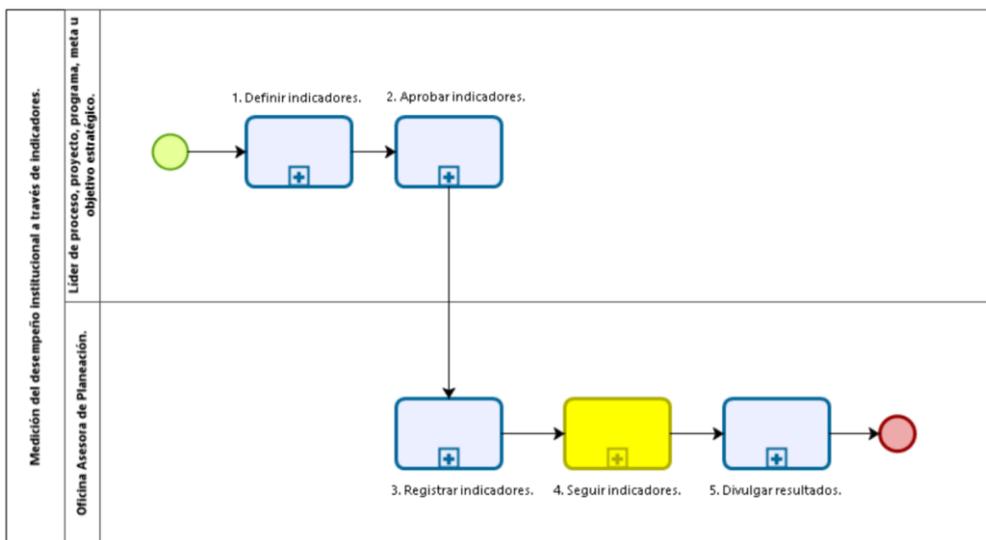
## ALCANCE

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

# SEGUNDO 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

# SEGUNDO 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 segundo trimestre de 2020 contempló la medición de treinta y tres (33) indicadores sujetos a reporte en el corte.

Como resultado, se obtuvo la información requerida para presentar el consolidado trimestral.

### Resultados específicos

Se obtuvo un cumplimiento de meta para veintitrés (23) indicadores, un cumplimiento satisfactorio para tres (3) indicadores, y cuatro (4) en valor crítico. Adicionalmente, dos (2) indicadores de procesos de apoyo no tuvieron reporte, justificado como se detalla más adelante, y un (1) indicador no fue reportado por el proceso responsable, hasta la fecha de publicación de este informe complementario.

A continuación, se presentan los resultados específicos de los treinta y tres (33) indicadores de base:

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	62.58%	En valor crítico	Indicador ascendente. Valor crítico: 70%. Requiere acción correctiva, debido a que ha permanecido en valor crítico por dos periodos de seguimiento consecutivos.
Provisión de Empleo Público	IND-PCS-PE-002-0 Solicitudes de listas agotadas	3.86%	En cumplimiento de meta	

## SEGUNDO 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
Evaluación del Desempeño Laboral	IND-PCS-ED-001-0 Cumplimiento del cronograma de Eventos de capacitación en el Sistema Tipo de EDL	100.00%	En cumplimiento de meta	
Evaluación del Desempeño Laboral	IND-PCS-ED-002-0 Porcentaje de asesorías a entidades sobre propuestas de SPEDL	100.00%	En cumplimiento de meta	
Registro Público de Carrera Administrativa	IND-PCS-RP-001-0 Solicitudes tramitadas por el Grupo de Registro Público de Carrera	180.39%	En cumplimiento de meta	
Registro Público de Carrera Administrativa	IND-PCS-RP-002-0 Control de solicitudes devueltas	10.15%	En cumplimiento de meta	
Gestión Documental	IND-PCS-GD-001-1 Distribución acertada de las comunicaciones oficiales recibidas	8.81%	En nivel satisfactorio	Monitorear para preservar progresión, dado que en periodos anteriores se encontraba en valores críticos.
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	97.58%	En nivel satisfactorio	
Gestión Financiera	IND-PCS-GF-001-1 Ejecución Presupuestal de Gastos de Funcionamiento	29.31%	En cumplimiento de meta	
Gestión Financiera	IND-PCS-GF-002-1 Ejecución Presupuestal de Gastos de Inversión	7.44%	En valor crítico	Indicador ascendente. Valor crítico: 8%. Monitorear para evitar que

## SEGUNDO 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
				continúe situado en estos niveles.
Gestión Financiera	IND-PCS-GF-003-1 Gestión de Recaudo de Entidades	98.57%	En cumplimiento de meta	
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	25.45%	En cumplimiento de meta	
Infraestructura	IND-PCS-IT-002-1 Porcentaje de ejecución del Plan de Adquisiciones	46.86%	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	Sin reportar	Reporte no recibido	El proceso tiene pendiente el reporte. Se reiteró la solicitud de información sin respuesta alguna hasta la fecha de este informe.
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	0.3	En cumplimiento de meta	
Vigilancia de Carrera Administrativa	IND-PCS-VG-009-0 Días promedio para tramitar una queja	7.25	En cumplimiento de meta	
Planeación Institucional	IND-PCS-PI-002-0 Seguimiento a la ejecución del Plan Operativo Anual	79.69%	En valor crítico	Indicador ascendente. Valor crítico: 85%. Requiere acción correctiva, debido a que ha

## SEGUNDO 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
				permanecido en valor crítico por dos periodos de seguimiento consecutivos.
Doctrina	IND-PCS-DO-001-1 Criterios discutidos por la CNSC en Sala Plena de Comisionados	100.00%	En cumplimiento de meta	
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	100.00%	En cumplimiento de meta	
Contratación	IND-PCS-CT-003-0 Contratos terminados y/o liquidados por la CNSC	49.06%	En cumplimiento de meta	
Evaluación y Seguimiento a la Gestión	IND-PCS-ES-001-0 Cumplimiento del Plan de Mejoramiento Institucional	200.00%	En cumplimiento de meta	
Evaluación y Seguimiento a la Gestión	IND-PCS-ES-002-0 Ejecución del Programa Anual de Auditorías	100.00%	En cumplimiento de meta	
Evaluación y Seguimiento a la Gestión	IND-PCS-ES-003-0 Determinar el cumplimiento de la ejecución del Seguimiento de Actividades	96.67%	En cumplimiento de meta	
Evaluación y Seguimiento a la Gestión	IND-PCS-ES-004-0 Cumplimiento en la presentación de Informes de Ley	100.00%	En cumplimiento de meta	

## SEGUNDO 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 de Comunicaciones	IND-PCS-GC-001-1 Actividades de divulgación	71.11%	En nivel satisfactorio	
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	87.98%	En cumplimiento de meta	
Atención al Ciudadano y Notificaciones	IND-PCS-AU-003-0 Firmeza en los Actos Administrativos	71.70%	En valor crítico	Indicador ascendente. Valor crítico: 80%. Requiere acción correctiva, debido a que ha permanecido en valor crítico por dos periodos de seguimiento consecutivos.
Control Interno Disciplinario	ND-PCS-CD-002-0 Cumplimiento de los términos de indagación preliminar	Sin registro	No aplica	Con corte al 30 de junio de 2020 los términos del proceso de Control Interno Disciplinario se encontraban aún suspendidos con ocasión al aislamiento preventivo decretado por el Gobierno Nacional.
Control Interno Disciplinario	IND-PCS-CD-004-1 Quejas disciplinarias tramitadas	Sin registro	No aplica	Con corte al 30 de junio de 2020 los términos del proceso de Control Interno Disciplinario se encontraban aún suspendidos con ocasión al aislamiento preventivo decretado por el

SEGUNDO 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
				Gobierno Nacional.

# SEGUNDO 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 segundo trimestre de 2020, presentados en forma de conteo y luego en términos de la participación del grupo en el total:

- Consolidación en valores absolutos por niveles de cumplimiento y tipos de proceso.

Tipo de proceso	En cumplimiento de meta	En nivel satisfactorio	En valor crítico	Indeterminado	Pendientes	Total
Estratégico		1	1			2
Misional	8		1			9
De apoyo	11	2	2	2	1	18
De evaluación	4					4
<b>Total</b>	<b>23</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>33</b>

- Consolidación en valores relativos por niveles de cumplimiento y tipos de proceso.

Tipo de proceso	En cumplimiento de meta	En nivel satisfactorio	En valor crítico	Indeterminado	Pendientes	Total
Estratégico		50,00%	50,00%			100%
Misional	88,89%		11,11%			100%
De apoyo	61,11%	11,11%	11,11%	11,11%	5,56%	100%
De evaluación	100,00%					100%

En términos generales, más del 78% 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>69,70%</b>	<b>9,09%</b>	<b>12,12%</b>	<b>6,06%</b>	<b>3%</b>	<b>100,00%</b>

# SEGUNDO SEGUIMIENTO TRIMESTRAL DE 2020 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 resultado. Adicionalmente, tres (3) de estos indicadores presentan dicha condición por dos períodos consecutivos de medición, a saber:

- *IND-PCS-PE-001-0 Vencimiento de términos en las acciones interpuestas a la CNSC,*
- *IND-PCS-PI-002-0 Seguimiento a la ejecución del Plan Operativo Anual,*
- *IND-PCS-AU-003-0 Firmeza en los Actos Administrativos.*

En consecuencia, de acuerdo con lo descrito en el procedimiento vigente *P-SG-003 Medición del Desempeño Institucional a través de Indicadores*, se requiere generar una acción correctiva por parte del proceso responsable de cada uno de estos indicadores, es decir, Provisión de Empleo Público (Dirección de Administración de Carrera Administrativa), Planeación Institucional (Oficina Asesora de Planeación) y Atención al Ciudadano y Notificaciones (Secretaría General), respectivamente, para evaluar las causas que provocaron las desviaciones evidenciadas en el reporte que remitieron a la Oficina Asesora de Planeación, en el marco del seguimiento realizado para el segundo trimestre de 2020.

Por otra parte, se informa que la información solicitada respecto al indicador *IND-PCS-AT-001-0 Cumplimiento del plan de bienestar social e incentivos de la vigencia*, para el proceso *Administración y Desarrollo del Talento Humano*, no se recibió oportunamente para esta consolidación del seguimiento, como respuesta a la solicitud de información emitida vía correo electrónico por la Oficina Asesora de Planeación, desde el 1º. De septiembre de 2020, con destino a los colaboradores que tienen el rol de Enlaces del SIG.

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 dar continuidad a las actividades de revisión integral para el conjunto de indicadores de la entidad, con el fin de generar mediciones de resultado y de impacto, que proporcionen mejores insumos a la Alta Dirección, para la toma de decisiones.

# SEGUNDO 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, elaborado, 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: PLANEACIÓN\8 SIG\2020\Indicadores por proceso\IIT , y en los correos electrónicos correspondientes.

<b>Elaboró</b>	<b>Revisó</b>	<b>Aprobó</b>
Nombre: Cristhian Giovanni Riaño Tolosa 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