



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

**INFORME EJECUTIVO COMPLEMENTARIO**

*Oficina Asesora de Planeación – febrero 24 de 2021*

# TABLA DE CONTENIDO

## Contenido

OBJETIVO _____	1
ALCANCE _____	2
METODOLOGÍA _____	3
DESCRIPCIÓN Y RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO EFECTUADO _____	4
I. Resultados consolidados por tipos de proceso _____	8
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES _____	9
DOCUMENTACIÓN RELACIONADA _____	10

# CUARTO 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 cuarto 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.

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

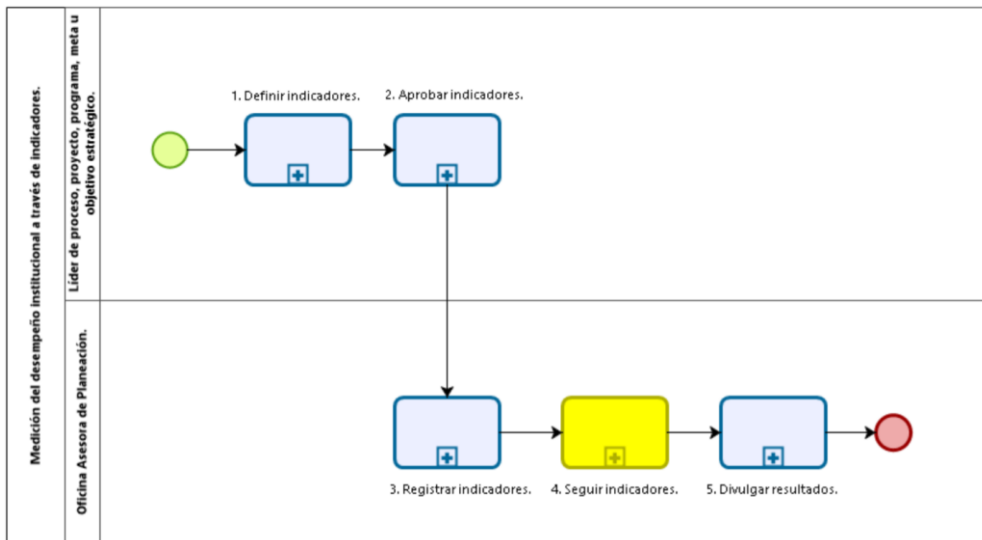
## ALCANCE

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

# CUARTO 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

# CUARTO 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 en su gran mayoría 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, y en virtud del proceso de Transformación Institucional, algunos se encuentran en revisión progresiva, de acuerdo con lo dispuesto en el Plan de Acción 2020 para la construcción de tableros de control para tales mediciones.

El seguimiento correspondiente al cuarto 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 dieciséis (16) indicadores, un cumplimiento satisfactorio para cuatro (4) indicadores, y siete (7) se ubicaron en valor crítico. Sin embargo, cinco (4) indicadores de procesos de apoyo y un (1) indicador de proceso misional no fueron reportados por los procesos responsables, 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-001-1 Vencimiento de términos en las acciones interpuestas a la CNSC	46,12%	En valor crítico	
Provisión de Empleo Público	IND-PCS-PE-002-0 Solicitudes de listas agotadas	1,93%	En cumplimiento de meta	Indicador descendente. Valor crítico: 20%
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 de Desempeño	IND-PCS-ED-002-0 Porcentaje de asesorías a	100%	En cumplimiento de meta	

## CUARTO 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
Laboral	entidades sobre propuestas de SPEDL			
Registro Público de Carrera Administrativa	IND-PCS-RP-001-0 Solicitudes tramitadas por el Grupo de Registro Público de Carrera	37,84%	En valor crítico	
Registro Público de Carrera Administrativa	IND-PCS-RP-002-0 Control de solicitudes devueltas	9.90%	En cumplimiento de meta	
Gestión Documental	IND-PCS-GD-001-1 Distribución acertada de las comunicaciones oficiales recibidas	Sin reportar	Reporte no recibido	El proceso tiene pendiente el reporte.
Gestión Documental	IND-PCS-GD-002-1 Manejo del SGDEA Orfeo	Sin reportar	Reporte no recibido	El proceso tiene pendiente el reporte.
Gestión Documental	IND-PCS-GD-003-1 Eficiencia en correo certificado	Sin reportar	Reporte no recibido	El proceso tiene pendiente el reporte.
Gestión Financiera	IND-PCS-GF-001-1 Ejecución Presupuestal de Gastos de Funcionamiento	66.22%	En nivel satisfactorio	
Gestión Financiera	IND-PCS-GF-002-1 Ejecución Presupuestal de Gastos de Inversión	31.62%	En valor crítico	
Gestión Financiera	IND-PCS-GF-003-1 Gestión de Recaudo de Entidades	107,68%	En cumplimiento de meta	
Gestión Contable	IND-PCS-CB-001-0 Elaboración, presentación y publicación de los Estados Financieros	100%	En cumplimiento de meta	
Gestión Contable	IND-PCS-CB-002-0 Gestión de Cartera	75.20%	En nivel satisfactorio	
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 pendientes dos reportes periódicos (segundo y cuarto trimestre de 2020).
Vigilancia de Carrera Administrativa	IND-PCS-VG-001-0 Cumplimiento en la ejecución de jornadas de	200%	En cumplimiento de meta	

## CUARTO 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
	capacitación realizadas por la Dirección de Vigilancia de la CNSC			
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	Sin reportar	Reporte no recibido	
Vigilancia de Carrera Administrativa	IND-PCS-VG-009-0 Días promedio para tramitar una queja	2.75%	En cumplimiento de meta	
Planeación Institucional	IND-PCS-PI-001-0 Seguimiento a la ejecución del Plan Estratégico	80.28%	En valor crítico	
Planeación Institucional	IND-PCS-PI-002-0 Seguimiento a la ejecución del Plan Operativo Anual	73.91%	En valor crítico	Indicador ascendente. Valor crítico: 85%. Requiere acción correctiva, o dar continuidad a la que se haya generado, debido a que ha 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	4,94%	En valor crítico	



## CUARTO 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 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	87%	En cumplimiento de meta	
Evaluación y seguimiento a la gestión	IND-PCS-ES-003-0 Seguimiento de Actividades	100%	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	75.13%	En nivel satisfactorio	
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	89.52%	En cumplimiento de meta	
Atención al Ciudadano y Notificaciones	IND-PCS-AU-003-0 Firmeza en los Actos Administrativos	84.32%	En nivel satisfactorio	
Control Interno Disciplinario	IND-PCS-CD-004-1 Quejas disciplinarias tramitadas	0%	En valor crítico	Indicador ascendente. Valor crítico: 80%

# CUARTO 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 cuarto 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	Pendientes	Total
Estratégico		1	2		3
Misional	7		2	1	10
De apoyo	10	3	3	4	20
De evaluación					0
<b>Total</b>	<b>17</b>	<b>4</b>	<b>7</b>	<b>5</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	Pendientes	Total
Estratégico			66,67%		67%
Misional	70,00%		20,00%	10,00%	100%
De apoyo	50,00%	15,00%	15,00%	20,00%	100%
De evaluación					

En términos generales, más del 60% de los indicadores evaluados en este corte alcanzaron, al menos, el nivel satisfactorio de cumplimiento (obtenido al sumar el porcentaje de indicadores que tuvieron cumplimiento de meta y el porcentaje de indicadores que se encuentran en nivel satisfactorio), como se muestra en la siguiente tabla:

Tipo de proceso	En cumplimiento de meta	En nivel satisfactorio	En valor crítico	Pendientes	Total
<b>Total</b>	<b>60,71%</b>	<b>14,29%</b>	<b>25,00%</b>		<b>100,00%</b>

Respecto a lo anterior, cabe señalar que una vez sean reportados los indicadores pendientes. Por parte de las dependencias responsables de los procesos Gestión Documental, Administración y Desarrollo del Talento Humano y Vigilancia de Carrera Administrativa, estos valores consolidados se actualizarán.

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

## CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

En este período en particular, siete (7) indicadores fueron encontrados en valor crítico en función de su resultado. No obstante, uno (1) de estos indicadores presenta dicha condición durante los cuatro períodos que se desarrolló la medición, a saber:

- *IND-PCS-PI-002-0 Seguimiento a la ejecución del Plan Operativo Anual*

En consecuencia, en el procedimiento vigente *P-SG-003 Medición del Desempeño Institucional a través de Indicadores*, como se mencionaba en el seguimiento trimestral anterior se requiere generar una acción correctiva por parte del proceso responsable de este indicador, es decir, Planeación Institucional (Oficina Asesora de Planeación), para evaluar las causas que provocaron las desviaciones evidenciadas en el reporte. Si ya se cuenta con la acción pertinente, se recomienda revisar si su ejecución está siendo lo suficientemente efectiva para que la medición pueda alcanzar por lo menos un nivel satisfactorio, o de lo contrario, evaluar nuevamente las causas y actividades pertinentes para tratar esta situación crítica.

Por otra parte, se informa que la información solicitada respecto a los indicadores *IND-PCS-GD-001-1 Distribución acertada de las comunicaciones oficiales recibidas (proceso Gestión Documental)*, *IND-PCS-GD-002-1 Manejo del SGDEA Orfeo (proceso Gestión Documental)*, *IND-PCS-GD-003-1 Eficiencia en correo certificado (proceso Gestión Documental)*, *IND-PCS-VG-005-0 Atención y trámite de las reclamaciones en segunda instancia improcedentes, en los asuntos de competencia de la CNSC (proceso Vigilancia de Carrera Administrativa)*, *IND-PCS-CB-001-0* y *IND-PCS-AT-001-0 Cumplimiento del plan de bienestar social e incentivos de la vigencia (proceso Administración y Desarrollo del Talento Humano)*, no se recibió oportunamente para esta consolidación y seguimiento, como respuesta a la solicitud de información emitida vía correo electrónico por la Oficina Asesora de Planeación, desde el 21 de enero de 2021, 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.

# CUARTO 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\IVT, y en los correos electrónicos correspondientes.

<b>Elaboró</b>	<b>Revisó</b>	<b>Aprobó</b>
Nombre: Maribel Carolina González Moreno Cargo: Contratista 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