



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 2021  
A LOS INDICADORES DE GESTIÓN POR PROCESOS  
DE LA COMISIÓN NACIONAL DEL SERVICIO CIVIL  
INFORME EJECUTIVO COMPLEMENTARIO**

*Oficina Asesora de Planeación – julio 21 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 _____	7
RECOMENDACIONES _____	8
DOCUMENTACIÓN RELACIONADA _____	9

# SEGUNDO SEGUIMIENTO TRIMESTRAL DE 2021 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 2021, 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 2021 A LOS INDICADORES DE GESTIÓN POR PROCESOS DE LA COMISIÓN NACIONAL DEL SERVICIO CIVIL

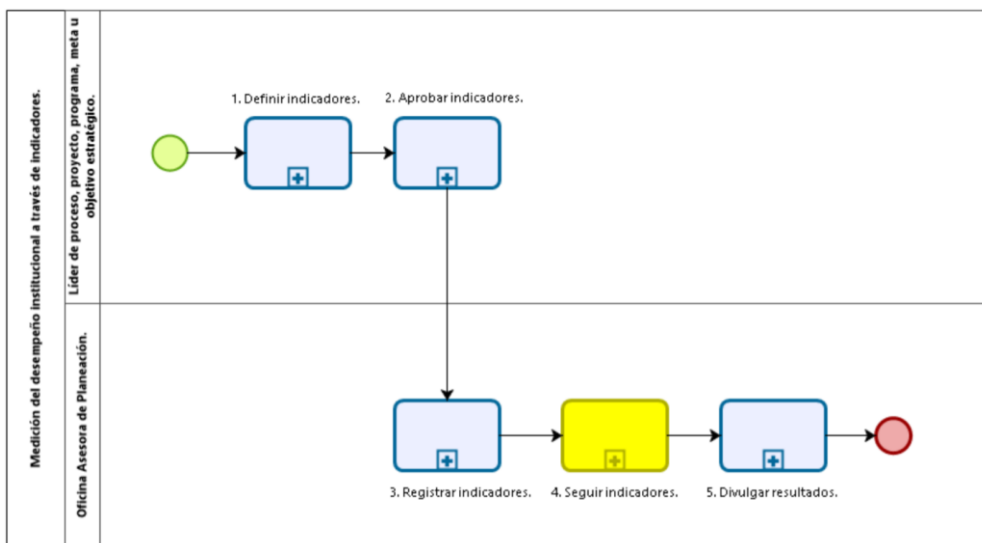
## ALCANCE

Este informe consolida los resultados de los indicadores por proceso reportados durante el segundo trimestre de la vigencia 2021, por las dependencias de la Comisión Nacional del Servicio Civil.

# SEGUNDO SEGUIMIENTO TRIMESTRAL DE 2021 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 2021 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 2021 contempló la medición de diecinueve (19) 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 doce (11) indicadores, un cumplimiento satisfactorio para seis (6) indicadores, uno (1) en valor crítico, y uno (1) que no aplica.

A continuación, se presentan los resultados específicos de los diecinueve (19) indicadores:

PROCESO	INDICADOR	RESULTADO DEL PERIODO	INTERPRETACIÓN DEL DESEMPEÑO	OBSERVACIONES
Gestión Documental	IND-PCS-GD-001-1 Distribución acertada de las comunicaciones oficiales recibidas	2,93%	En nivel satisfactorio	
Gestión Documental	IND-PCS-GD-002-1 Manejo del SGDEA Orfeo	0%	En valor crítico	Indicador ascendente valor crítico para la vigencia 80%  Líder de proceso, manifiesta que durante el trimestre no se realizaron evaluaciones dada la emergencia, aunque si se siguen haciendo capacitaciones
Gestión Documental	IND-PCS-GD-003-1 Eficiencia en correo certificado	98.21%	En nivel satisfactorio	

## SEGUNDO SEGUIMIENTO TRIMESTRAL DE 2021 A LOS INDICADORES DE GESTIÓN POR PROCESOS DE LA COMISIÓN NACIONAL DEL SERVICIO CIVIL

PROCESO	INDICADOR	RESULTADO DEL PERIODO	INTERPRETACIÓN DEL DESEMPEÑO	OBSERVACIONES
Infraestructura	IND-PCS-IT-002-1 Porcentaje de ejecución del Plan de Adquisiciones	70,26%	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	100%	En cumplimiento de meta	
Atención al Ciudadano y Notificaciones	IND-PCS-AU-001-0 Respuesta a PQR fuera de término	0.04%	En cumplimiento de meta	
Atención al Ciudadano y Notificaciones	IND-PCS-AU-002-0 Eficiencia en la atención telefónica	94.37%	En cumplimiento de meta	
Atención al Ciudadano y Notificaciones	IND-PCS-AU-003-0 Firmeza en los Actos Administrativos	86.78%	En nivel satisfactorio	
Control Interno Disciplinario	IND-PCS-CD-002-1 Cumplimiento de los términos de indagación preliminar	93.75%	En nivel satisfactorio	
Control Interno Disciplinario	IND-PCS-CD-004-1 Quejas disciplinarias tramitadas	93.75%	En nivel satisfactorio	
Doctrina	IND-PCS-DO-001-1 Criterios discutidos por la CNSC en Sala Plena de Comisionados	100,00%	En cumplimiento de meta	

## SEGUNDO SEGUIMIENTO TRIMESTRAL DE 2021 A LOS INDICADORES DE GESTIÓN POR PROCESOS DE LA COMISIÓN NACIONAL DEL SERVICIO CIVIL

PROCESO	INDICADOR	RESULTADO DEL PERIODO	INTERPRETACIÓN DEL DESEMPEÑO	OBSERVACIONES
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	0%	No Aplica	Se evidencia la necesidad de replantear el indicador toda vez que no está a cargo del área la liquidación o terminación del contrato.
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	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	100%	En cumplimiento de meta	



# SEGUNDO SEGUIMIENTO TRIMESTRAL DE 2021 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 2021, 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	Pendientes	No Aplica	Total
Estratégico	1					1
Misional	1					1
De apoyo	4	6	1		1	12
De evaluación	4					4
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>6</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>18</b>

- Consolidación en valores relativos.

Tipo de proceso	En cumplimiento de meta	En nivel satisfactorio	En valor crítico	Pendientes	No Aplica	Total
Estratégico	100,00%					100%
Misional	100,00%					100%
De apoyo	36,36%	54,55%	9,09%		9,09%	100%
De evaluación	100,00%					100%

En términos generales, más del 94% 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	Pendientes	No Aplica	Total
<b>Total</b>	<b>55,56%</b>	<b>33,33%</b>	<b>5,56%</b>	<b>0,00%</b>	<b>5,56%</b>	<b>100,00%</b>

# SEGUNDO SEGUIMIENTO TRIMESTRAL DE 2021 A LOS INDICADORES DE GESTIÓN POR PROCESOS DE LA COMISIÓN NACIONAL DEL SERVICIO CIVIL

## RECOMENDACIONES

En este período en particular, de los 19 indicadores de la medición, 17 están en nivel satisfactorio o en cumplimiento de meta, sin embargo, un (1) indicador fue encontrado en valor crítico en función de su resultado. No obstante Este indicador presenta esta condición por dos períodos consecutivos de medición son: IND-PCS-GD-002-1, Manejo del SGDEA Orfeo como se refleja en el primer informe trimestral 2021, en consecuencia, se requiere generar una acción correctiva 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 mínimamente un nivel satisfactorio, o de lo contrario, evaluar nuevamente las causas y actividades pertinentes para tratar esta situación crítica.

Con respecto al conjunto general de indicadores de la Comisión Nacional del Servicio Civil, la Oficina Asesora de Planeación, para este trimestre ya no realizó la medición de unos procesos como: Misionales (Concurso de Méritos, Provisión de Empleo Público, Evaluación del Desempeño Laboral, Registro Público de Carrera Administrativa), De Apoyo: (Gestión financiera, Gestión Contable) y Estratégicos: (Planeación Institucional, Gestión de Tecnologías de la Información), ya que estos procesos ya son medidos en la herramienta institucional de captura de datos llamada indicadores Clave de desempeño KPIS. Sin embargo es aún necesario realizar la medición de los indicadores de proceso que son de tipo operativo con el fin de realizar autocontrol a las actividades del proceso, detectar desviaciones y efectuar correctivos para el adecuado cumplimiento de los resultados que se esperan en el ejercicio del proceso

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 los procesos y a la Alta Dirección la medición de resultados.

# SEGUNDO SEGUIMIENTO TRIMESTRAL DE 2021 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\2021\Indicadores por proceso\IIT

<b>Elaboró</b>	<b>Revisó</b>	<b>Aprobó</b>
Nombre: Karol Marcela Cuervo Cuervo 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