



Comisión Nacional del Servicio Civil - CNSC
Carrera 16 No. 96-64
Tel. 3259700
Fax 3259713
www.cnsc.gov.co

**SEGUNDO 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 – Octubre 18 de 2019

TABLA DE CONTENIDO

Contenido

OBJETIVO	1
ALCANCE	2
METODOLOGÍA	3
DESCRIPCIÓN Y RESULTADOS DEL SEUIMIENTO EFECTUADO	4
I. Resultados específicos	5
II. Resultados consolidados por tipos de proceso	10
RECOMENDACIONES	11
CONTROL DE CAMBIOS A INDICADORES	12
DOCUMENTACIÓN RELACIONADA	13

SEGUNDO 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 segundo 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.

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

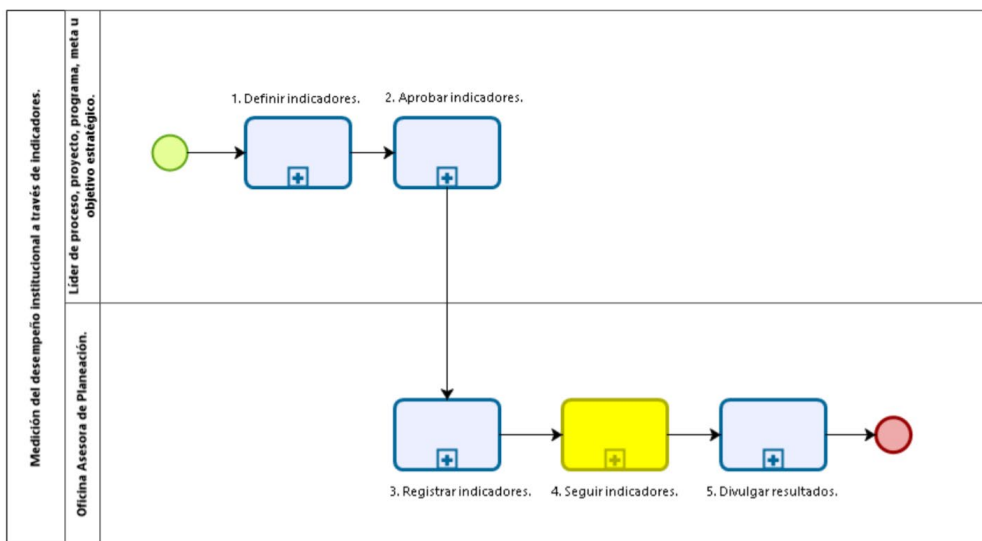
ALCANCE

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

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

METODOLOÍA

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

DESCRIPCIÓN Y RESULTADOS DEL SEUIMIENTO 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.

Inicialmente, el seguimiento correspondiente al segundo trimestre de 2019 contemplaba la medición de cuarenta y cinco (45) indicadores sujetos a reporte en el corte. No obstante, como producto del mismo seguimiento, se identificó la necesidad de ingresar seis (6) indicadores a un estado de revisión de fondo para los cuales no se consideró pertinente generar medición a partir de su formulación actual (dos de Concurso de Méritos, dos de Representación Judicial y Extrajudicial, uno de Administración y Desarrollo del Talento Humano, y uno de Control Interno Disciplinario), obteniendo de esta forma la medición de los treinta y nueve (39) indicadores restantes.

SEGUNDO 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 treinta y dos (32) indicadores, un cumplimiento satisfactorio para dos (2) indicadores, tres (3) en valor crítico y dos (2) cuyo desempeño no pudo determinarse.

A continuación, se presentan los resultados específicos de los treinta y nueve (39) 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	66.26%	En valor crítico	
Provisión de Empleo Público.	IND-PCS-PE-002-0 Solicitudes de listas agotadas	77.22%	En valor crítico	
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	85.54%	En cumplimiento de meta	
Registro Público de Carrera Administrativa	IND-PCS-RP-002-0 Control de solicitudes devueltas	11.16%	En cumplimiento de meta	
Gestión Financiera	IND-PCS-GF-001-1 Ejecución Presupuestal de Gastos de Funcionamiento	32.68%	En cumplimiento de meta	
Gestión Financiera	IND-PCS-GF-002-1 Ejecución Presupuestal de Gastos de Inversión	9.30%	En nivel satisfactorio	
Gestión Financiera	IND-PCS-GF-003-1 Gestión de Recaudo de Entidades	136.20%	En cumplimiento de meta	

SEGUNDO 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
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	27.24%	En cumplimiento de meta	
Infraestructura	IND-PCS-IT-002-1 Porcentaje de ejecución del Plan de Adquisiciones	66.07%	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	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	9.5	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	44.07	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	47.15	En cumplimiento de meta	
Vigilancia de Carrera Administrativa	IND-PCS-VG-008-0 Atención y trámite de las reclamaciones en segunda instancia procedentes, en los asuntos de competencia de la CNSC	47.00	En cumplimiento de meta	

SEGUNDO 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-009-0 Días promedio para tramitar una queja	9,47	En cumplimiento de meta	
Gestión de Tecnologías de la Información	IND-PCS-TI-001-0 Estrategia GEL en operación	81.8%	En cumplimiento de meta	
Gestión de Tecnologías de la Información	IND-PCS-TI-002-0 Desarrollo de nuevos módulos	243.75%	En cumplimiento de meta	
Gestión de Recursos Tecnológicos	IND-PCS-RT-001-0 Porcentaje de renovación de equipos	100%	En cumplimiento de meta	
Gestión de Recursos Tecnológicos	IND-PCS-RT-002-0 Nivel de satisfacción del usuario final	4.63	En cumplimiento de meta	
Planeación Institucional	IND-PCS-PI-002-0 Seguimiento a la ejecución del Plan Operativo Anual	79.17%	En valor crítico	
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	Indeterminado	Indeterminable	No puede determinarse dada la ausencia del denominador
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	100%	En cumplimiento de meta	
Contratación	IND-PCS-CT-003-0 Contratos terminados y/o liquidados por la CNSC	58.19%	En cumplimiento de meta	

SEGUNDO 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	97%	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	95%	En cumplimiento de meta	
Atención al Ciudadano y Notificaciones	IND-PCS-AU-001-0 Respuesta a PQR fuera de término	0.26%	En cumplimiento de meta	
Atención al Ciudadano y Notificaciones	IND-PCS-AU-002-0 Eficiencia en la atención telefónica	18.77%	Indeterminable	No puede determinarse dada la indisponibilidad del reporte completo, a causa de la falla presentada por el aplicativo de tarificación
Atención al Ciudadano y Notificaciones	IND-PCS-AU-003-0 Firmeza en los Actos Administrativos	86.64%	En nivel satisfactorio	Para realizar este indicador, se informa que no se tienen en cuenta los actos administrativos a los que no se les genera constancias de ejecutoria tales como: las novedades internas de personal que los realiza y comunica el equipo de talento humano de

SEGUNDO 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
				la Dirección de Apoyo Corporativo, y las notificaciones por publicación del artículo 35 de la Ley 909 de 2004, elaborados por el equipo de Registro Público de Carrera Administrativa.
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-004-1 Quejas disciplinarias tramitadas	100%	En cumplimiento de meta	

SEGUNDO 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 segundo 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	Total
Estratégico	5		1		6
Misional	9		2	1	12
De apoyo	14	2		1	17
De evaluación	4				4
Total	32	2	3	2	39

- Consolidación en valores relativos.

Tipo de proceso	En cumplimiento de meta	En nivel satisfactorio	En valor crítico	Indeterminado	Total
Estratégico	83,33%		16,67%		100,00%
Misional	75,00%		16,67%	8,33%	100,00%
De apoyo	82,35%	11,76%		5,88%	100,00%
De evaluación	100,00%				100,00%

En términos generales, más del 80% de los indicadores, evaluados en este corte, alcanzaron o superaron la meta establecida, como se muestra en la siguiente tabla:

Tipo de proceso	En cumplimiento de meta	En nivel satisfactorio	En valor crítico	Indeterminado	Total
Total	82,05%	5,13%	7,69%	5,13%	100,00%

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

RECOMENDACIONES

En este período en particular, tres (3) indicadores fueron encontrados en valores críticos en función de su valor, por lo cual se recomienda a los líderes de los procesos Provisión de Empleo Público y Planeación Institucional evaluar las causas que provocaron las desviaciones.

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.

Como muestra de ello, se resalta el trabajo realizado por la Dirección de Apoyo Corporativo, la Oficina Asesora Jurídica, el equipo de Gestión de Comunicaciones y la Secretaría General en cuanto a la revisión de los indicadores del proceso *Gestión Documental, Infraestructura, Administración y Desarrollo del Talento Humano, Doctrina, Gestión de Comunicaciones y Control Interno Disciplinario* respectivamente, dado que iniciaron un análisis detallado respecto a la pertinencia de sus indicadores históricos y replantearon las variables de los indicadores propuestos para iniciar medición y reporte a partir del tercer trimestre de esta vigencia.

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

CONTROL DE CAMBIOS A INDICADORES

Durante el desarrollo de la actividad se identificó la necesidad de revisar los siguientes indicadores:

Indicador	Proceso	Cambios realizados
<ul style="list-style-type: none"> • Vacantes provistas • Cumplimiento en la programación de las etapas de la convocatorias 	Concurso de Méritos	En revisión.
<ul style="list-style-type: none"> • Transferencias oportunas de la documentación • Oportunidad en atención de consultas • Eficiencia en correo certificado • Gestión de la Información 	Gestión Documental	Construcción de nueva propuesta de indicadores para el proceso, cuyo inicio de medición se proyecta a partir del tercer trimestre de 2019.
<ul style="list-style-type: none"> • Cumplimiento del Plan Institucional de Capacitación, PIC, de la vigencia 	Administración y Desarrollo del Talento Humano	Periodicidad.
<ul style="list-style-type: none"> • Solicitudes de conciliación atendidas • Ahorro en las conciliaciones 	Representación Judicial y Extrajudicial	En revisión.
<ul style="list-style-type: none"> • Actividades de divulgación 	Gestión de Comunicaciones	Nombre y descripción de las variables.
<ul style="list-style-type: none"> • Acciones preventivas relacionadas con conductas disciplinables 	Control Interno Disciplinario	Periodicidad.
<ul style="list-style-type: none"> • Quejas disciplinarias tramitadas 	Control Interno Disciplinario	Nombre y descripción de las variables.

SEGUNDO 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:\PLANEACION\8 SIG\INDICADORES\INDICADORES 2019\2019 Trimestre II

Elaboró	Revisó	Aprobó
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