



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

TERCER 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 – Noviembre 8 de 2019

TABLA DE CONTENIDO

Contenido

| | |
|--|----|
| OBJETIVO | 1 |
| ALCANCE | 2 |
| METODOLOGÍA | 3 |
| DESCRIPCIÓN Y RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO EFECTUADO | 4 |
| I. Resultados específicos | 5 |
| II. Resultados consolidados por tipos de proceso | 8 |
| RECOMENDACIONES | 9 |
| CONTROL DE CAMBIOS A INDICADORES | 10 |
| DOCUMENTACIÓN RELACIONADA | 11 |

TERCER 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 tercer 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.

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

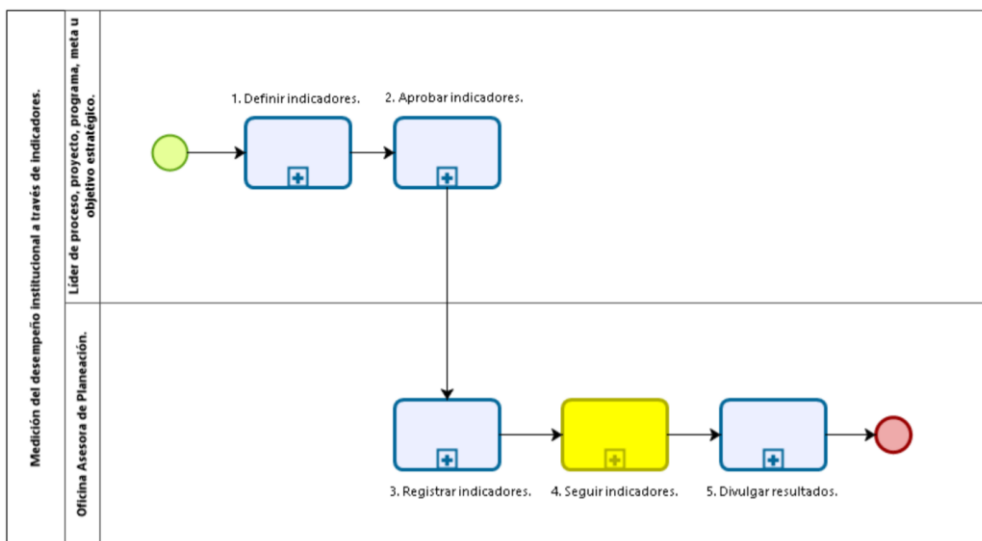
ALCANCE

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

TERCER SEGUIMIENTO TRIMESTRAL DE 2019 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 |

TERCER SEGUIMIENTO TRIMESTRAL DE 2019 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 tercer trimestre de 2019 contempló la medición de veintisiete (27) indicadores sujetos a reporte en el corte; para todos se obtuvo la información requerida.

TERCER 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 veinte (20) indicadores, un cumplimiento satisfactorio para seis (6) indicadores, y uno (1) en valor crítico.

A continuación, se presentan los resultados específicos de los veintisiete (27) 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 | 98.12% | En cumplimiento de meta | |
| Provisión de Empleo Público. | IND-PCS-PE-002-0 Solicitudes de listas agotadas | 7.96% | En cumplimiento de meta | |
| Registro Público de Carrera Administrativa | IND-PCS-RP-001-0 Solicitudes tramitadas por el Grupo de Registro Público de Carrera | 219.42% | En cumplimiento de meta | |
| Registro Público de Carrera Administrativa | IND-PCS-RP-002-0 Control de solicitudes devueltas | 13.51% | En cumplimiento de meta | |
| Gestión Documental | IND-PCS-GD-001-1 Distribución acertada de las comunicaciones oficiales recibidas | 22.89% | En valor crítico | |
| Gestión Documental | IND-PCS-GD-002-1 Manejo del SGDEA Orfeo | 99.04% | En nivel satisfactorio | |
| Gestión Documental | IND-PCS-GD-003-1 Eficiencia en correo certificado | 89.95% | En nivel satisfactorio | |
| Gestión Financiera | IND-PCS-GF-001-1 Ejecución Presupuestal de Gastos de Funcionamiento | 49.91% | En cumplimiento de meta | |
| Gestión Financiera | IND-PCS-GF-002-1 Ejecución Presupuestal de Gastos de Inversión | 20.96% | En nivel satisfactorio | |
| Gestión Financiera | IND-PCS-GF-003-1 Gestión de Recaudo de Entidades | 104.83% | En cumplimiento de meta | |

TERCER 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 | 28.02% | 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 | 15.4 | 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 | 40.44 | 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 | 30.50 | 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 | 50.00 | En cumplimiento de meta | |
| Vigilancia de Carrera Administrativa | IND-PCS-VG-009-0 Días promedio para tramitar una queja | 9.48 | En cumplimiento de meta | |

TERCER 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 |
|--|--|-----------------------|------------------------------|---------------|
| Planeación Institucional | IND-PCS-PI-002-0 Seguimiento a la ejecución del Plan Operativo Anual | 90.32% | En nivel satisfactorio | |
| Sistemas de gestión. | IND-PCS-SG-001-0 Cumplimiento Plan de trabajo del SIG | 83.50% | En nivel satisfactorio | |
| Sistemas de gestión. | IND-PCS-SG-002-0 Cumplimiento capacitaciones SIG | 100% | En cumplimiento de meta | |
| 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 | |
| Atención al Ciudadano y Notificaciones | IND-PCS-AU-001-0 Respuesta a PQR fuera de término | 0.21% | En cumplimiento de meta | |
| Atención al Ciudadano y Notificaciones | IND-PCS-AU-002-0 Eficiencia en la atención telefónica | 109.42% | En cumplimiento de meta | |
| Atención al Ciudadano y Notificaciones | IND-PCS-AU-003-0 Firmeza en los Actos Administrativos | 86.25% | En nivel satisfactorio | |
| Control Interno Disciplinario | IND-PCS-CD-004-1 Quejas disciplinarias tramitadas | 100% | En cumplimiento de meta | |

TERCER 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 tercer 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 | 1 | 2 | | | 3 |
| Misional | 9 | | | | 9 |
| De apoyo | 10 | 4 | 1 | | 15 |
| Total | 20 | 6 | 1 | | 27 |

- Consolidación en valores relativos.

| Tipo de proceso | En cumplimiento de meta | En nivel satisfactorio | En valor crítico | Indeterminado | Total |
|-----------------|-------------------------|------------------------|------------------|---------------|---------|
| Estratégico | 33,33% | 66,67% | | | 100,00% |
| Misional | 100,00% | | | | 100,00% |
| De apoyo | 66,67% | 26,67% | 6,67% | | 100,00% |

En términos generales, más del 70% 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 | 74,07% | 22,22% | 3,70% | | 100,00% |

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

RECOMENDACIONES

En este período en particular, un (1) indicador fue encontrado en valor crítico en función de su valor. No obstante, el indicador corresponde a uno de los nuevos indicadores planteados por el equipo del proceso Gestión Documental; servirá 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.

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 Secretaría General, dado que ha tomado la iniciativa de adelantar un análisis para a la definición del conjunto de indicadores pertinentes al proceso Acreditación de Universidades – IES, con el objetivo de plantear una propuesta de medición que se evaluará durante el último trimestre de 2019.

TERCER 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">• Cumplimiento Plan de trabajo del SIG• Cumplimiento capacitaciones SIG | Sistemas de Gestión | En revisión. |

TERCER 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 III

| 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 |