



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

INFORME DE ACTUALIZACIÓN CON ALCANCE AL  
INFORME EJECUTIVO COMPLEMENTARIO DE ENERO 31  
DE 2020 – ADICIÓN DE INDICADORES DE LOS PROCESOS  
GESTIÓN FINANCIERA Y GESTIÓN CONTABLE Y  
NOVEDADES SOBRE INDICADORES DE OTROS  
PROCESOS.

*Oficina Asesora de Planeación – febrero 29 de 2020*

# 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 _____	7
III. Resultados consolidados para 2019 _____	8
DOCUMENTACIÓN RELACIONADA _____	17

# CUARTO SEGUIMIENTO TRIMESTRAL DE 2019 A LOS INDICADORES DE GESTIÓN POR PROCESOS DE LA COMISIÓN NACIONAL DEL SERVICIO CIVIL – ACT. I

## OBJETIVO

Complementar el Informe Ejecutivo Complementario del 31 de enero de 2020, relacionado con el cuarto seguimiento trimestral de 2019 a los indicadores de gestión por procesos de la Comisión Nacional del Servicio Civil, dando alcance a los indicadores pendientes de reporte y consolidación (Gestión Financiera y Gestión Contable).

# CUARTO SEGUIMIENTO TRIMESTRAL DE 2019 A LOS INDICADORES DE GESTIÓN POR PROCESOS DE LA COMISIÓN NACIONAL DEL SERVICIO CIVIL – ACT. I

## ALCANCE

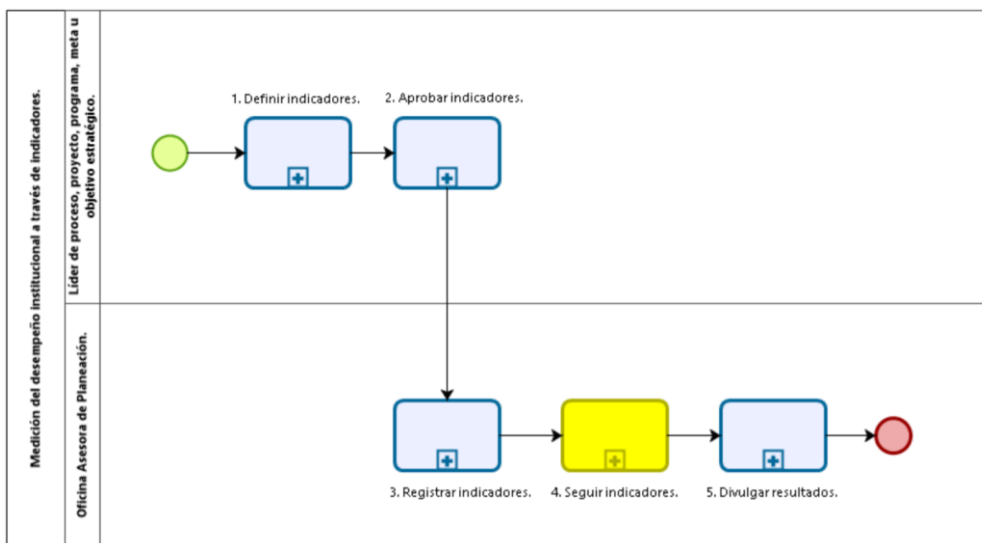
Este informe adicional recoge los resultados de los indicadores de los procesos Gestión Financiera y Gestión Contable, reportados durante el cuarto trimestre de la vigencia 2019 por la Dirección de Apoyo Corporativo, y los integra al consolidado de indicadores por procesos descrito en el Informe Ejecutivo Complementario del 31 de enero de 2020.

Finalmente, describe las novedades recibidas respecto a algunos indicadores de otros procesos, como producto del seguimiento efectuado para el cierre de la vigencia.

# CUARTO SEGUIMIENTO TRIMESTRAL DE 2019 A LOS INDICADORES DE GESTIÓN POR PROCESOS DE LA COMISIÓN NACIONAL DEL SERVICIO CIVIL – ACT. I

## 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 2019 A LOS INDICADORES DE GESTIÓN POR PROCESOS DE LA COMISIÓN NACIONAL DEL SERVICIO CIVIL – ACT. I

## 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, los indicadores de los procesos Gestión Financiera y Gestión Contable tienen una frecuencia trimestral.

El seguimiento correspondiente al cuarto trimestre de 2019, en lo particular a estos dos procesos, contempló la medición de cinco (5) indicadores sujetos a reporte en el corte. Estos resultados se encontraban pendientes de reporte tras lo informado por la Dirección de Apoyo Corporativo, respecto a que el Ministerio de Hacienda y Crédito Público, a través de la CIRCULAR EXTERNA No. 001 - Cierre periodo contable 2019 e inicio 2020, estableció el 12 de febrero de 2020 como fecha límite para el cierre del periodo contable 2019; así mismo, que la Contaduría General de la Nación mediante Instructivo No. 001 del 17 de diciembre de 2019 - *Instrucciones relacionadas con el cambio de periodo contable 2019-2020, el reporte de información a la Contaduría General de la Nación y otros asuntos del proceso contable*, estableció en el numeral 2.1.1. *Información contable pública – Convergencia*: “Para el reporte de la información contable pública, las entidades atenderán lo dispuesto en el artículo 16 de la Resolución 706 de 2016, y sus modificaciones, es decir, la fecha límite de presentación es el 15 de febrero de 2020”. Teniendo en cuenta dichas disposiciones, la Dirección de Apoyo Corporativo cumplió con el reporte de los siguientes indicadores:

- Gestión Financiera
  - IND-PCS-GF-001-1 Ejecución Presupuestal de Gastos de Funcionamiento
  - IND-PCS-GF-002-1 Ejecución Presupuestal de Gastos de Inversión
  - IND-PCS-GF-003-1 Gestión de Recaudo de Entidades
  
- Gestión Contable
  - IND-PCS-CB-001-0 Elaboración, presentación y publicación de los Estados Financieros
  - IND-PCS-CB-002-0 Gestión de Cartera

# CUARTO SEGUIMIENTO TRIMESTRAL DE 2019 A LOS INDICADORES DE GESTIÓN POR PROCESOS DE LA COMISIÓN NACIONAL DEL SERVICIO CIVIL – ACT. I

## I. Resultados específicos

Con respecto a la información de los procesos Gestión Financiera y Gestión Contable, se obtuvo un cumplimiento de meta para cuatro (4) indicadores y un cumplimiento satisfactorio para un (1) indicador.

A continuación, se presentan los resultados específicos de estos indicadores para el cuarto trimestre de 2019:

PROCESO	INDICADOR	RESULTADO DEL PERIODO	INTERPRETACIÓN DEL DESEMPEÑO	OBSERVACIONES
Gestión Financiera	IND-PCS-GF-001-1 Ejecución Presupuestal de Gastos de Funcionamiento	74.08%	En cumplimiento de meta	Sin observaciones
Gestión Financiera	IND-PCS-GF-002-1 Ejecución Presupuestal de Gastos de Inversión	66.52%	En nivel satisfactorio	Se modifica el denominador del indicador correspondiente a Valor total de inversión indicado en el presupuesto aforado de la Comisión, teniendo en cuenta que se realizó una reducción del presupuesto de inversión de la CNSC, información que puede ser verificada en el radicado CNSC-20191200774401 del 17-12-2019, el cual se adjuntó al reporte.
Gestión Financiera	IND-PCS-GF-003-1 Gestión de Recaudo de Entidades	47.30%	En cumplimiento de meta	Sin observaciones

## CUARTO SEGUIMIENTO TRIMESTRAL DE 2019 A LOS INDICADORES DE GESTIÓN POR PROCESOS DE LA COMISIÓN NACIONAL DEL SERVICIO CIVIL – ACT. I

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	Sin observaciones
Gestión Contable	IND-PCS-CB-002-0 Gestión de Cartera	29.47%	En cumplimiento de meta	Sin observaciones

Adicionalmente, se recibieron novedades respecto a los siguientes indicadores, a tener en cuenta en el consolidado de la vigencia objeto de seguimiento:

PROCESO	INDICADOR	PERÍODO REVISADO	VARIABLE(S) CON NOVEDAD	NOVEDAD EN EL RESULTADO	NOVEDAD EN EL DESEMPEÑO
Provisión de empleo público	IND-PCS-PE-002-0 Solicitudes de listas agotadas	Segundo trimestre	Respuesta de listas agotadas (de 305 a 44)	De 77.22% a 11.14%	De Crítico a Excelente
Provisión de empleo público	IND-PCS-PE-002-0 Solicitudes de listas agotadas	Cuarto trimestre	Respuesta de listas agotadas (de 159 a 13)  Usos solicitados por las entidades (de 1.584 a 294)	De 10.04% a 4.42%	Se mantuvo en Excelente



# CUARTO SEGUIMIENTO TRIMESTRAL DE 2019 A LOS INDICADORES DE GESTIÓN POR PROCESOS DE LA COMISIÓN NACIONAL DEL SERVICIO CIVIL – ACT. I

## II. Resultados consolidados por tipos de proceso

Al integrar estos resultados a la consolidación de indicadores de todos los procesos, se obtuvieron los siguientes tableros para el cuarto 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	2	1	2		5
Misional	10	2	1	3	16
De apoyo	15	6	1		22
De evaluación	4				4
<b>Total</b>	<b>31</b>	<b>9</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>47</b>

- Consolidación en valores relativos.

Tipo de proceso	En cumplimiento de meta	En nivel satisfactorio	En valor crítico	Indeterminado	Total
Estratégico	40,00%	20,00%	40,00%		100%
Misional	62,50%	12,50%	6,25%	18,75%	100%
De apoyo	68,18%	27,27%	4,55%		100%
De evaluación	100,00%				100%

En términos generales, más del 85% de los indicadores evaluados en este corte alcanzaron, cuando menos, el nivel satisfactorio de cumplimiento, como se muestra en la siguiente tabla:

Tipo de proceso	En cumplimiento de meta	En nivel satisfactorio	En valor crítico	Indeterminado	Total
<b>Total</b>	<b>65,96%</b>	<b>19,15%</b>	<b>8,51%</b>	<b>6,38%</b>	<b>100,00%</b>

# CUARTO SEGUIMIENTO TRIMESTRAL DE 2019 A LOS INDICADORES DE GESTIÓN POR PROCESOS DE LA COMISIÓN NACIONAL DEL SERVICIO CIVIL – ACT. I

## III. Resultados consolidados para 2019

Al evaluar los indicadores frente a la anualidad, e integrar los indicadores de Gestión Financiera y Gestión Contable, se obtuvieron los siguientes resultados:

PROCESO	INDICADOR	RESULTADO ANUAL	INTERPRETACIÓN DEL DESEMPEÑO	MÉTODO DE CONSOLIDACIÓN Y OBSERVACIONES
Provisión de Empleo Público	IND-PCS-PE-001-0 Vencimiento de términos en las acciones interpuestas a la CNSC	77.18%	En nivel satisfactorio	Promediado
Provisión de Empleo Público	IND-PCS-PE-002-0 Solicitudes de listas agotadas	9.38%	En cumplimiento de meta	Promediado.
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	Promediado
Evaluación del Desempeño Laboral	IND-PCS-ED-002-0 Porcentaje de asesorías a entidades sobre propuestas de SPEDL	100%	En cumplimiento de meta	Promediado.
Registro Público de Carrera Administrativa	IND-PCS-RP-001-0 Solicitudes tramitadas por el Grupo de Registro Público de Carrera	111%	En cumplimiento de meta	Promediado. Fue impactado positivamente por el desempeño del tercer trimestre (219.42%)
Registro Público de Carrera Administrativa	IND-PCS-RP-002-0 Control de solicitudes devueltas	11.88%	En cumplimiento de meta	Promediado
Gestión Documental	IND-PCS-GD-001-1 Distribución acertada de las	18.84%	En valor crítico	Promediado. Fue impactado negativamente por el desempeño

**CUARTO SEGUIMIENTO TRIMESTRAL DE 2019  
A LOS INDICADORES DE GESTIÓN POR PROCESOS  
DE LA COMISIÓN NACIONAL DEL SERVICIO CIVIL – ACT. I**

PROCESO	INDICADOR	RESULTADO ANUAL	INTERPRETACIÓN DEL DESEMPEÑO	MÉTODO DE CONSOLIDACIÓN Y OBSERVACIONES
	comunicaciones oficiales recibidas			de los dos últimos trimestres (22.89% y 14.79%, en el tercero y cuarto respectivamente)
Gestión Documental	IND-PCS-GD-002-1 Manejo del SGDEA Orfeo	95.95%	En nivel satisfactorio	Promediado
Gestión Documental	IND-PCS-GD-003-1 Eficiencia en correo certificado	90.48%	En nivel satisfactorio	Promediado
<b>Gestión Financiera</b>	<b>IND-PCS-GF-001-1</b> <b>Ejecución Presupuestal de Gastos de Funcionamiento</b>	<b>74.08%</b>	<b>En cumplimiento de meta</b>	<b>Acumulado.</b> En el reporte, se aclararon los valores correspondientes al I trimestre, sin que esto afectara el indicador: Valor de la obligación presupuestal en gastos de funcionamiento: 2.661.955.022 Valor total del presupuesto de funcionamiento asignado a la CNSC: 18.482.000.000
Gestión Financiera	IND-PCS-GF-002-1 Ejecución Presupuestal de Gastos de Inversión	66.52%	En nivel satisfactorio	Acumulado. Se modifica el denominador del indicador correspondiente a Valor total de inversión indicado en el presupuesto aforado de la Comisión,

**CUARTO SEGUIMIENTO TRIMESTRAL DE 2019  
A LOS INDICADORES DE GESTIÓN POR PROCESOS  
DE LA COMISIÓN NACIONAL DEL SERVICIO CIVIL – ACT. I**

PROCESO	INDICADOR	RESULTADO ANUAL	INTERPRETACIÓN DEL DESEMPEÑO	MÉTODO DE CONSOLIDACIÓN Y OBSERVACIONES
				teniendo en cuenta que se realizó una reducción del presupuesto de inversión de la CNSC, información que puede ser verificada en el radicado CNSC-20191200774401 del 17-12-2019, el cual se adjuntó al reporte. La ejecución acumulada para la vigencia 2019 corresponde a 66.52%.
Gestión Financiera	IND-PCS-GF-003-1 Gestión de Recaudo de Entidades	102.32%	En cumplimiento de meta	Promediado
Gestión Contable	IND-PCS-CB-001-0 Elaboración, presentación y publicación de los Estados Financieros	100%	En cumplimiento de meta	Promediado
Gestión Contable	IND-PCS-CB-002-0 Gestión de Cartera	27.66%	En cumplimiento de meta	Promediado
Infraestructura	IND-PCS-IT-001-0 Porcentaje de actualización del Inventario	90.004%	En nivel satisfactorio	Única medición anual
Infraestructura	IND-PCS-IT-002-1 Porcentaje de ejecución del Plan de Adquisiciones	82.72%	En cumplimiento de meta	Acumulado
Administración y Desarrollo del	IND-PCS-AT-001-0 Cumplimiento del plan de bienestar	97.50%	En nivel satisfactorio	Promediado

**CUARTO SEGUIMIENTO TRIMESTRAL DE 2019  
A LOS INDICADORES DE GESTIÓN POR PROCESOS  
DE LA COMISIÓN NACIONAL DEL SERVICIO CIVIL – ACT. I**

PROCESO	INDICADOR	RESULTADO ANUAL	INTERPRETACIÓN DEL DESEMPEÑO	MÉTODO DE CONSOLIDACIÓN Y OBSERVACIONES
Talento Humano	social e incentivos de la vigencia			
Administración y Desarrollo del Talento Humano	IND-PCS-AT-002-1 Cumplimiento del Plan Institucional de Capacitación, PIC, de la vigencia	100%	En cumplimiento de meta	Única medición anual
Vigilancia de Carrera Administrativa	IND-PCS-VG-001-0 Cumplimiento en la ejecución de jornadas de capacitación realizadas por la Dirección de Vigilancia de la CNSC	140%	En cumplimiento de meta	Única medición anual
Vigilancia de Carrera Administrativa	IND-PCS-VG-002-0 Cumplimiento en la ejecución de jornadas de capacitación realizadas por el Despacho 1 de la CNSC	Indeterminado	Indeterminable	Única medición anual
Vigilancia de Carrera Administrativa	IND-PCS-VG-003-0 Cumplimiento en la ejecución de jornadas de capacitación realizadas por el Despacho 2 de la CNSC	100%	En cumplimiento de meta	Única medición anual
Vigilancia de Carrera Administrativa	IND-PCS-VG-004-0 Cumplimiento en la ejecución de jornadas de capacitación realizadas por el Despacho 3 de la CNSC	100%	En cumplimiento de meta	Única medición anual
Vigilancia de Carrera Administrativa	IND-PCS-VG-005-0 Atención y trámite de las	13.27	En cumplimiento de meta	Promediado

**CUARTO SEGUIMIENTO TRIMESTRAL DE 2019  
A LOS INDICADORES DE GESTIÓN POR PROCESOS  
DE LA COMISIÓN NACIONAL DEL SERVICIO CIVIL – ACT. I**

PROCESO	INDICADOR	RESULTADO ANUAL	INTERPRETACIÓN DEL DESEMPEÑO	MÉTODO DE CONSOLIDACIÓN Y OBSERVACIONES
	reclamaciones en segunda instancia improcedentes, en los asuntos de competencia de la CNSC			
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	45.86	En cumplimiento de meta	Promediado
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	43.69	En cumplimiento de meta	Promediado, excepto último trimestre por ser indeterminado
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	44.56	En cumplimiento de meta	Promediado, excepto último trimestre por ser indeterminado
Vigilancia de Carrera Administrativa	IND-PCS-VG-009-0 Días promedio para tramitar una queja	9.43	En cumplimiento de meta	Promediado
Gestión de Tecnologías de la Información	IND-PCS-TI-001-0 Estrategia GEL en operación	81.82%	En cumplimiento de meta	Promediado, excepto último semestre, por haber ingresado a revisión

## CUARTO SEGUIMIENTO TRIMESTRAL DE 2019 A LOS INDICADORES DE GESTIÓN POR PROCESOS DE LA COMISIÓN NACIONAL DEL SERVICIO CIVIL – ACT. I

PROCESO	INDICADOR	RESULTADO ANUAL	INTERPRETACIÓN DEL DESEMPEÑO	MÉTODO DE CONSOLIDACIÓN Y OBSERVACIONES
Gestión de Tecnologías de la Información	IND-PCS-TI-002-0 Desarrollo de nuevos módulos	243.75%	En cumplimiento de meta	Promediado, excepto último semestre, por haber ingresado a revisión
Gestión de Tecnologías de la Información	IND-PCS-RT-001-0 Porcentaje de renovación de equipos	100%	En cumplimiento de meta	Promediado, excepto último semestre, por haber ingresado a revisión
Gestión de Tecnologías de la Información	IND-PCS-RT-002-0 Nivel de satisfacción del usuario final	4.63	En cumplimiento de meta	Promediado, excepto último semestre, por haber ingresado a revisión
Planeación Institucional	IND-PCS-PI-001-0 Seguimiento a la ejecución del Plan Estratégico	78.26%	En valor crítico	Única medición anual
Planeación Institucional	IND-PCS-PI-002-0 Seguimiento a la ejecución del Plan Operativo Anual	88.80%	En nivel satisfactorio	Promediado
Sistemas de gestión.	IND-PCS-SG-001-0 Cumplimiento Plan de trabajo del SIG	92.30%	En cumplimiento de meta	Promediado
Sistemas de gestión.	IND-PCS-SG-002-0 Cumplimiento capacitaciones SIG	97.22%	En cumplimiento de meta	Promediado
Doctrina	IND-PCS-DO-001-1 Criterios discutidos por la CNSC en Sala Plena de Comisionados	80%	En nivel satisfactorio	Promediado; excepto primer semestre por ser indeterminado
Representación judicial y extrajudicial	IND-PCS-RL-001-0 Solicitudes de conciliación atendidas	80.36%	En nivel satisfactorio	Promediado, excepto
Representación judicial y extrajudicial	IND-PCS-RL-002-0 Ahorro en las conciliaciones	100%	En cumplimiento de meta	

**CUARTO SEGUIMIENTO TRIMESTRAL DE 2019  
A LOS INDICADORES DE GESTIÓN POR PROCESOS  
DE LA COMISIÓN NACIONAL DEL SERVICIO CIVIL – ACT. I**

PROCESO	INDICADOR	RESULTADO ANUAL	INTERPRETACIÓN DEL DESEMPEÑO	MÉTODO DE CONSOLIDACIÓN Y OBSERVACIONES
Contratación	IND-PCS-CT-001-0 Suscripción de contratos a partir de estudios y documentos previos	100%	En cumplimiento de meta	Promediado
Contratación	IND-PCS-CT-002-0 Contratos legalizados por la CNSC	96.85%	En cumplimiento de meta	Promediado
Contratación	IND-PCS-CT-003-0 Contratos terminados y/o liquidados por la CNSC	67.32%	En nivel satisfactorio	Acumulado
Evaluación y Seguimiento a la Gestión	IND-PCS-ES-001-0 Cumplimiento del Plan de Mejoramiento Institucional	100%	En cumplimiento de meta	Promediado
Evaluación y Seguimiento a la Gestión	IND-PCS-ES-002-0 Ejecución del Programa Anual de Auditorías	100%	En cumplimiento de meta	Promediado
Evaluación y Seguimiento a la Gestión	IND-PCS-ES-003-0 Seguimiento de Actividades	99.58%	En cumplimiento de meta	Promediado. En el último reporte se recibió una novedad por parte de la Oficina de Control Interno, que afecta positivamente el desempeño del segundo trimestre
Evaluación y Seguimiento a la Gestión	IND-PCS-ES-004-0 Cumplimiento en la presentación de Informes de Ley	100%	En cumplimiento de meta	Promediado
Gestión de Comunicaciones	IND-PCS-GC-001-1 Actividades de divulgación	82.12%	En nivel satisfactorio	Promediado



## CUARTO SEGUIMIENTO TRIMESTRAL DE 2019 A LOS INDICADORES DE GESTIÓN POR PROCESOS DE LA COMISIÓN NACIONAL DEL SERVICIO CIVIL – ACT. I

PROCESO	INDICADOR	RESULTADO ANUAL	INTERPRETACIÓN DEL DESEMPEÑO	MÉTODO DE CONSOLIDACIÓN Y OBSERVACIONES
Atención al Ciudadano y Notificaciones	IND-PCS-AU-001-0 Respuesta a PQR fuera de término	0,16%	En cumplimiento de meta	Promediado
Atención al Ciudadano y Notificaciones	IND-PCS-AU-002-0 Eficiencia en la atención telefónica	71.32%	En nivel satisfactorio	Promediado
Atención al Ciudadano y Notificaciones	IND-PCS-AU-003-0 Firmeza en los Actos Administrativos	90.26%	En cumplimiento de meta	Promediado
Control Interno Disciplinario	IND-PCS-CD-001-1 Acciones preventivas relacionadas con conductas disciplinables	100%	En cumplimiento de meta	Única medición anual
Control Interno Disciplinario	IND-PCS-CD-002-0 Cumplimiento de los términos de indagación preliminar	100%	En cumplimiento de meta	Promediado
Control Interno Disciplinario	IND-PCS-CD-003-1 Cumplimiento de los términos de investigación disciplinaria	100%	En cumplimiento de meta	Única medición anual
Control Interno Disciplinario	IND-PCS-CD-004-1 Quejas disciplinarias tramitadas	100%	En cumplimiento de meta	Promediado

Al integrar la información de Gestión Financiera y Gestión Contable, y las novedades para el indicador de Provisión de Empleo Público, al consolidado de indicadores por tipos de proceso, se obtuvieron los siguientes resultados consolidados para 2019, presentados en forma de conteo (valores absolutos) y luego en términos de la participación del grupo en el total (valores relativos):

## CUARTO SEGUIMIENTO TRIMESTRAL DE 2019 A LOS INDICADORES DE GESTIÓN POR PROCESOS DE LA COMISIÓN NACIONAL DEL SERVICIO CIVIL – ACT. I

- Consolidación en valores absolutos.

Tipo de proceso	En cumplimiento de meta	En nivel satisfactorio	En valor crítico	Indeterminado	Total
Estratégico	6	2	1		9
Misional	13	2		1	16
De apoyo	15	8	1		24
De evaluación	4				4
<b>Total</b>	<b>38</b>	<b>12</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>53</b>

- Consolidación en valores relativos.

Tipo de proceso	En cumplimiento de meta	En nivel satisfactorio	En valor crítico	Indeterminado	Total
Estratégico	66,67%	22,22%	11,11%		100%
Misional	81,25%	12,50%		6,25%	100%
De apoyo	62,50%	33,33%	4,17%		100%
De evaluación	100,00%				100%

En términos generales, más del 94% de los indicadores evaluados en este corte alcanzaron, cuando menos, el nivel satisfactorio de cumplimiento, como se muestra en la siguiente tabla:

Tipo de proceso	En cumplimiento de meta	En nivel satisfactorio	En valor crítico	Indeterminado	Total
<b>Total</b>	<b>71,70%</b>	<b>22,64%</b>	<b>3,77%</b>	<b>1,89%</b>	<b>100,00%</b>

# CUARTO SEGUIMIENTO TRIMESTRAL DE 2019 A LOS INDICADORES DE GESTIÓN POR PROCESOS DE LA COMISIÓN NACIONAL DEL SERVICIO CIVIL – ACT. I

## DOCUMENTACIÓN RELACIONADA

Finalmente, la información recibida, el tablero consolidado y el conjunto de informes fueron actualizados en el repositorio de indicadores de la Oficina Asesora de Planeación.

<b>Elaboró</b>	<b>Revisó</b>	<b>Aprobó</b>
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