

SEGUIMIENTO TRIMESTRAL DE KPI

INDICADORES CLAVES DE DESEMPEÑO CNSC Informe ejecutivo – Línea de Base 2020

Oficina Asesora de Planeación

Febrero 5 de 2021

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

1. OBJETIVO

Identificar el registro de la línea de base para los indicadores claves de desempeño - KPI de la CNSC, que han sido diseñados con el equipo de líderes de procesos y profesionales de enlace, de manera tal que le permita a las instancias directivas contar con un tablero de seguimiento y control con información clave sobre el despliegue estratégico establecido en el PEI 2020-2022, realizar evaluación periódica del desempeño institucional, contribuir a la toma de decisiones, velar por la efectividad y transparencia de la gestión institucional, generar alertas tempranas sobre el logro de las metas asociadas a las estrategias; y proveer los datos que permita brindar sustento a la rendición de cuentas sobre aquellos aspectos claves sobre los cuales es posible realizar medición, seguimiento y control.

2. ALCANCE

Este informe consolida los resultados de la primera medición o línea de base sobre los 10 Índices Claves de Desempeño o KPI (sigla en inglés para *Key Performance Indicators*), y articula los datos de los indicadores claves de desempeño reportados por los profesionales designados por las áreas de la CNSC, con corte 31 de diciembre de 2020.

3. METODOLOGÍA

Modelo de KPI para la CNSC

Un índice es un número abstracto que representa el movimiento articulado de los indicadores de gestión que lo componen. El índice se obtiene de la representación cuantitativa producto de la integración de los indicadores de gestión asociados a un aspecto de interés relevante para la CNSC.

El índice permite inferir el comportamiento del aspecto clave de interés, a partir de los cambios de las variables acopladas, en un tiempo determinado. El índice debe ser verificable y útil para ser contrastado periódicamente con la línea de base, que permita señalar una desviación sobre la cual se puedan tomar directrices que modifiquen el curso de acción hacia la transformación institucional.

Cabe aclarar la entidad podrá ir ajustando, perfeccionando, recomblando o reconstruyendo los índices y sus indicadores de gestión asociados en la medida de la importancia que se defina en el PEI o en los planes y proyectos de cada vigencia.

El modelo de KPI para la CNSC se constituye en la herramienta de gestión directiva; y, en tal virtud, deberá considerar:

- Que un índice clave de desempeño sea relevante, es decir que sea formulado y se use sólo si éste contribuye a la toma de decisiones de forma justificada. Esto implica determinar en qué grado los indicadores de gestión asociados al índice son a su vez relevantes y se relacionan con el direccionamiento estratégico de la Entidad.
- Que la medición del índice resulte pertinente, es decir, que sus mediciones sean relevantes y útiles para facilitar la toma de decisiones en relación con la reorientación del comportamiento deseado del respectivo aspecto clave de desempeño.
- Que la medición del índice sea precisa, es decir, que refleje fielmente la magnitud que se quiere analizar, a través de contar con una buena definición de las características de las unidades a medir y una adecuada elección del instrumento de medición.

- Que la medición del índice sea económica, es decir, que exista practicidad, proporcionalidad y racionalidad, entre los costos incurridos en la medición y los beneficios o la relevancia de la información suministrada para la toma de decisiones.
- Que la medición del índice sea oportuna, es decir, que los resultados de la medición estén disponibles cuando la información es importante y relevante para la toma de decisiones preventivas y correctivas.

Cada índice clave de desempeño o KPI deberá contar con su respectiva ficha de indicador, siguiendo los atributos y componentes establecidos en la Guía para la construcción y análisis de indicadores de la CNSC.

Una vez se cuente con las mediciones de cada indicador de gestión asociado a un índice clave de desempeño, es clave observar su tendencia para interpretar el resultado correctamente. También, resulta imprescindible tener en cuenta si se pretende analizar el comportamiento en el período o para toda la vigencia, debido a que la forma de consolidación puede variar (por ejemplo, puede obtenerse por promedio o por la suma de los resultados periódicos). Al comparar los resultados de las mediciones, con respecto a las metas y valores críticos, se generan las siguientes alternativas de interpretación:

- Para índices con tendencia ascendente, un resultado igual o superior a la meta periódica indica el logro de esta, en ese límite de tiempo.
- Para índices con tendencia descendente, un resultado igual o inferior a la meta periódica indica el logro de esta, en ese límite de tiempo.
- Para índices con tendencia ascendente, un resultado igual o superior a la meta de la vigencia indica el logro de esta.
- Para índices con tendencia descendente, un resultado igual o menor a la meta de la vigencia indica el logro de esta.
- Para índices con tendencia ascendente, un resultado igual o inferior al valor crítico periódico indica un desempeño insatisfactorio en ese límite de tiempo.
- Para índices con tendencia descendente, un resultado igual o superior al valor crítico de la vigencia indica un desempeño insatisfactorio en ese límite de tiempo.
- Para índices con tendencia ascendente, un resultado igual o inferior al valor crítico de la vigencia indica un desempeño insatisfactorio.
- Para índices con tendencia descendente, un resultado igual o superior al valor crítico de la vigencia indica un desempeño insatisfactorio.

Para facilitar la inspección visual de las mediciones, se ha aplicado un formato condicional a la zona de parámetros de desempeño y comportamientos por período y vigencia, del tablero de control de KPI, que se interpreta de la siguiente forma:

- Verde: la meta fue alcanzada.
- Amarillo: la meta no fue alcanzada, pero el comportamiento se encuentra en un nivel satisfactorio.
- Rojo: El valor crítico fue traspasado, por lo tanto, el comportamiento es insatisfactorio.

4. DESCRIPCIÓN Y RESULTADOS EN EL REPORTE DE LA LÍNEA DE BASE 2020

La actividad inició con la solicitud y comunicación de las instrucciones para realizar el reporte de resultados de KPI, desde la OAP hacia las dependencias. Estas últimas respondieron a la solicitud de información vía correo electrónico, haciendo uso de la ficha en Excel dispuesta para tal fin, en la cual se especifica el nombre y caracterización de cada indicador claves de desempeño, su periodicidad, variables asociadas, fórmulas, tendencias de cada uno de los indicadores asociados a los índices sujetos a reporte.

Para articular su línea de base, la CNSC solicitó el primer reporte de todos los indicadores claves de desempeño - KPI, y para su seguimiento se precisarán aquellos que serán reportados según sea su frecuencia: trimestral, semestral o anual. Por tanto, para que el futuro seguimiento y control mediante indicadores claves de desempeño sea efectivo, el presente informe ejecutivo incorpora los datos consolidados con fecha de corte a 31 de diciembre de 2020, sobre 42 indicadores claves y diez (10) índices KPI sujetos a reporte:

A continuación, se presenta el cuadro con los resultados de los KPI:

#	Indicadores claves de desempeño	Unidad	L. base 2020	Índice KPI 2020	Ponderación	Resultado ponderado	Porcentaje reportado
1	Firmeza y uso de las listas del BNLE	Aspirantes	11,00	01. Índice de Calidad	15%	10,89%	73
2	Solicitudes de exclusiones	%	0,00				
3	Actualización del Registro Público de Carrera Administrativa	%	30,46				
4	Cobertura de la aplicación de la EDL en aplicativo Tipo	%	29,05				
5	Depuración del Registro Público de Carrera Administrativa	%	76,21				
6	Variación de IES acreditadas frente a la vigencia anterior	Número	13,00				
7	IES que se acreditan nuevamente, luego de culminada su vigencia	Número	8,00				
8	Medidas correctivas por demanda	%	100	02. Índice de Influencia	15%	15,00%	100
9	Transferencia de conocimiento sobre vigilancia preventiva sobre C.A.	%	275				
10	Transferencia de conocimiento sobre evaluación de desempeño laboral - EDL	%	DR				
11	Cubrimiento de vacantes mediante procesos de selección	Habilitados	4				
12	Tiempo en actuaciones administrativas de segunda instancia (Vigilancia)	días	34,84	03. Índice de Oportunidad	15%	14,39%	96
13	Tiempo de autorización de uso de listas de elegibles (Provisión)	%	83,89				
14	Tiempo de respuestas a solicitudes provisión de vacantes en planta temporal	días	15				
15	Número de solicitudes de reubicación tramitadas	Solicitudes	0				

	(Provisión)						
16	Tiempo de respuesta a solicitudes de reincorporación (Provisión)	días	180				
17	Tiempo de ejecución de los procesos de selección	días	SD				
18	Tiempos de respuesta a solicitudes de exclusión (Provisión)	días	SD				
19	Tiempo de respuesta a solicitudes de inscripción o anotación en RPCA	días	133				
20	Tiempos de respuesta a reclamaciones sobre VRM	días	SD				
21	Cumplimiento del Plan Estratégico Institucional	%	DR	04. Índice de Eficacia	10%	6,78%	68
22	Cumplimiento del Plan de Acción Anual	%	80,28				
23	Cumplimiento de planes del Decreto 612 de 2018 y otros planes institucionales	%	91				
24	Cumplimiento del conjunto de proyectos de inversión	%	40				
25	Cumplimiento del conjunto de proyectos estratégicos	%	60				
26	Acciones constitucionales	%	91,79	05. Índice de Litigiosidad	10%	9,73%	97
27	Acciones ordinarias	%	100				
28	Conciliaciones extrajudiciales	%	100				
29	Ejecución Presupuestal: gastos de funcionamiento y gastos de inversión.	%	37,65	06. Índice de Financiamiento	10%	8,63%	86
30	Ejecución de ingresos corrientes	%	112,9				
31	Uso de vigencias futuras	%	97,27				
32	Constitución de reservas presupuestales	%	83,49				
33	Estado de la gestión contable	%	100				
34	Rendimiento de funcionarios de planta, especialmente los de carrera.	%	96,82	07. Índice de Rendimiento	5%	4,84%	97
35	Rendimiento de las IES que operen procesos de selección	%	DR				
36	Disponibilidad de la plataforma tecnológica	%	99,62	08. Índice Solidez Tecnológica	5%	4,87%	97
37	Efectividad en desarrollo de las soluciones	%	95				
38	Reducción de la vulnerabilidad sobre disponibilidad	%	7,58	09. Seguridad de la Información	5%	4,7%	94
39	Reducción de la vulnerabilidad sobre integridad	%	4,55				
40	Reducción de la vulnerabilidad sobre confidencialidad	%	4,55				
41	Satisfacción de grupos de interés externos	%	70	10. Índice de Satisfacción	10%	8,00%	80
42	Satisfacción de usuarios sobre servicios de TI prestados por la entidad	%	90				
	Resultado global KPIs Desempeño CNSC- 2020					87,85%	

DR: Dificultad en el reporte

SD: Sin dato reportado

Fuente: OAP – CNSC, 2020

5. DESCRIPCIÓN Y ANÁLISIS DE RESULTADOS DEL PRIMER REPORTE DE KPI

1) Índice de calidad (73%)

Mide el grado de cumplimiento de las características de los servicios y productos a cargo de la entidad frente a los requisitos de la demanda, necesidades e intereses de los usuarios, procurando el mejoramiento continuo de los mismos (ISO:9001:2015).

Los Indicadores de desempeño asociados al índice de calidad, son:

- Firmeza y uso de las listas del BNLE
- Solicitudes de exclusiones
- Actualización del Registro Público de Carrera Administrativa
- Cobertura de la aplicación de la EDL en aplicativo Tipo
- Depuración del Registro Público de Carrera Administrativa
- Variación anual de IES acreditadas para cubrir procesos de selección.
- IES que se acreditan nuevamente, luego de culminada su vigencia.

Como resultado de los procesos de selección completados se logra un número promedio de 11 elegibles por cada empleo ofertado, siendo una cifra que le garantiza a las entidades contar con un número suficiente de aspirantes habilitados en orden de mérito. Debido al Decreto de Emergencia Sanitaria fueron suspendidos los procesos de selección iniciados en el año 2020, por esta razón no se registraron solicitudes de exclusiones; pero se avanzó en la actualización del RPCA en un 30,46%; en la aplicación del sistema tipo de la EDL, en el 29,05% de la cobertura de entidades, y se depuró el 76,21% del RPCA. Es importante anotar que se logró aumentar en un número de 22 IES acreditadas, de las cuales 8 renuevan su acreditación, lo que le permite a la CNSC contar con un buen número de IES competentes para cubrir procesos de selección.

2) Índice de influencia (100%)

Cuantifica el cambio asimilado por los grupos de valor como efecto directo de la prestación de los servicios o por uso de los productos provistos por la Entidad. Indicadores de gestión asociados al índice de influencia: Medidas correctivas por demanda, provisión, cubrimiento de vacantes mediante procesos de selección, transferencia de conocimiento vigilancia preventiva, transferencia de conocimiento en evaluación del desempeño laboral - EDL.

Indicadores de claves de desempeño asociados al índice de influencia:

- Medidas correctivas por demanda
- Transferencia de conocimiento en vigilancia preventiva sobre carrera administrativa
- Transferencia de conocimiento en evaluación de desempeño laboral - EDL
- Cubrimiento de vacantes mediante procesos de selección.

En el índice de influencia para línea base se ha logrado cubrir el 100% de las medidas correctivas solicitadas en 2020, y se logra exceder el número de capacitaciones sobre medidas correctivas con un reporte de 275%. Para el caso de la capacitación sobre EDL se realizaron las capacitaciones masivas a través de redes sociales, situación que dificultó la caracterización de usuarios. Se logró cubrir las vacantes con promedio de 4 elegibles.

3) Índice de oportunidad (96%)

Mide la relación del tiempo que utiliza la Entidad para proveer sus servicios, disponer sus productos o resolver los requerimientos de sus grupos de valor, de acuerdo con los términos reglamentarios establecidos o convenidos con los grupos de valor. Los indicadores de desempeño asociados al índice de oportunidad son:

- Tiempos en actuaciones administrativas de segunda instancia (Vigilancia)
- Tiempo de autorización de uso de listas de elegibles (Provisión)
- Tiempos de respuestas a solicitudes para la provisión de vacantes en plantas temporales (Provisión)
- Número de solicitudes de reubicación tramitadas (Provisión)
- Tiempos de respuesta a solicitudes de reincorporación (Provisión)
- Tiempos de ejecución de los procesos de selección
- Tiempos de respuesta a solicitudes de exclusión (Provisión)
- Tiempos de respuesta a solicitudes de inscripción, actualización, cancelación o anotación en RPCA, en el periodo (RPCA)
- Tiempos de respuesta a reclamaciones sobre VRM

Con respecto al índice de oportunidad, se logró identificar la línea base que marque los tiempos prudenciales y oportunos para atender los principales servicios misionales, entre los que se destacan los tiempos en actuaciones administrativas en segunda instancia (34,84 días); tiempos de autorización de uso de listas (83,89); tiempo de respuesta solicitudes de provisión de vacantes en planta temporal (15 días); tiempo de respuesta a solicitudes de reincorporación (180 días); tiempo de respuesta a solicitudes de inscripción o anotación en el RPCA (133 días). Dado que los procesos de selección estuvieron suspendidos por Decreto de Emergencia Sanitaria no fue posible el registró de tiempos de ejecución de procesos de selección, de tiempos de respuesta a solicitudes de exclusión de listas, y de tiempos de atención a reclamaciones sobre VRM.

4) Índice de eficacia (68%)

Determina el grado de cumplimiento de las metas y/o actividades establecidas en los planes, proyectos y programas con respecto a los resultados esperados. (ISO 9001:2015).

Los indicadores de desempeño asociados al índice de eficacia son:

- Cumplimiento del Plan Estratégico Institucional
- Cumplimiento del Plan de Acción Anual
- Cumplimiento de planes del Decreto 612 de 2018 y otros planes institucionales
- Cumplimiento del conjunto de proyectos de inversión
- Cumplimiento del conjunto de proyectos estratégicos

En relación con el índice de eficacia, la línea base identificada a diciembre de 2020, reporta un cumplimiento del 80,28 de ejecución del POA; una ejecución del 91% de los diferentes planes institucionales incluidos los del Decreto 612 de 2018. Sin embargo, la ejecución de los proyectos de inversión fue apenas del 40%, y de 60% de cumplimiento para el conjunto de proyectos estratégicos, lo anterior debido a las restricciones derivadas del Decreto de Emergencia Sanitaria que suspendió los procesos de selección en curso, y gran parte las de las actividades misionales.

5) Índice de litigiosidad (97%)

Cuantifica el nivel de favorabilidad derivado de la atención a las acciones constitucionales, acciones ordinarias y a conciliaciones, en procura de la defensa técnica de la Entidad, y la prevención de daño antijurídico.

Los indicadores de desempeño asociados al índice de litigiosidad son:

- Acciones constitucionales
- Acciones ordinarias
- Conciliaciones extrajudiciales

El índice de litigiosidad se mide de manera semestral, para el cierre del año 2020, se logró atender de manera competente el 91,79% de las acciones constitucionales, así como el 100% tanto en las acciones ordinarias como en las acciones extrajudiciales.

6) Índice de financiamiento (86%)

Mide la capacidad de la entidad para destinar, recaudar y ejecutar los recursos financieros disponibles, de la forma más conveniente y adecuada para lograr los resultados esperados. Los indicadores de desempeño asociados al índice de financiamiento son:

- Ejecución Presupuestal: gastos de funcionamiento y gastos de inversión.
- Ejecución de ingresos corrientes
- Uso de vigencias futuras
- Constitución de reservas presupuestales
- Estado de la gestión contable

Sobre el índice de financiamiento, con línea de base a diciembre 31 de 2020, se destacan el registro de tres indicadores así: ejecución de ingresos corrientes (112,9%); estado de la gestión contable (100%); y uso de las vigencias futuras (97,27%). De otra parte, la constitución de las reservas presupuestales registró un 83,49%, y por motivos derivados del acatamiento al Decreto de Emergencia Económica, se vieron afectados la ejecución presupuestal (gastos de funcionamiento y gastos de inversión) que solo alcanzó a registrar un 37,65% de lo previsto para la vigencia 2020.

7) Índice de rendimiento (97%)

Cuantifica el rendimiento del talento humano vinculado y de los proveedores de bienes y servicios en procesos misionales, en relación con el cumplimiento de las actividades o

Tareas de los planes de acción en ejecución; así mismo, mide el avance en las demás actividades, procedimientos y operaciones realizadas.

Los indicadores de desempeño asociados al índice de rendimiento son:

- Rendimiento de funcionarios de planta (Resultado global de la EDL).
- Rendimiento de las IES que operen procesos de selección

Este índice registra el dato global de la EDL interna aplicada a los funcionarios de carrera de la CNSC, pero por suspensión no se pudo registrar el rendimiento de las IES que operan procesos de selección.

8) Índice de solidez tecnológica (97%)

Cuantifica el grado de disponibilidad de la plataforma tecnológica, así como de la efectividad en el desarrollo de las soluciones dispuestas por parte de la Entidad, para brindar el soporte tecnológico a la demanda de los productos o servicios ofrecidos mediante el uso de tecnologías digitales a los grupos de valor.

Los indicadores de asociados al índice de solidez tecnológica son:

- Disponibilidad de la plataforma tecnológica
- Efectividad en desarrollo de las soluciones

Con respecto al índice de solidez tecnológica, se identifica la línea base con dos componentes: disponibilidad de la plataforma tecnológica (99,62%) y efectividad del desarrollo de soluciones (95%).

9) Índice de seguridad de la información (94%)

Seguridad de la Información: Se refiere a la confidencialidad, la integridad y la disponibilidad de la información y los datos importantes para la organización, independientemente del formato que tengan. (ISO 27001).

Los indicadores del índice de seguridad de la información son:

- Reducción de la vulnerabilidad sobre disponibilidad
- Reducción de la vulnerabilidad sobre integridad
- Reducción de la vulnerabilidad sobre confidencialidad

Estos indicadores son de tendencia descendente, entre menor sea el resultado, mejor es la gestión de los controles desplegados. La medición del periodo debe ser suficiente para adoptar medidas de corrección, no aplica la acumulación en el año, sino mantener la meta en cada periodo de un 5%.

10) Índice de satisfacción (80%)

Mide los cambios en la percepción de los grupos de valor, internos o externos, en relación con los productos o servicios recibidos; es decir, identifica el grado de

Satisfacción a sus necesidades y el cumplimiento de requisitos asociados a prestación de servicios misionales.

Los indicadores de asociados al índice de satisfacción ciudadana son:

- Satisfacción de grupos de interés externos
- Satisfacción de usuarios sobre servicios de TI prestados por la entidad

Para el índice de satisfacción se logró definir una línea de base sobre dos componentes claves (80%): satisfacción de grupos de interés (70%) y satisfacción de usuarios de TI (90%) a diciembre de 2020.

6. RECOMENDACIONES

El acopio de información que realizó la OAP evidencia ciertas dificultades en cuanto a la oportunidad de la información requerida, pues algunos datos dependen de su previa ratificación y reporte oficial en sistemas de información de terceros, como en el caso de los indicadores de financiamiento, los cuales dependen de la información arrojada por el SIIF.

Para el caso de los índices de calidad, oportunidad e influencia, se recomienda examinar las posibilidades de automatizar su reporte a través de un Tablero de Control y Seguimiento, teniendo en cuenta que una parte sustancial de la información reposa y puede ser tomada del SIMO, de aplicaciones o de sistemas de información propios.

Finalmente, para tal propósito la OAP solicitó el apoyo de la Oficina Asesora de Informática para adelantar el proceso de automatización en el reporte de indicadores claves de desempeño, pues ello permitiría mantener una revisión integral para el conjunto de indicadores de la entidad, a partir de contar información oportuna, confiable y disponible, con datos basados en la evidencia que apoyen la toma de decisiones sobre mediciones de resultado y de impacto estratégico.

6. DOCUMENTACIÓN RELACIONADA

Como complemento, para describir, compendiar y documentar lo obtenido en el primer reporte de la línea de base, se ha elaborado este informe ejecutivo complementario.

Finalmente, la información recibida, el tablero consolidado y el conjunto de informes estarán siendo copiados y guardados en el repositorio de indicadores de la Oficina Asesora de Planeación, en la siguiente ubicación: J:\PLANEACION\8 SIG\2021\KPI\Informes trimestrales