

## **SEGUIMIENTO TRIMESTRAL**

# **SISTEMA DE INDICADORES EN LA CNSC** **Informe ejecutivo – Primer Trimestre 2022**

**Oficina Asesora de Planeación**

**Abril 30 de 2022**

Comisión Nacional del Servicio Civil - CNSC  
Carrera 16 No. 96-64  
**Tel.** 3259700  
**Fax** 3259713  
[www.cnsc.gov.co](http://www.cnsc.gov.co)

## Índice de contenido

1. OBJETIVO.....	3
2. ALCANCE.....	3
3. METODOLOGÍA.....	3
3.1 Modelo de KPI para la CNSC .....	5
3.1.1 Descripción y resultados en el reporte del primer trimestre 2022.....	5
3.1.2 Descripción y análisis de Resultados.....	7
3.1.3 Recomendaciones .....	9
3.2 Modelo de indicadores de procesos institucionales para la CNSC.....	9
3.2.1 Descripción y resultados en el reporte del primer trimestre 2022.....	10
3.2.2 Resultados consolidados por tipos de proceso .....	11
3.2.3 Recomendaciones .....	11
3.3 Modelo de indicadores de proyectos en la CNSC .....	12
3.3.1 Descripción y resultados en el reporte del primer trimestre 2022.....	12

## Índice de figuras

Figura 1. Medición del desempeño institucional a través de indicadores .....	4
Figura 2. Tendencia del Indicador .....	5
Figura 3. Cumplimiento del Indicador.....	5

## Índice de tablas

Tabla 1. Indicador Relacionado según el proceso.....	3
Tabla 2. Resultados de los (KPI) en el primer trimestre de 2022 .....	6
Tabla 3. Resultados de los indicadores de los procesos institucionales.....	10
Tabla 4.Consolidación en valores absolutos .....	11
Tabla 5. Consolidación en valores relativos. ....	11
Tabla 6. Consolidación porcentaje de ejecución. ....	11
Tabla 7. Indicadores de producto Proyecto FCG .....	12
Tabla 8. Indicadores de Producto de proyecto ACV.....	13

## 1. OBJETIVO

Brindar información consolidada acerca del desempeño obtenido durante el primer trimestre de 2022, por los procesos institucionales, programas, proyectos y objetivos estratégicos de la Entidad de la Comisión Nacional del Servicio Civil, a partir de la medición de indicadores efectuada por las dependencias de la Entidad y el seguimiento realizado por la Oficina Asesora de Planeación.

## 2. ALCANCE

Este informe consolida los resultados los índices claves de desempeño o KPI, sigla en inglés para *Key Performance Indicators*, los indicadores de procesos institucionales y citar el informe de los indicadores de proyecto, que han sido reportados durante el primer trimestre del 2022 por las dependencias a cargo.

## 3. METODOLOGÍA

Desde el ejercicio de planeación de medición del desempeño institucional se definieron indicadores para lograr el seguimiento y la analítica institucional en todos los procesos de la entidad, evaluando el desempeño con los indicadores claves de desempeño y los indicadores de proceso relacionados de la siguiente manera:

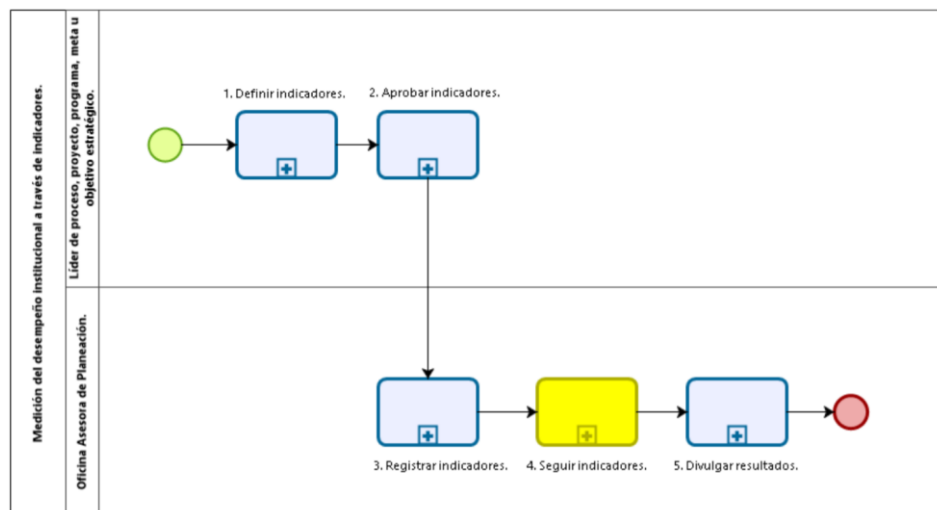
**Tabla 1. Indicador Relacionado según el proceso**

PROCESO	NOMBRE DE PROCESO	INDICADOR RELACIONADO
ESTRATEGICOS	<b>Direccionamiento Estratégico</b>	Cumplimiento del Plan Estratégico Institucional Cumplimiento del Plan de Acción Anual Cumplimiento de proyectos de inversión Cumplimiento de proyectos estratégicos Cumplimiento de planes institucionales D.612/2018
	<b>Gestión de Relaciones Interinstitucionales e Internacionales</b>	Cumplimiento de planes institucionales D.612/2018
	<b>Gestión de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones</b>	Disponibilidad real de la plataforma tecnológica Eficacia en el desarrollo de las soluciones Reducción de vulnerabilidad sobre disponibilidad Reducción de la vulnerabilidad sobre integridad Reducción de vulnerabilidad en confidencialidad Satisfacción de usuarios sobre servicios de TI Cumplimiento de planes institucionales D.612/2018
	<b>Gestión de Soluciones Integrales a la Ciudadanía</b>	Satisfacción de los grupos de interés externos Respuesta a PQR fuera de término Eficiencia en la atención telefónica Firmeza en los Actos Administrativos
MISIONALES	<b>Administración de la Carrera Administrativa</b>	Firmeza y uso de las listas del BNLE Solicitudes de exclusiones Actualización del RPCA Cobertura de la EDL en aplicativo Tipo Depuración del Registro Público de carrera Adm. Variación de IES acreditadas IES que se acreditan nuevamente Tiempo de autorización de uso de listas de elegibles Tiempos de respuestas a solicitudes de provisión de vacantes en plantas temporales Número de solicitudes de reubicación tramitadas Tiempos de respuesta a solicitudes de reincorporación Tiempos de ejecución en procesos de selección Tiempos de respuesta a solicitudes de exclusión Tiempos de respuesta a solicitudes en RPCA Tiempos de respuesta a reclamaciones en VRM

PROCESO	NOMBRE DE PROCESO	INDICADOR RELACIONADO
	<b>Vigilancia de la Carrera Administrativa</b>	Medidas correctivas por demanda Transferencia de conocimiento en vigilancia preventiva de la C.A. Tiempos en actuaciones administrativas de segunda instancia
<b>APOYO</b>	<b>Gestión del Talento Humano</b>	Rendimiento de funcionarios de planta, especialmente los de carrera. Acciones preventivas relacionadas con conductas disciplinables Cumplimiento de los términos de indagación preliminar Cumplimiento de los términos de investigación disciplinaria Quejas disciplinarias tramitadas
	<b>Gestión de recursos Financieros</b>	Ejecución presupuestal (GF + GI) Ejecución de ingresos corrientes Uso de vigencias futuras Constitución de reservas presupuestales Gestión contable
	<b>Gestión de Recursos Físicos</b>	Porcentaje de actualización del Inventario
	<b>Gestión Documental</b>	Distribución acertada de las comunicaciones oficiales recibidas Eficiencia en correo certificado Manejo del SGDEA Cumplimiento de planes institucionales D.612/2018
	<b>Gestión Contractual</b>	Suscripción de contratos a partir de estudios y documentos previos Contratos legalizados por la CNSC
	<b>Gestión Jurídica</b>	Acciones constitucionales Acciones ordinarias Conciliaciones extrajudiciales
<b>EVALUACION</b>	<b>Seguimiento, Evaluación y Control a la gestión</b>	Cumplimiento del Plan de Mejoramiento Institucional Seguimiento de Actividades Cumplimiento en la presentación de Informes de Ley Cumplimiento de planes institucionales D.612/2018

Esta medición del desempeño institucional se realiza a través de indicadores de desempeño, de procesos, y de proyecto de acuerdo con lo descrito en la siguiente gráfica:

**Figura 1. Medición del desempeño institucional a través de indicadores**



Para efectos del seguimiento, las dependencias responsables de los procesos institucionales y los índices de desempeño (KPI) recibieron la solicitud y comunicación de las instrucciones para realizar el reporte de los resultados, desde la Oficina Asesora de Planeación hacia las dependencias. Estas últimas respondieron a la solicitud de información haciendo uso del aplicativo de captura [http://192.168.100.96/cnsc\\_kpi/index.php](http://192.168.100.96/cnsc_kpi/index.php) elaborado por la DTIC para tal fin, y en el cual se especifica la completa caracterización de cada indicador, su periodicidad, variables

asociadas, fórmulas, y tendencias de cada uno de los indicadores asociados a los índices sujetos a reporte.

El aplicativo de reporte enlaza la información para que articule en línea con los demás reportes en Tablero de Control CNSC. Posteriormente se generen los informes y publicaciones correspondientes para que las mediciones sean interpretadas y provean la toma de decisiones.

Para facilitar la inspección visual de las mediciones, logrando visualizar la tendencia del índice estimado por período:

**Figura 2. Tendencia del Indicador**

TENDENCIA DEL INDICADOR	<b>Crítico</b>	<b>Satisfactorio</b>	<b>Excelente</b>
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

### 3.1 Modelo de KPI para la CNSC

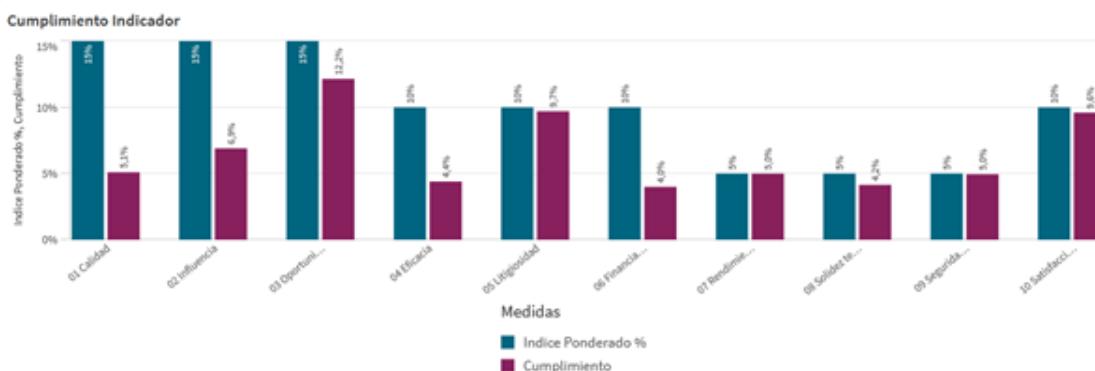
Un índice es un número abstracto que representa el movimiento articulado de los indicadores de gestión que lo componen. El índice se obtiene de la representación cuantitativa producto de la integración de los indicadores de gestión asociados a un aspecto de interés relevante para la CNSC.

**El índice** permite inferir el comportamiento del aspecto clave de interés, a partir de los cambios de las variables acopladas, en un tiempo determinado, que permita señalar una desviación sobre la cual se puedan tomar directrices que modifiquen el curso de acción.

#### 3.1.1 Descripción y resultados en el reporte del primer trimestre 2022

Para adelantar el seguimiento se precisan aquellos indicadores de periodicidad trimestral, y para aquellos datos que no aplican (NA) dicha frecuencia, se retoma el dato del periodo inmediatamente anterior para poder establecer el cálculo del respectivo índice. El presente informe ejecutivo reporta un **desempeño acumulado satisfactorio con el 72%**, superando en dos puntos el registro comparado con el mismo periodo en el año anterior.

**Figura 3. Cumplimiento del Indicador**



Este informe incorpora los datos consolidados con fecha de corte a 31 de marzo de 2022, sobre 42 indicadores claves y diez (10) índices KPI sujetos a reporte, así:

**Tabla 2. Resultados de los (KPI) en el primer trimestre de 2022**

<b>Índice</b>	<b>No.</b>	<b>Sigla</b>	<b>Nombre del Indicador</b>	<b>Resultado</b>
<b>Calidad</b> 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). <b>34%</b>	1	CAL-I	Firmeza y uso de las listas del BNLE	5.00
	2	CAL-II	Solicitudes de exclusiones	2.41
	3	CAL-III	Actualización del RPCA	19.70
	4	CAL-IV	Cobertura de la EDL en aplicativo Tipo	41.33
	5	CAL-V	Depuración del Registro Público de carrera Adm.	NA
	6	CAL-VI	Variación de IES acreditadas	NA
	7	CAL-VII	IES que se acreditan nuevamente	8.33
<b>Influencia</b> 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 en vigilancia preventiva, y transferencia de conocimiento en EDL. <b>46%</b>	8	INF-I	Medidas correctivas por demanda	62.50
	9	INF-II	Transferencia de conocimiento en vigilancia preventiva de la C.A.	100.00
	10	INF-III	Transferencia de conocimiento sobre EDL	15.67
	11	INF-IV	Cubrimiento de vacantes en procesos de selección	5.55
<b>Oportunidad</b> 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. <b>81%</b>	12	OPO-I	Tiempos en actuaciones administrativas de segunda instancia	23.70
	13	OPO-II	Tiempo de autorización de uso de listas de elegibles	NA
	14	OPO-III	Tiempos de respuestas a solicitudes de provisión de vacantes en plantas temporales	0.00
	15	OPO-IV	Número de solicitudes de reubicación tramitadas	0.00
	16	OPO-V	Tiempos de respuesta a solicitudes de reincorporación	180.00
	17	OPO-VI	Tiempos de ejecución en procesos de selección	75.86
	18	OPO-VII	Tiempos de respuesta a solicitudes de exclusión	192.00
	19	OPO-IX	Tiempos de respuesta a solicitudes en RPCA	76.75
<b>Eficacia</b> 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). <b>44%</b>	20	OPO-VIII	Tiempos de respuesta a reclamaciones en VRM	24.33
	21	EFI.A	Cumplimiento del Plan Estratégico Institucional	25.19
	22	EFI.B	Cumplimiento del Plan de Acción Anual	86.55
	23	EFI.C	Cumplimiento de planes institucionales D.612/2018	76.68
	24	EFI.D	Cumplimiento de proyectos de inversión	19.93
<b>Litigiosidad</b> 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. <b>97%</b>	25	EFI.E	Cumplimiento de proyectos estratégicos	9.76
	26	LIT-I	Acciones constitucionales	NA
	27	LIT-II	Acciones ordinarias	NA
<b>Financiamiento</b> 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. <b>40%</b>	28	LIT-III	Conciliaciones extrajudiciales	NA
	29	FIN-I	Ejecución presupuestal (GF + GI)	5.32
	30	FIN-II	Ejecución de ingresos corrientes	16.73
	31	FIN-III	Uso de vigencias futuras	27.11
	32	FIN-IV	Constitución de reservas presupuestales	50.17
	33	FIN-V	Gestión contable	100.00

Índice	No.	Sigla	Nombre del Indicador	Resultado
<b>Rendimiento</b> 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. <b>97%</b>	34	RTP-I	Rendimiento de funcionarios de planta, especialmente los de carrera.	<b>97.00</b>
	35	RTP-II	Rendimiento de las IES que operen procesos de selección	DR
<b>Solidez tecnológica</b> 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. <b>83%</b>	36	TEC-I	Disponibilidad real de la plataforma tecnológica	<b>99.57</b>
	37	TEC-II	Eficacia en el desarrollo de las soluciones	<b>66.67</b>
<b>Seguridad de la información</b> 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). <b>99%</b>	38	SEG-I	Reducción de vulnerabilidad sobre disponibilidad	<b>1.52</b>
	39	SEG-II	Reducción de la vulnerabilidad sobre integridad	<b>0.00</b>
	40	SEG-III	Reducción de vulnerabilidad en confidencialidad	<b>0.00</b>
<b>Satisfacción ciudadana</b> 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 en la prestación de servicios misionales. <b>96%</b>	41	SAT-I	Satisfacción de los grupos de interés externos	<b>NA</b>
	42	SAT-II	Satisfacción de usuarios sobre servicios de TI	<b>96.37</b>
<b>Acumulado: 72% (valor absoluto)</b>				

**NA:** No aplica en periodo  
**SD:** Sin dato reportado

### 3.1.2 Descripción y análisis de Resultados

#### 3.1.2.1 Índice de calidad (34%)

Este índice en particular registra una caída frente a lo reportado en el mismo periodo de 2021, pues se ubicaba en 72%, ahora registra un 34%.

Luego de reiniciados los procesos de selección, después del periodo de emergencia sanitaria en que estuvieron suspendidos, el promedio de elegibles por lista se ubica en 5, siete puntos por debajo del año anterior que marcaba 12, aunque sigue siendo una cifra suficiente que le permite a las entidades contar con elegibles en orden de mérito por cada empleo ofertado. Con respecto las solicitudes de exclusiones el promedio de solicitudes por lista se redujo de 6,8% a 2,41%, lo que indica que en este punto si se ha logrado elevar la calidad de las listas de elegibles si se compara con el mismo periodo del año anterior.

Se inicia el proceso de actualización del RPCA, que reporta un avance inicial del 19,70% de la meta anual, y con respecto a la aplicación del sistema tipo de la EDL, se reporta un 41,33% de la cobertura estimada de entidades. Estos indicadores requieren de un seguimiento especial, pues de su crecimiento depende que este índice mejore en el año.

### 3.1.2.2 Índice de influencia (46%)

En el índice de influencia se registra un 46% de lo estimado, y en 2021 en este periodo reportaba un 65% en este mismo aspecto. De una parte, se ha logrado cubrir las medidas correctivas solicitadas por las entidades en un 62,5% en lo corrido del 2022, frente al 46% registrado en el mismo periodo en 2021; y se alcanza el 100% de las capacitaciones programadas sobre medidas correctivas, frente a lo reportado con el 50% del año anterior, en el mismo periodo. Para el caso de la transferencia de conocimiento sobre EDL se han realizado capacitaciones masivas a través de redes sociales, pero aún se dificulta el registro individualizado de participación, y por ello se registra solo un 15,67% de lo estimado.

Se logró cubrir el total de vacantes ofertadas con un promedio de hasta 5.55, duplicando lo registrado en 2,43 en el mismo periodo de 2021.

### 3.1.2.3 Índice de oportunidad (81%)

Con respecto al índice de oportunidad, se ha logrado mejorar la cifra reportada en el mismo periodo del año anterior, que marcaba 73%, ahora se eleva a un 81%. Se ubica en 23,7 los días en actuaciones administrativas en segunda instancia; tiempos de ejecución de los procesos de selección se ubican en un cumplimiento del 75,86% de lo estimado; tiempos de respuesta a reclamaciones de VRM se ubica en 24,33 días en promedio, y tiempos de respuesta a solicitudes de RPCA en 76,75% de lo estimado. Tiempos de respuesta a solicitudes de exclusión de listas reporta en promedio 192 días, sin embargo se busca redefinir la metodología de la recolección de información del indicador, y tiempos de respuesta a solicitudes de reincorporación reporta promedio de 180 días.

### 3.1.2.4 Índice de eficacia (44%)

Para el índice de eficacia, se reporta un cumplimiento del 82,94% del PEI, 30,77% en la ejecución de las actividades programadas del POA; la ejecución de los proyectos de inversión es ubica dentro de lo esperado en el 19,93%, y de un 9,76% de cumplimiento para el conjunto de proyectos estratégicos.

### 3.1.2.5 Índice de litigiosidad (97%)

No aplica registro para estos indicadores pues tienen un seguimiento semestral; para su registro en el primer trimestre se retoman los mismos datos reportados en el periodo anterior: para el cierre del año 2021, se logró atender de manera competente el 97% de las acciones constitucionales, así como el 100% tanto en las acciones ordinarias como en las acciones extrajudiciales.

### 3.1.2.6 Índice de financiamiento (40%)

Sobre el índice de financiamiento, y teniendo en cuenta que este índice tiene tendencia incremental a medida que avanza la vigencia, se considera en un rango satisfactorio.

Para el primer trimestre de 2021 registró 23%, ahora registra 44%. El indicador de uso de las vigencias futuras se ubica en 27,11%. De otra parte, la ejecución de ingresos corrientes registra al final del primer trimestre un 16,73%, la constitución de las reservas presupuestales registró un 50,17%, y el indicador que presenta mayor rezago es el de la ejecución presupuestal (gastos de funcionamiento y de inversión) que registra 5,32%.



#### *3.1.2.7 Índice de rendimiento (97%)*

Este índice registra el dato global de la EDL interna aplicada a los funcionarios de carrera de la CNSC, registrado en el periodo anterior que se ubica en un 98%.

#### *3.1.2.8 Índice de solidez tecnológica (83%)*

Con respecto al índice de solidez tecnológica, se registran los dos componentes: disponibilidad de la plataforma tecnológica (99,57%) y efectividad del desarrollo de soluciones en 66,67%, frente a un 96% que fue registrado en el mismo periodo de 2021.

#### *3.1.2.9 Índice de seguridad de la información (99%)*

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%. Según el reporte recibido de la Oficina Asesora Informática, el índice de seguridad de la información se mantuvo en una condición de excelencia durante el primer trimestre de 2022.

#### *3.1.2.10 Índice de satisfacción (96%)*

El componente de satisfacción de grupos de interés es semestral, y por ello, para este periodo se retoma el dato del periodo anterior, y se computa con el de satisfacción de los usuarios de TI, reportado por la Oficina Asesora de Informática, que se ubica en 96,37%.

### **3.1.3 Recomendaciones**

En el acopio de información que realizó la OAP se vio más expedito gracias al adecuado uso de la herramienta de reporte de indicadores por parte del personal designado, aunque persisten ciertas dificultades en cuanto a la oportunidad de la información, pues algunos datos dependen de su previa ratificación y reporte en sistemas de información de terceros, como en el caso de los indicadores de financiamiento que dependen del reporte en el SIIF.

Para el caso de los índices de calidad, oportunidad e influencia, se ha avanzado en la automatización, pero se sugiere persistir con el esfuerzo de ampliar el rango de indicadores susceptibles de ser automatizados en los demás aspectos claves de desempeño.

## **3.2 Modelo de indicadores de procesos institucionales para la CNSC**

Con respecto al conjunto general de indicadores de la Comisión Nacional del Servicio Civil, en el marco de la Guía SISTEMA DE INDICADORES CLAVES DE DESEMPEÑO, la Oficina Asesora de Planeación, para este trimestre ya no realizó la medición de indicadores estratégicos y misionales que en esta medición ya se realizan, como Misionales (Administración de la Carrera Administrativa y Vigilancia de la Carrera Administrativa), De Apoyo que se hacen estratégicas su medición : (Gestión de recursos financieros y Gestión Jurídica) y Estratégicos: (Direccionamiento Estratégico, Gestión de Tecnologías de la Información y las comunicaciones ), ya que estos procesos ya son

medidos en el sistema de medición institucional de indicadores Clave de desempeño (KPI) y se pueden ver reflejados en Qlik. 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.

Actualmente, seis (6) procesos que cuentan con indicadores de proceso cuya frecuencia es trimestral, semestral o anual.

### 3.2.1 Descripción y resultados en el reporte del primer trimestre 2022

El seguimiento correspondiente al primer trimestre de 2022, contempló la medición de ocho (8) indicadores sujetos a reporte en el corte. Como resultado, se obtuvo la información requerida para presentar el consolidado trimestral.

Se obtuvo un cumplimiento de meta para cinco (5) indicadores, un cumplimiento satisfactorio para un (1) indicador, y dos (2) en valor crítico.

A continuación, se presentan los resultados específicos de los ocho (8) indicadores:

**Tabla 3. Resultados de los indicadores de los procesos institucionales.**

#	Índice	Identificador del Indicador	Nombre del Indicador	Resultado Calculado	Observaciones
1	Gestión de Soluciones Integrales a la Ciudadanía	IND-PCS-SI-001	Respuesta a PQR fuera de término	0.15%	Indicador descendente meta para la vigencia 0% Teniendo en cuenta que el tiempo de respuesta según el periodo de emergencia aumento de 15 a 30 días hábiles se acerca cada vez masa la meta.
2	Gestión de Soluciones Integrales a la Ciudadanía	IND-PCS-SI-002	Eficiencia en la atención telefónica	86.20%	Indicador ascendente valor crítico para la vigencia 80% Este indicador mide el cumplimiento de respuesta a las llamadas entrantes a las líneas de Atención al Usuario.
3	Gestión de Soluciones Integrales a la Ciudadanía	IND-PCS-SI-003	Firmeza en los Actos Administrativos	59.68%	Indicador ascendente valor crítico para la vigencia 80%. Mide la cantidad de actos administrativos que fueron ejecutoriados.
4	Gestión Contractual	IND-PCS-GC-001	Suscripción de contratos a partir de estudios y documentos previos	100.00%	Indicador ascendente valor crítico para la vigencia 100% Evidencia que el número de contratos suscritos es igual al número de solicitudes recibidas en el periodo de medición
5	Gestión Contractual	IND-PCS-GC-002	Contratos legalizados por la CNSC	100.00%	Indicador ascendente valor crítico para la vigencia 100% Evidencia que el número de contratos suscritos y los registrados en SECOP son la misma cantidad
6	Gestión Documental	IND-PCS-GD-001	Distribución acertada de las comunicaciones oficiales recibidas	5.28%	Indicador descendente meta para la vigencia 0% Busca que el número de comunicaciones devueltas en el sistema de gestión documental sea mínimo sobre el número total de comunicaciones oficiales radicadas.
7	Gestión Documental	IND-PCS-GD-003	Eficiencia en correo certificado	99.75%	Indicador ascendente meta para la vigencia 100%

#	Índice	Identificador del Indicador	Nombre del Indicador	Resultado Calculado	Observaciones
					Cuantificar el porcentaje de entregas oportunas de los envíos que efectúa la CNSC.
8	Gestión Documental	IND-PCS-GD-002	Manejo del SGDEA	0.00%	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

### 3.2.2 Resultados consolidados por tipos de proceso

Al agrupar los indicadores por tipos de proceso, se obtuvieron los siguientes resultados consolidados para el primer trimestre de 2022, presentados en forma de conteo y luego en términos de la participación del grupo en el total:

**Tabla 4. Consolidación en valores absolutos**

Tipo de proceso	En cumplimiento de meta	En nivel satisfactorio	En valor crítico	Pendientes	No Aplica	Total
Estratégico	2	0	1			3
Misional						0
De apoyo	3	1	1	0		5
De evaluación						0
Total	5	1	2	0	0	8

**Tabla 5. Consolidación en valores relativos.**

Tipo de proceso	En cumplimiento de meta	En nivel satisfactorio	En valor crítico	Pendientes	No Aplica	Total
Estratégico	66,67%		33,33%			100%
Misional						0%
De apoyo	60,00%	20,00%	20,00%			100%
De evaluación						0%

En términos generales, más del 82% de los indicadores evaluados en este corte alcanzaron el nivel satisfactorio de cumplimiento, cuando menos, como se muestra en la siguiente tabla:

**Tabla 6. Consolidación porcentaje de ejecución.**

Tipo de proceso	En cumplimiento de meta	En nivel satisfactorio	En valor crítico	Pendientes	No Aplica	Total
Total	68,75%	12,50%	18,75%	0,00%	0,00%	100,00%

### 3.2.3 Recomendaciones

En este período en particular, dos (2) indicadores fueron encontrados en valor crítico en función de su resultado. No obstante, Los indicadores que presentan esta condición por dos períodos consecutivos de medición son: IND-PCS-GD-002 Manejo del SGDEA y IND-PCS-SI-003 Firmeza en los Actos Administrativos como se refleja en el periodo de diciembre 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.

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 la Alta Dirección para la toma de decisiones.

### 3.3 Modelo de indicadores de proyectos en la CNSC

El seguimiento a los proyectos de inversión se realiza a través del sistema de seguimiento de proyectos de inversión – SPI del Departamento Nacional de Planeación, que es una herramienta que facilita la recolección y análisis continuo de información para identificar y valorar los posibles problemas y logros frente a los mismos.

El registro de información de avance del proyecto se realiza mes cumplido de acuerdo con el cronograma emitido por el DNP y se registra la información de los avances físicos del producto, gestión y financiero. Para este registro, la Oficina Asesora de Planeación consolida la información de los indicadores de los productos (enviado por cada área responsable) y el seguimiento financiero (Informe SIIF).

#### 3.3.1 Descripción y resultados en el reporte del primer trimestre 2022

Con relación al indicador de gestión Sistemas de Información mejorados del proyecto de Fortalecimiento de la capacidad de gestión institucional de la Comisión Nacional del Servicio Civil, en la vigencia la meta es llegar a 96.5% de disponibilidad de servicios.

Para el trimestre se presenta el indicador así: enero: 96.52%, febrero 94.52%, marzo 97.70%. Lo cual representa un avance acumulado a marzo de 24.93%.

El proyecto de inversión cuenta con cuatro indicadores de producto que se relacionan a continuación con los productos definidos para la vigencia 2022.

**Tabla 7. Indicadores de producto Proyecto FCG**

ID P	Producto	Indicador de producto	AVANCE FISICO I Trim 2022
OE1P1	Servicio de Implementación Sistemas de Gestión	Sistema de Gestión implementado	21%
OE1P2	Sistemas de información implementados	Servicios de información implementados	12%
OE2P1	Servicios tecnológicos	Índice de capacidad en la prestación de servicios de tecnología	22,92%
OE3P1	Documento para la planeación estratégica en TI	Documentos para la planeación estratégica en TI	5%

Con relación al indicador de gestión del proyecto de Administración, Control y Vigilancia del Sistema de Carrera Administrativa, para el primer trimestre se registran: 2 procesos de selección de los 5 programados para la vigencia: Entidades del Orden Territorial 2022 y Entidades del Orden Nacional 2022, lo cual representa un avance acumulado a marzo de 40%.

El proyecto de inversión cuenta con cuatro indicadores de producto que se relacionan a continuación con los productos definidos para la vigencia 2022.

**Tabla 8. Indicadores de Producto de proyecto ACV**

<b>ID P</b>	<b>Producto</b>	<b>Indicador de producto</b>	<b>AVANCE FISICO I Trim 2022</b>
OE1P1	Servicio de provisión de empleo de carrera administrativa	Banco Nacional de Listas de Elegibles actualizado	29,62%
OE2P1	Servicio de registro público de carrera administrativa	Registro Público de Carrera Administrativa Actualizado	12,92%
OE3P1	Servicio de evaluación del desempeño laboral	Instrumentos de evaluación del desempeño laboral implementados	25,20%
O4P1	Servicio de vigilancia para el cumplimiento de las normas de carrera administrativa	Actuaciones administrativas adelantadas	30,80%