

SEGUIMIENTO TRIMESTRAL DE 2021

INDICADORES CLAVES DE DESEMPEÑO CNSC

Informe ejecutivo - Cuarto trimestre

Oficina Asesora de Planeación

Enero 31 de 2022

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

1. OBJETIVO

Acopiar y analizar los resultados obtenidos producto del seguimiento mediante índices claves de desempeño (KPI) que le permitan a las instancias directivas conocer el avance consolidado de la estrategia desplegada durante el cuarto trimestre de la vigencia 2021; y que contribuya a la toma de decisiones orientadas a incrementar la efectividad y transparencia de la gestión, generar alertas tempranas sobre el alcance de las metas adoptadas y contribuir al informe de rendición de cuentas; y, como un insumo esencial para encausar el seguimiento al desempeño en la vigencia 2022 en los aspectos de interés institucional sobre los cuales es posible realizar medición, seguimiento y control.

2. ALCANCE

Este informe consolida los resultados los índices claves de desempeño o KPI, sigla en inglés para *Key Performance Indicators*, que se consideran apropiados para cada uno de los aspectos de mayor relevancia en la gestión estratégica de la CNSC, y que han sido reportados durante el cuarto trimestre de la vigencia 2021, por las dependencias a cargo.

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 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:

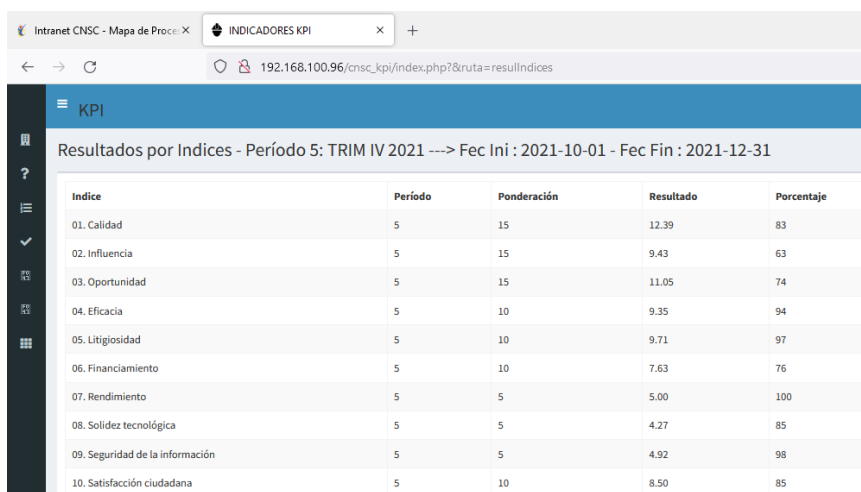
- Para índices con tendencia ascendente, un resultado igual o superior a la meta periódica indica el logro de esta, en ese límite de tiempo.
- Para índices con tendencia descendente, un resultado igual o inferior a la meta periódica indica el logro de esta, en ese límite de tiempo.
- Para índices con 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 DEL SEGUIMIENTO EFECTUADO

El seguimiento que realizó la Oficina Asesora de Planeación se evidencia en la consolidación de las mediciones en el tablero de índices claves de desempeño consolidados en la herramienta de captura de datos Qlik. 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 utilizando en nuevo aplicativo de captura interno de KPI para los enlaces http://192.168.100.96/cnsc_kpi/index.php y reporte de datos hacia Qlik, herramienta que recientemente fue dispuesta por la Dirección de TIC para tal fin [Qlik Sense Hub \(cnsc.net\)](http://cnsc.net). El reporte fue exitoso.



The screenshot shows a web browser window with the URL 192.168.100.96/cnsc_kpi/index.php?&ruta=resultIndic. The page title is "KPI" and the content is "Resultados por Indices - Período 5: TRIM IV 2021 ----> Fec Ini : 2021-10-01 - Fec Fin : 2021-12-31". Below the title is a table with the following data:

Indice	Período	Ponderación	Resultado	Porcentaje
01. Calidad	5	15	12.39	83
02. Influencia	5	15	9.43	63
03. Oportunidad	5	15	11.05	74
04. Eficacia	5	10	9.35	94
05. Litigiosidad	5	10	9.71	97
06. Financiamiento	5	10	7.63	76
07. Rendimiento	5	5	5.00	100
08. Solidez tecnológica	5	5	4.27	85
09. Seguridad de la información	5	5	4.92	98
10. Satisfacción ciudadana	5	10	8.50	85

Imagen 1. Resultados en Aplicativo de captura interno de KPI

Actualmente, la CNSC cuenta con indicadores cuya frecuencia es trimestral, semestral o anual. El presente informe de seguimiento correspondiente a los datos reportados por el personal profesional de enlace responsables de los procesos asociados a cada indicador clave de desempeño, y que corresponden al cuarto trimestre del año 2021, periodo en el cual se incluye por primera vez la totalidad de los índices y de los indicadores asociados que fueron inicialmente considerados desde la línea de base a 31 de diciembre de 2020, es decir, se contemplan los registros que ya cumplen el primer ciclo de su corte anual.

Resultados específicos

El resultado global del desempeño estratégico institucional registró un valor final de **82,28%**, considerando la ponderación previamente establecida de pesos por cada índice frente al consolidada. Por tanto, son determinantes los tres primeros índices (calidad, influencia y oportunidad) con un peso cada uno del 15%, que sumados representan el 45% del Tablero de Control por KPI debido a su condición de indicadores asociados directamente a los procesos misionales.

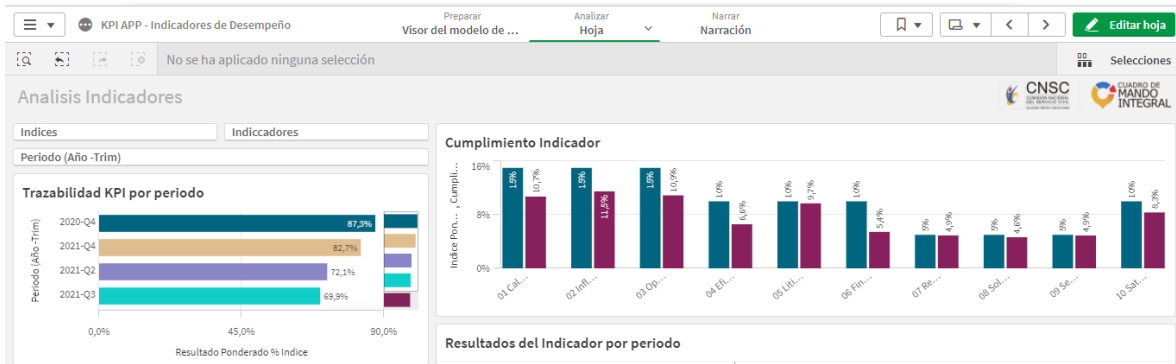


Imagen 2. Reporte KPI, Herramienta Qlik

En general se obtuvo un desempeño excelente en siete (7) índices claves: Rendimiento 100%, seguridad de la información 98%, litigiosidad 97%, %, eficacia 94%, satisfacción 85%, solidez tecnológica 85% y calidad con el 82,85%. Se registró un desempeño satisfactorio para dos (2) índices: financiamiento 76% y oportunidad 73,70%; y, se registra el índice de influencia como el menos destacado con el 63%, cuyo valor crítico se relaciona con un bajísimo registro en el indicador de Transferencia de conocimiento sobre evaluación de desempeño laboral – EDL, con apenas del 5,29%.

A continuación, se presentan los resultados de los diez (10) índices y 42 indicadores asociados:

KPI 2021	Peso	#	Indicadores claves de desempeño	Unidad	Reporte IV trim.	2021
01. Índice de Calidad Mide el grado de cumplimiento de las características de los servicios y productos a cargo de la CNSC, frente a los requisitos de la demanda, necesidades e intereses de los usuarios, procurando el mejoramiento continuo de los mismos (ISO:9001:2015)	15%	1	Firmeza y uso de las listas del BNLE	Aspirantes	6,00	82,85%
		2	Solicitudes de exclusiones	%	9,74	
		3	Actualización del Registro Público de Carrera Administrativa	%	39,30	
		4	Cobertura de la aplicación de la EDL en aplicativo Tipo	%	91,94	
		5	Depuración del Registro Público de Carrera Administrativa	%	99,10	
		6	Variación de IES acreditadas frente a la vigencia anterior	%	92,31	
		7	IES que se acreditan nuevamente, luego de culminada su vigencia	%	7,69	
02. Índice de Influencia 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.	15%	8	Medidas correctivas por demanda	%	83,33	63,00%
		9	Transferencia de conocimiento sobre vigilancia preventiva sobre C.A.	%	100,00	
		10	Transferencia de conocimiento sobre evaluación de desempeño laboral - EDL	%	5,29	
		11	Cubrimiento de vacantes mediante procesos de selección	Habilitado	4,45	
03. Índice de Oportunidad 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.	15%	12	Tiempo en actuaciones administrativas de segunda instancia (Vigilancia)	días	27,95	73,70%
		13	Tiempo de autorización de uso de listas de elegibles (Provisión)	%	92,36	
		14	Tiempo de respuestas a solicitudes provisión de vacantes en planta temporal	días	10,00	
		15	Número de solicitudes de reubicación tramitadas (Provisión)	Solicitud	SD	
		16	Tiempo de respuesta a solicitudes de reincorporación (Provisión)	días	180,00	
		17	Tiempo de ejecución de los procesos de selección	días	DR	
		18	Tiempos de respuesta a solicitudes de exclusión (Provisión)	días	10,00	
		19	Tiempo de respuesta a solicitudes de inscripción o anotación en RPCA	días	46,00	
		20	Tiempos de respuesta a reclamaciones sobre VRM	días	16,33	
04. Índice de Eficacia	10%	21	Cumplimiento del Plan Estratégico Institucional	%	100	94,00%

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).		22	Cumplimiento del Plan de Acción Anual	%	96,30	
		23	Cumplimiento de planes del Decreto 612 de 2018 y otros planes institucionales	%	89,21	
		24	Cumplimiento del conjunto de proyectos de inversión	%	98,65	
		25	Cumplimiento del conjunto de proyectos estratégicos	%	93,67	
05. Índice de Litigiosidad	10%	26	Acciones constitucionales	%	92,89	97,00%
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.	27	Acciones ordinarias	%	98,41		
	28	Conciliaciones extrajudiciales	%	100,00		
	06. Índice de Financiamiento	10%	29	Ejecución Presupuestal: gastos de funcionamiento y gastos de inversión.	%	49,22
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.	30	Ejecución de ingresos corrientes	%	79,72		
	31	Uso de vigencias futuras	%	53,05		
	32	Constitución de reservas presupuestales	%	99,73		
	33	Estado de la gestión contable	%	100,00		
07. Índice de Rendimiento	5%	34	Rendimiento de funcionarios de planta, especialmente los de carrera.	%	100,00	100,00 %
Cuantifica el rendimiento del talento humano vinculado a la Entidad y de los proveedores de bienes y servicios, 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.	35	Rendimiento de las IES que operen procesos de selección	%	DR		
	08. Índice Solidez Tecnológica	5%	36	Disponibilidad de la plataforma tecnológica	%	99,42
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	37	Efectividad en desarrollo de las soluciones	%	71,43		

o servicios ofrecidos mediante el uso de tecnologías digitales a los grupos de valor.						
09. Seguridad de la Información Cuantifica el grado de disminución de la vulnerabilidad sobre disponibilidad, integridad y confidencialidad de la información utilizada por parte de la Entidad en el desempeño de sus funciones misionales, que permita mantener en óptimas condiciones de seguridad el acceso y uso de la información. (ISO 27001).	5%	38	Reducción de la vulnerabilidad sobre disponibilidad	%	1,52	98,00%
		39	Reducción de la vulnerabilidad sobre integridad	%	3,03	
		40	Reducción de la vulnerabilidad sobre confidencialidad	%	0,00	
10. Índice de Satisfacción 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 los requisitos asociados a la prestación de los servicios misionales.	10%	41	Satisfacción de grupos de interés externos	%	72,51	85,00%
		42	Satisfacción de usuarios sobre servicios de TI prestados por la entidad	%	97,42	
Resultado KPI				82,28%		

DR: Dificultad en el reporte, SD: Sin dato reportado

5. RECOMENDACIONES

En el cuarto trimestre de 2021, de los 10 índices de la medición, solo hay un (1) índice con un valor crítico. Se trata del índice de influencia, con el 63%, cuyo valor crítico se relaciona con 5,29% registrado en el caso del indicador de Transferencia de Conocimiento sobre Evaluación de Desempeño Laboral – EDL, ello debido a la dificultad que manifestó el área, relacionada con la imposibilidad de registrar, identificar y/o precisar de manera efectiva y oportuna el número y caracterización de todos participantes que asisten sincrónica o asincrónicamente a los eventos virtuales de transferencia de conocimiento sobre EDL, especialmente en lo relacionado con las videoconferencias o lives realizados a través de las redes sociales. Aquí es necesario precisar que no se trata de que no se haya realizado gestión, sino en la falta de datos ciertos para demostrarla, situación que amerita revisar el alcance o modificar las variables de este indicador en particular.

En el caso del índice de **Calidad**, la imposibilidad de llegar a un nivel de excelencia se debió fundamentalmente a que la actividad relacionada con la actualización del registro público de carrera administrativa registró solo un 39, 3% del total estimado a depurar durante la vigencia 2021, situación que exige centrar la atención y priorizar la actualización del RPCA, de manera que se pueda reducir el 60% de la tarea faltante por intervenir, máxime si se trata de una meta estratégica que hace parte del último año de ejecución del PEI 2020-2022.

Con respecto al índice de **Financiamiento** se registró cierto rezago en el indicador de Ejecución Presupuestal: gastos de funcionamiento y gastos de inversión (49,22%) y junto con el indicador de Uso de vigencias futuras (53,05%), lo cual implica que la administración deberá identificar aquellas principales actividades que aun estando programadas no se ejecutan a tiempo, y por tanto se debe trabajar mucho más en elevar el ritmo de ejecución. Una vez precisadas y adoptadas las medidas para la vigencia 2022, se recomienda realizar seguimiento permanente, de principio a fin, para evaluar sobre la marcha si la ejecución está siendo lo suficientemente efectiva para que la medición pueda alcanzar nivel satisfactorio y oportuno, o de lo contrario, evaluar las causas y actividades pertinentes para salir de una posible situación crónica en este aspecto clave de desempeño.

6. DOCUMENTACIÓN RELACIONADA

Este informe tiene como propósito su publicación dirigida a grupos de interés en medios digitales; sin embargo, para describir, compendiar y documentar lo obtenido en el seguimiento, se cuenta con el aplicativo Qlik ubicado en la intranet, en el cual se visualiza el comportamiento histórico por Indicadores Claves de Desempeño por cada trimestre transcurrido. La información complementaria enviada por las áreas, el tablero consolidado y el conjunto de soportes asociados al reporte fueron guardados en el repositorio de indicadores de la OAP, en la ubicación: X:\8 SIG\2021\KPI