

Documento técnico para el desarrollo de una herramienta tecnológica como fortalecimiento al proceso de evaluación del desempeño laboral dirigido a los empleados nombrados en provisionalidad en la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios – SSPD para el año 2023.

Luz Mery Gil Sierra
Yessica Rocío Gutiérrez Gómez
María Camila Torres Medina
Natalia Rueda Prieto

Universitaria Agustiniana
Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas
Especialización en Gerencia Estratégica del Talento Humano

Bogotá D.C.

2024

Documento técnico para el desarrollo de una herramienta tecnológica como fortalecimiento al proceso de evaluación del desempeño laboral dirigido a los empleados nombrados en provisionalidad en la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios – SSPD para el año 2023.

Luz Mery Gil Sierra
Yessica Rocío Gutiérrez Gómez
Natalia Rueda Prieto
María Camila Torres Medina

Director
Liz Katerine Ariza Matamoros

Trabajo de grado para optar al título de Especialista en Gerencia Estratégica del Talento Humano

Universitaria Agustiniana
Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas
Especialización en Gerencia Estratégica del Talento Humano
Bogotá D.C.
2024

Resumen

Las entidades públicas del orden nacional con sistemas de carrera administrativa deben evaluar el desempeño laboral de sus empleados, incluyendo a los de carrera y a los empleados en período de prueba, pero no, a los empleados nombrados provisionalmente. A pesar de esto, el Departamento Administrativo de la Función Pública indica que las entidades pueden evaluar a los provisionales mediante instrumentos diseñados para tal fin, sin generarles derechos de carrera.

En virtud de lo anterior el siguiente trabajo de investigación se aplicará en la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios y está enfocado en la construcción de un documento técnico para el desarrollo de una herramienta tecnológica como fortalecimiento al proceso de evaluación del desempeño laboral dirigido a los empleados nombrados en provisionalidad.

Para el desarrollo de este trabajo se realizó la revisión de doscientos tres (203) formatos, los cuales son aplicados por la Superintendencia para el proceso de evaluación del desempeño, utilizando una metodología de enfoque cualitativo, descriptivo, lo cual permitió identificar los errores más frecuentes, tales como, información incompleta, falta de registro de evidencia, pérdida de los compromisos concertados, entre otras fallas significativas.

De acuerdo con los resultados encontrados, se identificó que la entidad debe contemplar la implementación de una herramienta tecnológica, para la aplicación de las evaluaciones de desempeño laboral para los empleados nombrados en provisionalidad, con el fin de lograr realizar un seguimiento oportuno al proceso de evaluación y dar garantía de los datos que se generan en la medición respecto del desempeño de los servidores.

Palabras clave: Talento humano, evaluación del desempeño laboral, provisionalidad, carrera administrativa, herramienta tecnológica.

Abstract

Public entities at the national level with administrative career systems must evaluate the job performance of their employees, including those on career tracks and employees on probation, but not those appointed provisionally. Despite this, the Administrative Department of Public Service states that entities can evaluate provisional employees using instruments designed for this purpose, without granting them career rights.

In light of the above, the following research will be applied at the Superintendence of Public Utility Services and is focused on constructing a technical document for the development of a technological tool to strengthen the job performance evaluation process aimed at provisionally appointed employees.

For the development of this work, a review of two hundred and three (203) formats was conducted, which are applied by the Superintendence for the job performance evaluation process, using a qualitative, descriptive approach methodology, which allowed identifying the most common errors, such as incomplete information, lack of evidence registration, loss of agreed commitments, among other significant failures.

According to the findings, it was identified that the entity should consider the implementation of a technological tool for the application of job performance evaluations for provisionally appointed employees, in order to achieve timely monitoring of the evaluation process and ensure the data generated in the measurement regarding the performance of the employees.

Keywords: Human talent, job performance evaluation, provisionality, administrative career, technological tool.

Tabla de Contenido

1	Perfil de los integrantes	7
2	Planteamiento del problema.....	9
2.1	Pregunta Problema.....	10
3	Justificación.....	11
4	Objetivos	12
4.1	Objetivo General.....	12
4.2	Objetivos Específicos	12
5	Marco referencial	13
5.1	Marco Teórico	13
5.1.1	Método de escalas gráficas:.....	14
5.1.2	Método de elección forzada:.....	14
5.1.3	Método de Investigación de Campo:.....	15
5.1.4	Evaluación de desempeño 360 grados:.....	15
5.1.5	Evaluación del desempeño laboral	17
5.1.6	Tecnología y evaluación del desempeño	17
5.1.7	Evaluación del desempeño en empleados en provisionalidad.....	18
5.2	Marco Legal.....	18
6	Metodología de la investigación	20
6.1	Enfoque y alcance.....	20
6.2	Diseño metodológico del estudio	20
6.3	Tipo de investigación.....	20
6.4	Población y muestra.....	21
6.5	Técnica de recolección de datos	22
6.5.1	Instrumento	22
6.6	Aplicación metodológica.....	22
7	Análisis de resultado	31
7.1	Discusión	40
7.2	Propuesta: Documento técnico para el desarrollo de una herramienta tecnológica como fortalecimiento al proceso de evaluación del desempeño laboral dirigido a los empleados nombrados en provisionalidad en la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios – SSPD	42

7.2.1	Módulo 1: Perfil del servidor.....	42
7.2.2	Módulo 2: Concertación de compromisos.....	43
7.2.3	Módulo 3: Seguimiento al rendimiento laboral.....	44
7.2.4	Módulo 4: Evaluación definitiva y parcial eventual.....	45
7.2.5	Adicionales.....	47
7.2.6	Dependencias involucradas.....	48
8	Conclusiones.....	49
9	Recomendaciones.....	50
10	Referencias.....	51
11	Anexos.....	54

1 Perfil de los integrantes

A continuación, presentamos los integrantes del presente trabajo de investigación:

Yessica Rocío Gutiérrez Gómez

Administradora pública, Especialista en Gestión Pública egresada de la Escuela Superior de Administración Pública (ESAP). Con una experiencia de más de dos (2) años en el sector público en el área de Talento Humano, cuenta con conocimientos relacionados a la carrera administrativa, conocimientos en el ámbito jurídico, administrativo, político, ambiental, técnico y social.

Luz Mery Gil Sierra

Administradora de empresas, egresada de la universidad de la Salle, con experiencia en el área administrativa del sector de la salud y prestación de servicio privado.

María Camila Torres Medina

Administradora Pública, especialista en Gestión Pública de la Escuela Superior de Administración Pública (ESAP), en el ámbito del talento humano y la administración, posee experiencia de (5) cinco años en gestiones asociadas a la planeación y ejecución de procesos de selección masivos, de igual manera cuenta con conocimientos relacionados a la carrera administrativa, concursos de méritos, provisión de empleo, registro público de carrera y evaluación de desempeño laboral.

Natalia Rueda Prieto

Psicóloga egresada de la Corporación Universitaria Iberoamericana, con experiencia de un (1) año en gestión del talento humano en entidad privada, cuenta con conocimiento en selección, formación, bienestar, nómina y desarrollo de la empresa.

2 Planteamiento del problema

Las entidades públicas del orden nacional, que cuentan con sistema general, específico o especial de carrera administrativa, implementan un proceso de evaluación del desempeño laboral el cual es reglamentado por la Ley 909 de 2004, a través de ella obliga a las entidades a evaluar a los empleados públicos con derechos de carrera administrativa.

Mientras se surten los procesos de selección en las entidades, a través de los cuales se vinculan los empleados públicos con derechos de carrera, las entidades realizan nombramientos transitorios a través de encargos o provisionalidades.

En este sentido, en lo que respecta a la evaluación del desempeño laboral de los empleados nombrados en provisionalidad, de acuerdo con el Departamento Administrativo de la Función pública (DAFP), órgano de dirección y gestión del empleo público y la gerencia pública, establecen el Concepto 062661 (2020), lo siguiente:

La evaluación del desempeño laboral va dirigida a los empleados de carrera administrativa y a aquellos que se encuentran en período de prueba, razón por la cual no es aplicable a los empleados nombrados en provisionalidad.

Las normas que regulan la materia no consagran la evaluación del desempeño para las personas vinculadas mediante nombramiento provisional; no obstante, la Dirección Jurídica del DAFP ha sido consistente al manifestar que la entidad puede evaluarlos a través de instrumentos específicos diseñados por la entidad para tal fin (p. 2).

Las entidades públicas que cuentan con empleados nombrados en provisionalidad en su planta de personal no son obligadas a realizarles procesos de evaluación del desempeño laboral, toda vez que la normatividad únicamente indica que “pueden” evaluarlos a través de instrumentos específicos diseñados por la entidad para tal fin, sin que sean una obligación.

Así mismo, no se establecen parámetros técnicos que definan los criterios específicos que se requieren para evaluar a los servidores en provisionalidad, razón por la cual las entidades no cuentan con instrumentos definidos para valorar las contribuciones individuales y el comportamiento de cada uno de los empleados en provisionalidad, y no existen herramientas objetivas para medir el impacto positivo o negativo en el logro de las metas institucionales.

La Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, es una entidad del orden nacional con un sistema específico de carrera administrativa, su planta de personal está conformada por 994 empleos, sin embargo, 100 de ellos cuentan con derechos de Carrera Administrativa, 72 son

de Libre Nombramiento y Remoción y quedando en vacancia un total de 822, lo que indica que más del 75% de la planta de personal son provisionales.

De acuerdo con lo anterior, en lo que refiere al proceso de evaluación del desempeño laboral para los servidores en provisionalidad, la superintendencia expidió la Resolución 20211000004855 del año 2021, mediante la cual estableció la metodología para realizar la Evaluación y seguimiento a la gestión laboral, a través de un formato en Excel, el cual se descarga y se diligencia de manera manual por cada una de las etapas.

Al ser un proceso manual, la superintendencia enfrenta las siguientes situaciones:

1. Inconsistencia en los datos
2. Información incompleta
3. Errores de transcripción
4. Afectación en los tiempos de entrega
5. Afectación en análisis de datos para la toma de decisiones

2.1 Pregunta Problema

¿Qué documento se debería construir en la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, para implementar una herramienta tecnológica que parametrize el proceso de evaluación del desempeño laboral para los empleados nombrados en provisionalidad?

3 Justificación

La presente investigación se basa en la evaluación del desempeño laboral cuya finalidad según el DAFP (2022): “Es una herramienta de gestión objetiva y permanente, encaminada a valorar las contribuciones individuales y el comportamiento del evaluado, midiendo el impacto positivo o negativo en el logro de las metas institucionales” (p.2). Así las cosas, es un aspecto relevante en la gestión estratégica del talento humano, el presente trabajo de investigación se desarrollará en la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, entidad del orden nacional con un sistema específico de carrera administrativa, en lo que respecta a la evaluación del desempeño laboral de los servidores nombrados en provisionalidad.

La planta de personal de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios está compuesta por el 75% de empleados nombrados en provisionalidad, razón por la cual se plantea la necesidad de evaluar sus desempeños laborales de manera efectiva y eficiente. La implementación de una herramienta tecnológica para parametrizar este proceso permitiría superar las limitaciones actuales, como la inconsistencia en los datos, información incompleta y errores de transcripción, mejorando la precisión de las evaluaciones y agilizando la toma de decisiones fundamentales para la entidad. La propuesta busca garantizar una evaluación objetiva y óptima además de contribuir a una administración pública más eficaz y transparente.

La viabilidad de este estudio radica en la existencia de tecnologías disponibles que permiten automatizar procesos de evaluación y seguimiento de desempeño laboral. De igual manera, la adopción de una herramienta tecnológica podría adaptarse a las necesidades específicas de la Superintendencia y optimizar la recopilación, análisis y presentación de datos.

Finalmente, considerando la importancia de las evaluaciones en la gestión de recursos humanos y en la toma de decisiones institucionales, la adopción de esta herramienta tecnológica se justifica por los beneficios para los evaluadores, evaluados y actores partícipes del proceso, a largo plazo en términos de eficiencia, precisión y transparencia. La experiencia de otras entidades públicas y privadas; y la disponibilidad de soluciones tecnológicas en el mercado respaldan la viabilidad de esta investigación.

4 Objetivos

4.1 Objetivo General

Formular un documento técnico para la implementación de una herramienta tecnológica que permita realizar el proceso de evaluación del desempeño laboral de los empleados nombrados en provisionalidad de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.

4.2 Objetivos Específicos

- Revisar el proceso actual de evaluación del desempeño laboral aplicado a los servidores en provisionalidad de la superintendencia de servicios públicos domiciliarios
- Identificar los parámetros de evaluación que se establecen en la Superservicios, de conformidad con la normatividad vigente.
- Formular un instructivo para el desarrollo de una herramienta tecnológica, que conlleve a la aplicación idónea de las evaluaciones de desempeño a los empleados en proceso de provisionalidad de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.

5 Marco referencial

5.1 Marco Teórico

La evaluación del desempeño está basada como lo indica el autor Chiavenato (2011) “Es una apreciación sistemática de cómo se desempeña una persona en un puesto y de su potencial de desarrollo” (p.201), tiene como objetivo medir y evaluar las habilidades, conocimientos, competencias y resultados alcanzados por un empleado dentro de una organización. Esta práctica no es nueva ya que desde hace muchos años la historia ha contemplado la forma de evaluar el desempeño del trabajo de una persona que ha concretado un acuerdo de empleo con otra.

El proceso de evaluación del desempeño según Chiavenato (2011) sugiere que se “representa una técnica de administración imprescindible en la actividad administrativa. Es un medio que permite detectar problemas en la supervisión del personal y en la integración del empleado a la organización o al puesto que ocupa” (p.201), es una herramienta que le aporta a la organización grandes beneficios, garantizando que su aplicación sea objetivo y transparente, se propone evaluar a su personal teniendo en cuenta sus características, el relacionamiento social, la ejecución de sus tareas, así como la exigencia de la organización en situación de trabajo.

Según Chiavenato (2011), es necesario entender y aplicar de manera efectiva este proceso, se debe determinar elementos claves, que permiten tener un buen desarrollo para la evaluación de desempeño, además encontró que cada organización debe establecer una serie de pasos que le permitan aplicar de manera exitosa y que le ayude a obtener los resultados esperados, entre ellos podemos resaltar:

- Definición de objetivos: se deben caracterizar por ser claros, medibles, realistas y deben estar alineados con los objetivos estratégicos de la organización.
- Las competencias: Son las habilidades requeridas para cumplir con los objetivos, dentro de las competencias se pueden resaltar las habilidades técnicas, habilidades interpersonales y la capacidad de liderazgo.
- Criterios de evaluación: Se establecen criterios y estándares claros para evaluar el desempeño de los empleados. Estos criterios pueden ser cuantitativos (como metas de ventas alcanzadas) o cualitativos (como la capacidad de trabajo en equipo).
- Retroalimentación: La evaluación del desempeño implica la retroalimentación constante entre el empleado y su supervisor. Esto incluye tanto el reconocimiento de los logros y fortalezas, como también el señalamiento de áreas de mejora y oportunidades de crecimiento.

- Mejora continua: La evaluación del desempeño no se trata solo de medir y calificar, sino también de identificar oportunidades de mejora y desarrollo para el empleado. Esto implica la creación de planes de desarrollo personalizados y la implementación de acciones concretas para cerrar las brechas de desempeño identificadas.
- Comunicación efectiva: Es fundamental que la evaluación del desempeño se lleve a cabo en un ambiente de confianza y apertura, donde tanto el empleado como el supervisor puedan expresarse libremente. Además, la comunicación de los resultados y las decisiones tomadas debe ser clara y transparente. (p.204).

Una vez definidos y establecidos los objetivos del proceso de evaluación de desempeño Chiavenato (2011), logra definir los métodos que se utilizaran para esta evaluación, se tiene claro que no existen métodos estándar estipulados ya que cada organización implementa internamente el que más se ajuste a sus objetivos, pero dentro de los temas de estudio este autor nombra algunos como:

5.1.1 Método de escalas gráficas:

Es una técnica de medición en la cual se utiliza una escala visual para cuantificar el grado de una determinada característica o variable. Consiste en representar gráficamente una serie de ítems o atributos en una escala que va desde un punto de referencia hasta otro, generalmente de forma lineal

5.1.1.1 Ventajas:

- Es sencillo de aplicar
- Su interpretación es fácil
- Simplifica el trabajo del evaluador y su registro es muy fácil

5.1.1.2 Desventajas:

- No se ajusta a las características del evaluador, se debe ajustar a la herramienta.
- Se puede caer en las distorsiones e interpretaciones personales.

5.1.2 Método de elección forzada:

Es una técnica utilizada en investigación de mercado y recursos humanos para conocer las preferencias de una persona en relación a diferentes opciones. Consiste en presentar una serie de escenarios o situaciones en los cuales se deben elegir una opción entre varias alternativas.

5.1.2.1 Ventajas:

- Se pueden obtener resultados confiables.
- Su aplicación es simple.

5.1.2.2 Desventajas:

- La elaboración de la prueba es compleja y exige una planeación cuidadosa y demorada.
- Califica a los empleados colocándolos en buenos, medios y malos, no permite una evaluación objetiva de la persona en general.

5.1.3 Método de Investigación de Campo:

En esta evaluación se realiza bajo la supervisión de un especialista en evaluación con el supervisor o jefe inmediato de los trabajadores, donde el especialista realiza una entrevista y va registrando, causas u orígenes del desempeño del evaluado con base a los hechos y situaciones presentadas.

5.1.3.1 Ventajas:

- Permite hacer planes de acción inmediatos.
- Es un método completo de evaluación.

5.1.3.2 Desventajas:

- Costo Elevado para la organización
- Proceso demorado para los resultados.

En la actualidad las organizaciones están implementando la herramienta:

5.1.4 Evaluación de desempeño 360 grados:

Es una herramienta de retroalimentación y evaluación en la cual se recopila información sobre un individuo de diferentes fuentes, como superiores, subordinados. Esta evaluación busca proporcionar una visión completa del desempeño de una persona y considera diversos aspectos, como habilidades técnicas, competencias, capacidades de liderazgo, habilidades de comunicación, entre otros.

5.1.4.1 Ventajas:

- Proporciona una visión más completa y objetiva del desempeño de una persona.
- Permite identificar áreas de mejora y oportunidades de crecimiento.

- Ayuda a fortalecer las habilidades de liderazgo y competencias.
- Promueve el desarrollo de un ambiente de retroalimentación y mejora continua.

5.1.4.2 Desventajas:

- Puede generar conflictos o malentendidos si no se maneja adecuadamente.
- La validez y confiabilidad de los resultados pueden verse afectadas si no se garantiza el anonimato y la confidencialidad de los evaluadores.
- La interpretación de los resultados puede variar dependiendo de la percepción y subjetividad de cada individuo.

Estos son solo algunos ejemplos de métodos de evaluación del desempeño que Chiavenato (2011) logra definir, de acuerdo a la necesidad de cada organización, se implementara el que más se ajuste a los objetivos específicos. El objetivo general de estos métodos es obtener información objetiva y precisa sobre el desempeño de los empleados para identificar áreas de mejora y tomar decisiones informadas sobre la gestión del talento en la organización. (pp. 201-215).

La gestión de recursos humanos es un componente vital de cualquier organización, y en entidades públicas como la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, cobra una importancia aún mayor debido a su rol fundamental en la supervisión y regulación de servicios públicos esenciales. En este contexto, la evaluación del desempeño laboral se convierte en un pilar central para garantizar que los empleados cumplan sus responsabilidades de manera efectiva y eficiente; sin embargo, la evaluación del desempeño es un proceso complejo que se ve influido por múltiples factores, y su implementación adecuada es esencial para garantizar la motivación, el desarrollo profesional y la transparencia en la entidad.

La Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, enfrenta la particularidad de tener empleados en provisionalidad, lo que agrega una capa adicional de complejidad al proceso de evaluación. A pesar de su condición temporal, es crucial que estos empleados reciban una evaluación justa y basada en criterios objetivos para garantizar su desarrollo profesional y fomentar la igualdad de oportunidades.

En este contexto, se plantea un documento técnico para el desarrollo de una herramienta tecnológica que permita parametrizar el proceso de evaluación del desempeño laboral de los empleados en provisionalidad. Esta herramienta no solo simplificará y automatizará el proceso, sino que también garantizará la objetividad, la confidencialidad de la información y la estandarización de criterios. Este marco teórico tiene como objetivo proporcionar una base sólida

para la estructuración de dicho documento y explorar las implicaciones teóricas y prácticas que conlleva.

5.1.5 Evaluación del desempeño laboral

La evaluación del desempeño laboral es una práctica fundamental en la gestión de recursos humanos. Implica medir y analizar el rendimiento de los empleados en relación con sus responsabilidades y objetivos laborales. A través de este proceso, se puede identificar el potencial de mejora, las áreas de fortaleza y las necesidades de desarrollo. En el contexto de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, donde la eficiencia y la efectividad son esenciales para garantizar la calidad en la supervisión de los servicios públicos, la evaluación del desempeño se convierte en un componente crítico.

Según Aguilera, 2006 dice que la evaluación del desempeño se basa en la recopilación y el análisis de datos relacionados con el rendimiento de los empleados. En una entidad como la Superintendencia, donde la regulación y supervisión de servicios públicos es una labor altamente especializada, la medición precisa del desempeño se torna aún más esencial. La calidad y eficacia de las funciones de la entidad dependen directamente de la competencia y el compromiso de su personal. La implementación de un sistema de evaluación robusto es crucial para garantizar que los empleados cumplan sus tareas de manera efectiva y contribuyan al cumplimiento de los objetivos institucionales (p.15)

5.1.6 Tecnología y evaluación del desempeño

La incorporación de tecnología en la evaluación del desempeño laboral ofrece una serie de ventajas que revolucionan el proceso de evaluación. Al permitir la recopilación de datos más eficiente, la automatización de tareas repetitivas, la estandarización de criterios y la generación de informes detallados, una herramienta tecnológica optimiza el proceso de evaluación. Además, brinda la posibilidad de realizar evaluaciones más frecuentes y aporta transparencia y objetividad al proceso, minimizando el sesgo humano.

Aguilera (2006), la tecnología permite que el proceso de evaluación sea más ágil y accesible. Los empleados pueden proporcionar retroalimentación en tiempo real, lo que facilita la identificación de problemas y oportunidades de mejora. Las herramientas tecnológicas también brindan un registro histórico de las evaluaciones, lo que facilita el seguimiento del progreso a lo largo del tiempo y la identificación de tendencias (p.12)

5.1.7 Evaluación del desempeño en empleados en provisionalidad.

Bareño (2014) Los empleados en provisionalidad son una categoría especial, en el contexto laboral de la Superintendencia. A pesar de su nombramiento temporal, su contribución es fundamental para el funcionamiento de la entidad. La evaluación de su desempeño no solo es necesaria, sino que también debe ser equitativa y objetiva. La implementación de una herramienta tecnológica puede contribuir a garantizar que los empleados en provisionalidad sean evaluados de manera justa, sin sesgos ni prejuicios, y que sus esfuerzos y contribuciones sean reconocidos (p.51)

Este documento técnico en pro del desarrollo de una herramienta tecnológica, la cual debe ser capaz de adaptarse a la variabilidad de roles y responsabilidades que pueden tener los empleados en provisionalidad en la Superintendencia. Debe permitir la definición de criterios específicos para diferentes tipos de tareas y responsabilidades. Esto asegurará que la evaluación sea relevante y significativa para cada empleado en función de sus funciones y deberes específicos.

En conclusión, la implementación de una herramienta tecnológica para la evaluación del desempeño laboral de empleados en provisionalidad en la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios es una inversión estratégica que mejorará significativamente la gestión del talento humano en la entidad. Al optimizar los procesos de evaluación, fomentar el desarrollo profesional, fortalecer la equidad en la evaluación de empleados en provisionalidad y promover una cultura organizacional positiva, la entidad estará mejor posicionada para cumplir su misión crítica en la regulación y supervisión de servicios públicos en Colombia.

5.2 Marco Legal

La implementación de una herramienta tecnológica para la evaluación del desempeño laboral en la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios debe ser coherente con las normativas laborales y de protección de datos vigentes en Colombia de acuerdo la ley 1581 de 2012 por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales. La seguridad de la información y la confidencialidad de los datos son aspectos críticos que deben ser abordados.

Además, la herramienta tecnológica debe cumplir con las políticas y regulaciones internas de la entidad. Debe estar alineada con los valores y los objetivos de la organización, asegurando que la implementación de la herramienta refleje el compromiso de la Superintendencia con la excelencia en la gestión de recursos humanos y la transparencia en sus procesos (Aguilera, 2006).

La evaluación del desempeño laboral varía según el país y las leyes de empleo específicas, para Colombia, se maneja la Ley 909 de 2004, en el artículo 38, señala que “Los empleados de carrera

administrativa deberán ser evaluados y calificados con base a parámetros establecidos, donde sus instrumentos de evaluación serán diseñados en función de las metas institucionales”.

De acuerdo a lo señalado en el Decreto 1083 de 2015 en el artículo 2.2.8.1.1 define que la evaluación del desempeño es una herramienta de gestión, que permite medir, el desempeño en sus respectivos cargos, buscando cumplir con el derecho al mérito, para cumplir con su permanencia en la organización.

Resolución No. 177 de 2019 “Por la cual se adopta el Sistema de Evaluación para los funcionarios vinculados mediante nombramiento provisional”.

La Corte Constitucional, respecto a la evaluación del desempeño a funcionarios en provisionalidad estableció en la Sentencia T-137 (2014) menciona lo siguiente:

No obstante, es necesario aclarar que la provisionalidad en el cargo no puede considerarse como un factor modificador de las calidades del mismo, toda vez que la estipulación legal prevalece sobre el escenario fáctico. De esta forma, la persona que asume este tipo de cargos no es ajena a requerimientos técnicos y condiciones de calidad que se ordenan para ejercer una función determinada dentro del sector público. (...) Los funcionarios que ejerzan funciones en esta modalidad, son beneficiarios de una estabilidad laboral intermedia o relativa que les permite ser valorados bajo criterios técnicos y no discrecionales.

La Comisión del Servicio Civil circular N° 20160715-0368 (2016) en donde concluye:

De lo anterior se precisa que, para la evaluación de los servidores públicos provisionales, las entidades pueden hacerlo por medio de instrumentos específicos diseñados al interior de la misma, los cuales harían parte de la política institucional y de la administración del talento humano: o, si bien la Administración considera pertinente, podrá tomar como referente los formatos establecidos por esta Comisión Nacional a través del Sistema Tipo de Evaluación del Desempeño Laboral, como guía de orientación. No obstante, lo anterior, se aclara que los instrumentos de evaluación que se diseñen o adopten como política de cada institución para calificar el desempeño laboral de los mencionados servidores públicos, no estarán sujetos bajo ninguna circunstancia a la aprobación o validación de la CNSC. Finalmente, se deberá establecer que, en ningún caso, la evaluación del desempeño realizada a personal vinculado con carácter provisional, genera los privilegios que la ley establece para los servidores públicos que ostentan derechos de carrera administrativa. ni el acceso a los incentivos previstos en la entidad para los servidores escalafonados.

6 Metodología de la investigación

6.1 Enfoque y alcance

La presente investigación implementará un enfoque cualitativo, según Sampieri (2014) el enfoque cualitativo: “utiliza la recolección y análisis de los datos para afinar las preguntas de investigación o revelar nuevas interrogantes en el proceso de interpretación [...] los estudios cualitativos pueden desarrollar preguntas e hipótesis antes, durante o después de la recolección y el análisis de los datos” (p. 7). Toda vez que se fundamenta en la descripción detallada de situaciones y conductas observadas sobre el sistema de evaluación y seguimiento a la gestión laboral aplicado a los empleados públicos vinculados mediante nombramiento provisional en la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.

Asimismo, el alcance de la investigación es de tipo descriptivo, según Causas (2015):

Este estudio se dirige fundamentalmente a la descripción de fenómenos sociales o educativos en una circunstancia temporal y espacial determinada. [...]. Buscan especificar las propiedades importantes de personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno que sea sometido a análisis. En un estudio descriptivo se selecciona una serie de cuestiones y se mide cada una de ellas independientemente, de forma tal de describir lo que se investiga (p. 6)

Toda vez que busca identificar y establecer los parámetros, factores, características que debe contener el documento técnico que contempla el desarrollo de una herramienta tecnológica como fortalecimiento al proceso de evaluación del desempeño laboral, en busca de la mejora en la calidad del servicio en la Entidad, la equidad en la medición, la eficiencia en el desempeño de las funciones y la igualdad en la exigencia y condiciones de los empleados públicos de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.

6.2 Diseño metodológico del estudio

Se aplicará un diseño transversal descriptivo, mediante el cual se “indaga la incidencia y los valores en que se manifieste una o más variables” (Hernández et.al.2003). Este tipo de diseño solo se mide y se describe la variable. Con este método se garantiza que en la investigación se recogerá la información necesaria con respecto al planteamiento del problema.

6.3 Tipo de investigación

El tipo de investigación que se llevará a cabo en este estudio se clasifica como Cualitativa Descriptiva. Este enfoque metodológico combina una perspectiva cualitativa con un alcance descriptivo y se adecúa de manera apropiada a la naturaleza de la investigación propuesta. La

tipología cualitativa se caracteriza por su énfasis en la interpretación de datos y su enfoque en la comprensión profunda de fenómenos complejos (Sampieri, et al, 2014).

Según Sampieri et al. (2014), la investigación cualitativa se enfoca en la recolección y análisis de datos con el propósito de refinar preguntas de investigación o descubrir nuevos interrogantes durante el proceso de interpretación. Además, se destaca la versatilidad de los estudios cualitativos, que pueden desarrollar preguntas e hipótesis antes, durante o después de la recolección y el análisis de datos.

El alcance descriptivo, tal como lo define Causas (2015), se centra en la descripción de fenómenos en circunstancias temporales y espaciales particulares. En un estudio de esta naturaleza, se seleccionan una serie de cuestiones y se miden de manera independiente, lo que permite describir de manera minuciosa el objeto de investigación.

Esta tipología de investigación es adecuada para abordar el tema del "Documento técnico para el desarrollo de una herramienta tecnológica como fortalecimiento al proceso de evaluación del desempeño laboral dirigido a los empleados nombrados en provisionalidad en la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios". Ya que la perspectiva cualitativa es esencial para capturar la complejidad y la diversidad de factores involucrados en el proceso de evaluación del desempeño laboral y en la concepción del documento propuesto para el desarrollo de la herramienta tecnológica.

Este tipo de investigación se caracteriza por su capacidad para recoger información detallada sobre el tema de estudio, además el enfoque descriptivo permitirá identificar y especificar las propiedades y características relevantes para el desarrollo de este.

6.4 Población y muestra

La planta de personal de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios está compuesta por 750 servidores nombrados en provisionalidad; a los cuales se les aplica el proceso de evaluación del desempeño laboral establecido en la Resolución 20211000004855 (2021) "Por la cual se establece el Sistema de Evaluación y Seguimiento a la Gestión Laboral para los empleados públicos vinculados mediante nombramiento provisional o aquellos empleados que ocupan empleos de carácter temporal en la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios".

En tal sentido, la muestra de estudio de la presente investigación son los servidores en provisionalidad a los cuales se les aplicó la evaluación del desempeño laboral y se encuentran ubicados en las siguientes dependencias: Superintendencia Delegada para la Protección al Usuario

y la Gestión en Territorio y las Direcciones Territorial, lo que corresponde a una revisión de 200 formatos diligenciados en el primer periodo de evaluación, desarrollado desde el 01 de enero hasta el 31 de julio del 2023.

Se precisa que, la muestra se eligió teniendo en cuenta la cantidad de servidores que se encuentran vinculados en dichas dependencias y de acuerdo con el proceso son las que podrían reflejar el mayor porcentaje de errores en el diligenciamiento del formato establecido para el desarrollo de la evaluación del desempeño laboral aplicado a los servidores en provisionalidad.

6.5 Técnica de recolección de datos

En lo que respecta a la recolección, análisis e interpretación de la información y presentación de los resultados se recurrirá a diferentes técnicas y herramientas como son la observación no estructurada, entendiendo la misma como la forma en que se observan los hechos para así poder establecer qué aspectos son los que se van a estudiar de manera puntual. (Hernández et.al. 2003) y revisión de documentos. Para el desarrollo de la investigación, se realizará una revisión del proceso actual de evaluación del desempeño laboral aplicado a los servidores en provisionalidad, en lo que respecta a la normatividad vigente y la herramienta utilizada para tal fin.

De igual manera, se desarrollará un método de observación y descripción aplicado a la herramienta actual de evaluación del desempeño laboral, revisando los 200 formatos diligenciados por los evaluadores y evaluados, con el propósito de identificar los principales errores y falencias de cada una de las etapas del proceso.

6.5.1 Instrumento

La información y variables que arroje la observación, se consolidarán en una matriz en Excel la cual permitirá identificar la frecuencia de los errores que se presentan en cada una de las fases, con respecto al total de evaluaciones que se efectuaron en el periodo a evaluar.

6.6 Aplicación metodológica

La metodología señalada se aplicará a través del desarrollo de los siguientes pasos:

Fase 1: Validación del Proceso de Evaluación del Desempeño Laboral aplicado actualmente en la Superservicios en los empleados en provisionalidad.

Revisión de la Resolución 20211000004855 del 22/02/2021“Por la cual se establece el Sistema de Evaluación y Seguimiento a la Gestión Laboral para los empleados públicos vinculados mediante nombramiento provisional o aquellos empleados que ocupan empleos de carácter

temporal en la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios”.

Revisión del Formato GH-F-022 denominado “Evaluación del desempeño laboral para provisionales”

Resultado: A continuación, se presenta un diagnóstico con la identificación de los aspectos a fortalecer en el proceso de evaluación, con el fin de incorporarlos en el documento técnico.

- A partir de la revisión de la Resolución 20211000004855 del 22/02/2021 establecida por la SSPD, mediante la cual se definen los lineamientos con los cuales se aplica el proceso de evaluación del desempeño laboral a los servidores en provisionalidad, a continuación, se presenta un paralelo en el que se identifica algunos aspectos susceptibles de mejora:

Tabla 1.

Paralelo aspectos a fortalecer

Resolución No. SSPD. 20211000004855 del 2021	Ajuste propuesto
<p>Concertación de compromisos: Establece realizar la concertación de compromisos cada vez que se genere un cambio de evaluador, toda vez que todas las evaluaciones son de carácter definitivo.</p>	<p>Concertación de compromisos: No será necesario realizar ajuste o modificación a compromisos laborales o comportamentales cuando exista cambio de evaluador durante el semestre; sin embargo, el nuevo evaluador podrá realizar ajustes a servidores en específico en caso de ser requerido.</p>
<p>Concertación de compromisos y evaluación inferior a 30 días: Cada vez que se generen situaciones administrativas se debe realizar concertación de compromisos y evaluación definitiva</p>	<p>Concertación de compromisos y evaluación inferior a 30 días: Por cualquier situación que se presente respecto del evaluador o el evaluado (vinculación, reubicación, traslado, cambio de evaluador, encargos, permisos, licencias u otros), no será necesario realizar concertación de compromisos ni realizar evaluación alguna.</p>
<p>Clase de evaluación: La evaluación siempre será definitiva sin importar las</p>	<p>Clase de evaluación: “Evaluación parcial eventual” y “Evaluación definitiva”, se podrá</p>

Resolución No. SSPD. 20211000004855 del 2021		Ajuste propuesto	
novedades administrativas que se generen en el periodo de evaluación, puesto que el formato no consolida las notas del semestre		diseñar una herramienta para consolidar las notas del semestre cuando se presenten novedades administrativas y arrojar una nota definitiva por la totalidad del semestre.	
Escalas y rangos de calificación:		Escalas y rangos de calificación:	
ESCALA DE CALIFICACIÓN	RANGO DE CALIFICACIÓN	ESCALA DE CALIFICACIÓN	RANGO DE CALIFICACIÓN
Notable	Entre 90,00 y 100,00	Excelente	Entre 90,00% y 100%
Susceptible de mejora	Entre 66,00 y 89,99	Bueno	Entre 80,00% y 89,99%
No satisfactorio	Entre 0.00 y 65,99	Regular	Entre 66,00% y 79,99%
		Deficiente	Entre 0,00% y 65,99%
Escalas de frecuencias en las competencias comportamentales: Se califica en la escala de frecuencia de 2 en 2 de 0 a 10, puntos que se asignan de acuerdo con el cumplimiento del compromiso.		Escalas de frecuencias en las competencias comportamentales: Se podrá calificar en la escala de frecuencia de 1 en 1 de 0 a 10 puntos continuos con el cumplimiento del compromiso, de misma forma que se califican las competencias laborales.	

Nota: La Tabla representa un paralelo con los aspectos a fortalecer, Elaboración propia (2023)

En lo que respecta Formato Excel GH-F-022 (Anexo) denominado “Evaluación del desempeño laboral para provisionales” herramienta utilizada por la SSPD para realizar el proceso de concertación de compromisos y efectuar la evaluación, en la revisión se identificó:

1. Formato en Excel se diligencia de manera manual, lo que puede generar errores o vacíos en la información.
2. Formato en Excel que puede ser modificado al no asegurar la autenticidad del documento y/o evitar la duplicación o manipulación de este.
3. La estructura del formato para el proceso de la calificación es compleja, pues los campos habilitados para detallar el portafolio de evidencias al cumplimiento de compromisos están en una sección aparte en la que se le asigna la frecuencia, los puntos y la calificación.
4. El formato se encuentra diseñado para realizar las evaluaciones de manera definitiva.
5. El formato no permite realizar evaluaciones parciales eventuales y generar una calificación definitiva al finalizar el semestre.
6. La herramienta al ser manual, no se puede consolidar la información de manera ágil ni generar reportes de calificaciones, requeridas para la presentación de los diferentes informes.
7. La entrega de los formatos no corresponde al total de servidores en provisionalidad de cada dependencia.

Fase 2: Revisión de los Formatos GH-F-022 diligenciados en el primer periodo (01 enero al 30 de junio 2023) correspondiente a la evaluación del desempeño laboral definitiva por evaluadores y evaluados.

- Consolidación de los formatos de evaluación diligenciados por las dependencias de la Superintendencia Delegada para la Protección al Usuario y la Gestión en Territorio, Direcciones Territoriales.
- Construcción de la matriz mediante la cual se registren los campos habilitados para la generación de la calificación definitiva del proceso de evaluación, con lo anterior se podrá identificar los errores más frecuentes en el diligenciamiento del formato.
- Revisión de cada uno de los formatos diligenciados por los servidores en provisionalidad, y por cada parámetro registrar la frecuencia de los errores identificados en la matriz construida.
- Recolección y procesamiento de los datos, con el propósito de identificar el porcentaje de errores presentados en el registro del formato, que permitan determinar la necesidad de desarrollar el documento técnico.

Resultado:

Identificar la frecuencia y el número de errores que se pueden presentar en el diligenciamiento manual del formato establecido por la SSPD a la hora de evaluar los servidores en provisionalidad.

La matriz realizada para la consolidación de la frecuencia y número de errores registrados en los 200 formatos revisados, contempla los campos definidos en el formato GH-F-022 para la asignación de la calificación definitiva, razón por la cual, en la matriz se relacionan los siguientes aspectos junto con su descripción:

- **Dependencia:** Se registra la dependencia en la cual se encuentra ubicado el servidor y desempeña las funciones, de igual manera da cumplimiento a la muestra propuesta para la presente investigación.
- **No. formato:** Se cuenta el número de formatos revisados por cada una de las dependencias de la muestra.
- **Identificación general del evaluado y evaluador:** Se revisa que la información general de los actores del proceso se encuentre totalmente diligenciada en el formato en lo que respecta a nombres, número de identificación, nivel jerárquico, denominación, código, grado del empleo. En el caso en el que este apartado se encuentre diligenciado correctamente en la matriz se le asignará un cero (0) pues no contempla error, en caso contrario se asignará el número uno (1) con el fin realizar la sumatoria final de los errores.
- **Fechas del periodo de evaluación:** Se revisa que las fechas del periodo de evaluación correspondan al periodo de evaluación y estén correctamente diligenciadas. En el caso en el que este apartado se encuentre diligenciado correctamente en la matriz se le asignará un cero (0) pues no contempla error, en caso contrario se asignará el número uno (1) con el fin realizar la sumatoria final de los errores.
- **Clases de evaluación:** Se revisa que en el formato se encuentre registrada la clase de evaluación semestral, por ingreso, por traslado o reubicación. En el caso en el que este apartado se encuentre diligenciado correctamente en la matriz se le asignará un cero (0) pues no contempla error, en caso contrario se asignará el número uno (1) con el fin realizar la sumatoria final de los errores.

- **Compromisos laborales y comportamentales:** Se revisa que los compromisos concertados puedan ser medibles y cuantificables, así mismo validar que en el formato se encuentren registrados mínimo 3 máximo 5 compromisos, con la siguiente estructura de redacción (Verbo + objeto + Contenido de Resultado). En el caso en el que este apartado se encuentre diligenciado correctamente en la matriz se le asignará un cero (0) pues no contempla error, en caso contrario se asignará el número uno (1) con el fin realizar la sumatoria final de los errores.
- **Producto o resultado esperado - Compromisos laborales y comportamentales:** Se revisa que se encuentre registrado los acuerdos sobre los resultados, productos o servicios relacionados con las funciones del empleo, que contribuyen al cumplimiento de las metas de la dependencia. En el caso en el que este apartado se encuentre diligenciado correctamente en la matriz se le asignará un cero (0) pues no contempla error, en caso contrario se asignará el número uno (1) con el fin realizar la sumatoria final de los errores.
- **Portafolio de evidencias por compromiso laboral y comportamental:** Se revisa que se describa detalladamente la ejecución y el cumplimiento de los compromisos laborales y comportamentales concertados, los cuales podrán dar como resultados productos, insumos y actividades que se realizaron para el desarrollo de cada uno de los compromisos, así como para demostrar las competencias comportamentales y sus conductas. En el caso en el que este apartado se encuentre diligenciado correctamente en la matriz se le asignará un cero (0) pues no contempla error, en caso contrario se asignará el número uno (1) con el fin realizar la sumatoria final de los errores.
- **Ubicación de las evidencias:** Se revisa que se registre correctamente la ubicación de la evidencia del producto o resultado, el cual puede ser un enlace de una página web o drive, números de Expedientes, radicado, rutas de carpetas compartidas, correos electrónicos, entre otros. En el caso en el que este apartado se encuentre diligenciado correctamente en la matriz se le asignará un cero (0) pues no contempla error, en caso contrario se asignará el número uno (1) con el fin realizar la sumatoria final de los errores.
- **Fecha de inclusión de la evidencia:** Se revisa que en este campo se registre la fecha en la cual se ejecutó el producto o resultado. En el caso en el que este apartado se encuentre diligenciado correctamente en la matriz se le asignará un cero (0) pues no contempla error, en caso contrario se asignará el número uno (1) con el fin realizar la sumatoria final de los errores.

- Evidencia aportada por: Se revisa que el campo esté alguna de las opciones Evaluado, Evaluador o tercero. En el caso en el que este apartado se encuentre diligenciado correctamente en la matriz se le asignará un cero (0) pues no contempla error, en caso contrario se asignará el número uno (1) con el fin realizar la sumatoria final de los errores.
- Calificación: Se revisa que la frecuencia y el puntaje corresponda y esté correctamente diligenciado. En el caso en el que este apartado se encuentre diligenciado correctamente en la matriz se le asignará un cero (0) pues no contempla error, en caso contrario se asignará el número uno (1) con el fin realizar la sumatoria final de los errores.
- Firmas evaluador y evaluado: Se revisa que el formato contemple las firmas. En el caso en el que este apartado se encuentre diligenciado correctamente en la matriz se le asignará un cero (0) pues no contempla error, en caso contrario se asignará el número uno (1) con el fin realizar la sumatoria final de los errores.

Por otra parte, se solicitó ante el director de la Dirección de Talento Humano de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios el acceso a los 200 formatos, con el fin de realizar la observación y revisión de los formatos, y proceder con la consolidación de los datos en la matriz propuesta. (Aceptación adjunta)

La aplicación de la metodología empleada para esta investigación se realizó en la ciudad de Bogotá en la semana del 5 al 9 de febrero del año 2024 y se obtuvo los siguientes resultados:

Frecuencia de errores: Una vez realizada la revisión de los formatos se evidenció que el error más común es el registro de las fechas del periodo de evaluación con una frecuencia de 103, por otra parte, el registro de los “Compromisos laborales y comportamentales” de acuerdo con la estructura establecida, es el error con menor frecuencia, pues solo se identificaron 2 formatos.

La siguiente tabla presenta la frecuencia de los errores por cada uno de los aspectos identificados necesarios para el proceso de evaluación del desempeño laboral:

Tabla 2.

Frecuencia de errores por categoría

CRITERIO REVISADO	TOTAL DE ERROR
Fechas del periodo de evaluación	103
Clases de evaluación	88

Identificación general del evaluado y evaluador	69
Ubicación de las evidencias	48
Fecha de inclusión de la evidencia	34
Evidencia aportada por	21
Portafolio de evidencias Compromisos laborales	17
Portafolio de evidencias Compromisos comportamentales	14
Producto o resultado esperado Compromisos Laborales	10
Compromisos laborales y comportamentales	2
TOTAL	406

Nota: La Tabla representa la frecuencia de errores por categoría. Elaboración propia (2023)

Una vez realizada la revisión de los formatos se evidenció que la dependencia “Superintendencia Delegada para la Protección al Usuario y la Gestión en Territorio” reporta la mayor cantidad de errores, con un total de 84, los errores más recurrentes en el diligenciamiento del formato es la selección de las “Clases de evaluación” con una frecuencia de error de 33, así como, el registro de las “fechas del periodo de evaluación” con una frecuencia de error de 25.

Por otra parte, la dependencia “Dirección Territorial Oriente” fue la que presentó una menor frecuencia de error con un total de 39, el error más recurrente en el diligenciamiento del formato es el registro de las “fechas del periodo de evaluación” con un total de 21.

A continuación, se relaciona la tabla en donde se evidencian las dependencias con el total de errores:

Tabla 3.

Frecuencia de errores por Dependencia

DEPENDENCIA	TOTAL
Superintendencia Delegada Para La Protección al Usuario Y La Gestión En Territorio	84
Dirección Territorial Noroccidente	74
Dirección Territorial Suroriente	61
Dirección Territorial Nororiente	52
Dirección Territorial Occidente	49
Dirección Territorial Suroccidente	47
Dirección Territorial Oriente	39

Total	406
-------	-----

Nota: La Tabla representa la frecuencia de errores por dependencia. Elaboración propia (2023)

Finalmente, la aplicación metodológica se desarrolló con éxito, pues se logró la revisión del total de la muestra (200 formatos), así mismo, se consolidó la información en la matriz construida con el fin de identificar el número de errores; con el propósito de analizar la situación actual en el proceso de evaluación del desempeño laboral aplicado a los servidores nombrados en provisionalidad de la Superservicios.

7 Análisis de resultado

A continuación, se presentarán los resultados obtenidos al aplicar la verificación de los formatos de evaluación a los colaboradores que tienen nombramiento en provisionalidad.

Al realizar el consolidado se evidencia que existe una frecuencia superior a los 50 errores, se puede identificar que la dependencia con mayor registros es la Superintendencia Delegada para la Protección al Usuario, en donde el mayor registro de errores fue de 84, equivalente al 21% de la muestra, para la Dirección Territorial Noroccidente con 74 registros errados que representan el 18%, la Dirección Territorial del Suroriente con un 61 registros que equivalen al 15% y para la Dirección Territorial del Nororiente con un 52, representado en un 13%.

Tabla 4.

Resultados de la matriz recolección de datos

DEPENDENCIAS	SUMA DE TOTAL DE ERROR	%
SUPERINTENDENCIA DELEGADA PARA LA PROTECCIÓN AL USUARIO Y LA GESTIÓN EN TERRITORIO	84	21 %
DIRECCIÓN TERRITORIAL NOROCCIDENTE	74	18 %
DIRECCIÓN TERRITORIAL SURORIENTE	61	15 %
DIRECCIÓN TERRITORIAL NORORIENTE	52	13 %
DIRECCIÓN TERRITORIAL OCCIDENTE	49	12 %
DIRECCIÓN TERRITORIAL SUROCCIDENTE	47	12 %
DIRECCIÓN TERRITORIAL ORIENTE	39	10 %

Total general	406	10 0%
----------------------	------------	------------------

Nota: La tabla representa los resultados evidenciados y analizados en la matriz de recolección de datos que se utilizó como instrumento en la creación del documento. Elaboración propia (2023).

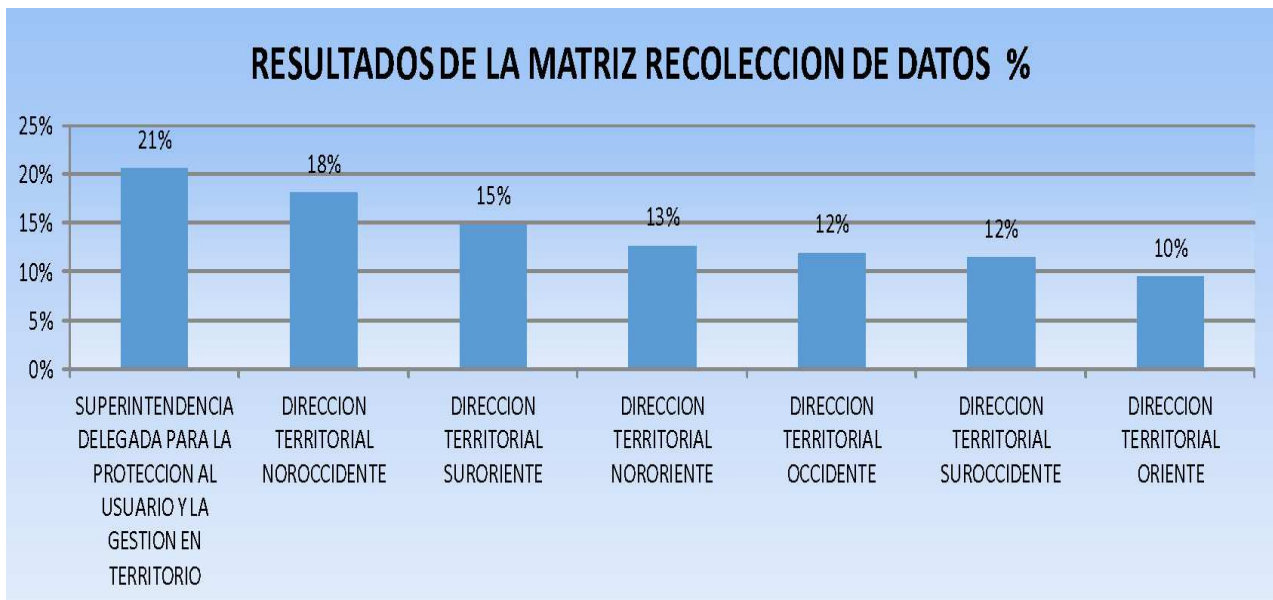


Figura 1. Resultados de la matriz recolección de datos. Elaboración propia (2023)

Estas son las 4 dependencias que presentan más errores al momento de la aplicación manual de las evaluaciones.

Una vez realizada la revisión de los formatos se evidenció que el error más común es al momento del registro de las fechas del periodo de evaluación con un total de 103 registros que representan el 25.4% de la muestra.

Tabla 5.

Fechas del periodo de evaluación.

DEPENDENCIAS	CUENTA DE TOTAL DE ERROR	%
SUPERINTENDENCIA DELEGADA PARA LA PROTECCIÓN AL USUARIO Y LA GESTIÓN EN TERRITORIO	25	6,2 %
DIRECCIÓN TERRITORIAL NORORIENTE	23	5,7 %

DIRECCIÓN TERRITORIAL ORIENTE	21	5,2 %
DIRECCIÓN TERRITORIAL SURORIENTE	16	3,9 %
DIRECCIÓN TERRITORIAL NOROCCIDENTE	13	3,2 %
DIRECCIÓN TERRITORIAL SUROCCIDENTE	4	1,0 %
DIRECCIÓN TERRITORIAL OCCIDENTE	1	0,2 %
Total general	103	25,4 %

Nota: La tabla representa que el error más común es al momento del registro de las fechas del periodo de evaluación. Elaboración propia (2023)

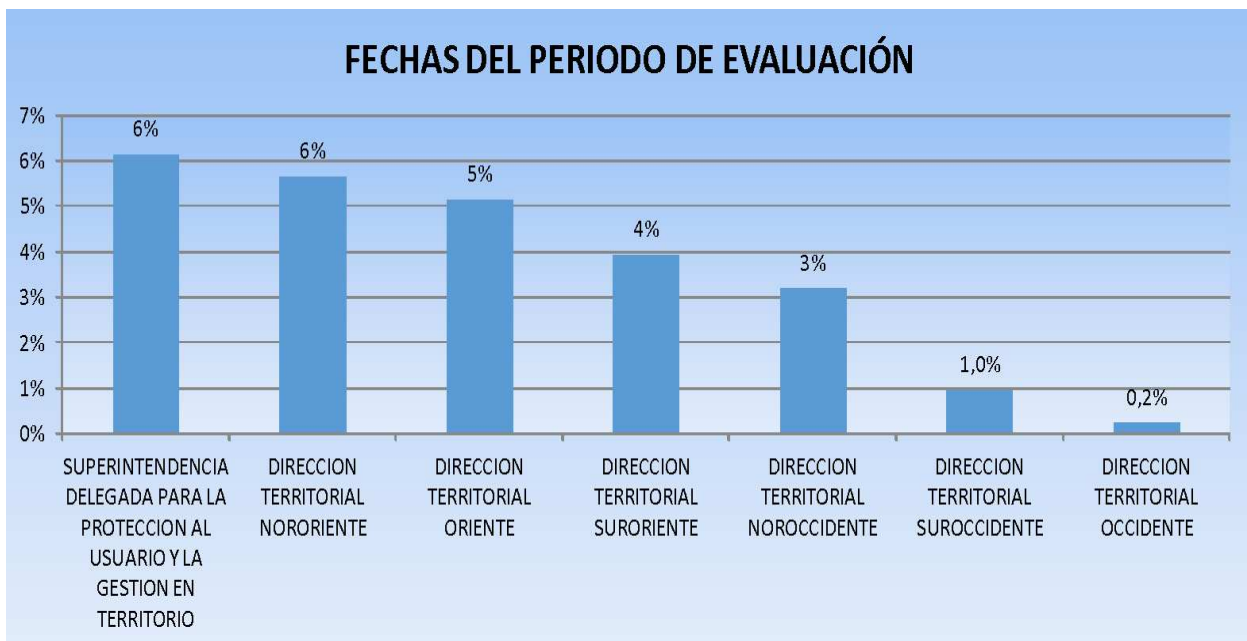


Figura 2. Representa las fechas del periodo de evaluación, y su porcentaje de participación por dependencia. Elaboración propia (2023)

Donde las dependencias con mayor número de este error son Superintendencia Delegada para la Protección al Usuario y la Gestión al Territorio con el 6.2%, la Dirección Territorial Nororiental con un 5.7% y la Dirección Territorial Oriental con un 5.2%,

También cabe resaltar que las dependencias con menos errores en esta verificación fueron la Dirección Territorial Occidente con 0.2% y la Dirección Territorial Suroccidente con un 1%.

De igual manera encontramos un alto registro de error en el ítem Clases de Evaluación, en este ítem se verifica que esté correctamente registrado con respecto a la clase de evaluación que se está realizando si es semestral, por ingreso, por traslado o reubicación.

Tabla 6.

Clases de evaluación

DEPENDENCIA	CUENTA DE TOTAL DE ERROR	%
SUPERINTENDENCIA DELEGADA PARA LA PROTECCIÓN AL USUARIO Y LA GESTIÓN EN TERRITORIO	33	8,1%
DIRECCIÓN TERRITORIAL NORORIENTE	14	3,4%
DIRECCIÓN TERRITORIAL SURORIENTE	11	2,7%
DIRECCIÓN TERRITORIAL NOROCCIDENTE	10	2,5%
DIRECCIÓN TERRITORIAL SUROCCIDENTE	9	2,2%
DIRECCIÓN TERRITORIAL OCCIDENTE	6	1,5%
DIRECCIÓN TERRITORIAL ORIENTE	5	1,2%
Total general	88	21,7%

Nota: La tabla representa que el porcentaje de error por dependencia. Elaboración propia (2023)

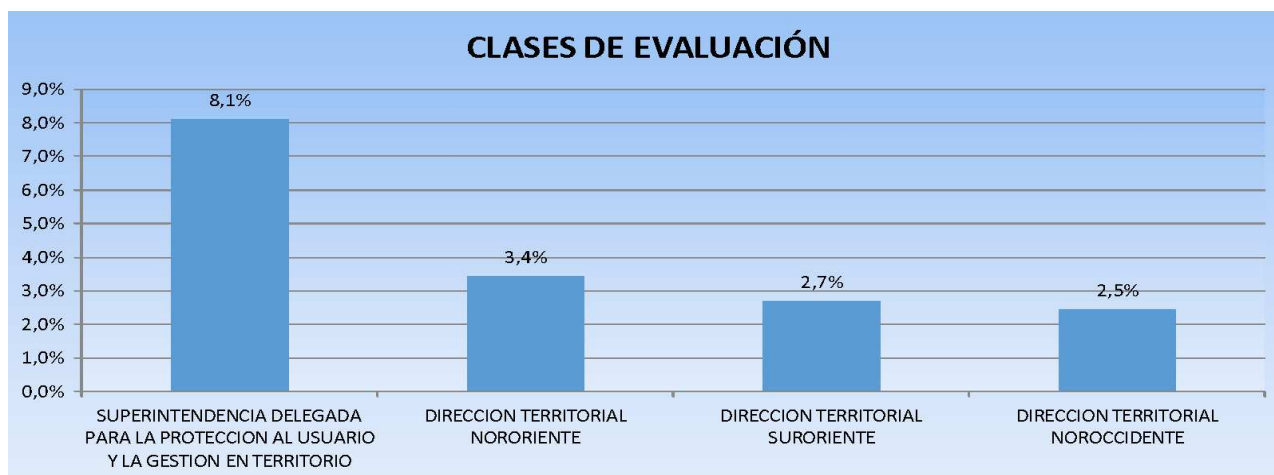


Figura 3. El gráfico que el porcentaje de error por dependencia. Elaboración propia (2023)

De acuerdo con la gráfica anterior se evidencia un total de 88 errores, resaltando con un 8.1%, La Superintendencia Delegada para la Protección al Usuario y la Gestión al Territorio, es un porcentaje considerable para el total de la muestra.

Por otra parte, el ítem La Identificación del Evaluado y el Evaluador presentó 69 registros errados, el cual representa un 17% de la muestra. Resaltando en términos porcentuales la Dirección Territorial del Occidente con un 5.4%.

Tabla 7.

Identificación general del evaluado y evaluador

Rótulos de fila	Cuenta de Total de error	%
DIRECCION TERRITORIAL OCCIDENTE	22	5,4%
DIRECCION TERRITORIAL NOROCCIDENTE	20	4,9%
SUPERINTENDENCIA DELEGADA PARA LA PROTECCION AL USUARIO Y LA GESTION EN TERRITORIO	8	2,0%
DIRECCION TERRITORIAL SURORIENTE	6	1,5%
DIRECCION TERRITORIAL NORORIENTE	6	1,5%
DIRECCION TERRITORIAL SUROCCIDENTE	5	1,2%
DIRECCION TERRITORIAL ORIENTE	2	0,5%
Total general	69	17,0%

Nota: La tabla representa la identificación de los errores de las personas evaluadas. Elaboración propia (2023)

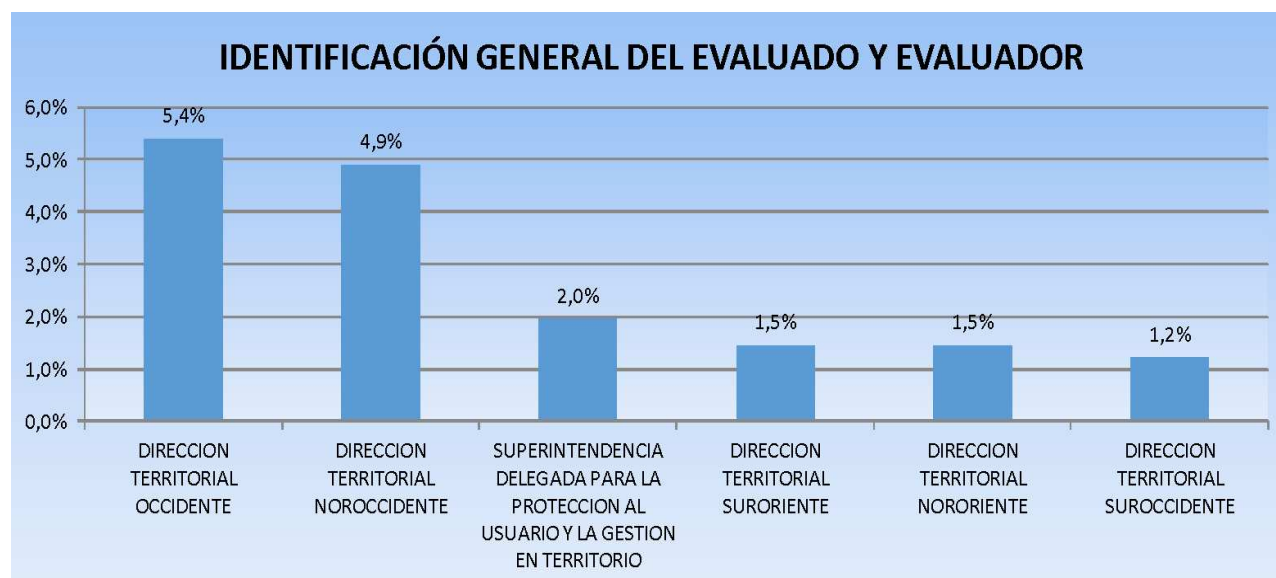


Figura 4. Representa el porcentaje de participación, de los errores de las personas evaluadas. Elaboración propia 2023

Para el ítem de la ubicación de la evidencia, se validó que estuviera debidamente registrada, para este caso el campo se diligencia aportando un enlace de una página web o drive, números de expedientes, radicado, rutas de carpetas compartidas, correos electrónicos, entre otros.

Tabla 8.

Ubicación de la Evidencia

DEPENDENCIA	Cuenta de Total de error	%
DIRECCIÓN TERRITORIAL NOROCCIDENTE	18	4,4 %
DIRECCIÓN TERRITORIAL OCCIDENTE	11	2,7 %
SUPERINTENDENCIA DELEGADA PARA LA PROTECCIÓN AL USUARIO Y LA GESTIÓN EN TERRITORIO	9	2,2 %
DIRECCIÓN TERRITORIAL ORIENTE	5	1,2 %
DIRECCIÓN TERRITORIAL NORORIENTAL	4	1,0 %
DIRECCIÓN TERRITORIAL SURORIENTE	1	0,2 %
Total general	48	11,8%

Nota: La tabla representa la identificación de los errores de las personas evaluadas. Elaboración propia (2023)

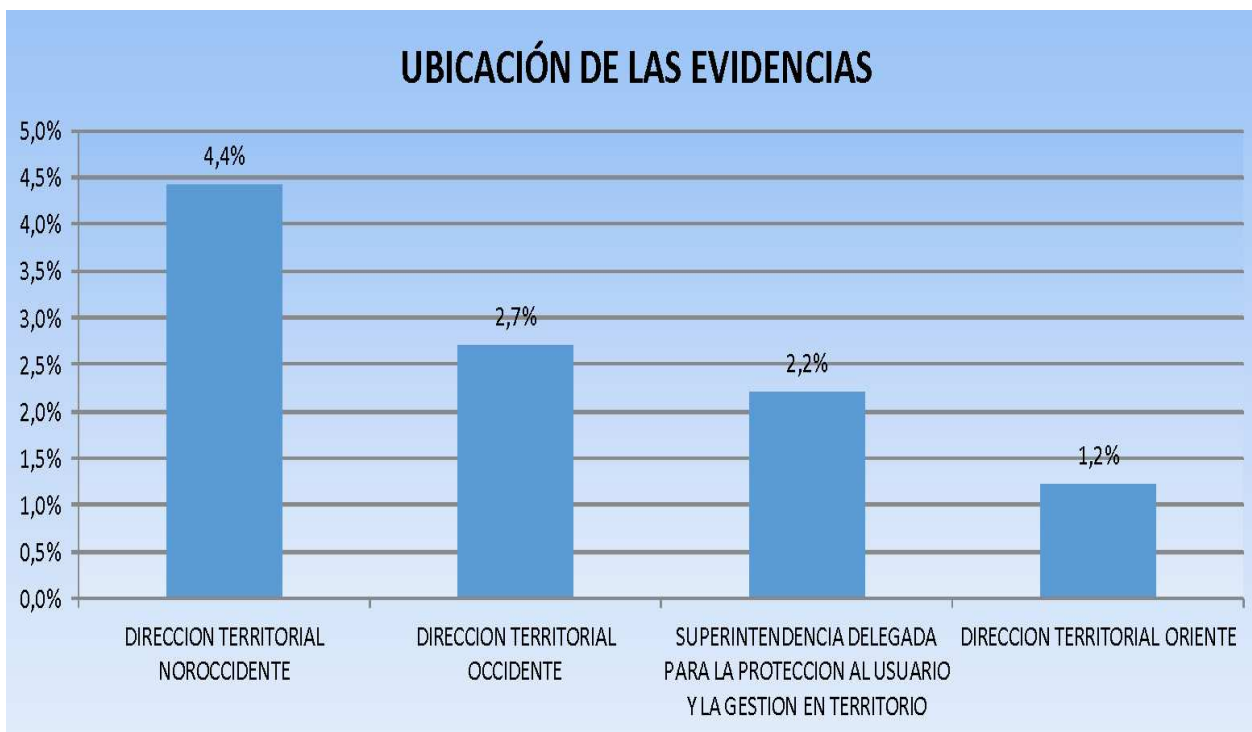


Figura 5. Representa el porcentaje por dependencia de la Ubicación de la Evidencia, Elaboración propia (2023)

Donde con un total de 48 errores, que representan el 11.8% de la muestra, este ítem es importante porque es la evidencia que se requiere como soporte a las evaluaciones que se realizan en algún caso puntual que se llegara a presentar.

De igual manera para la Fecha de Inclusión de la Evidencia se obtuvo 34 errores, donde la Dirección Territorial Suroccidente, representa el 4.4% del 8.4% de la muestra.

Tabla 9.

Fecha de Inclusión de la Evidencia

DEPENDENCIA	CUENTA DE TOTAL DE ERROR	%
DIRECCIÓN TERRITORIAL SUROCCIDENTE	18	4,4%
DIRECCIÓN TERRITORIAL SURORIENTE	8	2,0%

DIRECCIÓN TERRITORIAL ORIENTE	3	0,7%
DIRECCIÓN TERRITORIAL NORORIENTAL	3	0,7%
DIRECCIÓN TERRITORIAL NOROCCIDENTE	1	0,2%
DIRECCIÓN TERRITORIAL OCCIDENTE	1	0,2%
Total general	34	0,84%

Nota: La tabla representa el porcentaje de error en la fecha de la inclusión de la evidencia. Elaboración propia (2023)

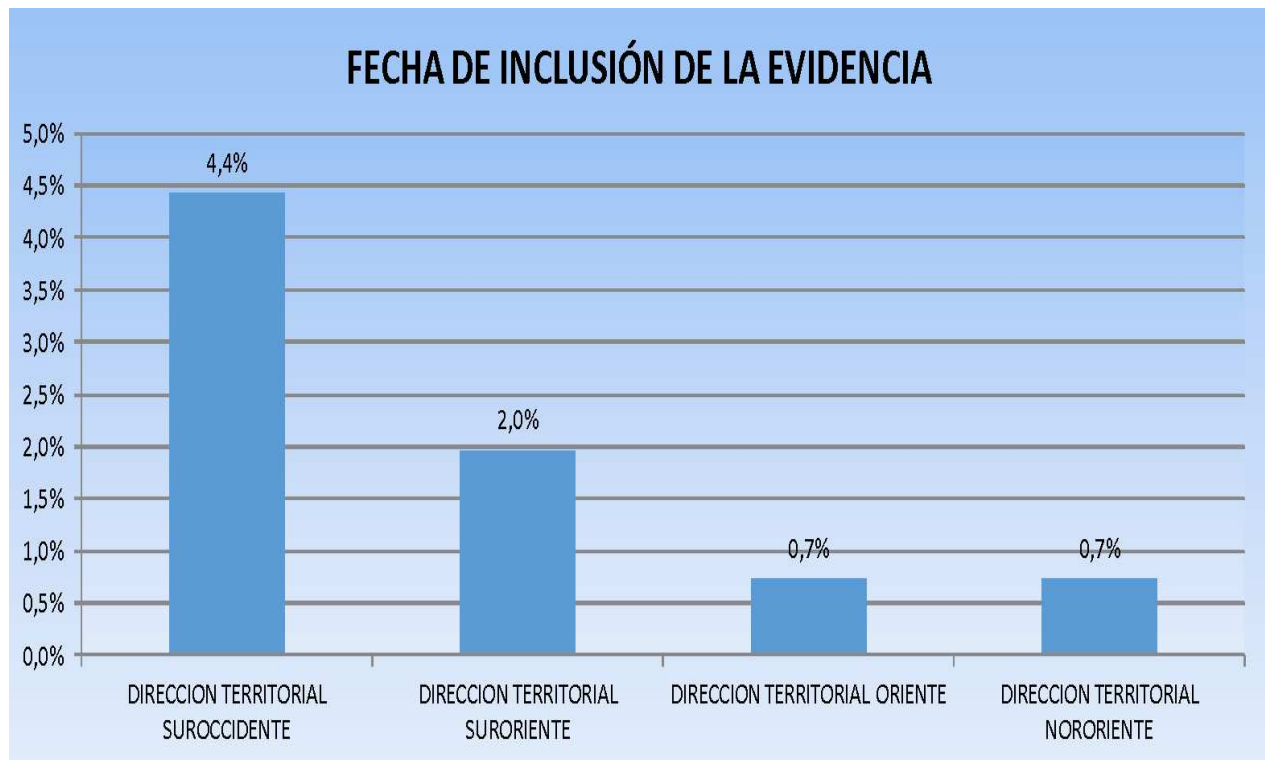


Figura 6. Representa el porcentaje de error en la fecha de la inclusión de la evidencia. Elaboración propia 2023

Con este resultado, convalida al ítem anterior donde la evidencia no es registrada y aporta una falencia grave para la entidad, teniendo en cuenta que se puede interpretar como no aplicada la

evaluación de manera correcta. Para la Evidencia Aportada, se registraron 21 errores, correspondientes al 5.2% de la muestra.

Tabla 10.

Fecha de Inclusión de la Evidencia

DEPENDENCIA	CUENTA DE TOTAL DE ERROR	%
DIRECCIÓN TERRITORIAL NOROCCIDENTE	10	2,5%
SUPERINTENDENCIA DELEGADA PARA LA PROTECCIÓN AL USUARIO Y LA GESTIÓN EN TERRITORIO	6	1,5%
DIRECCIÓN TERRITORIAL SURORIENTE	2	0,5%
DIRECCIÓN TERRITORIAL SUROCCIDENTE	2	0,5%
DIRECCIÓN TERRITORIAL OCCIDENTE	1	0,2%
Total general	21	5,2%

Nota: La tabla representa la identificación de los errores de las personas evaluadas. Elaboración propia (2023)



Figura 7. Representa el porcentaje de error. Elaboración propia (2023)

Donde se verifica que estén registrados los nombres del Evaluado, Evaluador o tercero para que su formato sea válido.

Finalmente, la aplicación metodológica se desarrolló con éxito, pues se logró la revisión del total de la muestra (203 formatos), con el propósito de analizar la situación actual en el proceso de evaluación del desempeño laboral aplicado a los servidores nombrados en provisionalidad de la Superservicios y poder dar respuesta a los objetivos planteados en esta investigación.

7.1 Discusión

Según los resultados encontrados en el presente trabajo, se evidencia que la evaluación de desempeño tiene como objetivo medir y evaluar las habilidades, conocimientos, competencias y resultados alcanzados por un empleado dentro de la entidad, como se menciona en el marco teórico, existen un método de evaluación ya integrado para los empleados nombrados en provisionalidad de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, en el cual se logró identificar que este método no está siendo el más efectivo, por ende se requiere implementar una nueva herramienta de evaluación, en este caso se busca que esta sea una herramienta tecnológica y se den importancia a aspectos como: las competencias y criterios de evaluación, la retroalimentación y mejora continua para realizar un mejor seguimiento a los empleados que se les aplique.

En los resultados se logra evidenciar que una de las falencias más representativas se encuentra en la fecha de inclusión de la evidencia (gráfica 6); toda vez que con los resultados recolectados se logró identificar que el diligenciamiento de los formatos no es el correcto, ampliando el margen de error en el proceso, razón por la cual el documento propuesto busca establecer los lineamientos para la implementación de una herramienta con la que la entidad logre ejecutar el proceso de evaluación de manera ágil y efectiva, con el fin de obtener un mejor resultado en su medición. La implementación de una herramienta tecnológica puede contribuir a garantizar que los empleados en provisionalidad sean evaluados de manera justa, sin sesgos ni prejuicios, y que sus esfuerzos y contribuciones sean reconocidos (Bareño, 2014).

De acuerdo con los resultados encontrados para la muestra de los 203 formatos revisados, es evidente que la entidad debe contemplar la implementación de una herramienta tecnológica, para la aplicación de las evaluaciones de desempeño laboral para los empleados nombrados en provisionalidad de la Superintendencia de Servicios Domiciliarios. Esto permitirá minimizar en gran medida los errores encontrados y generar que el proceso de Evaluación del Desempeño se desarrolle efectivamente, especialmente en los siguientes parámetros:

- Seguimiento oportuno a los compromisos laborales y comportamentales que se establecieron al momento de la evaluación de desempeño.
- Cumplimiento con los parámetros establecidos en la Resolución No. SSPD. 20211000004855 del 2021.
- Garantía de soportes válidos para la entidad al momento de presentarse algún proceso de control interno y externo, con algún colaborador.
- Mejoramiento en la prestación del servicio por parte de los colaboradores, dado que con un proceso más automatizado genera un alto compromiso por el nivel de control y seguimiento que se debe realizar.

En virtud de lo anterior, se realiza la formulación del documento técnico, teniendo en cuenta diferentes parámetros de la entidad, esto a raíz de las diferentes pruebas realizadas se logra identificar la necesidad de la implementación de una herramienta tecnológica que permita realizar el proceso de evaluación del desempeño laboral de los empleados nombrados en provisionalidad de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, ya que como se evidencia en los resultados obtenidos esto aportaría a que la dirección pertinente sistematice este proceso y sumado a esto se pueda llevar un expediente claro de la labor que se está realizando con estos empleados.

En concordancia con lo anterior, se realizó la validación de los diferentes formatos, así como la revisión de la normatividad vigente establecida por la entidad del sistema de evaluación manejado para los empleados nombrados en provisionalidad de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios. Con lo cual se logró identificar que, el proceso es totalmente manual, lo que genera diversos errores, como la pérdida de tiempo debido a la realización de tareas repetitivas, la posibilidad de cometer errores humanos, la falta de consistencia en la ejecución de las tareas, y la dificultad para llevar un control preciso de las actividades. Además, los procesos manuales suelen ser menos eficientes en términos de tiempo y recursos. Por eso es importante considerar la automatización del proceso de evaluación para evitar estos errores.

7.2 Propuesta: Documento técnico para el desarrollo de una herramienta tecnológica como fortalecimiento al proceso de evaluación del desempeño laboral dirigido a los empleados nombrados en provisionalidad en la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios – SSPD

El siguiente documento técnico formula los parámetros para el desarrollo de una herramienta tecnológica, que conlleva a la aplicación de las evaluaciones de desempeño a los empleados nombrados en provisionalidad de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios. Que le permitirá a la Dirección de Talento Humano sistematizar el proceso. Este documento contempla cuatro módulos, en los que se detallan los campos requeridos en cada una de las fases del proceso de evaluación del desempeño laboral:

7.2.1 Módulo 1: Perfil del servidor.

En este módulo se deberá habilitar los campos específicos para detallar la información general del evaluado y evaluador, en lo que respecta a:

7.2.1.1 Información Personal

- Nombres: Campo en el cual se deberá mostrar los nombres y apellidos en mayúsculas tanto del evaluado como del evaluador.
- Número de identificación: Campo en el cual deberá mostrar el número de cédula
- Correo electrónico: Campo en el cual deberá mostrar el correo electrónico institucional
- Fotografía: El sistema deberá incluir la fotografía de cada uno de los servidores facilitando la identificación para el proceso de evaluación del desempeño laboral. La imagen de los funcionarios disminuye el porcentaje de error que se presenta a la hora de concertar y evaluar, sobre todo a los evaluadores que tienen a su cargo un alto número de servidores.

7.2.1.2 Información del Empleo

- Nivel jerárquico: Campo en el cual deberá mostrar el nivel jerárquico en el cual se encuentra posesionado el evaluado y el evaluador.
- Denominación: Campo en el cual deberá mostrar la denominación del empleo en el cual se encuentra posesionado tanto el evaluado como el evaluador
- Código: Campo en el cual deberá mostrar el código del empleo en el cual se encuentra posesionado tanto el evaluado como el evaluador

- Grado salarial: Campo en el cual deberá mostrar el grado del empleo en el cual se encuentra posesionado tanto el evaluado como el evaluador.
- Dependencia: Campo en el cual deberá mostrar la dependencia en la cual se encuentra ubicado y desempeñando las funciones.
- Propósito principal: Campo en el cual deberá mostrar el propósito establecido en el Manual de Funciones.

7.2.2 Módulo 2: Concertación de compromisos.

En este módulo se deberá habilitar los campos específicos para desarrollar la fase de concertación de compromisos laborales y comportamentales de acuerdo con las directrices señaladas en la Resolución Vigente en la Superservicios.

7.2.2.1 Generalidades

- Periodo a concertar – fecha inicial y final: El sistema automáticamente asignará las fechas de inicio y fin de concertación, de acuerdo con los periodos semestrales de evaluación de la Superservicios.
- Fecha de concertación: El sistema automáticamente asignará la fecha en la que se aprueba la concertación de compromisos por parte de evaluado y evaluador.
- Tipo de concertación: El sistema deberá generar una lista desplegable para seleccionar el tipo de concertación de acuerdo con la situación (Por traslado o reubicación, cambio de evaluador, semestral, por ajuste o modificación de objetivos).
- Funciones esenciales: El sistema deberá generar una lista desplegable para seleccionar las funciones establecidas en el Manual de Funciones, relacionadas con las labores a realizar durante el periodo a evaluar.

7.2.2.2 Compromisos laborales:

- Compromiso laboral asociado a las funciones del empleo: Campo abierto en cual el evaluado o evaluador deberá redactar el compromiso que se va a concertar, teniendo en cuenta los resultados, productos o servicios los cuales deben ser medidos, cuantificados y verificados.

El sistema debe validar que se concerté mínimo 3 máximo 5 compromisos, con la siguiente estructura de redacción (Verbo + objeto + Contenido de Resultado).

- Producto o resultado: Campo abierto en el cual el evaluado o evaluador deberán registrar los acuerdos sobre los resultados, productos o servicios relacionados con las funciones del empleo, que contribuyen al cumplimiento de las metas de la dependencia.

7.2.2.3 *Compromisos comportamentales - comunes a los servidores públicos:*

- Competencia: Campo con formato lista desplegable en la cual se habilitan las competencias definidas en el Decreto 815 del 2018, y se deberá seleccionar de acuerdo con lo que se desarrollará en el periodo a evaluar.
- Definición de la competencia: Campo que se habilitará de manera automática de acuerdo con la competencia seleccionada y el Decreto 815 del 2018.
- Conductas asociadas: Campo que se habilitará de manera automática de acuerdo con la competencia seleccionada y el Decreto 815 del 2018.

7.2.2.4 *Compromisos comportamentales – por nivel jerárquico:*

- Competencia: Campo con formato lista desplegable en el cual se habilitan las competencias definidas en el Decreto 815 del 2018, deberá seleccionarla de acuerdo con lo que se desarrollará en el periodo a evaluar.
- Definición de la competencia: Campo que se habilitará de manera automática de acuerdo con la competencia seleccionada.
- Conductas asociadas: Campo que se habilitará de manera automática de acuerdo con la competencia seleccionada.

7.2.2.5 *Validación y firma*

Campo habilitado para que el sistema permita la aprobación y firma de la concertación de compromisos, este beneficio ahorra tiempo a los funcionarios y disminuye los costos asociados a las impresiones de los formatos del sistema de evaluación del desempeño laboral al poder descargar el PDF con las firmas incluidas

7.2.3 *Módulo 3: Seguimiento al rendimiento laboral.*

En este módulo se deberán habilitar los campos específicos para desarrollar la fase de seguimiento al rendimiento laboral de acuerdo con las directrices señaladas en la Resolución Vigente en la Superservicios.

- **Periodo De Seguimiento:** Campo con formato fecha (dd/mm/aaaa) en las cuales se deberá registrar el periodo en el que se realiza el seguimiento.
- **Compromisos o Competencias:** Campo automático que se registra de acuerdo con la información diligenciada el módulo “Concertación de compromisos”.
- **Descripción de evidencias las evidencias en el cumplimiento de los compromisos:** Campo abierto para detallar la ejecución y el cumplimiento de los compromisos laborales y comportamentales concertados, los cuales podrán dar como resultados productos, insumos y actividades que se realizaron en el periodo de seguimiento.
- **Evidencias:** Campo habilitado para el cargue de los archivos que soporten el cumplimiento de los compromisos
- **Observaciones:** Campo abierto para el detalle de situaciones específicas en el caso en que se presenten.

7.2.4 **Módulo 4: Evaluación definitiva y parcial eventual.**

7.2.4.1 *Evaluación del Desempeño Laboral – Semestral.*

- **Tipo de evaluación:** El sistema deberá habilitar un campo con formato de lista desplegable, en el cual se podrá seleccionar los siguientes tipo: Evaluación Definitiva o Evaluación Parcial Eventual
- **Periodo de evaluación:** El sistema deberá habilitar un campo con formato de lista desplegable, en el cual se podrá seleccionar el periodo de evaluación Primer semestre (01 de enero al 30 de junio) Segundo Semestre (01 de julio al 31 de diciembre). En caso de ser evaluación parcial eventual el sistema deberá permitir ingresar las fechas de la evaluación.
- **Tipo de evaluación:** El sistema deberá habilitar un campo con formato de lista desplegable, en el cual se podrá seleccionar los siguientes tipo: Evaluación Definitiva o Evaluación Parcial Eventual
- **Calificación:** Una vez seleccionado el periodo de evaluación y el tipo, el sistema deberá enlistar los compromisos concertados y por cada uno de ellos generar los siguientes rangos de calificación, con los cuales el evaluado podrá generar su auto calificación y el evaluador mantenerla o ajustarla

Tabla 11.

Rangos de calificación

FRECUENCIA	PUNTAJE
SIEMPRE	10
CASI SIEMPRE	9
FRECUEMENTEMENTE	8
REGULARMENTE	7
LA MITAD DE LAS VECES	6
ALGUNAS VECES	5
OCASIONALMENTE	4
POCAS VECES	3
RARA VEZ	2
CASI NUNCA	1
NUNCA	0

Nota: La Tabla representa los rangos de calificación, Elaboración propia (2023)

- **Descripción de las evidencias:** El sistema deberá habilitar un campo abierto en el cual se pueda registrar la ejecución y el cumplimiento de los compromisos laborales concertados, los cuales podrán dar como resultados productos, insumos y actividades que se realizaron en el periodo de seguimiento.
- **Ubicación de la evidencia:** El sistema deberá generar un botón a través del cual se permita adjuntar los archivos correspondientes a las evidencias.

Evaluación del Desempeño Comportamental – Semestral.

- **Calificación:** Una vez seleccionado el periodo de evaluación, el sistema deberá enlistar los compromisos concertados y por cada uno de ellos generar los siguientes rangos de calificación, con los cuales el evaluado podrá generar su auto calificación y el evaluador mantenerla o ajustarla:

Tabla 12.

Rangos de calificación

FRECUENCIA	PUNTAJE
SIEMPRE	10
CASI SIEMPRE	9
FRECUENTEMENTE	8
REGULARMENTE	7
LA MITAD DE LAS VECES	6
ALGUNAS VECES	5
OCASIONALMENTE	4
POCAS VECES	3
RARA VEZ	2
CASI NUNCA	1
NUNCA	0

Nota: La Tabla representa los rangos de calificación para el evaluado. Elaboración propia (2023)

- **Descripción de las evidencias:** El sistema deberá habilitar un campo abierto en el cual se pueda registrar la ejecución y el cumplimiento de los compromisos laborales concertados, los cuales podrán dar como resultados productos, insumos y actividades que se realizaron en el periodo de seguimiento.
- **Ubicación de la evidencia:** El sistema deberá generar un botón a través del cual se permite adjuntar los archivos correspondientes a las evidencias.
- **Finalizar evaluación:** El sistema deberá generar un botón que se pueda seleccionar para dar por finalizado el proceso y guardar las autocalificaciones

7.2.4.2 Validación y firma

Campo habilitado para que el sistema permita la aprobación y firma de la concertación de compromisos, este beneficio ahorra tiempo a los funcionarios y disminuye los costos asociados a las impresiones de los formatos del sistema de evaluación del desempeño laboral al poder descargar el PDF con las firmas incluidas

7.2.5 Adicionales.

- El sistema deberá generar alertas tempranas dirigidas a los evaluadores y evaluados recordando el desarrollo de cada una de las fases del proceso las cuales deberán ser enviadas

al correo institucional.

- El sistema deberá generar reportes en Excel en los que se pueda identificar: Dependencias sin efectuar alguna de las fases del proceso, detallando el nombre de los servidores y sus evaluadores.
- Calificaciones definitivas por cada periodo de evaluación.
- El sistema deberá generar el PDF final con la concertación o evaluación definitiva y remitir a evaluado y evaluador a través del correo electrónico institucional.

7.2.6 Dependencias involucradas.

En cuanto a las dependencias involucradas en el proceso del documento técnico para el desarrollo de una herramienta tecnológica, están las siguientes dependencias, estas hacen parte de los procesos de apoyo de la entidad por cuanto son transversales a la misma y tienen a su cargo diferentes procesos como los son:

- Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones: Será la encargada de generar el prototipo y desarrollo de la plataforma, genere el módulo de pruebas e implemente el aplicativo a producción.
- Oficina Asesora de Planeación e Innovación Institucional: Brindará asesoría frente al desarrollo de mecanismos de innovación para fortalecer el desempeño institucional.
- Dirección de Talento Humano: Lidera y ejecuta las actividades propias de la administración y la gestión del talento humano, aplicando la normatividad vigente y los procedimientos establecidos en la entidad, en lo que respecta al proceso de evaluación de desempeño laboral.

8 Conclusiones

La evaluación del desempeño laboral de los empleados nombrados en provisionalidad en entidades públicas presenta desafíos significativos, ya que la normativa actual no establece la obligación de evaluar a estos empleados y no proporciona parámetros técnicos claros para su evaluación. Esto ha llevado a que las entidades carezcan de instrumentos definidos para valorar las contribuciones individuales y el comportamiento de estos empleados, lo que dificulta medir su impacto en el logro de las metas institucionales. Además, los procesos manuales de evaluación pueden generar inconsistencias en los datos, información incompleta, errores de transcripción y afectar los tiempos de entrega.

Una vez realizada la verificación al proceso de evaluación del desempeño laboral que se desarrolla en la Superintendencia se evidenciaron, falencias significativas, lo cual es un riesgo que la entidad está enfrentado como la seguridad de la información, control y seguimiento en el proceso.

Se identifica que los parámetros utilizados por la entidad están acordes a la norma, la cual establece que cada entidad implementará su método de evaluación, sin embargo, es de anotar que este al ser ejecutada de manera manual, se presentan errores de digitación, pérdida de evidencias y la complejidad que conlleva revisar la totalidad de los formatos.

Así las cosas, se logra cumplir con el objetivo de formular un documento técnico como instructivo para la implementación de una herramienta tecnológica en los procesos de evaluación del desempeño laboral en las entidades públicas especialmente en la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios – SSPD ya que esto es de suma importancia, toda vez que, agiliza y automatiza los procesos reduciendo el tiempo y los recursos necesarios, así mismo, permite recopilar y analizar los datos de manera eficiente buscando la objetividad y la precisión de la Evaluación, contribuyendo a la toma de decisiones.

9 Recomendaciones

Para mejorar el proceso de evaluación del desempeño laboral de los empleados nombrados en provisionalidad, se recomienda que la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, implemente el documento técnico diseñado anteriormente con el fin de desarrollar la herramienta tecnológica que le permita parametrizar el proceso. Esta herramienta podría superar las limitaciones actuales, como la inconsistencia en los datos y los errores de transcripción, al tiempo que mejora la precisión de las evaluaciones y agiliza la toma de decisiones. Además, se recomienda capacitar al personal en el uso de la herramienta para garantizar su correcta implementación y funcionamiento.

Se requiere realizar un mayor control al proceso evaluativo que se realice a los empleados nombrados en provisionalidad, contar con los soportes y trazabilidad de cada seguimiento o hallazgo, lo cual le permite a la entidad contar con la evidencia necesaria para la toma de cualquier acción que se requiera interna o de términos legales.

Se sugiere que en el proceso de planeación presupuestal de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios se priorice la implementación de la herramienta tecnológica, asignando los recursos necesarios para el desarrollo y ejecución de esta, con el fin de lograr una mejor atención en estos procesos y obtener mejores resultados en la entidad.

Se sugiere a la Superintendente, Secretaría General, Dirección de Talento Humano y Oficina de Tecnología de Talento Humano, generar una plataforma integrada que permita la actualización de la planta de personal de acuerdo con las novedades administrativas, generación de permisos, certificaciones y los trámites de nómina, esto le permitirá a la Dirección de Talento Humano ser mucho más eficiente.

10 Referencias

- Aguilera Neira, S. (2006). *Implementación de un sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo SG-SST para el centro de soporte del Sistema Único de Información SUI de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios-SSPD*. (Trabajo de grado–Especialización). Universidad ECCI. Bogotá. 11- 16
- Bareño, J. A. M. (2014). Protección del consumidor sobre las resoluciones emitidas por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios en relación con la defensa de los derechos e intereses de los usuarios durante el periodo 2004-2013. *Revista Vía Iuris*, 17, 47-61.
- Cauas, D. (2015). *Definición de las variables, enfoque y tipo de investigación*. Bogotá: biblioteca electrónica de la universidad Nacional de Colombia.
- Cauas, M. (2015). *Metodología de la Investigación. Apuntes de Clase*, Pontificia Universidad Católica de Chile.
- Chiavenato (2011). *Administración recursos humanos–El capital humano de las organizaciones*. (9na ed.). (201-215). México McGraw-Hill.
- Comisión Nacional del Servicio Civil. (2023, 13 de julio). Acuerdos y Anexos Proceso de Selección Superintendencias [Acuerdo 62], [CNSC]. Recuperado de: <https://historico.cnsc.gov.co/index.php/2502-a-2508-de-2023-superintendencias#7-superservicios>
- Congreso de Colombia. (2004, 23 de septiembre). Por la cual se expiden normas que regulan el empleo público, la carrera administrativa, gerencia pública y se dictan otras disposiciones. [Ley 909]. [Función Pública] Recuperado de: <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=14861>
- Corte Constitucional de Colombia (2015, 09 de septiembre); Acción de tutela contra providencias judiciales, [Sentencia T-137/14]. [Corte Constitucional] Recuperado de: <https://www.corteconstitucional.gov.co/relatoria/2014/T-137-14.htm>
- Departamento administrativo de la función pública. (2012, 17 de octubre). Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales. [Ley 1581]. [DAFP]. Recuperado de: <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=49981>
- Departamento administrativo de la función pública. (2015, 26 de mayo). Por medio del cual se

expide el Decreto Único Reglamentario del Sector de Función Pública. [Decreto 1083] [DAFP]. Recuperado de: <https://www.funcionpublica.gov.co/documents/418537/860725/DECRETO+1083+DE+2015+COMPLETO+UNICO+REGLAMENTARIO+DE+FUNCI%C3%93N+P%C3%9ABLICA.pdf>

Departamento administrativo de la función pública. (2018, 8 de mayo) Por el cual se modifica el Decreto 1083 de 2015, Único Reglamentario del Sector de Función Pública, en lo relacionado con las competencias laborales generales para los empleos públicos de los distintos niveles jerárquicos. [Decreto 815.] [DAFP] Recuperado de: <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=86304>

Departamento administrativo de la función pública. (2020, 18 de febrero). Evaluación del desempeño a provisionales y retiro del servicio de los mismos. [Concepto 062661]. [DAFP]. Recuperado de: <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=116998>

Departamento administrativo de la función pública. (2020, 18 de octubre). Evaluación del desempeño a provisionales y retiro del servicio de los mismos. [Decreto 1370]. [DAFP]. Recuperado de: <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=116998>

Departamento administrativo de la función pública. (2022, 10 de junio). Evaluación desempeño. ¿Se pueden ajustar los compromisos concertados en caso que el empleado esté en licencia por enfermedad o licencia ordinaria superior a 30 días? [Concepto 215711]. [DAFP]. Recuperado de: https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma_pdf.php?i=194404

Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2003). *Metodología de la Investigación*. McGraw-Hill Interamericana.

Ministerio de Cultura (2021). Evaluación del desempeño laboral. gov.co. Recuperado de: <https://mincultura.gov.co/prensa/noticias/Documents/CAPACITACION%20EDL%202021%20PROVISIONALES.pdf>

Sampieri, R. H., Collado, C. F., & Lucio, P. B. (2014). *Metodología de la Investigación*. McGraw-Hill.

Superintendencia de Servicios Públicos y Domiciliarios. (2021). *Manual de Evaluación del*

Desempeño Laboral y Acuerdos de Gestión. Sigme Recuperado de:
https://www.superservicios.gov.co/sites/default/files/inline-files/gh_m_002_manual_evaluacion_desempeno_apps-a5bmdxv12.pdf

11 Anexos

CARTA DE APROBACIÓN PARA LA INVESTIGACIÓN (ANEXO A)

10/2/24, 10:09

Correo de Superintendencia de Servicios Públicos - Solicitud acceso a formatos EDL provisionales - Ejercicio académico



Maria Camila Torres Medina <mctorres@superservicios.gov.co>

Solicitud acceso a formatos EDL provisionales - Ejercicio académico

Nancy Yolima Espinosa <nepinosa@superservicios.gov.co>

31 de enero de 2024, 11:54

Para: Ivan Alberto Ordoñez Vivas <iordonezv@superservicios.gov.co>

Cc: Yessica Rocio Gutierrez Gomez <ygutierrez@superservicios.gov.co>, Maria Camila Torres Medina <mctorres@superservicios.gov.co>

Buenos días reciban un cordial saludo. Por mi parte cuenta con visto bueno esta solicitud, dado que se informa que se mantendrá la confidencialidad en la información frente a los datos sensibles utilizados. Por otra parte, propongo que al final del ejercicio contemos con el resultado de la revisión realizada para fortalecer el proceso de Evaluación del Desempeño al interior de la entidad.

Envío esta solicitud al Director de Talento Humano para su aprobación

Cordialmente



NANCY ESPINOSA VILLA
Coordinadora G. Capacitación y Evaluación
Dirección de Talento Humano
nepinosa@superservicios.gov.co
Teléfono: 601 691 3005 Ext. 2524
Carrera 18 No. 84 - 35 Bogotá, Colombia
www.superservicios.gov.co

[El texto citado está oculto]

[El texto citado está oculto]





"Antes de Imprimir este correo electrónico piense bien si es necesario hacerlo"

La información aquí contenida es para uso exclusivo de la persona o entidad de destino. Está estrictamente prohibida su utilización, copia, descarga, distribución, modificación y/o reproducción total o parcial, sin el permiso expreso de la SUPERSERVICIOS, ya que su contenido puede ser de carácter confidencial y/o contener material privilegiado. Si usted recibió esta información por error, por favor contacte en forma inmediata a quien lo envió y borre este material de su computador. La SUPERSERVICIOS no es responsable por la información contenida en esta comunicación, el directo responsable es quien la firma o el autor de la misma.

<https://mail.google.com/mail/u/0/?ik=42707ee69b&view=pt&search=all&permmsgid=msg-f:1789625690351379488&siml=msg-f:1789625690351379...> 1/2

FORMATO DE EVALUACIÓN A LAS PERSONAS EN PROVISIONALIDAD (ANEXO B)

	EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO LABORAL PARA PROVISIONALES						
IDENTIFICACIÓN GENERAL							
EMPLEADO PÚBLICO EVALUADO		EVALUADOR (JEFE INMEDIATO DE LNyR)					
NOMBRE COMPLETO:		NOMBRE COMPLETO:					
NUMERO DE IDENTIFICACIÓN:		NUMERO DE IDENTIFICACIÓN:					
NIVEL JERARQUICO:		NIVEL JERARQUICO:					
DENOMINACIÓN:		DENOMINACIÓN:					
CÓDIGO:	GRADO SALARIAL:	CÓDIGO:					
DEPENDENCIA:		DEPENDENCIA:					
FECHA DE EVALUACION:							
PERIODO DE EVALUACION							
DESDE	DÍA	MES	AÑO	HASTA	DÍA	MES	AÑO
CLASE DE EVALUACIÓN:							
COMPROMISOS LABORALES							
COMPROMISO LABORAL ASOCIADO A LAS FUNCIONES DEL EMPLEO - CRITERIOS DE CALIDAD Y OPORTUNIDAD ESPERADOS	PRODUCTO O RESULTADO ESPERADO	CALIFICACIÓN					
		FRECUENCIA	PUNTOS				
TOTAL							

COMPROMISOS COMPORTAMENTALES				
COMPETENCIAS COMUNES A LOS SERVIDORES PUBLICOS				
COMPETENCIA	DEFINICIÓN DE LA COMPETENCIA	CONDUCTA ASOCIADA	CALIFICACION	
			FRECUENCIA	PUNTOS
TOTAL				
COMPETENCIAS COMPORTAMENTALES POR NIVEL JERÁRQUICO				
COMPETENCIA	DEFINICIÓN DE LA COMPETENCIA	CONDUCTA ASOCIADA	CALIFICACION	
			FRECUENCIA	PUNTOS
TOTAL				

GH-F-022 V.9

CONSOLIDADO DE RESULTADOS		
ASPECTOS LABORALES	COMPROMISOS LABORALES	
ASPECTOS DE COMPETENCIAS	COMUNES A LOS SERVIDORES PÚBLICOS	COMPORTAMENTALES POR NIVEL JERÁRQUICO

CONSOLIDADO DE RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN LABORAL

NOTIFICACIÓN			
FECHA DE NOTIFICACIÓN			
FIRMA DE CALIFICACIÓN DEFINITIVA			
FIRMA DEL EVALUADO		FIRMA DEL EVALUADOR	
NOMBRE DEL EVALUADO		NOMBRE DEL EVALUADOR	
No. IDENTIFICACIÓN DEL EVALUADO		No. IDENTIFICACIÓN DEL EVALUADOR	
<p style="text-align: center;">La presente evaluación no genera derechos de carrera ni los privilegios que la ley establece para los servidores que ostentan esta condición, ni el acceso a las asignaciones e incentivos previstos en la Entidad para los empleados de carrera administrativa.</p>			

MATRIZ DE RECOLECCIÓN DE DATOS DE INVESTIGACIÓN (ANEXO C)

No	Dependencia	No. Formato	Identificación general del evaluado y evaluador	Fechas del periodo de evaluación	Clases de evaluación	Compromisos laborales y comportamentales	Producto o resultado esperado Compromisos	Producto o resultado esperado Compromisos	Portafolio de evidencias Compromisos laborales	Portafolio de evidencias Compromisos comportamental	Ubicación de las evidencias	Fecha de inclusión de la evidencia	Evidencia aportada por	Calificación	Firma de calificación definitiva evaluador	Firma de calificación definitiva evaluado	Formato Legible	Total de error
1	DIRECCION TERRITORIAL NOROCCIDENTE	1		1	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0
2	DIRECCION TERRITORIAL NOROCCIDENTE	2		1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0
3	DIRECCION TERRITORIAL NOROCCIDENTE	3		1	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
4	DIRECCION TERRITORIAL NOROCCIDENTE	4		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
5	DIRECCION TERRITORIAL NOROCCIDENTE	5		1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
6	DIRECCION TERRITORIAL NOROCCIDENTE	6		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0
7	DIRECCION TERRITORIAL NOROCCIDENTE	7		1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
8	DIRECCION TERRITORIAL NOROCCIDENTE	8		0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
9	DIRECCION TERRITORIAL NOROCCIDENTE	9		1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0
10	DIRECCION TERRITORIAL NOROCCIDENTE	10		1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0
11	DIRECCION TERRITORIAL NOROCCIDENTE	11		1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
12	DIRECCION TERRITORIAL NOROCCIDENTE	12		0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
13	DIRECCION TERRITORIAL NOROCCIDENTE	13		0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
14	DIRECCION TERRITORIAL NOROCCIDENTE	14		1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0
15	DIRECCION TERRITORIAL NOROCCIDENTE	15		1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
16	DIRECCION TERRITORIAL NOROCCIDENTE	16		1	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0
17	DIRECCION TERRITORIAL NOROCCIDENTE	17		1	0	0	0	0	0	0	1	1	1	1	0	0	0	0
18	DIRECCION TERRITORIAL NOROCCIDENTE	18		0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0
19	DIRECCION TERRITORIAL NOROCCIDENTE	19		0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0
20	DIRECCION TERRITORIAL NOROCCIDENTE	20		1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
21	DIRECCION TERRITORIAL NOROCCIDENTE	21		1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0
22	DIRECCION TERRITORIAL NOROCCIDENTE	22		1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0
23	DIRECCION TERRITORIAL NOROCCIDENTE	23		0	0	1	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0
24	DIRECCION TERRITORIAL NOROCCIDENTE	24		1	0	1	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0
25	DIRECCION TERRITORIAL NOROCCIDENTE	25		0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
26	DIRECCION TERRITORIAL NOROCCIDENTE	26		1	0	1	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0
27	DIRECCION TERRITORIAL NOROCCIDENTE	27		0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
28	DIRECCION TERRITORIAL NOROCCIDENTE	28		0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0
29	DIRECCION TERRITORIAL NOROCCIDENTE	29		0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
30	DIRECCION TERRITORIAL NOROCCIDENTE	30		1	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0
31	DIRECCION TERRITORIAL NOROCCIDENTE	31		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
32	DIRECCION TERRITORIAL NOROCCIDENTE	32		0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0
33	DIRECCION TERRITORIAL NOROCCIDENTE	33		1	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
34	DIRECCION TERRITORIAL NOROCCIDENTE	34		0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0
35	DIRECCION TERRITORIAL NOROCCIDENTE	35		0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0
36	DIRECCION TERRITORIAL NOROCCIDENTE	36		0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0
37	DIRECCION TERRITORIAL NOROCCIDENTE	37		0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0
38	DIRECCION TERRITORIAL NOROCCIDENTE	38		0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
39	DIRECCION TERRITORIAL NOROCCIDENTE	39		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
40	DIRECCION TERRITORIAL NOROCCIDENTE	40		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
41	DIRECCION TERRITORIAL NOROCCIDENTE	41		0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0
42	DIRECCION TERRITORIAL NOROCCIDENTE	42		0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
43	DIRECCION TERRITORIAL NOROCCIDENTE	43		0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0
44	DIRECCION TERRITORIAL NOROCCIDENTE	44		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
45	DIRECCION TERRITORIAL NOROCCIDENTE	45		0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0
46	DIRECCION TERRITORIAL NOROCCIDENTE	46		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

No	Dependencia	No. Formato	Identificación general del evaluado y evaluador	Fechas del periodo de evaluación	Clases de evaluación	Compromisos laborales y comportamentales	Producto o resultado esperado Compromisos	Producto o resultado esperado Compromisos	Portafolio de evidencias Compromisos laborales	Portafolio de evidencias Compromisos comportamental	Ubicación de las evidencias	Fecha de inclusión de la evidencia	Evidencia aportada por	Calificación	Firma de calificación definitiva evaluador	Firma de calificación definitiva evaluado	Formato Legible	Total de error
48	DIRECCION TERRITORIAL NORORIENTE	1	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
49	DIRECCION TERRITORIAL NORORIENTE	2	0	1	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	2
50	DIRECCION TERRITORIAL NORORIENTE	3	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
51	DIRECCION TERRITORIAL NORORIENTE	4	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
52	DIRECCION TERRITORIAL NORORIENTE	5	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
53	DIRECCION TERRITORIAL NORORIENTE	6	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
54	DIRECCION TERRITORIAL NORORIENTE	7	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
55	DIRECCION TERRITORIAL NORORIENTE	8	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
56	DIRECCION TERRITORIAL NORORIENTE	9	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
57	DIRECCION TERRITORIAL NORORIENTE	10	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
58	DIRECCION TERRITORIAL NORORIENTE	11	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
59	DIRECCION TERRITORIAL NORORIENTE	12	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
60	DIRECCION TERRITORIAL NORORIENTE	13	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
61	DIRECCION TERRITORIAL NORORIENTE	14	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
62	DIRECCION TERRITORIAL NORORIENTE	15	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
63	DIRECCION TERRITORIAL NORORIENTE	16	0	1	1	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	4
64	DIRECCION TERRITORIAL NORORIENTE	17	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
65	DIRECCION TERRITORIAL NORORIENTE	18	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
66	DIRECCION TERRITORIAL NORORIENTE	19	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
67	DIRECCION TERRITORIAL NORORIENTE	20	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	2
68	DIRECCION TERRITORIAL NORORIENTE	21	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
69	DIRECCION TERRITORIAL NORORIENTE	22	0	1	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	2
70	DIRECCION TERRITORIAL NORORIENTE	23	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
71	DIRECCION TERRITORIAL NORORIENTE	24	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
72	DIRECCION TERRITORIAL NORORIENTE	25	0	1	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	2
73	DIRECCION TERRITORIAL NORORIENTE	26	1	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	2
74	DIRECCION TERRITORIAL OCCIDENTE	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
75	DIRECCION TERRITORIAL OCCIDENTE	2	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
76	DIRECCION TERRITORIAL OCCIDENTE	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	2
77	DIRECCION TERRITORIAL OCCIDENTE	4	1	0	1	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	4
78	DIRECCION TERRITORIAL OCCIDENTE	5	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	2
79	DIRECCION TERRITORIAL OCCIDENTE	6	1	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	2
80	DIRECCION TERRITORIAL OCCIDENTE	7	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
81	DIRECCION TERRITORIAL OCCIDENTE	8	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
82	DIRECCION TERRITORIAL OCCIDENTE	9	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
83	DIRECCION TERRITORIAL OCCIDENTE	10	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
84	DIRECCION TERRITORIAL OCCIDENTE	11	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
85	DIRECCION TERRITORIAL OCCIDENTE	12	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	2
86	DIRECCION TERRITORIAL OCCIDENTE	13	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
87	DIRECCION TERRITORIAL OCCIDENTE	14	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
88	DIRECCION TERRITORIAL OCCIDENTE	15	1	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	2
89	DIRECCION TERRITORIAL OCCIDENTE	16	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	2
90	DIRECCION TERRITORIAL OCCIDENTE	17	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	2
91	DIRECCION TERRITORIAL OCCIDENTE	18	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
92	DIRECCION TERRITORIAL OCCIDENTE	19	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
93	DIRECCION TERRITORIAL OCCIDENTE	20	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	2
94	DIRECCION TERRITORIAL OCCIDENTE	21	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
95	DIRECCION TERRITORIAL OCCIDENTE	22	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	2
96	DIRECCION TERRITORIAL OCCIDENTE	23	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
97	DIRECCION TERRITORIAL OCCIDENTE	24	1	0	0	0	0	0	1	1	1	0	0	0	0	0	0	4
98	DIRECCION TERRITORIAL OCCIDENTE	1	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	2
99	DIRECCION TERRITORIAL OCCIDENTE	1	1	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	2

No	Dependencia	No. Formato	Identificación general del evaluado y evaluador	Fechas del periodo de evaluación	Clases de evaluación	Compromisos laborales y comportamentales	Producto o resultado esperado Compromisos	Producto o resultado esperado Compromisos	Portafolio de evidencias Compromisos laborales	Portafolio de evidencias Compromisos comportamental	Ubicación de las evidencias	Fecha de inclusión de la evidencia	Evidencia aportada por	Calificación	Firma de calificación definitiva evaluador	Firma de calificación definitiva evaluado	Formato Legible	Total de error
100	DIRECCION TERRITORIAL ORIENTE	1	0	1	1	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	4
101	DIRECCION TERRITORIAL ORIENTE	2	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
102	DIRECCION TERRITORIAL ORIENTE	3	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
103	DIRECCION TERRITORIAL ORIENTE	4	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
104	DIRECCION TERRITORIAL ORIENTE	5	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
105	DIRECCION TERRITORIAL ORIENTE	6	0	1	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	3
106	DIRECCION TERRITORIAL ORIENTE	7	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	2
107	DIRECCION TERRITORIAL ORIENTE	8	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	2
108	DIRECCION TERRITORIAL ORIENTE	9	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	2
109	DIRECCION TERRITORIAL ORIENTE	10	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
110	DIRECCION TERRITORIAL ORIENTE	11	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
111	DIRECCION TERRITORIAL ORIENTE	12	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
112	DIRECCION TERRITORIAL ORIENTE	13	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
113	DIRECCION TERRITORIAL ORIENTE	14	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
114	DIRECCION TERRITORIAL ORIENTE	15	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
115	DIRECCION TERRITORIAL ORIENTE	16	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	2
116	DIRECCION TERRITORIAL ORIENTE	17	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	2
117	DIRECCION TERRITORIAL ORIENTE	18	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
118	DIRECCION TERRITORIAL ORIENTE	19	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
119	DIRECCION TERRITORIAL ORIENTE	20	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
120	DIRECCION TERRITORIAL ORIENTE	21	0	1	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	3
121	DIRECCION TERRITORIAL ORIENTE	22	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	3
122	DIRECCION TERRITORIAL SUROCCIDENTE	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1
123	DIRECCION TERRITORIAL SUROCCIDENTE	2	0	1	1	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	4
124	DIRECCION TERRITORIAL SUROCCIDENTE	3	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	2
125	DIRECCION TERRITORIAL SUROCCIDENTE	4	0	1	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	3
126	DIRECCION TERRITORIAL SUROCCIDENTE	5	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1
127	DIRECCION TERRITORIAL SUROCCIDENTE	6	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	2
128	DIRECCION TERRITORIAL SUROCCIDENTE	7	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	2
129	DIRECCION TERRITORIAL SUROCCIDENTE	8	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	2
130	DIRECCION TERRITORIAL SUROCCIDENTE	9	0	1	0	0	0	0	1	1	0	1	0	0	0	0	0	4
131	DIRECCION TERRITORIAL SUROCCIDENTE	10	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	2
132	DIRECCION TERRITORIAL SUROCCIDENTE	11	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	2
133	DIRECCION TERRITORIAL SUROCCIDENTE	12	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	2
134	DIRECCION TERRITORIAL SUROCCIDENTE	13	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1
135	DIRECCION TERRITORIAL SUROCCIDENTE	14	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	2
136	DIRECCION TERRITORIAL SUROCCIDENTE	15	1	0	1	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	4
137	DIRECCION TERRITORIAL SUROCCIDENTE	16	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
138	DIRECCION TERRITORIAL SUROCCIDENTE	17	1	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	3
139	DIRECCION TERRITORIAL SUROCCIDENTE	18	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	2
140	DIRECCION TERRITORIAL SUROCCIDENTE	19	0	1	1	0	0	0	1	0	0	1	1	0	0	0	0	5
141	DIRECCION TERRITORIAL SUROCCIDENTE	20	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
142	DIRECCION TERRITORIAL SUROCCIDENTE	21	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1
147	DIRECCION TERRITORIAL SURORIENTE	1	1	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	3
148	DIRECCION TERRITORIAL SURORIENTE	2	0	0	0	0	0	0	1	1	0	1	1	0	0	0	0	5
149	DIRECCION TERRITORIAL SURORIENTE	3	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
150	DIRECCION TERRITORIAL SURORIENTE	4	0	1	0	0	0	0	1	1	0	1	0	0	0	0	0	5
151	DIRECCION TERRITORIAL SURORIENTE	5	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	3
152	DIRECCION TERRITORIAL SURORIENTE	6	0	1	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	3
153	DIRECCION TERRITORIAL SURORIENTE	7	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
154	DIRECCION TERRITORIAL SURORIENTE	8	0	1	1	0	0	0	1	0	1	1	0	0	0	0	0	5
155	DIRECCION TERRITORIAL SURORIENTE	9	1	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	4
156	DIRECCION TERRITORIAL SURORIENTE	10	1	1	1	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	5
157	DIRECCION TERRITORIAL SURORIENTE	11	1	1	1	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	5
158	DIRECCION TERRITORIAL SURORIENTE	12	1	1	0	0	0	0	1	1	0	1	0	0	0	0	0	6
159	DIRECCION TERRITORIAL SURORIENTE	13	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
160	DIRECCION TERRITORIAL SURORIENTE	14	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
161	DIRECCION TERRITORIAL SURORIENTE	15	0	1	0	0	0	0	1	1	0	0	1	0	0	0	0	5
162	DIRECCION TERRITORIAL SURORIENTE	16	0	1	1	0	1	0	1	1	0	1	0	0	0	0	0	6

No	Dependencia	No. Formato	Identificación general del evaluado y evaluador	Fechas del periodo de evaluación	Clases de evaluación	Compromisos laborales y comportamentales	Producto o resultado esperado Compromisos	Producto o resultado esperado Compromisos	Portafolio de evidencias Compromisos laborales	Portafolio de evidencias Compromisos comportamental	Ubicación de las evidencias	Fecha de inclusión de la evidencia	Evidencia aportada por	Calificación	Firma de calificación definitiva evaluador	Firma de calificación definitiva evaluado	Formato Legible	Total de error
163	SUPERINTENDENCIA DELEGADA PARA LA PROTECCION AL USUARIO Y LA	1	0	1	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	3
164	SUPERINTENDENCIA DELEGADA PARA LA PROTECCION AL USUARIO Y LA	2	0	1	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	3
165	SUPERINTENDENCIA DELEGADA PARA LA PROTECCION AL USUARIO Y LA	3	0	1	1	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	4
166	SUPERINTENDENCIA DELEGADA PARA LA PROTECCION AL USUARIO Y LA	4	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	3
167	SUPERINTENDENCIA DELEGADA PARA LA PROTECCION AL USUARIO Y LA	5	0	1	1	1	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	5
168	SUPERINTENDENCIA DELEGADA PARA LA PROTECCION AL USUARIO Y LA	6	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
169	SUPERINTENDENCIA DELEGADA PARA LA PROTECCION AL USUARIO Y LA	7	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
170	SUPERINTENDENCIA DELEGADA PARA LA PROTECCION AL USUARIO Y LA	8	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
171	SUPERINTENDENCIA DELEGADA PARA LA PROTECCION AL USUARIO Y LA	9	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
172	SUPERINTENDENCIA DELEGADA PARA LA PROTECCION AL USUARIO Y LA	10	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
173	SUPERINTENDENCIA DELEGADA PARA LA PROTECCION AL USUARIO Y LA	11	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	2
174	SUPERINTENDENCIA DELEGADA PARA LA PROTECCION AL USUARIO Y LA	12	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
175	SUPERINTENDENCIA DELEGADA PARA LA PROTECCION AL USUARIO Y LA	13	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3
176	SUPERINTENDENCIA DELEGADA PARA LA PROTECCION AL USUARIO Y LA	14	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
177	SUPERINTENDENCIA DELEGADA PARA LA PROTECCION AL USUARIO Y LA	15	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	3
178	SUPERINTENDENCIA DELEGADA PARA LA PROTECCION AL USUARIO Y LA	16	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1
179	SUPERINTENDENCIA DELEGADA PARA LA PROTECCION AL USUARIO Y LA	17	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
180	SUPERINTENDENCIA DELEGADA PARA LA PROTECCION AL USUARIO Y LA	18	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
181	SUPERINTENDENCIA DELEGADA PARA LA PROTECCION AL USUARIO Y LA	19	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
182	SUPERINTENDENCIA DELEGADA PARA LA PROTECCION AL USUARIO Y LA	20	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	3
183	SUPERINTENDENCIA DELEGADA PARA LA PROTECCION AL USUARIO Y LA	21	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	3
184	SUPERINTENDENCIA DELEGADA PARA LA PROTECCION AL USUARIO Y LA	22	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	2
185	SUPERINTENDENCIA DELEGADA PARA LA PROTECCION AL USUARIO Y LA	23	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
186	SUPERINTENDENCIA DELEGADA PARA LA PROTECCION AL USUARIO Y LA	24	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
187	SUPERINTENDENCIA DELEGADA PARA LA PROTECCION AL USUARIO Y LA	25	0	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3
188	SUPERINTENDENCIA DELEGADA PARA LA PROTECCION AL USUARIO Y LA	26	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
189	SUPERINTENDENCIA DELEGADA PARA LA PROTECCION AL USUARIO Y LA	27	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
190	SUPERINTENDENCIA DELEGADA PARA LA PROTECCION AL USUARIO Y LA	28	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3
191	SUPERINTENDENCIA DELEGADA PARA LA PROTECCION AL USUARIO Y LA	29	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
192	SUPERINTENDENCIA DELEGADA PARA LA PROTECCION AL USUARIO Y LA	30	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
193	SUPERINTENDENCIA DELEGADA PARA LA PROTECCION AL USUARIO Y LA	31	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
194	SUPERINTENDENCIA DELEGADA PARA LA PROTECCION AL USUARIO Y LA	32	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3
195	SUPERINTENDENCIA DELEGADA PARA LA PROTECCION AL USUARIO Y LA	33	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
196	SUPERINTENDENCIA DELEGADA PARA LA PROTECCION AL USUARIO Y LA	34	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
197	SUPERINTENDENCIA DELEGADA PARA LA PROTECCION AL USUARIO Y LA	35	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
198	SUPERINTENDENCIA DELEGADA PARA LA PROTECCION AL USUARIO Y LA	36	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
199	SUPERINTENDENCIA DELEGADA PARA LA PROTECCION AL USUARIO Y LA	37	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
200	SUPERINTENDENCIA DELEGADA PARA LA PROTECCION AL USUARIO Y LA	38	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
201	SUPERINTENDENCIA DELEGADA PARA LA PROTECCION AL USUARIO Y LA	39	0	1	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	3
202	SUPERINTENDENCIA DELEGADA PARA LA PROTECCION AL USUARIO Y LA	40	0	1	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	3
203	SUPERINTENDENCIA DELEGADA PARA LA PROTECCION AL USUARIO Y LA	41	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
204	SUPERINTENDENCIA DELEGADA PARA LA PROTECCION AL USUARIO Y LA	42	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	2
205	SUPERINTENDENCIA DELEGADA PARA LA PROTECCION AL USUARIO Y LA	43	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
206	SUPERINTENDENCIA DELEGADA PARA LA PROTECCION AL USUARIO Y LA	44	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
207	SUPERINTENDENCIA DELEGADA PARA LA PROTECCION AL USUARIO Y LA	45	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1