



EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO 2019

Informe de Resultados
División de Gestión Humana



RESULTADOS EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO POR COMPETENCIAS 2019

La Evaluación de Desempeño por Competencias es el proceso mediante el cual se mide el nivel de desarrollo de competencias de los trabajadores oficiales del FNA en un periodo determinado. Para el año 2019 el proceso se realizó de manera diferente, puesto que debido a las medidas adoptadas por la contingencia del COVID-19 no fue posible hacer uso de la plataforma Kactus por medio de la cual se realizó la medición en años anterior. El proceso se llevó a cabo de manera manual por correo electrónico. Se evaluaron las competencias organizacionales de manera transversal y específica de acuerdo al nivel jerárquico, teniendo en cuenta el nivel de desarrollo esperado para todos los trabajadores oficiales, dichas competencias son las dispuestas en el Decreto 2539 de 2005.

A continuación, se presentan los resultados del proceso de evaluación realizado en el año 2019, considerando el periodo de evaluación entre marzo de 2020 y noviembre de 2020, teniendo como fuentes de información la calificación de jefe inmediato correspondiente a un 60% del peso total de la evaluación y con un peso del 40% la autoevaluación, el promedio de estos dos valores representa la calificación final de desempeño de cada trabajador oficial.

Resumen ejecutivo

Éste proceso contó con respuestas de autoevaluación/evaluación de **189 personas**, dos personas se encuentran pendientes, y únicamente 4 personas no presentaron la evaluación por fuero sindical. De igual forma los vicepresidentes de la entidad no participan en el ejercicio por tratarse de empleados públicos, para ellos aplica los acuerdos de gestión.

La **calificación promedio general para este año fue de 94,6% ubicando al FNA en el rango de Excelencia en el cual se ha mantenido desde las dos últimas evaluaciones de desempeño**. En relación a las calificaciones promedio por área fue posible identificar que la puntuación más alta correspondió a Secretaría general, control interno, crédito legalizadora, comercial – investigación y desarrollo, y comercial – colombianos en el exterior, con una puntuación de 100 puntos. Los menores puntajes los obtuvieron las áreas de informática con 85 puntos, jurídica con 88 puntos, y finalmente administrativa con 89 puntos, ubicando a estas áreas en el rango de “Muy bueno”.

El proceso de evaluación de desempeño por competencias se desarrolló de manera extemporánea debido a la contingencia de salud, sin embargo, se evidenció una acogida positiva por parte de los

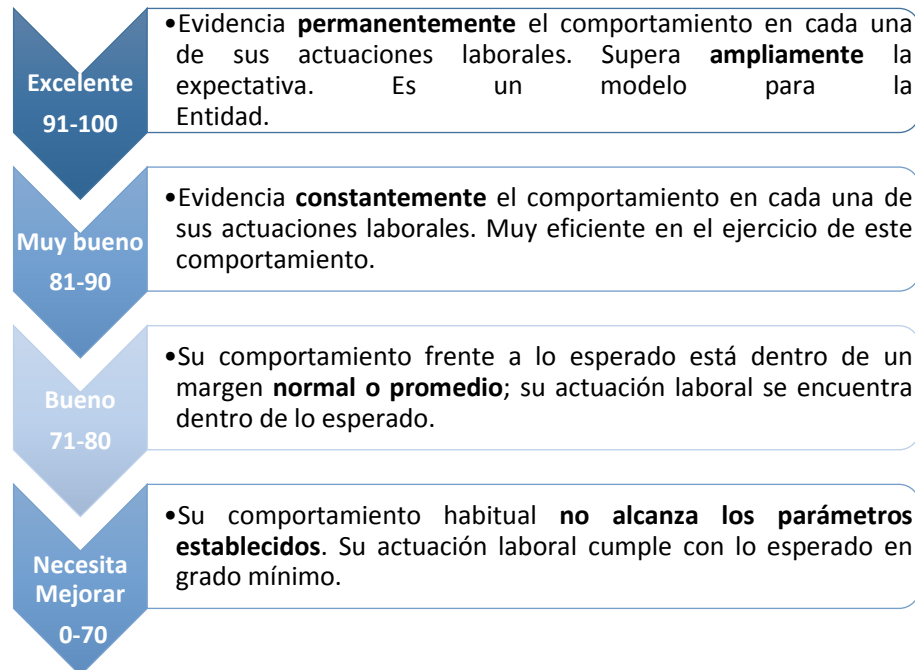
trabajadores convocados manteniendo el rango de excelencia que se había alcanzado desde hace dos años con promedios de desempeño del 94% para el año 2017 y 95,11% para el año 2018.

Introducción

A través de la Evaluación del Desempeño por Competencias se reconoce el esfuerzo individual realizado por cada trabajador, identificando puntos fuertes y oportunidades de mejora respecto al desarrollo esperado de las competencias de manera específica de acuerdo al nivel jerárquico del trabajador oficial.

Dentro de los componentes del Proceso de Evaluación se encuentran **a) Autoevaluación de los trabajadores:** Durante esta fase los funcionarios desarrollaron el formato virtual de evaluación, su calificación equivale al 40% de la evaluación final. **b) Evaluación de jefes de acuerdo a su nivel jerárquico:** Posterior a la autoevaluación cada funcionario hacía envío del formato de evaluación al jefe correspondiente para la debida calificación, la cual equivalía al 60% de la evaluación final. **c) Retroalimentación:** De manera voluntaria y no obligatoria los jefes que consideraran necesario realizaban una retroalimentación con los funcionarios para discutir los resultados. **d) Calificación final:** Los resultados fueron enviados a Gestión Humana para realizar la sumatoria de la autoevaluación y la evaluación de jefes. **e) Reclamaciones u observaciones** posteriores a la publicación de informes.

Para el proceso de evaluación se utilizó una escala de calificación de uno a cien puntos, así:



Punto de Atención Principal - Correspondencia
Calle 12 No. 65 - 11 Puente Aranda,
Bogotá - Colombia
Lunes a viernes
de 8:00 a.m. a 5:00 p.m.

Sede Principal
Cra. 65 No. 11 - 83 Puente Aranda, Bogotá - Colombia
Télefono: (+571) 307 7070
Línea Gratuita: 01 8000 52 7070
Línea de legalización: 01 8000 12 3362

Portal web: www.fna.gov.co
Facebook: www.facebook.com/FNAColombia
Twitter: @FNAahorro
Notificaciones judiciales:
notificacionesjudiciales@fna.gov.co

CANTIDAD DE PERSONAS EVALUADAS

Mediante las evaluaciones del personal de planta que se realizaron en las fechas de marzo a noviembre del 2020, se presenta el siguiente informe de resultados. Las puntuaciones obtenidas son el resultado de la evaluación de las jefaturas correspondientes y las autoevaluaciones de los participantes. El total de personas que realizaron la evaluación fueron 189, 2 personas se encuentran pendientes y 4 personas no respondieron la evaluación puesto que hacen parte del fuero sindical.

PERSONAS QUE REALIZARON LA EVALUACIÓN	189
REGISTROS PENDIENTES	2
PROMEDIO GENERAL ENTIDAD	94,6%
CALIFICACIÓN PROMEDIO DE AUTOEVALUACIÓN	98,4%
CALIFICACIÓN PROMEDIO DE EVALUACIÓN	91,9%

Tabla 1. Datos generales de evaluación

RESULTADOS POR ÁREA

En relación a la participación general por cada una de las áreas fue posible evidenciar que el mayor promedio de calificación con 100 puntos, excelencia, lo obtuvieron las áreas de Secretaría general, control interno, crédito legalizadora, comercial – investigación y desarrollo, y comercial – colombianos en el exterior. Los menores puntajes los obtuvieron las áreas de informática con 85 puntos, jurídica con 88 puntos, y finalmente administrativa con 89 puntos, ubicando a estas áreas en el rango de “Muy bueno”. Esta información puede ser observada en la tabla y gráfico 2.

DEPENDENCIA	PROMEDIO DE CALIFICACIÓN	PARTICIPANTES	ESCALA DE CALIFICACIÓN
SECRETARIA GENERAL	100	4	EXCELENTE
CONTROL INTERNO	100	1	EXCELENTE
CRÉDITO LEGALIZADORA	100	2	EXCELENTE
COMERCIAL - INV Y DESARROLLO	100	3	EXCELENTE
COMERCIAL - COLOMBIANOS EN EL EXTERIOR	100	1	EXCELENTE
COMERCIAL - MERCADEO	99	1	EXCELENTE
PLANEACIÓN	99	7	EXCELENTE
COMUNICACIONES	98	2	EXCELENTE
OPERACIONES	98	31	EXCELENTE
FINANCIERA	98	22	EXCELENTE
COMERCIAL - DIVISIÓN COMERCIAL			
ADM	98	4	EXCELENTE
COMERCIAL - ADMINISTRATIVO	98	5	EXCELENTE
CRÉDITO	97	5	EXCELENTE
PRESIDENCIA	95	2	EXCELENTE
GESTION HUMANA	95	8	EXCELENTE
COMERCIAL - PUNTOS DE ATENCIÓN	95	17	EXCELENTE

SECRETARIA GENERAL - SAC	94	29	EXCELENTE
RIESGOS	91	3	EXCELENTE
ADMINISTRATIVA	89	12	MUY BUENO
JURÍDICA	88	17	MUY BUENO
INFORMÁTICA	85	13	MUY BUENO

Tabla 2. Relación promedios de calificación, participantes y escala de calificación

RESULTADOS GENERALES POR NIVEL JERÁRQUICO

TIPO	CANTIDAD DE PERSONAS	CANTIDAD DE PERSONAS DE REALIZARON AUTOEVALUACIÓN	DE QUE CANTIDAD DE PERSONAS QUE RECIBIERON EVALUACIÓN DEL JEFE
DIRECTIVO	14	14	14
PROFESIONAL	116	116	116
TÉCNICOS	34	34	34
ASISTENCIALES	25	25	25
TOTAL	189	189	189

Tabla 3. Participación por niveles jerárquicos

En la tabla 3 es posible evidenciar la participación del personal por niveles jerárquicos, indicando un total de 189 personas habilitadas para realizar el proceso de evaluación las cuales llevaron a cabo la autoevaluación y recibieron evaluación de jefe inmediato.

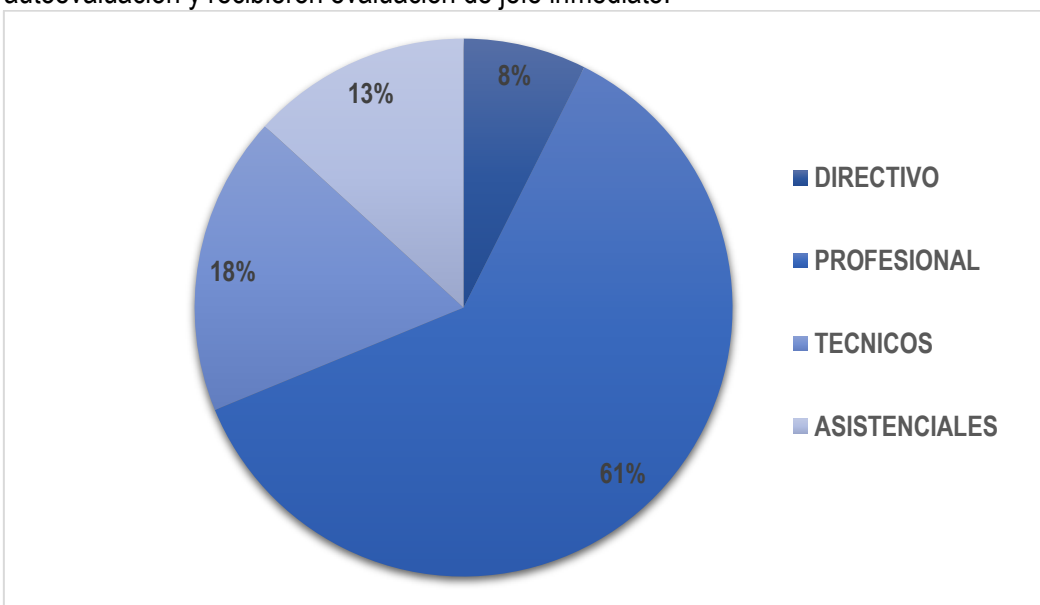


Gráfico 3. Participación por niveles jerárquicos.

En relación a la participación por niveles jerárquicos fue posible identificar que del 100% de los trabajadores oficiales que hicieron parte de la evaluación el 61% son nivel profesional, el 18% corresponde al nivel técnico, seguido del 13% del nivel asistencial y finalmente el 8% del nivel directivo.

NIVEL JERÁRQUICO	CALIFICACIÓN TOTAL
ASISTENCIAL	84,2
DIRECTIVO	93,8
PROFESIONAL	90,3
TÉCNICO	90,4

Tabla 4. Promedios de puntajes niveles jerárquicos

En la tabla 4 es posible evidenciar los promedios de las calificaciones generales obtenidas en cada nivel jerárquico. En el nivel asistencial se identifica un valor de 84, 2 puntos, catalogándolo como “Muy Bueno”; en el nivel directivo se identifica un valor de 93,8 puntos, catalogándolo como “Excelente”; el nivel profesional obtuvo un valor de 90,3 puntos siendo “Muy bueno”, y finalmente el nivel técnico con un valor de 90,4 puntos con una escala de calificación “Muy bueno”.

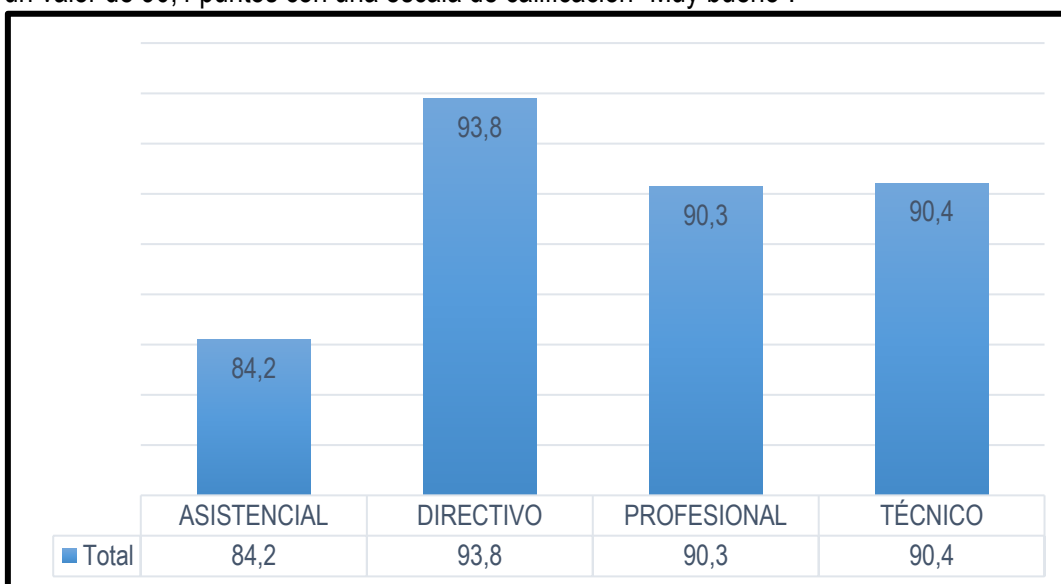


Gráfico 4. Promedios de puntajes niveles jerárquicos

De acuerdo a lo que se evidencia en el gráfico 4 a pesar de encontrarse los promedios de calificación en “Muy bueno” y “excelente”, existe una oportunidad de mejora para el nivel asistencial en cuanto a las competencias evaluadas, de manera que se pueda alcanzar el nivel de excelencia. Para los niveles profesional y técnico se evidencia una oportunidad de mejora teniendo en cuenta que el 78% de la muestra se encuentra en estos niveles y ello implica que su desempeño en cuanto a competencias impacta de manera significativa en el funcionamiento y cumplimiento de objetivos de la entidad. Finalmente, de acuerdo al promedio obtenido por el nivel directivo es posible hablar de una oportunidad de aprendizaje, especialmente para el nivel asistencial, y a su vez cabe la posibilidad de seguir fortaleciendo las medidas que este nivel ha tomado.

RESULTADOS POR COMPETENCIAS

En el proceso de evaluación de competencias se tomaron como base las competencias descritas en el decreto 2539 de 2005, en el que se establecen las competencias laborales generales para los empleos públicos de los distintos niveles jerárquicos de las entidades a las cuales se aplican los Decretos-ley 770 y 785 de 2005.

Si bien se cuenta con las competencias contempladas por la norma estas se operacionalizaron de tal forma que las conductas asociadas correspondieran a lo esperado para un trabajador oficial en el FNA, teniendo en cuenta el plan estratégico y la cultura organizacional. En la misma línea se clasificaron las competencias por cargo, en donde a cada nivel jerárquico se le asignó además de las competencias organizacionales o transversales, y competencias específicas de acuerdo a nivel de desarrollo requerido, lo que se evidencia en el anexo 1.

Respecto a los resultados generales de las competencias se encontró que las puntuaciones fueron en general altas, se evidenció que en las competencias de *resolución de conflictos*, *toma de decisiones* y *liderazgo efectivo* obtuvieron el puntaje más alto correspondiente a 94 puntos. Los puntajes más bajos fueron para las competencias de *manejo de la información* (86), *colaboración* (85), y *relaciones interpersonales* (83).

COMPETENCIAS	PROMEDIO DE CALIFICACIÓN
RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS	94
TOMA DE DECISIONES	94
LIDERAZGO EFECTIVO	94
PENSAMIENTO SISTÉMICO	93
PLANEACIÓN	93
GESTIÓN DEL DESARROLLO DE LAS PERSONAS	93
VISIÓN ESTRATÉGICA	93
RESPONSABILIDAD	91
APORTE TÉCNICO-PROFESIONAL	90
GESTIÓN DE PROCEDIMIENTOS	90
TRABAJO EN EQUIPO	90
CONFIABILIDAD TÉCNICA	90
COMUNICACIÓN EFECTIVA	90
DISCIPLINA	90
COMPROMISO CON LA ORGANIZACIÓN	90

ORIENTACIÓN AL USUARIO Y AL CIUDADANO	90
INSTRUMENTACIÓN DE DECISIONES	90
APRENDIZAJE CONTINUO	90
ADAPTACIÓN AL CAMBIO	90
ORIENTACIÓN A RESULTADOS	89
MANEJO DE LA INFORMACIÓN	86
COLABORACIÓN	85
RELACIONES INTERPERSONALES	83

Tabla 5. Promedios generales competencias

RESULTADOS GENERALES COMPETENCIAS ORGANIZACIONALES TRANSVERSALES

Respecto a las competencias transversales, las cuales fueron evaluadas en la totalidad de los trabajadores se encontró que aunque la mayoría de las puntuaciones se encuentran en excelencia se evidencia una oportunidad de mejora en la competencia de *orientación a resultados* puesto que presenta un resultado con rango de “Muy bueno”.

COMPETENCIA	PROMEDIO DE CALIFICACIÓN
ORIENTACIÓN A RESULTADOS	89
ORIENTACIÓN AL USUARIO Y AL CIUDADANO	90
ADAPTACIÓN AL CAMBIO	90
APRENDIZAJE CONTINUO	90
TRABAJO EN EQUIPO	90
COMPROMISO CON LA ORGANIZACIÓN	90

Tabla 6. Resultados generales competencias transversales

RESULTADOS GENERALES COMPETENCIAS ORGANIZACIONALES ESPECÍFICAS

Para cada nivel jerárquico se estableció una competencia organización específica y fue posible determinar que las competencias evaluadas para el nivel directivo, profesional y técnico se encuentran en el rango de excelencia, la competencia evaluada para el nivel asistencial se encuentra en un nivel “muy bueno” por lo cual se evidencia una posibilidad de mejora en la habilidad de manejo de la información.

NIVEL JERÁRQUICO	DIRECTIVO	PROFESIONAL	TÉCNICO	ASISTENCIAL
COMPETENCIA	GESTIÓN DEL DESARROLLO DE LAS PERSONAS	APORTE TÉCNICO- PROFESIONAL	CONFIABILIDAD TÉCNICA	MANEJO DE LA INFORMACIÓN
PROMEDIO DE CALIFICACIÓN	93	90	90	86

Tabla 7. Resultados generales competencias organizacionales específicas

RESULTADOS COMPETENCIAS ESPECÍFICAS NIVEL ASISTENCIAL

En relación a los promedios de calificación de las competencias específicas para el nivel asistencias se resalta como el puntaje mayor la competencia de *manejo de la información* (86) y el puntaje menor estuvo en 83 para las competencias de *adaptación al cambio, orientación a resultados, y relaciones interpersonales*.

COMPETENCIAS	PROMEDIO DE CALIFICACIÓN
MANEJO DE LA INFORMACIÓN	86
COMPROMISO CON LA ORGANIZACIÓN	85
TRABAJO EN EQUIPO	85
COLABORACIÓN	85
APRENDIZAJE CONTINUO	85
ORIENTACIÓN AL USUARIO Y AL CIUDADANO	84
ADAPTACIÓN AL CAMBIO	83
ORIENTACIÓN A RESULTADOS	83
RELACIONES INTERPERSONALES	83

Tabla 8. Promedios competencias específicas nivel asistencial

RESULTADOS COMPETENCIAS ESPECÍFICAS NIVEL DIRECTIVO

Los promedios de puntaje para el nivel directivo se encuentran en excelencia, sin embargo, la competencia de mayor puntaje fue *compromiso con la organización*, y las competencias que se evidencian como oportunidad de mejora son *orientación a resultados, pensamiento sistémico, planeación, gestión del desarrollo de las personas y visión estratégica*. Estas competencias cobran especial importancia teniendo en cuenta el grado de inferencia que tienen los cargos directivos en la guía para la organización y su nivel jerárquico dentro de la organización.

COMPETENCIAS	PROMEDIO DE CALIFICACIÓN
COMPROMISO CON LA ORGANIZACIÓN	96
TRABAJO EN EQUIPO	95
ADAPTACIÓN AL CAMBIO	95
RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS	94
TOMA DE DECISIONES	94
ORIENTACIÓN AL USUARIO Y AL CIUDADANO	94
LIDERAZGO EFECTIVO	94
APRENDIZAJE CONTINUO	94
ORIENTACIÓN A RESULTADOS	93
PENSAMIENTO SISTÉMICO	93
PLANEACIÓN	93
GESTIÓN DEL DESARROLLO DE LAS PERSONAS	93
VISIÓN ESTRATÉGICA	93

Tabla 9. Promedios competencias específicas nivel directivo

RESULTADOS COMPETENCIAS ESPECÍFICAS NIVEL PROFESIONAL

Los resultados de los promedios de las competencias específicas para el nivel profesional dejan ver que todos los puntajes se encuentran en el promedio de 90 representando el rango de excelencia, las dos competencias con valores mayores fueron el *trabajo en equipo* y el *compromiso con la organización*. Cabe señalar la importancia de implementar medidas que permitan mantener y aumentar estos resultados.

COMPETENCIAS	PROMEDIO DE CALIFICACIÓN
TRABAJO EN EQUIPO	91
COMPROMISO CON LA ORGANIZACIÓN	91
APORTE TÉCNICO-PROFESIONAL	90
GESTIÓN DE PROCEDIMIENTOS	90
ORIENTACIÓN AL USUARIO Y AL CIUDADANO	90
COMUNICACIÓN EFECTIVA	90
APRENDIZAJE CONTINUO	90
ADAPTACIÓN AL CAMBIO	90
INSTRUMENTACIÓN DE DECISIONES	90
ORIENTACIÓN A RESULTADOS	90

Tabla 10. Promedios competencias específicas nivel profesional

RESULTADOS COMPETENCIAS ESPECÍFICAS NIVEL TÉCNICO

Los puntajes mayores en cuanto a competencias del nivel técnico se encuentran en las competencias de *colaboración* con 96 puntos y *relaciones personales* con 95 puntos. Los puntajes menores fueron de 89 puntos para las competencias de *aporte técnico profesional*, *instrumentación de decisiones*, *comunicación efectiva*, y *gestión de procedimientos*.

COMPETENCIAS	PROMEDIO DE CALIFICACIÓN
COLABORACIÓN	96
RELACIONES INTERPERSONALES	95
MANEJO DE LA INFORMACIÓN	92
RESPONSABILIDAD	91
TRABAJO EN EQUIPO	91
ORIENTACIÓN AL USUARIO Y AL CIUDADANO	91
CONFIABILIDAD TÉCNICA	90
COMPROMISO CON LA ORGANIZACIÓN	90
DISCIPLINA	90
ORIENTACIÓN A RESULTADOS	90
ADAPTACIÓN AL CAMBIO	90
APRENDIZAJE CONTINUO	90
APORTE TÉCNICO-PROFESIONAL	89

INSTRUMENTACIÓN DE DECISIONES	89
COMUNICACIÓN EFECTIVA	89
GESTIÓN DE PROCEDIMIENTOS	89

Tabla 11. Promedios competencias específicas nivel técnico

CONCLUSIONES

Los resultados arrojados por la medición dejan ver que, aunque los trabajadores oficiales del FNA cuentan con un desarrollo adecuado a nivel general de competencias, es necesario generar acciones que promuevan el desarrollo de las mismas, buscando un desempeño excelente en toda la población, con el fin de dar cumplimiento a los objetivos estratégicos del FNA.

Respecto a los resultados de las áreas es importante tener en cuenta la necesidad de fortalecer las competencias en las áreas administrativa, jurídica e informática, ello con el fin de identificar qué elementos se pueden mejorar y potenciar para alcanzar la excelencia. Adicionalmente, fue posible identificar la oportunidad para el aprendizaje de los procesos desarrollados por las áreas de secretaría general, control interno, crédito legalizadora, comercial investigación y desarrollo, y comercial colombianos en el exterior.

En relación a los resultados de las competencias transversales fue posible identificar que en la organización se resalta la resolución de conflictos, la toma de decisiones y el liderazgo efectivo. Adicionalmente se identifica como oportunidad de mejora las habilidades para el manejo de la información, colaboración y relaciones interpersonales.

En cuanto a las competencias específicas para el nivel asistencial se evidenció una fortaleza en la habilidad para el manejo de la información, y una oportunidad de mejora para las habilidades de adaptación al cambio, orientación a resultados y relaciones interpersonales. Cabe resaltar que las competencias para este nivel se encuentran en el rango de “muy bueno”, por lo cual sería recomendable emprender acciones que permitan llevar a la excelencia las competencias de este nivel.

Para el nivel directivo se identificó como fortaleza el compromiso con la organización y como oportunidad de mejora la orientación a resultados, el pensamiento sistémico, la planeación, la gestión del desarrollo de las personas y la visión estratégica.

En cuanto al nivel profesional se identificó como fortaleza el trabajo en equipo y el compromiso con la organización, teniendo como oportunidad para mantener las demás competencias evaluadas.

Finalmente, en el nivel técnico resalta la competencia de colaboración y es posible continuar trabajando en el aporte técnico profesional, instrumentación de decisiones, comunicación efectiva, y gestión de procedimientos.

Es importante resaltar el acompañamiento realizado por la División de Gestión Humana en varios ejercicios de retroalimentación con las áreas, se evidenció que existe una necesidad a nivel general de realizar entrenamiento en inteligencia emocional, dado que los resultados evidenciaron que aunque el FNA cuenta con personal preparado técnicamente para desarrollar las tareas diarias, es necesario que al mismo tiempo sea adaptable, empático y resolutivo, eso se logra entrenando inicialmente en estos aspectos a los líderes de la organización, potenciando su el estilo de dirección, buscando que ellos promuevan un mejor uso a los atributos naturales de sus colaboradores, enseñar a delegar y a negociar resulta clave que el grado de inteligencia emocional adquirida por un trabajador es esencial para tener un buen desempeño dentro de una organización.

ANEXO 1 COMPETENCIAS PARA EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO 2019

MISIÓN: En el FNA hacemos realidad los sueños de los colombianos, generando progreso y mejorando su calidad de vida.

TIPO	DIRECTIVOS	PROFESIONALES	TÉCNICOS	ASISTENCIALES
COMPETENCIAS ORGANIZACIONALES TRANSVERSALES	ORIENTACIÓN A RESULTADOS ORIENTACIÓN AL USUARIO Y AL CIUDADANO ADAPTACIÓN AL CAMBIO APRENDIZAJE CONTINUO TRABAJO EN EQUIPO COMPROMISO CON LA ORGANIZACIÓN	ORIENTACIÓN A RESULTADOS ORIENTACIÓN AL USUARIO Y AL CIUDADANO ADAPTACIÓN AL CAMBIO APRENDIZAJE CONTINUO TRABAJO EN EQUIPO COMPROMISO CON LA ORGANIZACIÓN	ORIENTACIÓN A RESULTADOS ORIENTACIÓN AL USUARIO Y AL CIUDADANO ADAPTACIÓN AL CAMBIO APRENDIZAJE CONTINUO TRABAJO EN EQUIPO COMPROMISO CON LA ORGANIZACIÓN	ORIENTACIÓN A RESULTADOS ORIENTACIÓN AL USUARIO Y AL CIUDADANO ADAPTACIÓN AL CAMBIO APRENDIZAJE CONTINUO TRABAJO EN EQUIPO COMPROMISO CON LA ORGANIZACIÓN
COMPETENCIAS ORGANIZACIONALES ESPECÍFICAS	GESTIÓN DEL DESARROLLO DE LAS PERSONAS	APORTE TÉCNICO-PROFESIONAL	CONFIABILIDAD TÉCNICA	MANEJO DE LA INFORMACIÓN
COMPETENCIAS ESPECÍFICAS POR NIVEL JERÁRQUICO	LIDERAZGO EFECTIVO PLANEACIÓN	COMUNICACIÓN EFECTIVA	RESPONSABILIDAD DISCIPLINA	COLABORACIÓN RELACIONES INTERPERSONALES

Punto de Atención Principal - Correspondencia
Calle 12 No. 65 - 11 Puente Aranda,
Bogotá - Colombia
Lunes a viernes
de 8:00 a.m. a 5:00 p.m.

Sede Principal
Cra. 65 No. 11 - 83 Puente Aranda, Bogotá - Colombia
Teléfono: (+571) 307 7070
Línea Gratuita: 01 8000 52 7070
Línea de legalización: 01 8000 12 3362

Portal web: www.fna.gov.co
Facebook: www.facebook.com/FNAcolombia
Twitter: @FNAahorro
Notificaciones judiciales:
notificacionesjudiciales@fna.gov.co

	TOMA DE DECISIONES VISIÓN ESTRATÉGICA PENSAMIENTO SISTÉMICO RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS	GESTIÓN DE PROCEDIMIENTOS INSTRUMENTACIÓN DE DECISIONES		
--	---	--	--	--

COMPETENCIAS NIVEL DIRECTIVO

COMPETENCIA	DEFINICIÓN DE LA COMPETENCIA	CONDUCTAS ASOCIADAS
ORIENTACIÓN A RESULTADOS	Realizar las funciones y cumplir con los compromisos organizacionales con eficacia, calidad y oportunidad.	<ul style="list-style-type: none"> • Adoptar medidas para minimizar riesgos. • Aportar elementos para la consecución de resultados enmarcado sus productos y/o servicios dentro de las normas que rigen a la entidad. • Asume la responsabilidad por sus resultados. • Cumple con oportunidad las funciones de acuerdo con los estándares, objetivos y tiempos establecidos por la entidad. • Diseña y utiliza indicadores para medir y comprobar resultados obtenidos. • Evalúa de forma regular el grado de consecución de los objetivos. • Gestiona recursos para mejorar la productividad y toma de medidas necesarias para minimizar los riesgos. • Plantea estrategias para alcanzar o superar el resultado esperado.

		<ul style="list-style-type: none"> • Se fija metas y obtiene los resultados institucionales esperados. • Trabaja con base en objetivos claramente establecidos y realistas.
ORIENTACIÓN AL USUARIO Y AL CIUDADANO	Dirigir las decisiones y acciones a la satisfacción de las necesidades e intereses de los usuarios internos y externos, de conformidad con las responsabilidades públicas asignadas a la entidad.	<ul style="list-style-type: none"> • Aplica los conceptos de no estigmatización y no discriminación y genera espacios y lenguaje incluyente. • Escucha activamente e informa con veracidad al usuario y ciudadano. • Establece mecanismos para conocer las necesidades e inquietudes de los usuarios y ciudadanos. • Incorpora las necesidades de usuarios y ciudadanos en los proyectos institucionales, teniendo en cuenta la visión de servicio a corto, mediano y largo plazo. • Reconoce la interdependencia entre su trabajo y el de otros. • Valora y atiende las necesidades y peticiones de los usuarios y de los ciudadanos de forma oportuna.
ADAPTACIÓN AL CAMBIO	Enfrentar con flexibilidad las situaciones nuevas asumiendo un manejo positivo y constructivo de los cambios.	<ul style="list-style-type: none"> • Acepta y se adapta fácilmente a las nuevas situaciones. • Apoya a la entidad en nuevas decisiones y coopera activamente en la implementación de nuevos objetivos, formas de trabajo y procedimientos. • Promueve al grupo para que se adapte a las nuevas condiciones.

<p>APRENDIZAJE CONTINUO</p>	<p>Identificar, incorporar y aplicar nuevos conocimientos sobre regulaciones vigentes, tecnologías disponibles, métodos y programas de trabajo, para mantener actualizada la efectividad de sus prácticas laborales y su visión del contexto</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Responde a cambios con flexibilidad. • Comparte sus saberes y habilidades con sus compañeros de trabajo y aprende de sus colegas habilidades diferenciales que le permiten nivelar sus conocimientos en flujos informales de inter-aprendizaje. • Gestiona sus propias fuentes de información confiable y/o participa de espacios informativos y de capacitación. • Mantiene sus competencias actualizadas en función de los cambios que exige la administración pública en la prestación de un óptimo servicio.
<p>TRABAJO EN EQUIPO</p>	<p>Trabajar con otros de forma integrada y armónica para la consecución de metas institucionales comunes.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Asume su responsabilidad como miembro de un equipo de trabajo y se enfoca en contribuir con el compromiso y la motivación de sus miembros. • Cumple con los compromisos que adquiere con el equipo. • Establece una comunicación directa con los miembros del equipo que permite compartir la información e ideas en condiciones de respeto y cordialidad.

		<ul style="list-style-type: none"> • Integra a los nuevos miembros y facilita su proceso de reconocimiento y apropiación de las actividades a cargo del equipo. • Planifica las propias acciones teniendo en cuenta su repercusión en la consecución de objetivos grupales. • Respeto la diversidad de criterios y opiniones de los miembros del equipo.
COMPROMISO CON LA ORGANIZACIÓN	Alinear el propio comportamiento a las necesidades, prioridades y metas organizacionales.	<ul style="list-style-type: none"> • Antepone las necesidades de la organización a sus propias necesidades. • Apoya a la organización en situaciones difíciles. • Demuestra sentido de pertenencia en todas sus actuaciones. • Promueve el cumplimiento de las metas de la organización y respeta sus normas. • Toma la iniciativa de colaborar con sus compañeros y con otras áreas cuando se requiere, sin descuidar sus tareas.
GESTIÓN DEL DESARROLLO DE LAS PERSONAS	Forjar un clima laboral en el que los intereses de los equipos y de las personas se armonicen con los objetivos y resultados de la organización, generando oportunidades de	<ul style="list-style-type: none"> • Asume una función orientada a promover y afianzar las mejores prácticas y desempeños. • Empodera a los miembros del equipo dándoles autonomía y poder de decisión, preservando la equidad interna y generando compromiso en su equipo de trabajo. • Identifica las competencias de los miembros del equipo, las evalúa y las impulsa activamente para su desarrollo y aplicación a las tareas asignadas. • Organiza los entornos de trabajo para fomentar la polivalencia profesional de los miembros del

	aprendizaje y desarrollo, además de incentivos para reforzar el alto rendimiento.	<p>equipo, facilitando la rotación de puestos y tareas.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Promueve la formación de equipos con interdependencias positivas y genera espacios de aprendizaje colaborativo, poniendo en común experiencias y hallazgos. • Se capacita permanentemente y actualiza sus competencias y estrategias directivas.
LIDERAZGO EFECTIVO	Gerenciar equipos optimizando la aplicación del talento disponible y creando un entorno positivo y de compromiso para el logro de los resultados.	<ul style="list-style-type: none"> • Brinda apoyo y motiva a su equipo en momentos de adversidad, a la vez que comparte las mejores prácticas. • Crea compromiso y moviliza a los miembros de su equipo a gestionar, aceptar retos, desafíos y directrices, superando intereses personales para alcanzar las metas. • Fomenta la comunicación clara y concreta en un entorno de respeto. • Forma equipos y les delega responsabilidades y tareas e función de las competencias, el potencial y los intereses. • Propicia, favorece y acompaña las condiciones para generar y mantener un clima laboral positivo en un entorno de inclusión. • Traduce la visión y logra que cada miembro del equipo se comprometa y aporte, en un entorno participativo y de toma de decisiones.
PLANEACIÓN	Determinar eficazmente las metas y prioridades	<ul style="list-style-type: none"> • Establece los planes de acción necesarios para el desarrollo de los objetivos estratégicos,

	<p>institucionales, identificando las acciones, los responsables, los plazos y los recursos requeridos para alcanzarlas.</p>	<p>teniendo en cuenta actividades, responsables, plazos y recursos requeridos.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Concreta oportunidades que generan valor a corto, mediano y largo plazo. • Hace seguimiento a los planes institucionales, con base en los indicadores y metas planeadas, verificando que se realicen los ajustes y retroalimentando el proceso. • Optimiza el uso de recursos. • Orienta la planeación institucional con una visión estratégica, que tiene en cuenta las necesidades y expectativas de los usuarios y ciudadanos. • Prevé situaciones y escenarios futuros.
<p>TOMA DE DECISIONES</p>	<p>Elegir entre dos o más alternativas para solucionar un problema o atender una situación, comprometiéndose con acciones concretas y consecuentes con la decisión.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Asume los riesgos de las decisiones tomadas. • Decide en situaciones de alta complejidad e incertidumbre teniendo en consideración la consecución de logros y objetivos de la entidad. • Detecta amenazas y oportunidades frente a posibles decisiones y elige de forma pertinente. • Efectúa los cambios que considera necesarios para solucionar los problemas detectados o atender situaciones particulares y se hace responsable de la decisión tomada. • Elige con oportunidad entre las alternativas disponibles, los proyectos a realizar, estableciendo responsabilidades precisas con base en las prioridades de la entidad. • Toma en cuenta la opinión técnica de los miembros de su equipo al analizar las

		alternativas existentes para tomar una decisión y desarrollarla.
VISIÓN ESTRATÉGICA	Anticipar oportunidades y riesgos en el mediano y largo plazo para el área a cargo, la organización y su entorno, de modo tal que la estrategia directiva identifique la alternativa más adecuada frente a cada situación presente o eventual, comunicando al equipo la lógica de las decisiones directivas que contribuyan al beneficio de la entidad y del país.	<ul style="list-style-type: none"> • Adopta alternativas si el contexto presenta obstrucciones a la ejecución de la planeación anual, involucrando al equipo, aliados y superiores para el logro de objetivos. • Articula objetivos, recursos y metas de forma tal que los resultados generen valor. • Comunica de manera asertiva, clara y contundente el objetivo la meta, logrando la motivación y compromiso de los equipos de trabajo. • Monitorea periódicamente los resultados alcanzados e introduce cambios en la planeación para alcanzarlos. • Presenta nuevas estrategias ante aliados y superiores para contribuir al logro de los objetivos institucionales. • Vincula a los actores con incidencia potencial en los resultados del área a su cargo, para articular acciones o anticipar negociaciones necesarias.
PENSAMIENTO SISTÉMICO	Comprender y afrontar la realidad y sus conexiones para abordar el funcionamiento integral y articulado	<ul style="list-style-type: none"> • Comprende y gestiona las interrelaciones entre las causas y los efectos dentro de los diferentes procesos en los que participa. • Identifica la dinámica de los sistemas en los que se ve inmerso y sus conexiones para afrontar los retos del entorno.

	de la organización e incidir en los resultados esperados.	<ul style="list-style-type: none"> Influye positivamente al equipo desde una perspectiva sistémica, generando una dinámica propia que integre diversos enfoques para interpretar el entorno. Integra varias áreas de conocimiento para interpretar las interacciones del entorno. Participa activamente en el equipo considerando su complejidad e interdependencia para impactar en los resultados esperados.
RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS	Capacidad para identificar situaciones que generan conflicto, prevenirlas o afrontarlas ofreciendo alternativas de solución y evitando las consecuencias negativas.	<ul style="list-style-type: none"> Aplica soluciones de conflicto anteriores para situaciones similares. Aporta opiniones, ideas o sugerencias para solucionar los conflictos en el equipo Asume como propia la solución acordada por el equipo. Establece estrategias que permitan prevenir los conflictos o detectarlos a tiempo. Evalúa las causas del conflicto de manera objetiva para tomar decisiones.

COMPETENCIAS NIVEL PROFESIONAL

COMPETENCIA	DEFINICIÓN DE LA COMPETENCIA	CONDUCTAS ASOCIADAS
ORIENTACIÓN RESULTADOS	A Realizar las funciones y cumplir con los compromisos organizacionales	<ul style="list-style-type: none"> Adoptar medidas para minimizar riesgos. Aportar elementos para la consecución de resultados enmarcado sus productos y/o

	con eficacia, calidad y oportunidad.	<p>servicios dentro de las normas que rigen a la entidad.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Asume la responsabilidad por sus resultados. • Cumple con oportunidad las funciones de acuerdo con los estándares, objetivos y tiempos establecidos por la entidad. • Diseña y utiliza indicadores para medir y comprobar resultados obtenidos. • Evalúa de forma regular el grado de consecución de los objetivos. • Gestiona recursos para mejorar la productividad y toma de medidas necesarias para minimizar los riesgos. • Plantea estrategias para alcanzar o superar el resultado esperado. • Se fija metas y obtiene los resultados institucionales esperados. • Trabaja con base en objetivos claramente establecidos y realistas.
ORIENTACIÓN AL USUARIO Y AL CIUDADANO	Dirigir las decisiones y acciones a la satisfacción de las necesidades e intereses de los usuarios internos y externos, de conformidad con las	<ul style="list-style-type: none"> • Aplica los conceptos de no estigmatización y no discriminación y genera espacios y lenguaje incluyente. • Escucha activamente e informa con veracidad al usuario y ciudadano. • Establece mecanismos para conocer las necesidades e inquietudes de los usuarios y ciudadanos. • Incorpora las necesidades de usuarios y ciudadanos en los proyectos institucionales,

	responsabilidades públicas asignadas a la entidad.	<p>teniendo en cuenta la visión de servicio a corto, mediano y largo plazo.</p> <ul style="list-style-type: none"> Reconoce la interdependencia entre su trabajo y el de otros. Valora y atiende las necesidades y peticiones de los usuarios y de los ciudadanos de forma oportuna.
ADAPTACIÓN AL CAMBIO	Enfrentar con flexibilidad las situaciones nuevas asumiendo un manejo positivo y constructivo de los cambios.	<ul style="list-style-type: none"> Acepta y se adapta fácilmente a las nuevas situaciones. Apoya a la entidad en nuevas decisiones y coopera activamente en la implementación de nuevos objetivos, formas de trabajo y procedimientos. Promueve al grupo para que se adapte a las nuevas condiciones. Responde a cambios con flexibilidad.
APRENDIZAJE CONTINUO	Identificar, incorporar y aplicar nuevos conocimientos sobre regulaciones vigentes, tecnologías disponibles, métodos y programas de trabajo, para mantener	<ul style="list-style-type: none"> Comparte sus saberes y habilidades con sus compañeros de trabajo y aprende de sus colegas habilidades diferenciales que le permiten nivelar sus conocimientos en flujos informales de inter-aprendizaje. Gestiona sus propias fuentes de información confiable y/o participa de espacios informativos y de capacitación. Mantiene sus competencias actualizadas en función de los cambios que exige la administración pública en la prestación de un óptimo servicio.

		actualizada la efectividad de sus prácticas laborales y su visión del contexto	
TRABAJO EN EQUIPO		Trabajar con otros de forma integrada y armónica para la consecución de metas institucionales comunes.	<ul style="list-style-type: none"> • Asume su responsabilidad como miembro de un equipo de trabajo y se enfoca en contribuir con el compromiso y la motivación de sus miembros. • Cumple con los compromisos que adquiere con el equipo. • Establece una comunicación directa con los miembros del equipo que permite compartir la información e ideas en condiciones de respeto y cordialidad. • Integra a los nuevos miembros y facilita su proceso de reconocimiento y apropiación de las actividades a cargo del equipo. • Planifica las propias acciones teniendo en cuenta su repercusión en la consecución de objetivos grupales. • Respeta la diversidad de criterios y opiniones de los miembros del equipo.
COMPROMISO CON LA ORGANIZACIÓN		Alinear el propio comportamiento a las necesidades, prioridades y	<ul style="list-style-type: none"> • Antepone las necesidades de la organización a sus propias necesidades. • Apoya a la organización en situaciones difíciles.

	metas organizacionales.	<ul style="list-style-type: none"> • Demuestra sentido de pertenencia en todas sus actuaciones. • Promueve el cumplimiento de las metas de la organización y respeta sus normas. • Toma la iniciativa de colaborar con sus compañeros y con otras áreas cuando se requiere, sin descuidar sus tareas.
APORTE TÉCNICO-PROFESIONAL	Poner a disposición de la administración sus saberes profesionales específicos y sus experiencias previas, gestionando la actualización de sus saberes expertos.	<ul style="list-style-type: none"> • Anticipa problemas previsibles que advierte en su carácter de especialista. • Aporta soluciones alternativas en lo que refiere a sus saberes específicos. • Asume la interdisciplinariedad aprendiendo puntos de vista diversos y alternativos al propio, para analizar y ponderar soluciones posibles. • Informa su experiencia específica en el proceso de toma de decisiones que involucran aspectos de su especialidad.
COMUNICACIÓN EFECTIVA	Establecer comunicación efectiva y positiva con superiores jerárquicos, pares y ciudadanos, tanto en la expresión escrita, como verbal y gestual.	<ul style="list-style-type: none"> • Da respuesta a cada comunicación recibida de modo inmediato. • Mantiene escucha y lectura atenta a efectos de comprender mejor los mensajes o información recibida. • Redacta textos, informes, mensajes, cuadros o gráficas con claridad en la expresión para hacer efectiva y sencilla la comprensión.

		<ul style="list-style-type: none"> Utiliza canales de comunicación en su diversa expresión con claridad, precisión y tono agradable para el receptor.
GESTIÓN DE PROCEDIMIENTOS	Desarrollar las tareas a cargo en el marco de los procedimientos vigentes y proponer e introducir acciones para acelerar la mejora continua y la productividad.	<ul style="list-style-type: none"> Desarrolla las actividades de acuerdo con las pautas y protocolos definidos. Ejecuta sus tareas con los criterios de calidad establecidos. Revisa procedimientos e instrumentos para mejorar tiempo y resultados para anticipar soluciones a problemas.
INSTRUMENTACIÓN DE DECISIONES	Decidir sobre las cuestiones en las que es responsable con criterios de economía, eficacia, eficiencia y transparencia de la decisión.	<ul style="list-style-type: none"> Adopta decisiones sobre ellas con base en información válida y rigurosa. Asume los efectos de sus decisiones y también de las adoptadas por el equipo de trabajo al que pertenece. Discrimina con efectividad entre las decisiones que deben ser elevadas a un superior, socializadas al equipo de trabajo o pertenecer a la esfera individual de trabajo. Maneja criterios objetivos para analizar la materia a decidir con las personas involucradas.

COMPETENCIAS DE NIVEL TECNICO

COMPETENCIA	DEFINICIÓN DE LA COMPETENCIA	CONDUCTAS ASOCIADAS
ORIENTACIÓN A RESULTADOS	Realizar las funciones y cumplir con los compromisos organizacionales con eficacia, calidad y oportunidad.	<ul style="list-style-type: none"> • Adoptar medidas para minimizar riesgos. • Aportar elementos para la consecución de resultados enmarcado sus productos y/o servicios dentro de las normas que rigen a la entidad. • Asume la responsabilidad por sus resultados. • Cumple con oportunidad las funciones de acuerdo con los estándares, objetivos y tiempos establecidos por la entidad. • Diseña y utiliza indicadores para medir y comprobar resultados obtenidos. • Evalúa de forma regular el grado de consecución de los objetivos. • Gestiona recursos para mejorar la productividad y toma de medidas necesarias para minimizar los riesgos. • Plantea estrategias para alcanzar o superar el resultado esperado. • Se fija metas y obtiene los resultados institucionales esperados. • Trabaja con base en objetivos claramente establecidos y realistas.
ORIENTACIÓN AL USUARIO Y AL CIUDADANO	Dirigir las decisiones y acciones a la satisfacción de las	<ul style="list-style-type: none"> • Aplica los conceptos de no estigmatización y no discriminación y genera espacios y lenguaje incluyente.

	necesidades e intereses de los usuarios internos y externos, de conformidad con las responsabilidades públicas asignadas a la entidad.	<ul style="list-style-type: none"> • Escucha activamente e informa con veracidad al usuario y ciudadano. • Establece mecanismos para conocer las necesidades e inquietudes de los usuarios y ciudadanos. • Incorpora las necesidades de usuarios y ciudadanos en los proyectos institucionales, teniendo en cuenta la visión de servicio a corto, mediano y largo plazo. • Reconoce la interdependencia entre su trabajo y el de otros. • Valora y atiende las necesidades y peticiones de los usuarios y de los ciudadanos de forma oportuna.
ADAPTACIÓN AL CAMBIO	Enfrentar con flexibilidad las situaciones nuevas asumiendo un manejo positivo y constructivo de los cambios.	<ul style="list-style-type: none"> • Acepta y se adapta fácilmente a las nuevas situaciones. • Apoya a la entidad en nuevas decisiones y coopera activamente en la implementación de nuevos objetivos, formas de trabajo y procedimientos. • Promueve al grupo para que se adapte a las nuevas condiciones. • Responde a cambios con flexibilidad.
APRENDIZAJE CONTINUO	Identificar, incorporar y aplicar nuevos conocimientos sobre regulaciones	<ul style="list-style-type: none"> • Comparte sus saberes y habilidades con sus compañeros de trabajo y aprende de sus colegas habilidades diferenciales que le permiten nivelar sus conocimientos en flujos informales de inter-aprendizaje.

		<p>vigentes, tecnologías disponibles, métodos y programas de trabajo, para mantener actualizada la efectividad de sus prácticas laborales y su visión del contexto</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Gestiona sus propias fuentes de información confiable y/o participa de espacios informativos y de capacitación. • Mantiene sus competencias actualizadas en función de los cambios que exige la administración pública en la prestación de un óptimo servicio.
TRABAJO EN EQUIPO		<p>Trabajar con otros de forma integrada y armónica para la consecución de metas institucionales comunes.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Asume su responsabilidad como miembro de un equipo de trabajo y se enfoca en contribuir con el compromiso y la motivación de sus miembros. • Cumple con los compromisos que adquiere con el equipo. • Establece una comunicación directa con los miembros del equipo que permite compartir la información e ideas en condiciones de respeto y cordialidad. • Integra a los nuevos miembros y facilita su proceso de reconocimiento y apropiación de las actividades a cargo del equipo. • Planifica las propias acciones teniendo en cuenta su repercusión en la consecución de objetivos grupales.

		<ul style="list-style-type: none"> Respetar la diversidad de criterios y opiniones de los miembros del equipo.
COMPROMISO CON LA ORGANIZACIÓN	Alinear el propio comportamiento a las necesidades, prioridades y metas organizacionales.	<ul style="list-style-type: none"> Antepone las necesidades de la organización a sus propias necesidades. Apoya a la organización en situaciones difíciles. Demuestra sentido de pertenencia en todas sus actuaciones. Promueve el cumplimiento de las metas de la organización y respeta sus normas. Toma la iniciativa de colaborar con sus compañeros y con otras áreas cuando se requiere, sin descuidar sus tareas.
CONFIABILIDAD TÉCNICA	Contar con los conocimientos técnicos requeridos y aplicarlos a situaciones concretas de trabajo, con altos estándares de calidad.	<ul style="list-style-type: none"> Aplica el conocimiento técnico en el desarrollo de sus responsabilidades. Emite conceptos técnicos, juicios o propuestas claras, precisas, pertinentes y ajustados a los lineamientos normativos y organizacionales. Mantiene actualizado su conocimiento técnico para apoyar su gestión. Resuelve problemas utilizando conocimientos técnicos de su especialidad para apoyar el cumplimiento de metas y objetivos institucionales.
RESPONSABILIDAD	Conoce la magnitud de sus acciones y la	<ul style="list-style-type: none"> Cumple con eficiencia la tarea encomendada. Maneja adecuadamente los implementos requeridos para la ejecución de su tarea.

	forma de afrontarlas.	<ul style="list-style-type: none"> Realiza sus tareas con criterios de productividad, calidad, eficiencia y efectividad. Utiliza el tiempo de manera eficiente.
DISCIPLINA	Adaptarse a las políticas institucionales y generar información acorde con los procesos.	<ul style="list-style-type: none"> Acepta la supervisión constante. Recibe instrucciones y desarrolla actividades acorde con las mismas. Revisa de manera permanente los cambios en los procesos.

COMPETENCIAS NIVEL ASISTENCIAL

COMPETENCIA	DEFINICIÓN DE LA COMPETENCIA	CONDUCTAS ASOCIADAS
ORIENTACIÓN A RESULTADOS	Realizar las funciones y cumplir con los compromisos organizacionales con eficacia, calidad y oportunidad.	<ul style="list-style-type: none"> Adoptar medidas para minimizar riesgos. Aportar elementos para la consecución de resultados enmarcado sus productos y/o servicios dentro de las normas que rigen a la entidad. Asume la responsabilidad por sus resultados. Cumple con oportunidad las funciones de acuerdo con los estándares, objetivos y tiempos establecidos por la entidad. Diseña y utiliza indicadores para medir y comprobar resultados obtenidos. Evalúa de forma regular el grado de consecución de los objetivos.

		<ul style="list-style-type: none"> • Gestiona recursos para mejorar la productividad y toma de medidas necesarias para minimizar los riesgos. • Plantea estrategias para alcanzar o superar el resultado esperado. • Se fija metas y obtiene los resultados institucionales esperados. • Trabaja con base en objetivos claramente establecidos y realistas.
ORIENTACIÓN AL USUARIO Y AL CIUDADANO	Dirigir las decisiones y acciones a la satisfacción de las necesidades e intereses de los usuarios internos y externos, de conformidad con las responsabilidades públicas asignadas a la entidad.	<ul style="list-style-type: none"> • Aplica los conceptos de no estigmatización y no discriminación y genera espacios y lenguaje incluyente. • Escucha activamente e informa con veracidad al usuario y ciudadano. • Establece mecanismos para conocer las necesidades e inquietudes de los usuarios y ciudadanos. • Incorpora las necesidades de usuarios y ciudadanos en los proyectos institucionales, teniendo en cuenta la visión de servicio a corto, mediano y largo plazo. • Reconoce la interdependencia entre su trabajo y el de otros. • Valora y atiende las necesidades y peticiones de los usuarios y de los ciudadanos de forma oportuna.
ADAPTACIÓN AL CAMBIO	Enfrentar con flexibilidad las situaciones	<ul style="list-style-type: none"> • Acepta y se adapta fácilmente a las nuevas situaciones.

	nuevas asumiendo un manejo positivo y constructivo de los cambios.	<ul style="list-style-type: none"> • Apoya a la entidad en nuevas decisiones y coopera activamente en la implementación de nuevos objetivos, formas de trabajo y procedimientos. • Promueve al grupo para que se adapte a las nuevas condiciones. • Responde a cambios con flexibilidad.
APRENDIZAJE CONTINUO	Identificar, incorporar y aplicar nuevos conocimientos sobre regulaciones vigentes, tecnologías disponibles, métodos y programas de trabajo, para mantener actualizada la efectividad de sus prácticas laborales y su visión del contexto	<ul style="list-style-type: none"> • Comparte sus saberes y habilidades con sus compañeros de trabajo y aprende de sus colegas habilidades diferenciales que le permiten nivelar sus conocimientos en flujos informales de inter-aprendizaje. • Gestiona sus propias fuentes de información confiable y/o participa de espacios informativos y de capacitación. • Mantiene sus competencias actualizadas en función de los cambios que exige la administración pública en la prestación de un óptimo servicio.
TRABAJO EN EQUIPO	Trabajar con otros de forma integrada y armónica para la	<ul style="list-style-type: none"> • Asume su responsabilidad como miembro de un equipo de trabajo y se enfoca en contribuir con el compromiso y la motivación de sus miembros.

	consecución de metas institucionales comunes.	<ul style="list-style-type: none"> • Cumple con los compromisos que adquiere con el equipo. • Establece una comunicación directa con los miembros del equipo que permite compartir la información e ideas en condiciones de respeto y cordialidad. • Integra a los nuevos miembros y facilita su proceso de reconocimiento y apropiación de las actividades a cargo del equipo. • Planifica las propias acciones teniendo en cuenta su repercusión en la consecución de objetivos grupales. • Respeta la diversidad de criterios y opiniones de los miembros del equipo.
COMPROMISO CON LA ORGANIZACIÓN	Alinear el propio comportamiento a las necesidades, prioridades y metas organizacionales.	<ul style="list-style-type: none"> • Antepone las necesidades de la organización a sus propias necesidades. • Apoya a la organización en situaciones difíciles. • Demuestra sentido de pertenencia en todas sus actuaciones. • Promueve el cumplimiento de las metas de la organización y respeta sus normas. • Toma la iniciativa de colaborar con sus compañeros y con otras áreas cuando se requiere, sin descuidar sus tareas.
MANEJO DE LA INFORMACIÓN	Manejar con responsabilidad la información personal e	<ul style="list-style-type: none"> • Escucha con interés y capta las necesidades de los demás. • Evade temas que indagan sobre información confidencial.

	institucional que dispone.	<ul style="list-style-type: none"> • Maneja con responsabilidad las informaciones personales e institucionales que dispone. • No hace pública la información laboral o de las personas que puede afectar la organización o las personas. • Organiza y custodia de forma adecuada la información a su cuidado, teniendo en cuenta las normas legales y de la organización. • Recoge solo información imprescindible para el desarrollo de la tarea. • Transmite información oportuna y objetiva. • Transmite la información de forma fidedigna evitando situaciones que pueden generar deterioro en el ambiente laboral.
COLABORACIÓN	Coopera con los demás con el fin de alcanzar los objetivos institucionales.	<ul style="list-style-type: none"> • Articula sus actuaciones con las de los demás. • Cumple con los compromisos adquiridos. • Facilita la labor de sus superiores y compañeros de trabajo.
RELACIONES INTERPERSONALES	Establecer y mantener relaciones de trabajo positivas, basadas en la comunicación abierta y fluida y en el respeto de los demás.	<ul style="list-style-type: none"> • Toma la iniciativa en el contacto con usuarios para dar aviso, citas o respuestas, utilizando un lenguaje claro para los destinatarios.

Punto de Atención Principal - Correspondencia
Calle 12 No. 65 - 11 Puente Aranda,
Bogotá - Colombia
Lunes a viernes
de 8:00 a.m. a 5:00 p.m.

Sede Principal
Cra. 65 No. 11 - 83 Puente Aranda, Bogotá - Colombia
Télefono: (+571) 307 7070
Línea Gratuita: 01 8000 52 7070
Línea de legalización: 01 8000 12 3362

Portal web: www.fna.gov.co
Facebook: www.facebook.com/FNAColombia
Twitter: @FNAahorro
Notificaciones judiciales:
notificacionesjudiciales@fna.gov.co



El futuro
es de todos

Gobierno
de Colombia