

CARACTERIZACIÓN CIUDADANOS ATENDIDOS DURANTE EL PERIODO 2018

1. Presentación

En cumplimiento de la Ley 1712 de 2014, la CNSC presenta la caracterización de los ciudadanos que interactuaron con la Entidad, durante la vigencia 2018, identificando sus particularidades y agrupándolos según atributos o variables similares que permitan:

- ✓ Diseñar, rediseñar o ajustar la oferta institucional.
- ✓ Establecer una estrategia de implementación o mejora de los canales de atención dispuestos por la Entidad.
- ✓ Fortalecer la estrategia de comunicación e información para la ciudadanía.
- ✓ Fortalecer la confianza de los ciudadanos en la Entidad.

2. Alcance

Ciudadanos y/o usuarios de los servicios de la Comisión Nacional del Servicio Civil.

3. Objetivo General

Identificar las características de los ciudadanos y/o usuarios atendidos por la CNSC teniendo en cuenta los requerimientos presentados durante el año 2018 a través de los canales de atención establecidos para tal fin.

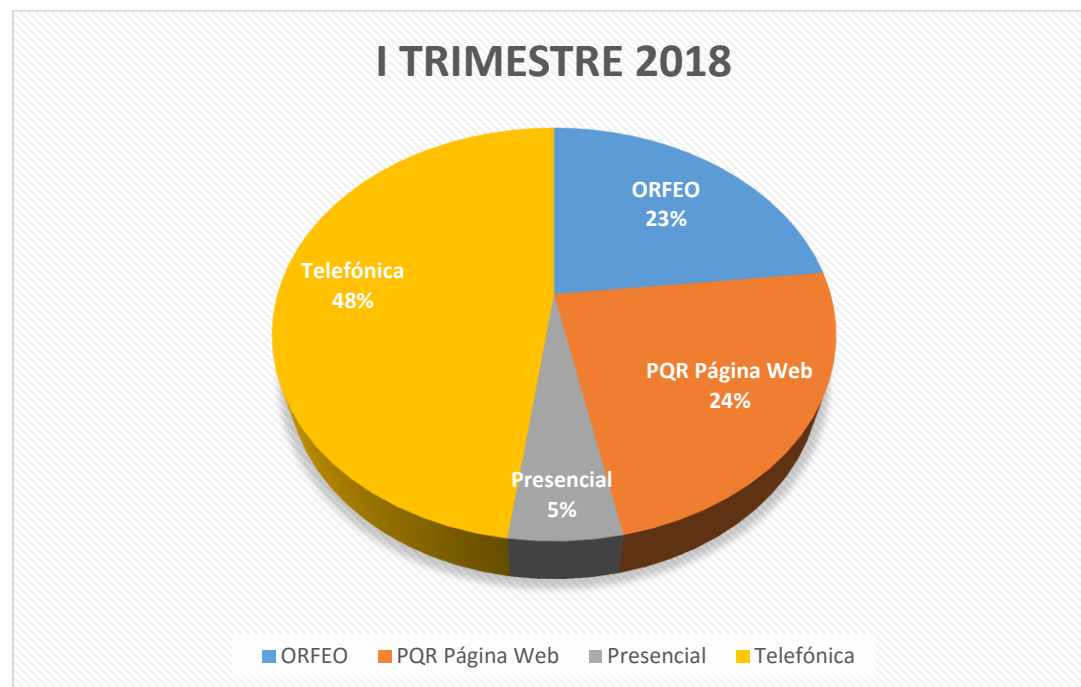
3.1 Objetivos específicos

- ✓ Identificar las necesidades de acceso a la información que cada grupo de ciudadanos.

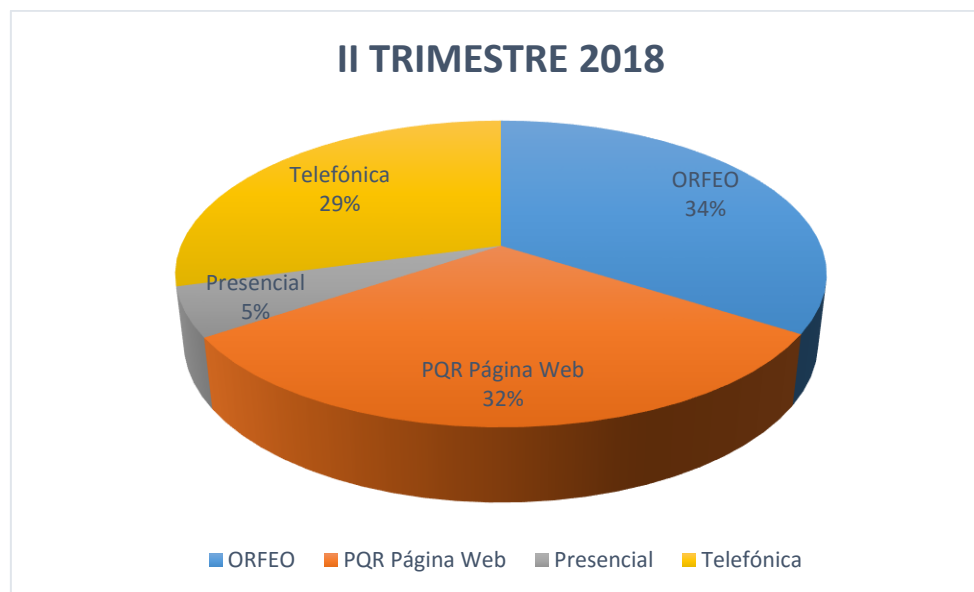
- ✓ Mejorar la eficiencia y efectividad de los canales de atención de la CNSC.
- ✓ Fortalecer la estrategia de comunicación e información para la ciudadanía con el fin de que sea más oportuna y eficiente.
- ✓ Incrementar la credibilidad y la imagen institucional de la Entidad ante los ciudadanos y grupos de interés.
- ✓ Realizar acciones de mejora en el servicio.

4. Resumen de los canales de atención utilizados

I TRIMESTRE	CANAL	CANTIDAD	TOTAL
Del 01/01/2018 al 30/06/2018	ORFEO	12968	55764
	PQR Página Web	13101	
	Presencial	3023	
	Telefónica	26672	



II TRIMESTRE	CANAL	CANTIDAD	TOTAL
Del 01/07/2018 al 31/12/2018	ORFEO	17403	51157
	PQR Página Web	16168	
	Presencial	2648	
	Telefónica	14938	



5. Variables de medición de la caracterización

5.1 Geográfica

Esta variable permite ubicar la posición geográfica de los ciudadanos atendidos por la CNSC durante la vigencia 2018, identificando grupos representativos, el alcance geográfico de la Entidad, los entes territoriales en los cuales la CNSC tiene mayor incidencia y reconocimiento, así como los lugares en los cuales no se tiene contacto con la ciudadanía.

Desarrollo de la variable:

Muestra: 76.328 Atenciones telefónicas, personalizadas y PQR realizadas entre 01 de enero y el 31 de diciembre de 2018

Fuente: Aplicativo PQRS, modulo atención al ciudadano

Una vez verificado el reporte que arroja el aplicativo PQR en su módulo atención al Ciudadano, para el I trimestre de 2018, se pudo establecer el siguiente resultado:

I TRIMESTRE	
DEPARTAMENTO	CANTIDAD
GUAINÍA	12
VAUPÉS	23
VICHADA	26
ARCHIPIÉLAGO DE SAN ANDRÉS Y PROVIDENCIA	32
AMAZONAS	36
GUAVIARE	49
ARAUCA	100
PUTUMAYO	133
CHOCÓ	153
CAQUETÁ	182
CASANARE	237
SUCRE	270

LA GUAJIRA	305
QUINDÍO	340
CESAR	350
MAGDALENA	371
RISARALDA	407
CALDAS	409
META	442
CAUCA	481
NO REGISTRA	551
CÓRDOBA	587
NORTE DE SANTANDER	651
HUILA	683
ATLÁNTICO	686
NARIÑO	720
BOLÍVAR	743
BOYACÁ	769
TOLIMA	812
SANTANDER	1909
CUNDINAMARCA	2402
VALLE DEL CAUCA	2625
ANTIOQUIA	5326
BOGOTÁ D.C.	19974
Total general	42796

Para el II semestre de 2018 se obtuvieron los siguientes datos:

II TRIMESTRE	
DEPARTAMENTO	CANTIDAD
AMAZONAS	11
VAUPÉS	10
GUAINÍA	628
ARCHIPIÉLAGO DE SAN ANDRÉS Y PROVIDENCIA	68
VICHADA	39
GUAVIARE	220
CHOCÓ	10716
ARAUCA	254
PUTUMAYO	278
LA GUAJIRA	406
CESAR	229
CAQUETÁ	224
MAGDALENA	284
CASANARE	274
SUCRE	244
QUINDÍO	510
CAUCA	737
CÓRDOBA	276

META	283
ATLÁNTICO	693
BOYACÁ	423
BOLÍVAR	431
NO REGISTRA	651
TOLIMA	598
RISARALDA	584
NORTE DE SANTANDER	618
CALDAS	634
HUILA	803
NARIÑO	1762
CUNDINAMARCA	859
ANTIOQUIA	1486
SANTANDER	2580
VALLE DEL CAUCA	1941
BOGOTÁ D.C.	3778
Total general	33532

5.2 Demográficas

Esta variable permitirá identificar las características principales de los ciudadanos atendidos por la CNS durante la vigencia 2018, aquí se tendrá en cuenta la clasificación por rango de edad y género.

5.2.1 Genero

Esta variable muestra la cantidad de ciudadanos atendidos a través de los canales analizados en la muestra, determinando su género.

Desarrollo de la variable:

Muestra: Atenciones telefónicas y personalizadas realizadas entre 01 de enero y el 31 de diciembre de 2018

Fuente: Aplicativo PQRS, modulo atención al ciudadano

Una vez verificado el reporte que arroja el aplicativo PQR en su módulo atención al Ciudadano, para el I trimestre de 2018, se pudo establecer el siguiente resultado:

I TRIMESTRE	
GENERO	CANTIDAD
Femenino	17841
Masculino	11854
Total general	29695



Para el II semestre de 2018 se obtuvieron los siguientes datos:

II TRIMESTRE	
GENERO	CANTIDAD
Femenino	13208
Masculino	9135
Total general	22343



5.2.2 Edad

Esta variable permite clasificar al ciudadano por rangos de edades con el fin de identificar su influencia sobre las preferencias, roles y expectativas.

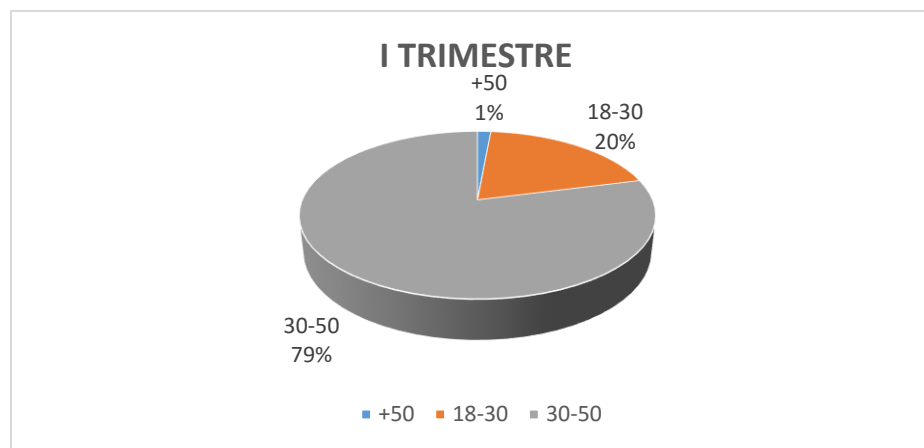
Desarrollo de la variable:

Muestra: Atenciones telefónicas y personalizadas realizadas entre 01 de enero y el 31 de diciembre de 2018

Fuente: Aplicativo PQRS, modulo atención al ciudadano

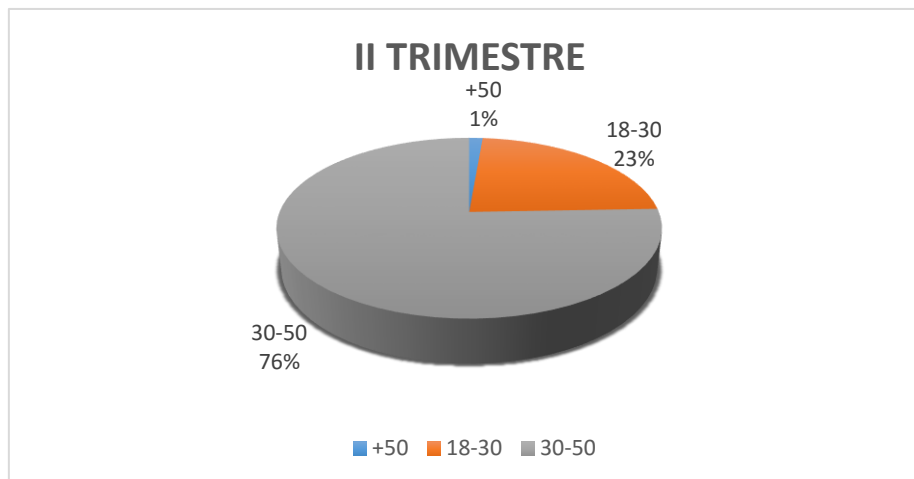
Una vez verificado el reporte que arroja el aplicativo PQR en su módulo atención al Ciudadano, para el I trimestre de 2018, se pudo establecer el siguiente resultado:

I TRIMESTRE	
RANGO DE EDAD	CANTIDAD
+50	278
18-30	4747
30-50	16877
Total general	21902



Para el II semestre de 2018 se obtuvieron los siguientes datos:

II TRIMESTRE	
RAGO DE EDAD	CANTIDAD
+50	126
18-30	4255
30-50	17962
Total general	22343



5.3 Intrínsecas

Esta variable permite identificar los temas en los que los usuarios atendidos tuvieron interés durante el año 2018.

Desarrollo de la variable:

Muestra: 76.328 Atenciones telefónicas, personalizadas y PQR realizadas entre 01 de enero y el 31 de diciembre de 2018

Fuente: Aplicativo PQRS, modulo atención al ciudadano

Una vez verificado el reporte que arroja el aplicativo PQR en su módulo atención al Ciudadano, para el I trimestre de 2018, se pudo establecer el siguiente resultado:

ATENCIONES PERSONALIZADAS Y TELEFONICAS I TRIMESTRE	
TEMA DE CONSULTA	CANTIDAD
Convocatoria 333 Agencia Nacional de Hidrocarburos	1
Convocatoria 336 de 2016 INPEC Ascensos	1
Convocatoria 319 de 2014 - IDEAM	2
Convocatoria 322 de 2014 - INPEC Ascensos	2
Convocatoria 256 a 314 de 2013 - Contralorías Territoriales	3
Convocatoria 315 de 2013 - INPEC	3
Convocatoria 325 de 2015 - INVIAS	3
Dirección de Apoyo Corporativo - Talento Humano	3

AUTORIZACIONES	4
Convocatoria 252 de 2013 - ACR	4
Convocatoria 323 de 2014 - Planeación Distrital	4
Convocatoria 001 DE 2005	6
Convocatoria 250 de 2012 - INPEC	6
Convocatoria 318 de 2015 - Agencia Nacional de Minería	6
Convocatoria 329 de 2015 - Superintendencia de Sociedades	7
Despacho Dr. Jorge Alirio Ortega Cerón	7
Despacho Dra. Luz Amparo Cardoso	8
Despacho Dr. Fridole Ballen Duque	11
Convocatoria 327 de 2015 - Instituto de Desarrollo Urbano IDU	13
Convocatoria 324 de 2014 - ICA	22
Reporte de Empleos Públicos	27
Convocatoria 136 a 249 de 2012 y 253-254 de 2013 Docentes y Directivos Docentes	28
Convocatoria 326 de 2015 - DANE	29
Convocatoria 320 de 2014 - DPS	38
Convocatoria 335 de 2016 INPEC Dragoneantes	39
Convocatoria 328 de 2015 - Secretaria Distrital de Hacienda	55
Convocatoria 432 Servicio Geológico Colombiano	101
Convocatoria 337 IGAC	106
Comisiones de Personal	111
Convocatoria 331 de 2015 - Migración Colombia	116
Departamento Administrativo de la Función Pública	118
Convocatoria 338 ACR	121
DERECHOS DE CARRERA	160

Convocatoria 430 Superintendencias de la Administración Publica Nacional	171
Radicados PQR	249
Convocatoria 434 de 2016 Educación, Cultura y Deporte	263
Registro OPEC	276
Registro Público de Carrera	316
Convocatoria Cundinamarca	460
Convocatoria 427 de 2016 - SED de Bogotá - Planta Administrativa	466
Convocatoria 426 de 2016 Primera Convocatoria E.S.E	584
Evaluación del Desempeño Laboral	588
Radicados ORFEO	630
Convocatoria 433 2016 ICBF	1041
Convocatoria 435 Corporaciones Autonomas	1082
Convocatoria 431 de 2016 Distrito Capital	1137
Convocatoria 428 de 2016	1147
Convocatoria 429 de 2016 - Antioquia	1483
Convocatoria Docentes y Directivos Docentes2016	1692
Convocatoria 436 SENA	2104
Atención al Ciudadano	2383
NUEVAS CONVOCATORIAS	5631
SIMO -Sistema de Apoyo para la Igualdad, el Mérito y la Oportunidad	6827
Total general	29695

PQR REGISTRADAS I TRIMESTRE	
TEMA DE CONSULTA	CANTIDAD
Convocatoria 251 de 2013 - DAPRE	1
Convocatoria 315 de 2013 - INPEC	1
Convocatoria 316 de 2013 - Cooperación Internacional	1
Convocatoria 319 de 2014 - IDEAM	1
Convocatoria 329 de 2015 - Superintendencia de Sociedades	1
GRUPO DE CONTRATACION	1
Convocatoria 318 de 2015 - Agencia Nacional de Minería	2
Convocatoria 333 Agencia Nacional de Hidrocarburos	2
Convocatoria 336 de 2016 INPEC Ascensos	2
Comisiones de Personal	5
Dirección de Apoyo Corporativo - Administrativo	5
Convocatoria 325 de 2015 - INVIAS	7
Oficina Asesora Jurídica	7
Dirección de Apoyo Corporativo - Talento Humano	9
Convocatoria 323 de 2014 - Planeación Distrital	10
PRESIDENCIA	10
Convocatoria 335 de 2016 INPEC Dragoneantes	12
Convocatoria 250 de 2012 - INPEC	13
Convocatoria 256 a 314 de 2013 - Contralorías Territoriales	13
Convocatoria 327 de 2015 - Instituto de Desarrollo Urbano IDU	15
Convocatoria 320 de 2014 - DPS	16
Dirección de Carrera Administrativa	24
Convocatoria DIAN	25

Secretaria General	25
Convocatoria 324 de 2014 - ICA	26
Dirección de Vigilancia de Carrera Administrativa	42
Convocatoria 001 DE 2005	45
Convocatoria 337 IGAC	45
Registro OPEC	45
Convocatoria 328 de 2015 - Secretaria Distrital de Hacienda	63
Convocatoria 331 de 2015 - Migración Colombia	73
Convocatoria 432 Servicio Geológico Colombiano	74
Convocatoria 326 de 2015 - DANE	84
Convocatorias Territoriales 438 a 506 Santander	95
Convocatoria 338 ACR	108
Despacho Dr. Fridole Ballen Duque	149
Convocatoria 427 de 2016 - SED de Bogotá - Planta Administrativa	161
Convocatoria 434 de 2016 Educación, Cultura y Deporte	184
Despacho Dr. Jorge Alirio Ortega Cerón	188
Convocatoria Territorial 437 Valle del Cauca	206
Convocatoria 136 a 249 de 2012 y 253-254 de 2013 Docentes y Directivos Docentes	212
Registro Público de Carrera	220
Convocatoria 430 Superintendencias de la Administración Publica Nacional	233
Oficina Asesora de Informatica	258
Evaluación del Desempeño Laboral	272

Reincorporación y Reubicación - Provisiones Transitorias; Nombramientos	276
Despacho Dra. Luz Amparo Cardoso	297
Convocatoria 426 de 2016 Primera Convocatoria E.S.E	357
Convocatoria 431 de 2016 Distrito Capital	448
Convocatoria 433 2016 ICBF	560
Convocatoria 435 Corporaciones Autonomas	676
Convocatoria 428 de 2016	791
Convocatoria Cundinamarca	884
Atención al Ciudadano	894
Convocatoria Docentes y Directivos Docentes2016	1220
Convocatoria 429 de 2016 - Antioquia	1688
Convocatoria 436 SENA	2019
Total general	13101

Para el II semestre de 2018 se obtuvieron los siguientes datos:

ATENCIÓNES TELEFÓNICAS Y PERSONALIZADAS II TRIMESTRE	
TEMA DE CONSULTA	CANTIDAD
Convocatoria 251 de 2013 - DAPRE	1
Convocatoria 252 de 2013 - ACR	1
Convocatoria 256 a 314 de 2013 - Contralorías Territoriales	1
Convocatoria 316 de 2013 - Cooperación Internacional	1
Convocatoria 319 de 2014 - IDEAM	1
Convocatoria 325 de 2015 - INVIAS	1

Convocatoria 329 de 2015 - Superintendencia de Sociedades	1
Convocatoria 332 de 2015 - Superintendencia de Subsidio Familiar	1
Dirección de Apoyo Corporativo - Talento Humano	1
Convocatoria 315 de 2013 - INPEC	2
Convocatoria 322 de 2014 - INPEC Ascensos	2
Convocatoria 327 de 2015 - Instituto de Desarrollo Urbano IDU	2
Convocatoria 336 de 2016 INPEC Ascensos	2
Convocatoria 318 de 2015 - Agencia Nacional de Minería	3
Convocatoria 330 de 2015 - Consolidación Territorial	3
Convocatoria 333 Agencia Nacional de Hidrocarburos	3
Convocatorias Territoriales 438 a 506 Santander	4
Convocatoria 323 de 2014 - Planeación Distrital	6
Convocatoria 320 de 2014 - DPS	7
Convocatoria 250 de 2012 - INPEC	9
Convocatoria 324 de 2014 - ICA	9
Convocatoria 326 de 2015 - DANE	9
Convocatoria 331 de 2015 - Migración Colombia	9
Despacho Dra. Luz Amparo Cardoso	11
Convocatoria 335 de 2016 INPEC Dragoneantes	13
AUTORIZACIONES	15
Convocatoria 432 Servicio Geológico Colombiano	16
Convocatoria 001 DE 2005	17
Convocatoria 337 IGAC	17
Despacho Dr. Fridole Ballen Duque	17
Convocatoria 328 de 2015 - Secretaria Distrital de Hacienda	18

Despacho Dr. Jorge Alirio Ortega Cerón	22
Convocatoria 136 a 249 de 2012 y 253-254 de 2013 Docentes y Directivos Docentes	23
Reporte de Empleos Públicos	29
Departamento Administrativo de la Función Pública	34
DERECHOS DE CARRERA	38
Registro OPEC	57
Convocatoria Docentes y Directivos Docentes 2016	76
Convocatoria 430 Superintendencias de la Administración Pública Nacional	82
Comisiones de Personal	89
Convocatoria 429 de 2016 - Antioquia	97
Convocatoria 338 ACR	112
Evaluación del Desempeño Laboral	143
Registro Público de Carrera	146
Convocatoria 434 de 2016 Educación, Cultura y Deporte	155
Radicados PQR	158
Radicados ORFEO	228
Convocatoria 427 de 2016 - SED de Bogotá - Planta Administrativa	298
Convocatoria 435 Corporaciones Autonomas	318
Convocatoria 433 2016 ICBF	365
Convocatoria 431 de 2016 Distrito Capital	421
Convocatoria 426 de 2016 Primera Convocatoria E.S.E	695
Convocatoria Cundinamarca	816
Convocatoria 428 de 2016	930

Atención al Ciudadano	1201
Convocatoria 436 SENA	1374
SIMO -Sistema de Apoyo para la Igualdad, el Mérito y la Oportunidad	4673
NUEVAS CONVOCATORIAS	4802
Total general	17586

PQR REGISTRADAS II TRIMESTRE	
TEMA DE CONSULTA	CANTIDAD
Convocatoria 315 de 2013 - INPEC	1
Convocatoria 316 de 2013 - Cooperación Internacional	1
Convocatoria 318 de 2015 - Agencia Nacional de Minería	1
Convocatoria 322 de 2014 - INPEC Ascensos	1
Convocatoria 329 de 2015 - Superintendencia de Sociedades	1
Convocatoria 330 de 2015 - Consolidación Territorial	1
Convocatoria 333 Agencia Nacional de Hidrocarburos	1
Convocatoria INPEC Ascensos 801 de 2018	1
Grupo VRM	1
Convocatoria 332 de 2015 - Superintendencia de Subsidio Familiar	2
CONVOCATORIAS CAR	2
Convocatoria 317 de 2013 - Parques Nacionales	3
Convocatoria 323 de 2014 - Planeación Distrital	3
Convocatoria 325 de 2015 - INVIAS	3
Oficina Asesora de Planeación	3

PRESIDENCIA	3
Comunicaciones	5
Convocatoria 336 de 2016 INPEC Ascensos	5
Convocatoria INPEC Dragoneantes 800 de 2018	5
Convocatoria 327 de 2015 - Instituto de Desarrollo Urbano IDU	6
Convocatoria DIAN	6
Dirección de Apoyo Corporativo - Administrativo	6
Convocatoria 256 a 314 de 2013 - Contralorías Territoriales	7
Convocatoria 326 de 2015 - DANE	7
Convocatoria 320 de 2014 - DPS	8
Convocatoria 324 de 2014 - ICA	8
Convocatoria 331 de 2015 - Migración Colombia	8
Comisiones de Personal	9
Secretaria General	11
Convocatoria 250 de 2012 - INPEC	13
Convocatoria 337 IGAC	14
Oficina Asesora Jurídica	16
Dirección de Apoyo Corporativo - Talento Humano	17
Convocatoria 335 de 2016 INPEC Dragoneantes	23
Convocatoria 744 a 799, 805, 826 y 827 Territorial Norte	24
Convocatoria 432 Servicio Geológico Colombiano	40
Convocatoria Docentes Posconflicto	42
Convocatoria 001 DE 2005	46
Registro OPEC	46
Convocatoria 328 de 2015 - Secretaria Distrital de Hacienda	61
Convocatoria Sector Defensa 624 a 638	62

Dirección de Carrera Administrativa	86
Convocatoria 136 a 249 de 2012 y 253-254 de 2013 Docentes y Directivos Docentes	120
Convocatoria 338 ACR	129
Despacho Dr. Jorge Alirio Ortega Cerón	162
Dirección de Vigilancia de Carrera Administrativa	166
Registro Público de Carrera	191
Despacho Dra. Luz Amparo Cardoso	192
Convocatoria 430 Superintendencias de la Administración Pública Nacional	221
Evaluación del Desempeño Laboral	250
Convocatoria 429 de 2016 - Antioquia	266
Convocatoria 433 2016 ICBF	270
Convocatoria 740 y 741 Distrito Capital	283
Convocatoria 427 de 2016 - SED de Bogotá - Planta Administrativa	284
Despacho Dr. Fridole Ballen Duque	328
Convocatoria 431 de 2016 Distrito Capital	439
Convocatoria Territorial Centro Oriente	456
Oficina Asesora de Informatica	465
Convocatoria Docentes y Directivos Docentes 2016	559
Reincorporación y Reubicación - Provisiones Transitorias; Nombramientos	568
Convocatorias Territoriales 438 a 506 Santander	608
Convocatoria 435 Corporaciones Autonomas	647
Convocatoria Cundinamarca	766

Convocatoria 426 de 2016 Primera Convocatoria E.S.E	768
Convocatoria 428 de 2016	1150
Convocatoria Territorial 437 Valle del Cauca	1255
Convocatoria 434 de 2016 Educación, Cultura y Deporte	1385
Atención al Ciudadano	1666
Convocatoria 436 SENA	1965
Total general	16168

6. Bibliografía

Guía para la caracterización de usuarios de entidades públicas. Ministerio de las Tecnologías de la Información y las Telecomunicaciones. Gobierno en línea. Noviembre de 2011.

Informe caracterización de usuarios Función Pública. Departamento Nacional de Planeación. 2019.

Ley de transparencia. Guía de caracterización de ciudadanos, usuarios e interesados. Presidencia de la Republica. 2016.

ORIGINAL FIRMADO
FANNY MARIA GOMEZ GOMEZ
Coordinadora de Atención a PQR y Orientación al ciudadano

Proyectó y Elaboró: Carolina Linares Gonzalez
Participó y Revisó: Edilma Polania Zamora