

CARACTERIZACIÓN CIUDADANOS ATENDIDOS DURANTE LA VIGENCIA 2019

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 2019, 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

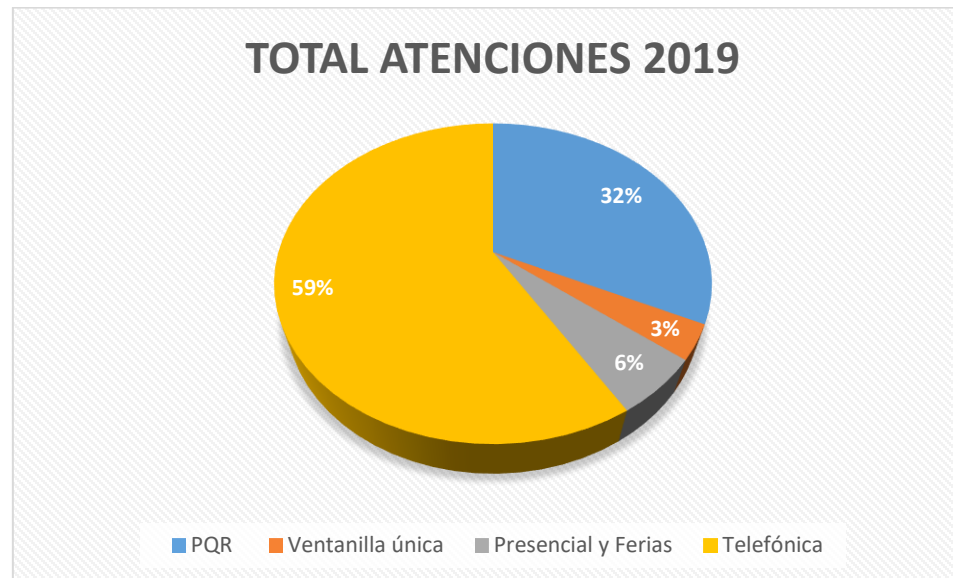
Identificar las características de los ciudadanos y/o usuarios atendidos por la CNSC teniendo en cuenta los requerimientos presentados durante el año 2019 a través de los canales de atención establecidos para tal fin.

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

PERIODO	CANAL	CANTIDAD	TOTAL
Del 01/01/2019 al 31/12/2019	PQR	28421	88624
	Ventanilla única	3095	
	Presencial y Ferias	5097	
	Telefónica	52011	



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 2019, 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: 85.529 Atenciones telefónicas, personalizadas, ferias y PQR realizadas entre 01 de enero y el 31 de diciembre de 2019

Fuente: Aplicativo PQRS, modulo atención al ciudadano

Una vez verificado el reporte que arroja el aplicativo PQR en su módulo atención al Ciudadano, para año 2019, se pudo establecer el siguiente resultado:

DEPARTAMENTO	CANTIDAD
SIN REGISTRAR	1178
AMAZONAS	82
ANTIOQUIA	7869
ARAUCA	433
ARCHIPIÉLAGO DE SAN ANDRÉS Y PROVIDENCIA	96
ATLÁNTICO	3109
BOGOTÁ D.C.	32282
BOLÍVAR	2833
BOYACÁ	1855
CALDAS	1186
CAQUETÁ	794
CASANARE	739

CAUCA	1467
CESAR	1254
CHOCÓ	607
CÓRDOBA	1727
CUNDINAMARCA	4343
GUAINÍA	50
GUAVIARE	233
HUILA	1728
LA GUAJIRA	568
MAGDALENA	1047
META	1567
NARIÑO	1905
NORTE DE SANTANDER	2293
PUTUMAYO	493
QUINDÍO	601
RISARALDA	1068
SANTANDER	3228
SUCRE	1163
TOLIMA	1881
VALLE DEL CAUCA	5717
VAUPÉS	38
VICHADA	95
Total general	85529

5.2 Demográficas

Esta variable permitirá identificar las características principales de los ciudadanos atendidos por la CNS durante la vigencia 2019, 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.

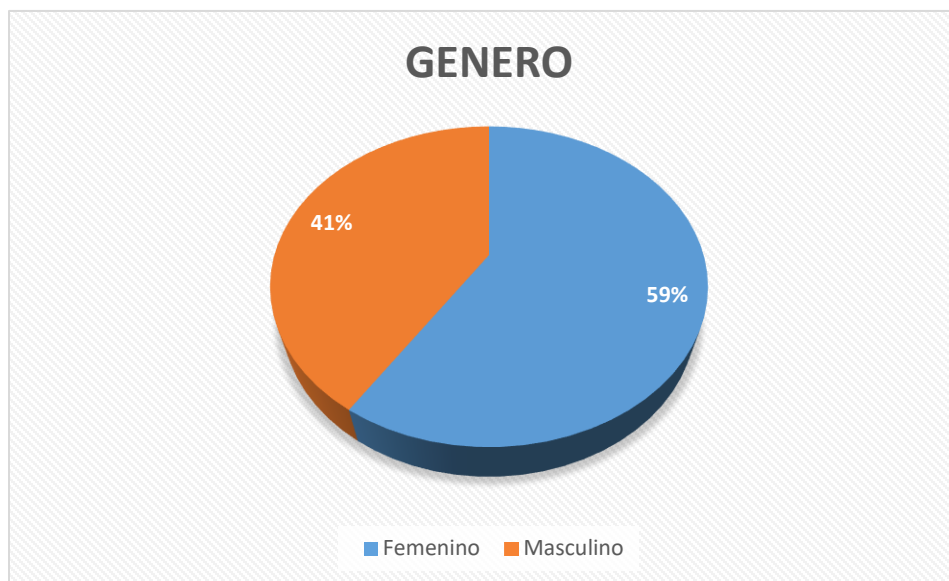
Desarrollo de la variable:

Muestra: Atenciones telefónicas personalizadas y ferias realizadas entre 01 de enero y el 31 de diciembre de 2019

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 2019, se pudo establecer el siguiente resultado:

GENERO	CANTIDAD
Femenino	33789
Masculino	23319
TOTAL	57108



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.

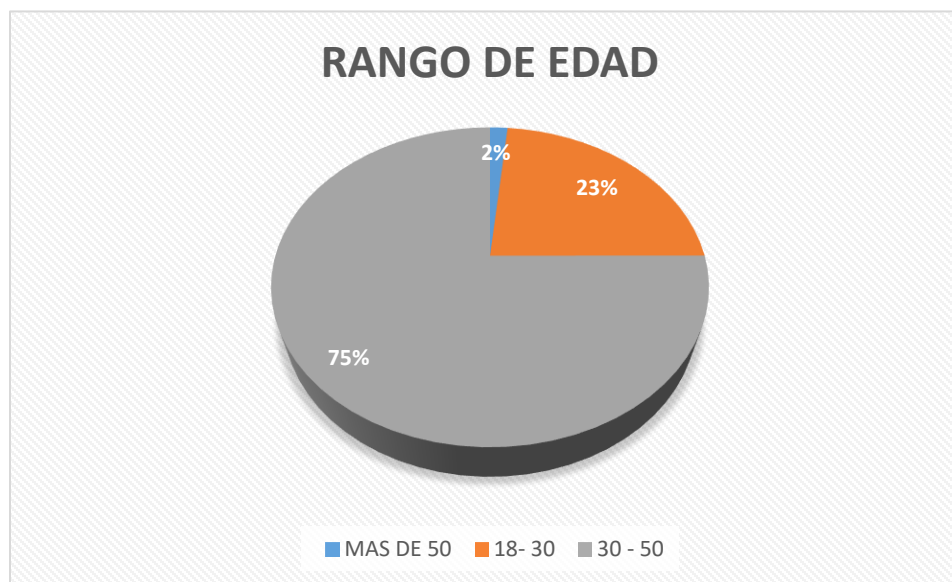
Desarrollo de la variable:

Muestra: Atenciones telefónicas, personalizadas y en ferias realizadas entre 01 de enero y el 31 de diciembre de 2019

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 2019, se pudo establecer el siguiente resultado:

RANGO DE EDAD	CANTIDAD
MAS DE 50	897
18- 30	13369
30 - 50	42842
TOTAL	57108



5.3 Intrínsecas

Esta variable permite identificar los temas en los que los usuarios atendidos tuvieron interés durante el año 2019.

Desarrollo de la variable:

Muestra: 85.529 Atenciones telefónicas, personalizadas, ferias y PQR realizadas entre 01 de enero y el 31 de diciembre de 2019

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 2019, se pudo establecer el siguiente resultado:

ATENCIONES PERSONALIZADAS, EN FERIAS Y TELEFÓNICAS	
TEMA DE CONSULTA	CANTIDAD
NUEVAS CONVOCATORIAS	16520
SIMO -Sistema de Apoyo para la Igualdad, el Mérito y la Oportunidad	13374
Evaluación del Desempeño Laboral	3604
Atención al Ciudadano	2764
Convocatoria 436 SENA	2459
Convocatoria Cundinamarca	2382
Convocatoria Territorial 437 Valle del Cauca	1424
Convocatoria Territorial 2019-II	1083
Convocatoria 429 de 2016 - Antioquia	966
Convocatoria 426 de 2016 Primera Convocatoria E.S.E	916
Radicados PQR	807
Convocatoria 428 de 2016	800
Convocatoria 136 a 249 de 2012 y 253-254 de 2013 Docentes y Directivos Docentes	767
Convocatoria 806 - 825 Distrito Capital - CNSC	766
Registro OPEC	738

Convocatorias Territoriales 438 a 506 Santander	685
Convocatoria Territorial 2019	549
Convocatoria Docentes y Directivos Docentes 2016	515
Convocatoria Docentes Posconflicto	511
Registro Público de Carrera	445
Convocatoria 744 a 799, 805, 826 y 827 Territorial Norte	333
Convocatoria Sector Defensa 624 a 638	305
Radicados ORFEO	302
DERECHOS DE CARRERA	292
Convocatoria 250 de 2012 - INPEC	289
Convocatoria 328 de 2015 - Secretaria Distrital de Hacienda	263
Convocatoria 740 y 741 Distrito Capital	227
Reporte de Empleos Públicos	224
Comisiones de Personal	201
CONVOCATORIA DOCENTES Y DIRECTIVOS DOCENTES 2016	198
Convocatoria 431 de 2016 Distrito Capital	180
Departamento Administrativo de la Función Pública	175
Convocatoria Territorial Centro Oriente	160
Convocatoria Territorial Boyacá, Cesar y Magdalena - 2019	135
Convocatoria 433 2016 ICBF	129
Convocatoria INPEC Dragoneantes 800 de 2018	129
AUTORIZACIONES	124
Convocatoria 430 Superintendencias de la Administración Pública Nacional	121
Convocatoria 435 Corporaciones Autónomas	121
Convocatoria 427 de 2016 - SED de Bogotá - Planta Administrativa	118
Registro Público de Carrera	108
Radicados CORDIS	74



Convocatoria INPEC Ascensos 801 de 2018	73
Convocatoria Municipios Priorizados para el Posconflicto	70
Convocatoria 335 de 2016 INPEC Dragoneantes	64
Convocatoria 001 DE 2005	51
CONVOCATORIA 433 DE 2016 ICBF	42
Convocatoria 338 ACR	37
Convocatoria 322 de 2014 - INPEC Ascensos	33
Despacho Dr. Fridole Ballen Duque	33
Despacho Dra. Luz Amparo Cardoso	30
Convocatoria 336 de 2016 INPEC Ascensos	28
Convocatoria 337 IGAC	28
Convocatoria 434 de 2016 Educación, Cultura y Deporte	28
Convocatoria 315 de 2013 - INPEC	25
Convocatoria 330 de 2015 - Consolidación Territorial	22
Dirección de Vigilancia de Carrera Administrativa	22
CONVOCATORIA 434 DE 2016 EDUCACION, CULTURA Y DEPORTE	21
Convocatoria 326 de 2015 - DANE	20
Convocatoria 432 Servicio Geológico Colombiano	19
Convocatoria 252 de 2013 - ACR	18
Convocatoria 323 de 2014 - Planeación Distrital	18
Convocatoria 329 de 2015 - Superintendencia de Sociedades	17
Convocatoria 324 de 2014 - ICA	15
Convocatoria 320 de 2014 - DPS	14
Convocatoria 256 a 314 de 2013 - Contralorías Territoriales	11
Convocatoria 251 de 2013 - DAPRE	10
Convocatoria 331 de 2015 - Migración Colombia	10
Despacho Dr. Jorge Alirio Ortega Cerón	10

**CNSC**COMISIÓN NACIONAL
DEL SERVICIO CIVIL
Igualdad, Mérito y Oportunidad

Dirección de Apoyo Corporativo - Talento Humano	10
Convocatoria 333 Agencia Nacional de Hidrocarburos	7
Convocatoria 255 de 2013 - CATASTRO	6
Convocatoria 325 de 2015 - INVIAS	6
Convocatoria 327 de 2015 - Instituto de Desarrollo Urbano IDU	6
Convocatoria 316 de 2013 - Cooperación Internacional	5
Convocatoria 332 de 2015 - Superintendencia de Subsidio Familiar	5
Convocatoria 317 de 2013 - Parques Nacionales	3
Convocatoria 318 de 2015 - Agencia Nacional de Minería	3
Convocatoria 319 de 2014 - IDEAM	3
Tema para pruebas desarrollo	2
Total general	57108

PQR REGISTRADAS 2019	
TEMA DE CONSULTA	CANTIDAD
Convocatoria 315 de 2013 - INPEC	1
Convocatoria 318 de 2015 - Agencia Nacional de Minería	1
Convocatoria 320 de 2014 - DPS	1
Convocatoria 330 de 2015 - Consolidación Territorial	1
Convocatoria 332 de 2015 - Superintendencia de Subsidio Familiar	1
Convocatoria 336 de 2016 INPEC Ascensos	1
Convocatoria 337 IGAC	1
Convocatoria 255 de 2013 - CATASTRO	2
Convocatoria 317 de 2013 - Parques Nacionales	2
Convocatoria 322 de 2014 - INPEC Ascensos	2
Convocatoria 329 de 2015 - Superintendencia de Sociedades	2
Convocatoria 331 de 2015 - Migración Colombia	2

Convocatoria 333 Agencia Nacional de Hidrocarburos	3
Comunicaciones	4
Convocatoria 324 de 2014 - ICA	4
Convocatoria 326 de 2015 - DANE	4
Convocatoria 327 de 2015 - Instituto de Desarrollo Urbano IDU	4
Convocatoria 251 de 2013 - DAPRE	5
Convocatoria 323 de 2014 - Planeación Distrital	5
Tema para pruebas desarrollo	5
Comisiones de Personal	6
CONVOCATORIAS CAR	6
Convocatoria 432 Servicio Geológico Colombiano	7
Convocatoria 335 de 2016 INPEC Dragoneantes	8
Convocatoria 250 de 2012 - INPEC	10
Oficina Asesora de Planeación	10
Dirección de Apoyo Corporativo - Administrativo	11
Convocatoria 256 a 314 de 2013 - Contralorías Territoriales	13
Convocatoria DIAN	14
Convocatoria Territorial Boyacá, Cesar y Magdalena - 2019	17
Convocatoria 338 ACR	20
Secretaria General	22
PRESIDENCIA	28
Oficina Asesora Jurídica	32
Dirección de Apoyo Corporativo - Talento Humano	37
Convocatoria INPEC Ascensos 801 de 2018	40
Convocatoria 434 de 2016 Educación, Cultura y Deporte	61
Convocatoria 001 DE 2005	64
Convocatoria 433 2016 ICBF	83



Temas Misionales CNSC	86
Grupo VRM	94
Registro OPEC	104
Convocatoria 427 de 2016 - SED de Bogotá - Planta Administrativa	114
Convocatoria Municipios Priorizados para el Posconflicto	194
Despacho Dr. Jorge Alirio Ortega Cerón	196
Convocatoria 435 Corporaciones Autónomas	213
Despacho Dr. Fridole Ballen Duque	214
Convocatoria 328 de 2015 - Secretaria Distrital de Hacienda	269
Dirección de Carrera Administrativa	285
Convocatoria 430 Superintendencias de la Administración Pública Nacional	320
Convocatorias Territoriales 438 a 506 Santander	343
Dirección de Vigilancia de Carrera Administrativa	364
Registro Público de Carrera	369
Convocatoria 431 de 2016 Distrito Capital	386
Convocatoria Territorial 2019	408
Convocatoria 136 a 249 de 2012 y 253-254 de 2013 Docentes y Directivos Docentes	478
Despacho Dra. Luz Amparo Cardoso	518
Convocatoria 740 y 741 Distrito Capital	554
Convocatoria Territorial 2019-II	640
Convocatoria INPEC Dragoneantes 800 de 2018	667
Convocatoria 428 de 2016	679
Convocatoria Docentes Posconflicto	778
Convocatoria Sector Defensa 624 a 638	778
Convocatoria 806 - 825 Distrito Capital - CNSC	785
Convocatoria 426 de 2016 Primera Convocatoria E.S.E	834
Convocatoria Territorial Centro Oriente	862

Convocatoria 429 de 2016 - Antioquia	864
Convocatoria Cundinamarca	961
Evaluación del Desempeño Laboral	1006
Convocatoria 744 a 799, 805, 826 y 827 Territorial Norte	1102
Oficina Asesora de Informática	1268
Convocatoria Docentes y Directivos Docentes2016	1334
Convocatoria Territorial 437 Valle del Cauca	1360
Convocatoria 436 SENA	1983
Reincorporación y Reubicación - Provisiones Transitorias; Nombramientos	2023
Atención al Ciudadano	4448
Total general	28421

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
JORGE EDWIN MEDINA GOMEZ
Profesional Especializado con Asignación de Funciones de Coordinador
Grupo de Atención a PQR y Orientación al Ciudadano

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