

2020

Caracterización de Usuarios Servidores CA- RPCA

Secretaría General

Caracterización de Usuarios Servidores CA- RPCA

1. Presentación

La Comisión Nacional del Servicio Civil – CNSC, de acuerdo con las facultades asignadas por el artículo 130 de la Constitución Política, tiene a su cargo ejercer funciones como máximo organismo en la administración, vigilancia y control de los sistemas de carrera administrativa, cuyas atribuciones se encuentran taxativamente contempladas en los artículos 11 y 12 de la Ley 909 de 2004, así como en sus Decretos Reglamentarios.

De conformidad con el artículo 11 literal g) de la Ley 909 de 2004, la Comisión Nacional del Servicio Civil, es la entidad responsable de administrar, organizar y actualizar el registro público de empleados inscritos en carrera administrativa y expedir las certificaciones correspondientes.

Caracterización de Usuarios Servidores CA- RPCA

El Registro Público de Carrera Administrativa es un Sistema de Información conformado por todos los empleados inscritos o que se llegaren a inscribir en carrera administrativa con los datos establecidos por la Ley, que da cuenta de la movilidad laboral de los servidores públicos con derechos de carrera; es un registro abierto que permite al ciudadano establecer con exactitud su situación en la carrera administrativa, como otra forma de materializar el principio de transparencia que guía la administración pública.

Con ocasión de las competencias conferidas en el artículo 11 literal g) de la Ley 909 de 2004, la CNSC adelanta las funciones de: inscripción, actualización (incorporación, reincorporación, reubicación, ascenso, traslado, ajuste salarial, ajuste de nomenclatura), cancelación y comisión para desempeñar un cargo de libre nombramiento y remoción o de período fijo (inicio, prórroga y terminación).

En cumplimiento de las disposiciones contenidas en la Ley 1712 de 2014, el presente documento realiza una caracterización de los usuarios que acceden a los servicios de la Oficina de Registro Público de Carrera Administrativa, sobre la base de la información del primer semestre de 2020 reportada por la Dirección de Administración de Carrera Administrativa.

Caracterización de Usuarios Servidores CA- RPCA

2. Alcance

Ciudadanos, servidores y/o usuarios de los trámites brindados por la Dirección de Administración de Carrera Administrativa a través del área de Registro Público de Carrera Administrativa de la Comisión Nacional del Servicio Civil.

3. Objetivo General

Identificar las características de los ciudadanos, servidores y/o usuarios atendidos por la Oficina de Registro Público de Carrera Administrativa de la CNSC, teniendo en cuenta los trámites realizados durante el periodo enero – junio de 2020, a través de los canales de atención establecidos para tal fin.

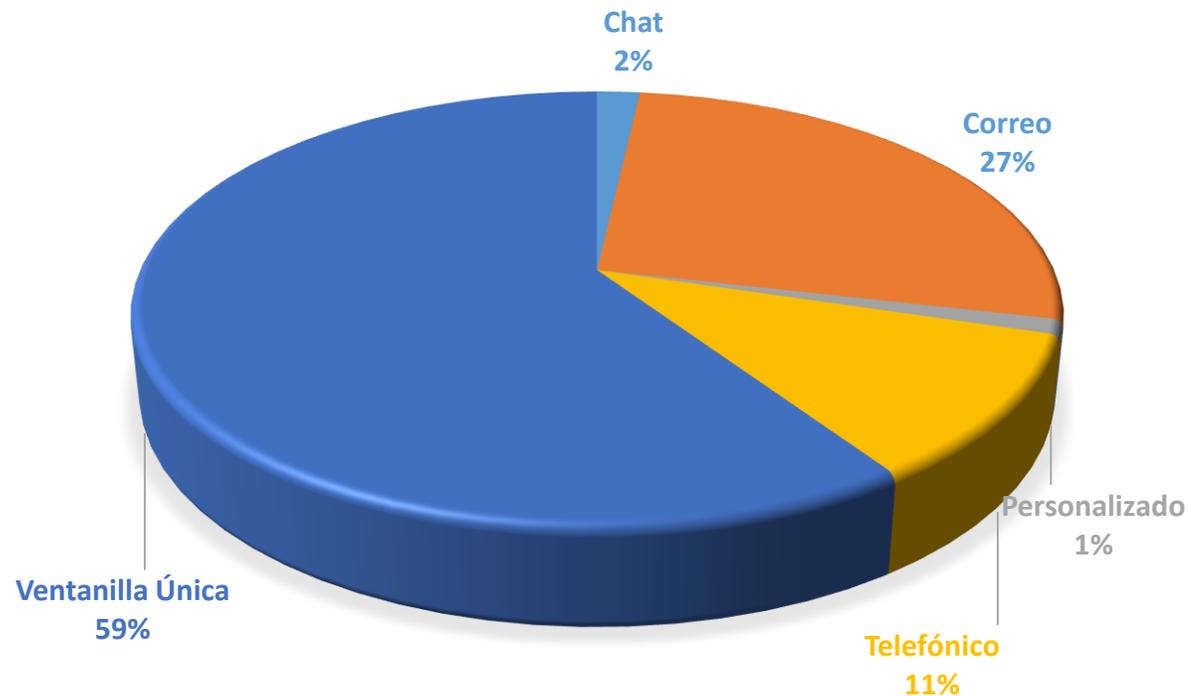
3.1 Objetivos específicos

- ✓ Identificar los canales de atención más utilizados por los ciudadanos y/o usuarios atendidos por la Oficina de Registro Público de Carrera Administrativa.
- ✓ Identificar las actuaciones administrativas más relevantes dentro del proceso.
- ✓ Establecer el perfil de los ciudadanos, servidores y/o usuarios que acceden a los trámites prestados por la Oficina de Registro Público de Carrera Administrativa
- ✓ Establecer una estrategia de implementación o mejora del proceso.

Caracterización de Usuarios Servidores CA- RPCA

4. Resumen de los canales de atención

CANALES DE ATENCIÓN



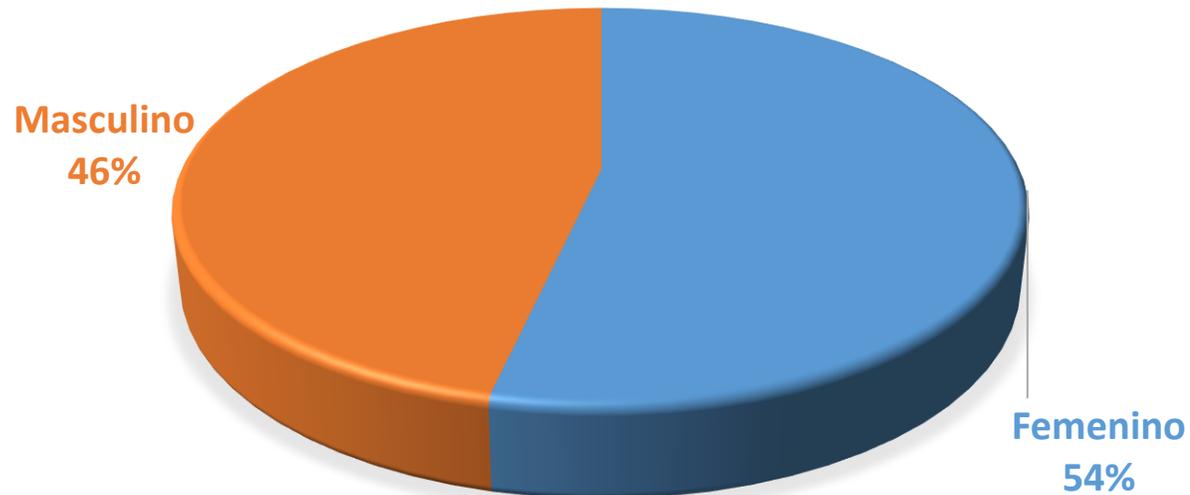
Para el periodo reportado, se atendió un total de 2.932 solicitudes relacionadas con Registro Público de Carrera Administrativa, evidenciándose que los canales más utilizados son Ventanilla Única 59% y Orfeo 27%; el 14% restante se recibió por los demás canales disponibles.

CANAL	CANTIDAD
Personalizado	32
Telefónico	319
Chat	52
Ventanilla Única	1.742
Correo electrónico	787
TOTAL	2.932

Caracterización de Usuarios Servidores CA- RPCA

5. Variables de medición de la caracterización

5.1 GÉNERO



Servidores con actualizaciones en RPCA por género

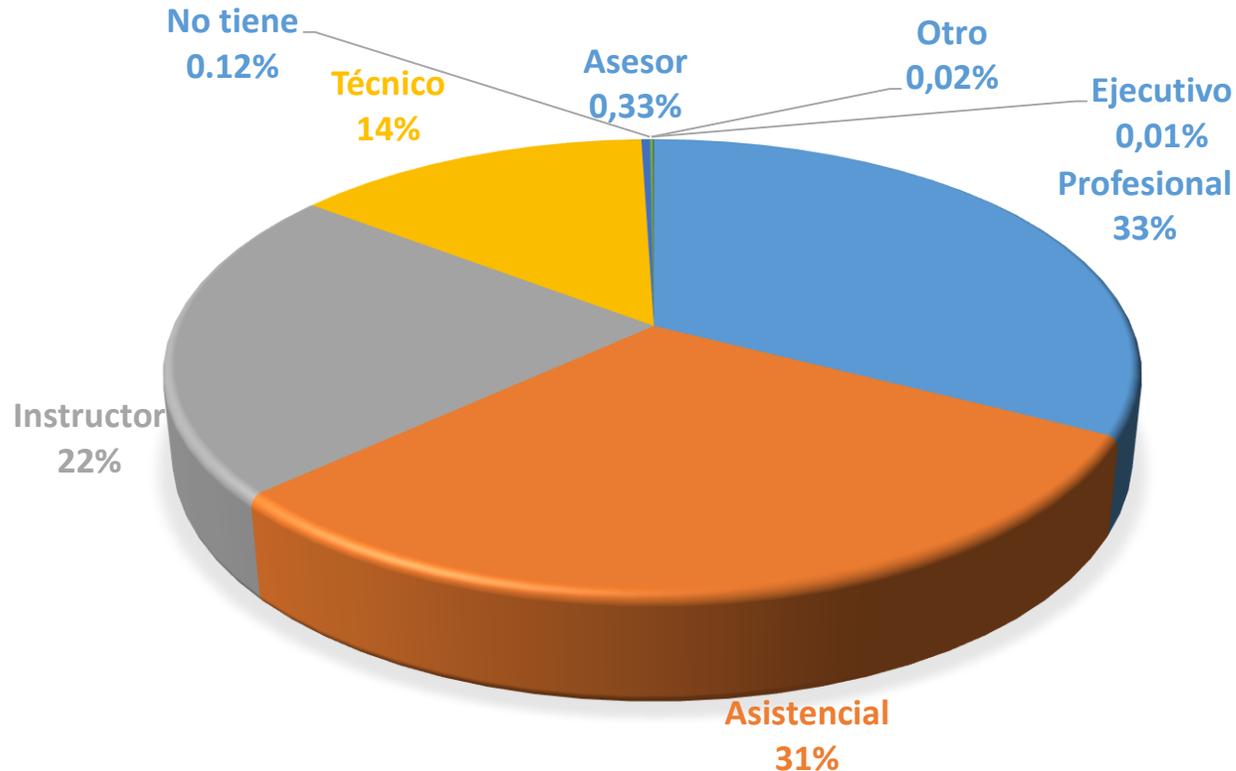
De los 12.498 servidores con actualizaciones en RPCA, el 54% son mujeres y el 46% son hombres

GÉNERO	CANTIDAD
Femenino	6,690
Masculino	5,808
TOTAL	12.498

Caracterización de Usuarios Servidores CA- RPCA

5. Variables de medición de la caracterización

5.2 NIVEL JERÁRQUICO



Servidores con actualizaciones en RPCA por Nivel Jerárquico

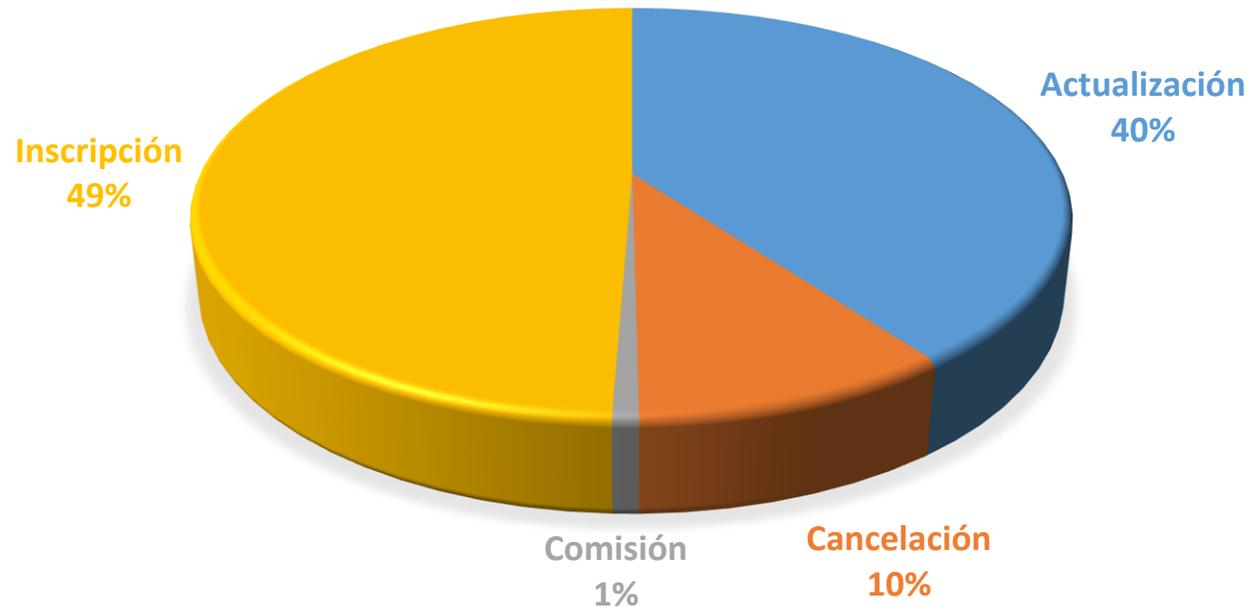
Para el periodo analizado se evidencia que los niveles profesional y asistencial con un 64% son los de mayor impacto respecto a los demás niveles que se encuentran en un 36%.

NIVEL	CANTIDAD
Profesional	4.079
Asistencial	3.813
Instructor	2.785
Técnico	1.759
Asesor	42
No tiene	15
Otro	3
Ejecutivo	2
TOTAL	12.498

Caracterización de Usuarios Servidores CA- RPCA

5. Variables de medición de la caracterización

5.3 ANOTACIONES APROBADAS POR TIPO DE TRAMITE



Anotaciones aprobadas por tipo de trámite

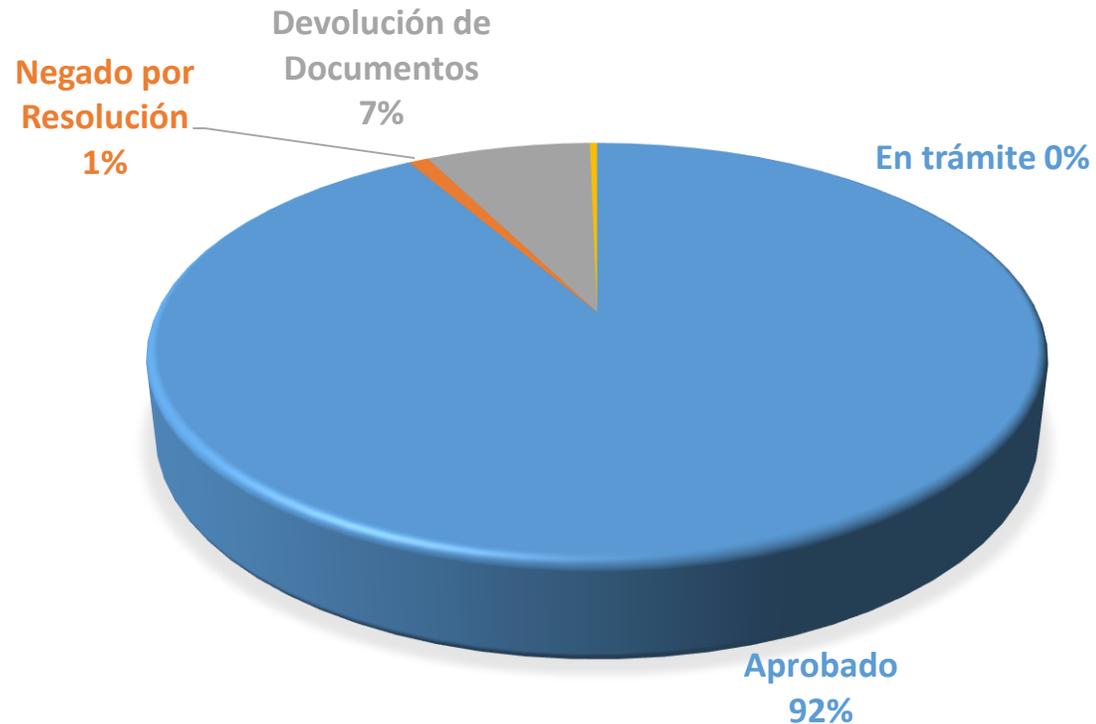
Durante el primer semestre se establece que las inscripciones en el RPCA con un total del 49% fue el trámite de mayor impacto, seguido de las actualizaciones con un 40%.

ANOTACIONES APROBADAS POR TIPO DE TRAMITE		CANTIDAD
Actualización		4.984
Cancelación		1.239
Comisión		102
Inscripción		6.173
TOTAL		12.498

Caracterización de Usuarios Servidores CA- RPCA

5. Variables de medición de la caracterización

5.4 RESOLUCIONES POR ESTADO DE TRÁMITE



Resoluciones por estado de trámite

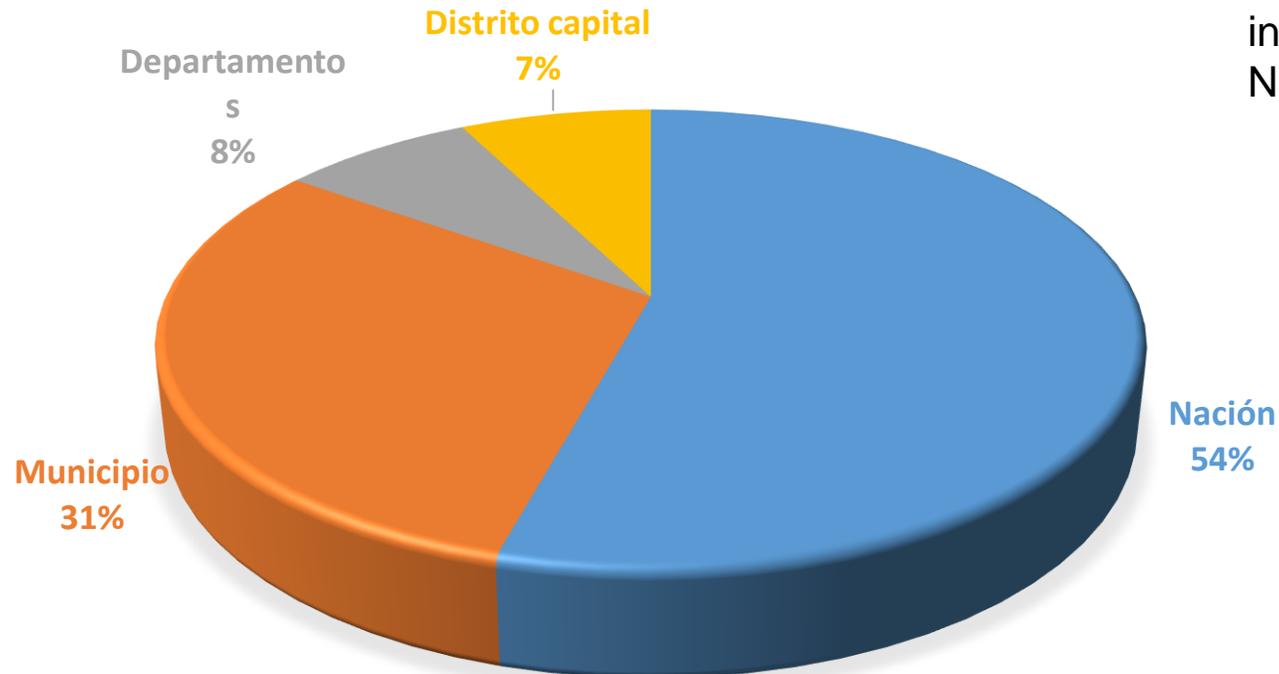
Durante éste periodo se presentaron un total de 13.629 actuaciones administrativas, las cuales se relacionan a continuación:

RESOLUCIONES POR ESTADO DE TRAMITE	CANTIDAD
Aprobado	12.498
Negado por Resolución	117
Devolución de Documentos	972
En trámite	42
TOTAL	13.629

Caracterización de Usuarios Servidores CA- RPCA

5. Variables de medición de la caracterización

5.5 POR ORDEN DE TERRITORIAL



Servidores con actualización en RPCA por Orden territorial

Durante este periodo se evidencia que la CNSC interactuó en mayoría con entidades del orden Nacional representadas en un 54%.

ORDEN ENTIDAD	CANTIDAD
Nación	6.779
Municipio	3.832
Departamentos	949
Distrito capital	938
TOTAL	12.498

Caracterización de Usuarios Servidores CA- RPCA

6. Bibliografía

- ✓ La totalidad de los datos analizados fue tomado de la información suministrada por la Dirección de Administración de Carrera Administrativa.
- ✓ Observatorio de Carrera Administrativa <https://www.cnsc.gov.co/observatorio/index.php/tableros-de-consulta>
- ✓ Circular 4 de 2016 <https://www.cnsc.gov.co/index.php/carrera-administrativa/registro-publico-de-carrera-administrativa-cd>
- ✓ Guía de caracterización de ciudadanos, usuarios y grupos de interés. Departamento Nacional de Planeación. s.f.
- ✓ 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.
- ✓ CARACTERIZACIÓN CIUDADANOS ATENDIDOS DURANTE LA VIGENCIA 2019, Grupo de Atención a PQR y Orientación al Ciudadano de la CNSC.

Proyectó y elaboró: Edilma Polania Zamora – Coordinadora Grupo de Atención a PQR y Orientación al Ciudadano
Carolina Linares González – Técnico Administrativo
Luz Adriana Infante Rodríguez - Técnico Administrativo

Revisó: Víctor Hugo Gallego Cruz – Secretario General

Aprobó: Comité de Desarrollo Institucional