

## CONTENIDO

1. Caracterización de Ciudadanos .....	2
2. Objetivos de la caracterización.....	2
3. Variables utilizadas en el desarrollo de los objetivos presentados .....	3
3.1 Variable Geográfica .....	4
3.2 Variable Organizacional: .....	7
3.3 Variable por temas .....	11
3.4 Variable demográficas .....	14
4. Medios utilizados .....	17
4.1 Encuesta .....	17
4.2 información obtenida en atención telefónica y personalizada. ....	18
4.3. Información obtenida a través del aplicativo de PQR dispuesto en la página de la CNSC .....	19
4.4 Buzón de Sugerencias .....	20
5. Computar la información y establecer grupos o segmentos: .....	20
6. Publicar la información.....	23

## **CARACTERIZACION DE CIUDADANOS 2016**

### **1. Caracterización de Ciudadanos**

Es el proceso que permite a la entidad, identificar los ciudadanos o grupos de usuarios que comparten características análogas, mediante variables demográficas, geográficas o intrínsecas.

Para la Comisión Nacional del Servicio Civil es importante identificar de manera precisa, a quien va dirigido nuestros servicios, reconocer la diversidad de usuarios y grupos poblacionales, con el fin de establecer la particularidad de las necesidades y motivaciones los mismos. Permitiendo fortalecer la relación de confianza entre el ciudadano y la entidad. A fin de lograr:

1. Elaborar un diseño adecuado de la oferta institucional.
2. Establecimiento de mejoras en los canales de atención.
3. Diseño de estrategia de comunicaciones e información para la ciudadanía.
4. La adecuada implementación y evaluación de la Políticas Públicas de Servicio al Ciudadano en la CNSC.

2

### **2. Objetivos de la caracterización**

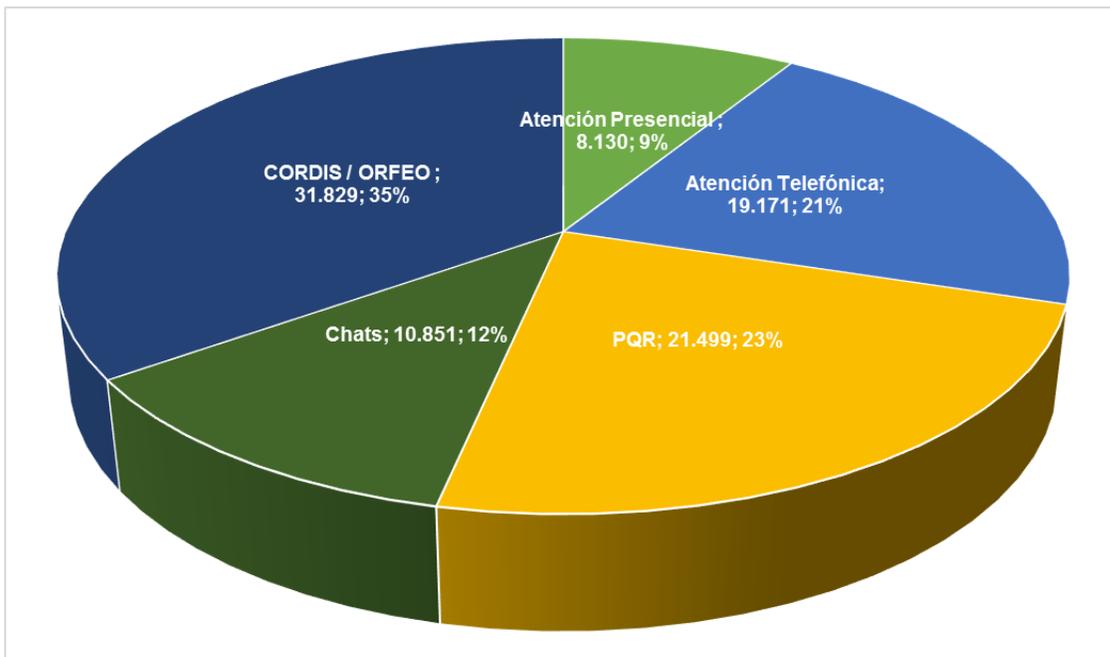
1. Identificar las características y necesidades de los usuarios, reconociendo las particularidades de cada grupo, para diseñar y adecuar los procedimientos institucionales de atención al público en general.
2. Identificar elementos que permitan conocer a los ciudadanos, para implementar acciones de mejora respecto a la percepción de confianza que los usuarios puedan tener de la entidad.
3. Establecer estrategias de mejora de los canales de Atención al Ciudadano, según la necesidad del servicio, seleccionando en periodos cortos, el nicho de usuarios para determinar las necesidades relevantes que requieren mayor atención y refuerzo dependiendo del estado en que se encuentre el proceso de convocatoria, para generar los insumos suficientes, con el fin de satisfacer las necesidades de información o trámites que en el momento se presente.
4. Destacar la utilización de un dialecto adecuado para cada grupo poblacional específico, que asegure la máxima comprensión de la información brindada en el momento de la atención, por cualquiera de los canales dispuestos por la CNSC para este fin.

### 3. Variables utilizadas en el desarrollo de los objetivos presentados:

Para identificar cada una de las variables es importante tener en cuenta el cuadro que a continuación relacionamos, donde encontramos los valores utilizados en este análisis del periodo comprendido del 01 de enero al 31 de diciembre de 2016:

ACTIVIDADES DESARROLLADAS	PRIMER TRIMESTRE	SEGUNDO TRIMESTRE	TERCER TRIMESTRE	CUARTO TRIMESTRE	TOTAL
Atención Presencial	1.122	1.170	3.286	2552	8.130
Atención Telefónica	5.638	6.020	3.914	3599	19.171
PQR	3.316	3.816	7.958	6409	21.499
Chats	2.473	2.749	2.701	2928	10.851
CORDIS / ORFEO	7.040	4.447	11.066	9276	31.829
<b>TOTAL ATENCIONES</b>	<b>19.589</b>	<b>18.202</b>	<b>28.925</b>	<b>24.764</b>	<b>91.480</b>

3



### 3.1 Variable Geográfica:

Esta variable permite ubicar la posición Geográfica de los ciudadanos, identificando grupos representativos, así mismo señala el alcance geográfico de la entidad, identificando los entes territoriales en los cuales la Comisión tiene mayor incidencia y reconocimiento, igualmente los sitios poblacionales en los cuales la CNSC no obtiene contacto con la ciudadanía.

#### Desarrollo de la Variable:

**Muestreo:** Atenciones Telefónicas y Personalizadas del 1 de enero al 31 de diciembre de 2016.

**Insumo:** Aplicativo de Peticiones Quejas y Reclamos, módulo de atención al ciudadano.

**Total de Registros:** 27.301

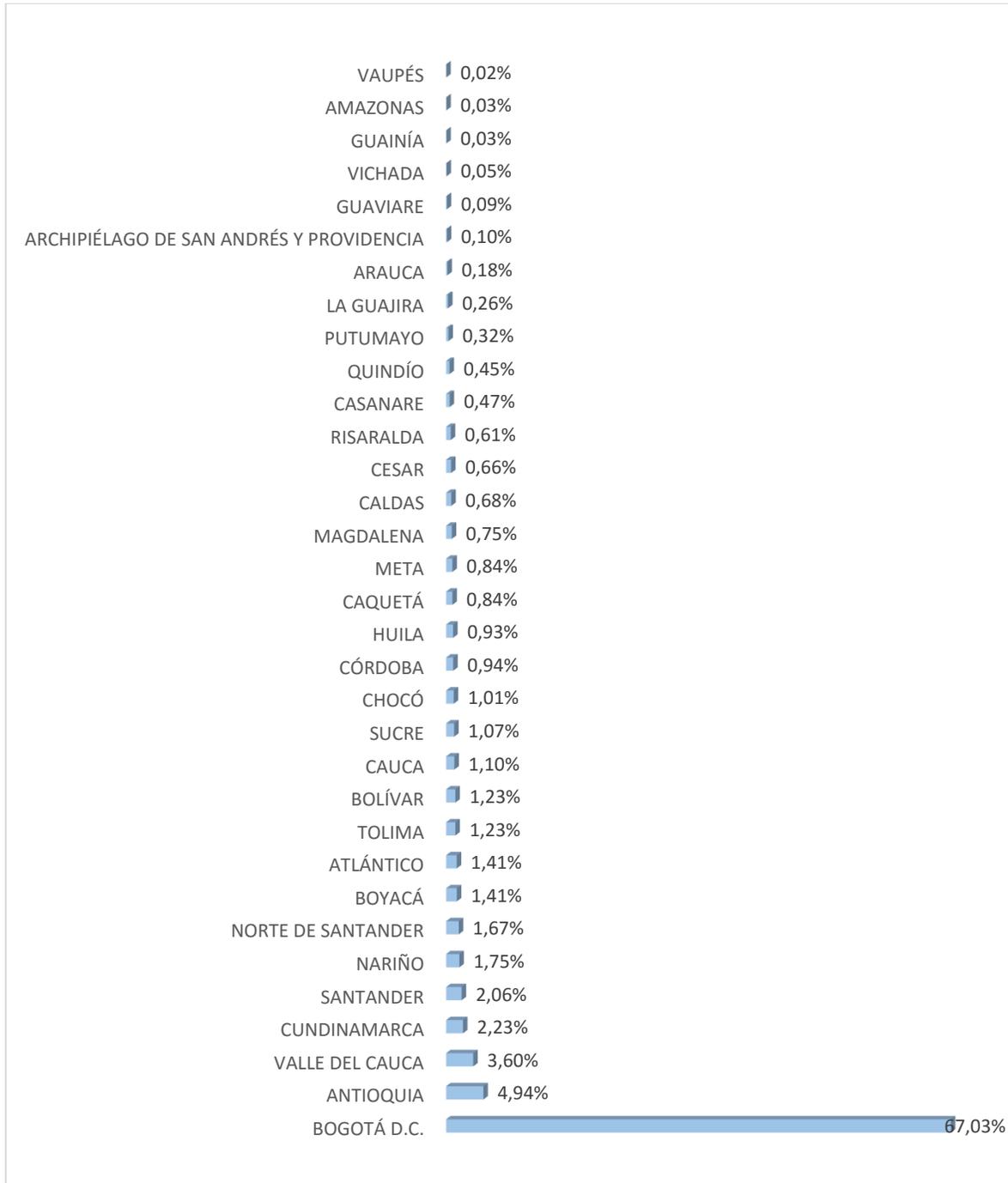
Una vez verificado el reporte que arroja el aplicativo PQR en su módulo atención al ciudadano se pudo establecer el siguiente resultado:

4

DEPARTAMENTO	TOTAL
BOGOTÁ D.C.	18.300
ANTIOQUIA	1.350
VALLE DEL CAUCA	983
CUNDINAMARCA	609
SANTANDER	563
NARIÑO	479
NORTE DE SANTANDER	457
BOYACÁ	386
ATLÁNTICO	384
TOLIMA	336
BOLÍVAR	335
CAUCA	300
SUCRE	291

DEPARTAMENTO	TOTAL
CHOCÓ	276
CÓRDOBA	256
HUILA	254
CAQUETÁ	229
META	229
MAGDALENA	206
CALDAS	186
CESAR	181
RISARALDA	167
CASANARE	128
QUINDÍO	124
PUTUMAYO	86
LA GUAJIRA	70
ARAUCA	48
ARCHIPIÉLAGO DE SAN ANDRÉS Y PROVIDENCIA	27
GUAVIARE	25
VICHADA	14
GUAINÍA	9
AMAZONAS	8
VAUPÉS	5
<b>Total general</b>	<b>27.301</b>

## Porcentaje de Atenciones Telefónicas y Personalizadas por Departamento



### 3.2 Variable Organizacional:

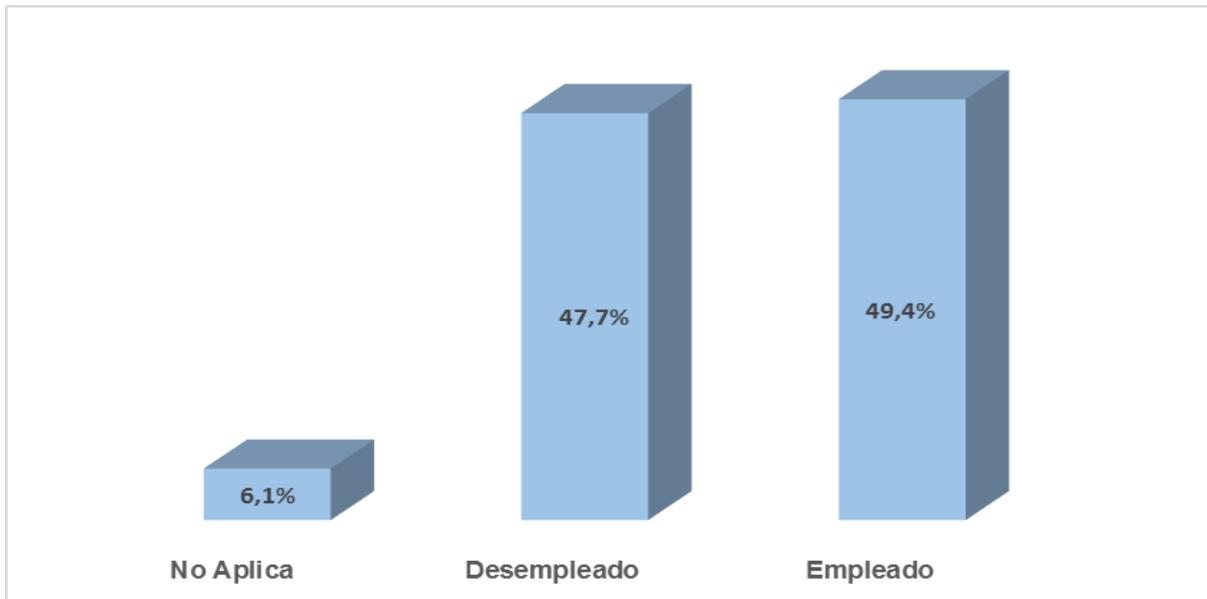
- A. Se pudo evidenciar de los 4.811 ciudadanos encuestados desde el día 5 de febrero al 31 de diciembre de 2016, quienes se encontraban empleados o desempleados.

**Muestreo:** Atenciones Personalizadas

**Insumo:** Encuestas

**Total de personas encuestadas:** 4.811

CATEGORÍA	CANTIDAD
Desempleado	2.297
Empleado	2.375
No Aplica	139
<b>Total general</b>	<b>4.811</b>



- B. Sector en el que se encuentra vinculado: Al preguntar al ciudadano si se encuentra vinculado en el sector (Público o Privado) se tuvo en cuenta la encuesta efectuada a 4.811 ciudadanos desde el 5 de febrero al 31 de diciembre de 2016.

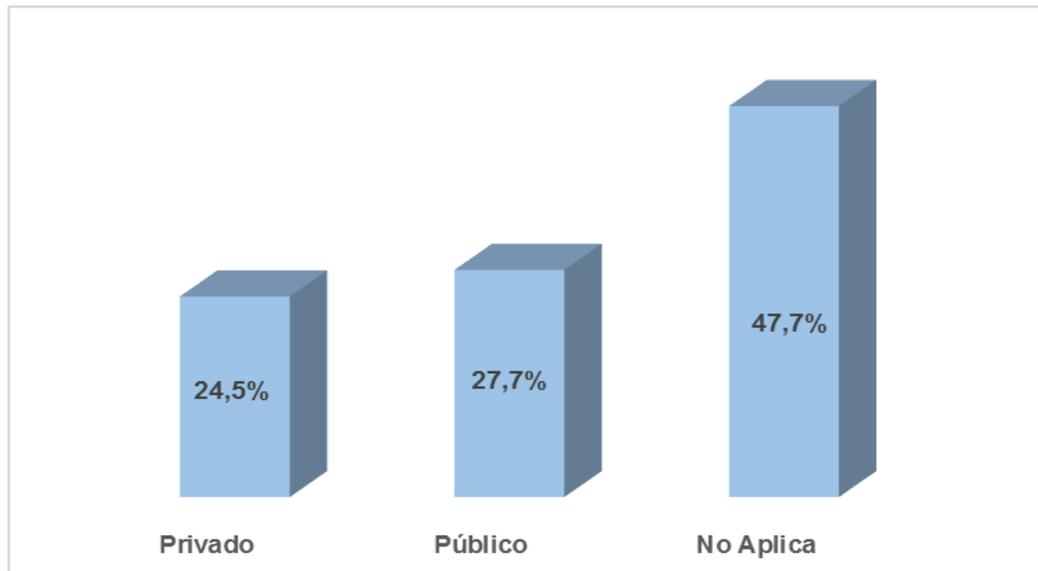
**Muestreo:** Atenciones Personalizadas

**Insumo:** Encuestas

**Total de encuestas:** 4.811

Categoría	Cantidad
Privado	1.179
Público	1.335
No Aplica	2.297
<b>Total general</b>	<b>4.811</b>

8



### C. Tipo de Entidad:

Al preguntar al ciudadano sobre la calidad de que consulta (Entidad Pública, Empleado Público, Persona Natural) se tuvo en cuenta las encuesta efectuada a 4.811 ciudadanos desde el 5 de febrero al 31 de diciembre de 2016.

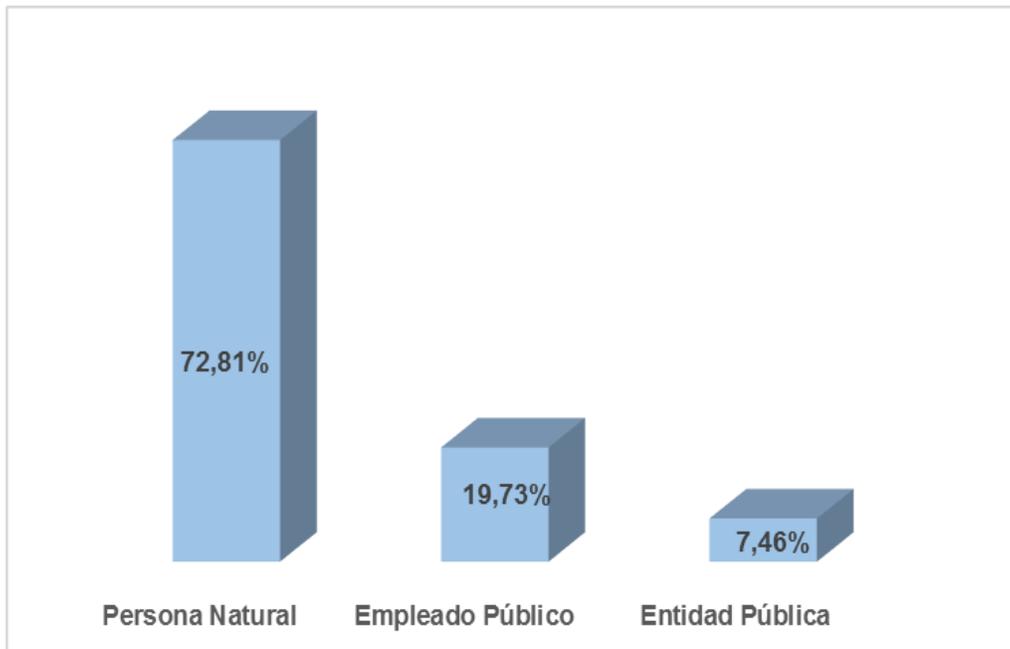
**Muestreo:** Atenciones Personalizadas

**Insumo:** Encuestas

**Total de encuestas:** 4.811

CATEGORIA	TOTAL
Empleado Público	949
Entidad Pública	359
Persona Natural	3.503
<b>Total general</b>	<b>4.811</b>

9



- D. Tipo de entidad a la que pertenece: al preguntar al ciudadano sobre el tipo de entidad a la que pertenece (Nacional, Departamental, Municipal, Distrital y No Aplica). Se tuvo en cuenta la encuesta efectuada a 4.811 ciudadanos desde el 5 de febrero al 31 de diciembre de 2016.

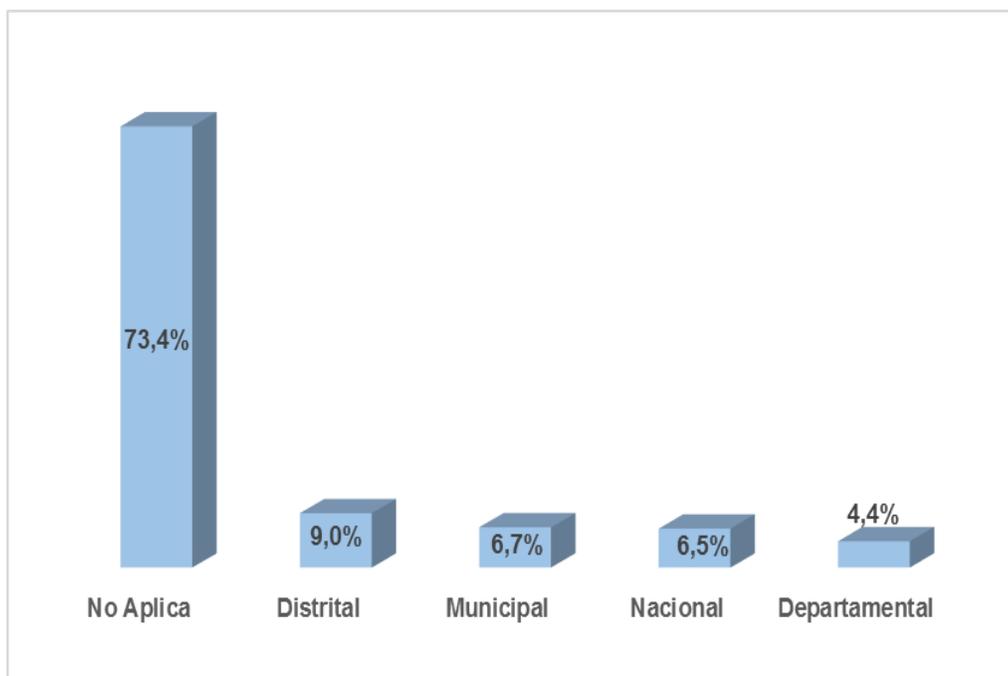
**Muestreo:** Atenciones Personalizadas

**Insumo:** Encuestas

**Total encuestados:** 4.811

CATEGORIA	TOTAL
No Aplica	3.530
Distrital	435
Municipal	323
Nacional	312
Departamental	211
<b>Total general</b>	<b>4.811</b>

10



### 3.3 Variable por temas:

Con esta variable se pretendió identificar los temas consultados por los usuarios, de acuerdo a Convocatorias, Provisión de Empleo, Derechos de Carrera Administrativa, Evaluación del Desempeño Laboral, Registro Público de Carrera, Radicados, Comisión de Personal, Oferta Publica de Empleos de carrera.

Al identificar los temas de mayor interés por la ciudadanía, teniendo en cuenta la época del año y del estado de la Convocatoria, podemos implementar estrategias como foros, chat, boletines informativos y publicación de preguntas frecuentes en nuestro portal con el fin de mantener a los ciudadanos informados.

Muestreo: Atenciones Telefónicas y Personalizadas de 01 de enero de 2016 al 31 de diciembre de 2016

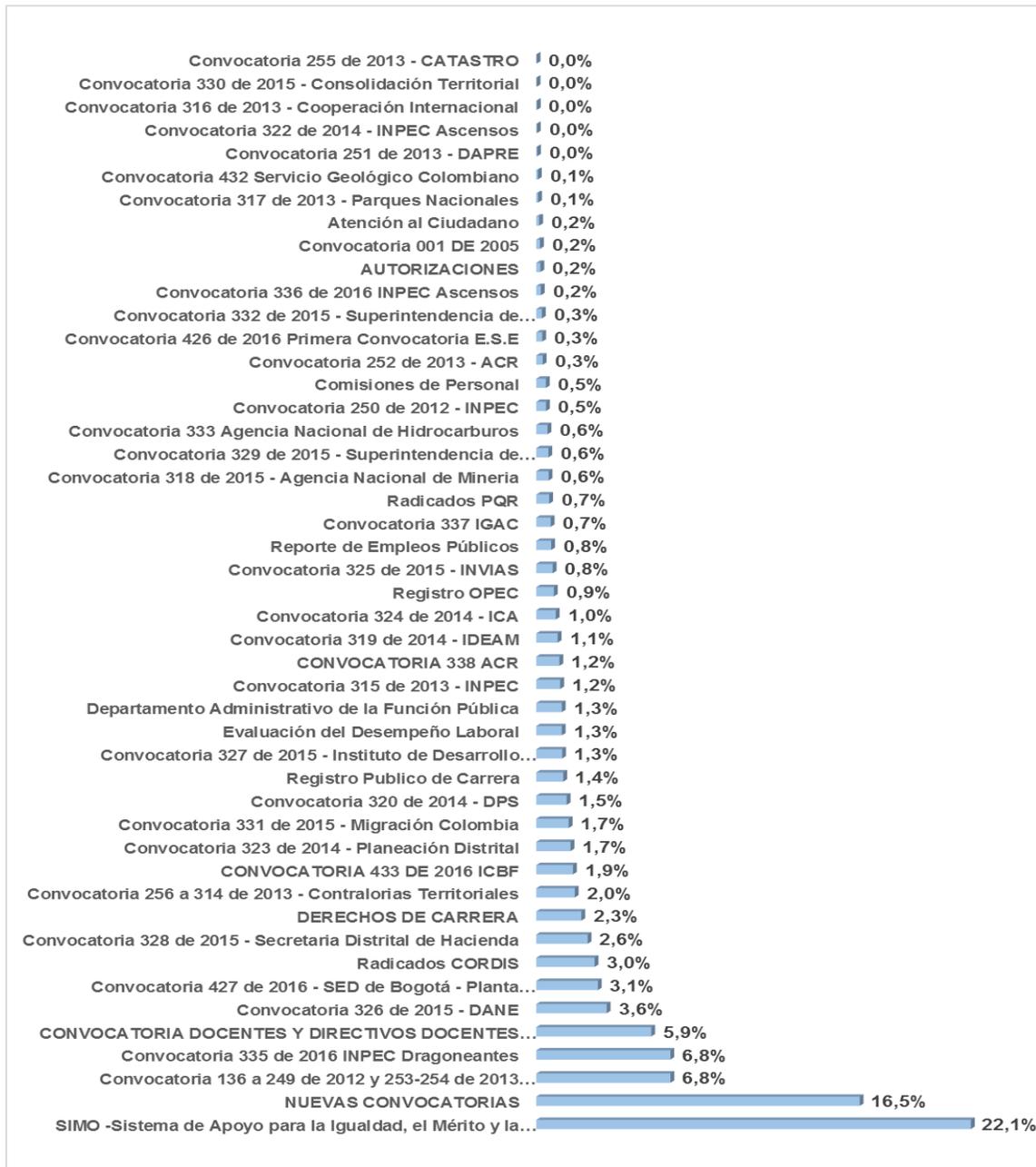
**Insumo:** Aplicativo de PQR – Módulo de Atención al Ciudadano

**Total Registros:** 27.301

TEMA	TOTAL
SIMO -Sistema de Apoyo para la Igualdad, el Mérito y la Oportunidad	6.042
NUEVAS CONVOCATORIAS	4.497
Convocatoria 136 a 249 de 2012 y 253-254 de 2013 Docentes y Directivos Docentes	1.866
Convocatoria 335 de 2016 INPEC Dragoneantes	1.865
Convocatoria Docentes Y Directivos Docentes 2016	1.599
Convocatoria 326 de 2015 - DANE	979
Convocatoria 427 de 2016 - SED de Bogotá - Planta Administrativa	856
Radicados CORDIS	811
Convocatoria 328 de 2015 - Secretaria Distrital de Hacienda	714
Derechos De Carrera	627
Convocatoria 256 a 314 de 2013 - Contralorías Territoriales	535
CONVOCATORIA 433 DE 2016 ICBF	511
Convocatoria 323 de 2014 - Planeación Distrital	476
Convocatoria 331 de 2015 - Migración Colombia	451
Convocatoria 320 de 2014 - DPS	423
Registro Público de Carrera	375
Convocatoria 327 de 2015 - Instituto de Desarrollo Urbano IDU	360

TEMA	TOTAL
Evaluación del Desempeño Laboral	355
Departamento Administrativo de la Función Pública	355
Convocatoria 315 de 2013 - INPEC	333
CONVOCATORIA 338 ACR	322
Convocatoria 319 de 2014 - IDEAM	297
Convocatoria 324 de 2014 - ICA	271
Registro OPEC	245
Convocatoria 325 de 2015 - INVIAS	229
Reporte de Empleos Públicos	207
Convocatoria 337 IGAC	201
Radicados PQR	180
Convocatoria 318 de 2015 - Agencia Nacional de Minería	172
Convocatoria 329 de 2015 - Superintendencia de Sociedades	169
Convocatoria 333 Agencia Nacional de Hidrocarburos	157
Convocatoria 250 de 2012 - INPEC	135
Comisiones de Personal	134
Convocatoria 252 de 2013 - ACR	90
Convocatoria 426 de 2016 Primera Convocatoria E.S.E	83
Convocatoria 332 de 2015 - Superintendencia de Subsidio Familiar	78
Convocatoria 336 de 2016 INPEC Ascensos	63
AUTORIZACIONES	57
Convocatoria 001 DE 2005	52
Atención al Ciudadano	41
Convocatoria 317 de 2013 - Parques Nacionales	26
Convocatoria 432 Servicio Geológico Colombiano	23
Convocatoria 251 de 2013 - DAPRE	12
Convocatoria 322 de 2014 - INPEC Ascensos	9
Convocatoria 316 de 2013 - Cooperación Internacional	8
Convocatoria 330 de 2015 - Consolidación Territorial	5
Convocatoria 255 de 2013 - CATASTRO	5
<b>Total General</b>	<b>27.301</b>

Durante el periodo en estudio evidenciamos que el tema de mayor consulta fue el manejo del Sistema de Apoyo para la Igualdad el Mérito y la Oportunidad – SIMO.



### 3.4 Variable demográfica:

- A. Tipo y número de documento: El estudio reporta que en la Comisión Nacional del Servicio Civil, los usuarios que acuden a solicitar un servicio por cualquiera de los canales establecidos, en su mayoría se identifican con la cédula de ciudadanía. Lo anterior nos permite concluir que la generalidad son ciudadanos Colombianos mayores de edad.
- B. Edad: Revisado el reporte, concluimos que el rango de la edad de las personas que más solicitan el servicio en la Comisión, oscila entre 30 a 50 años de edad.

#### Desarrollo de la Variable

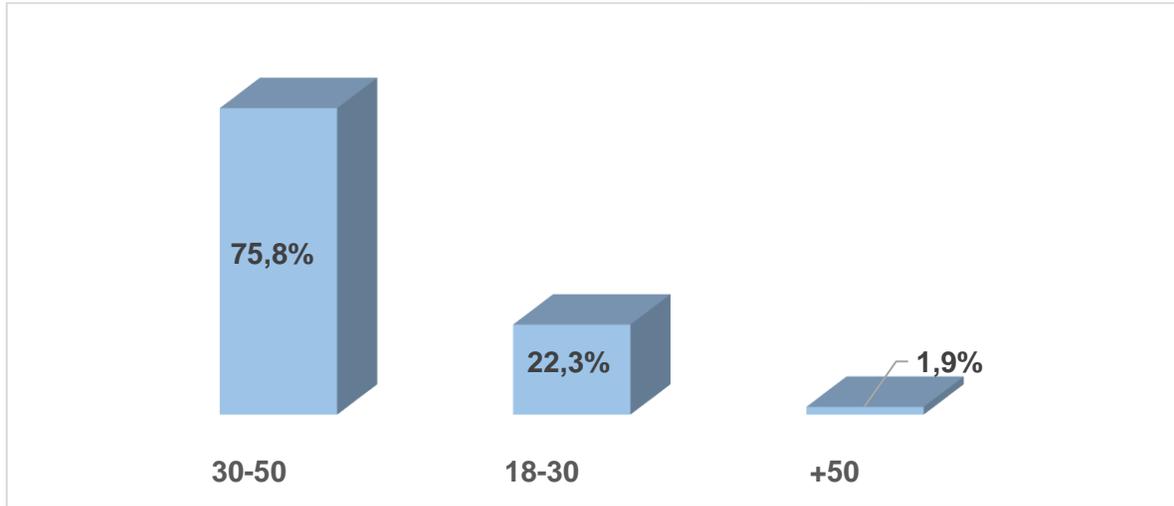
**Muestreo:** Atenciones Telefónicas y Personalizadas de 01 de enero de 2016 al 31 de diciembre de 2016.

**Insumo:** Aplicativo de PQR módulo de Atención al Ciudadano.

**Total de Registros:** 27.301

14

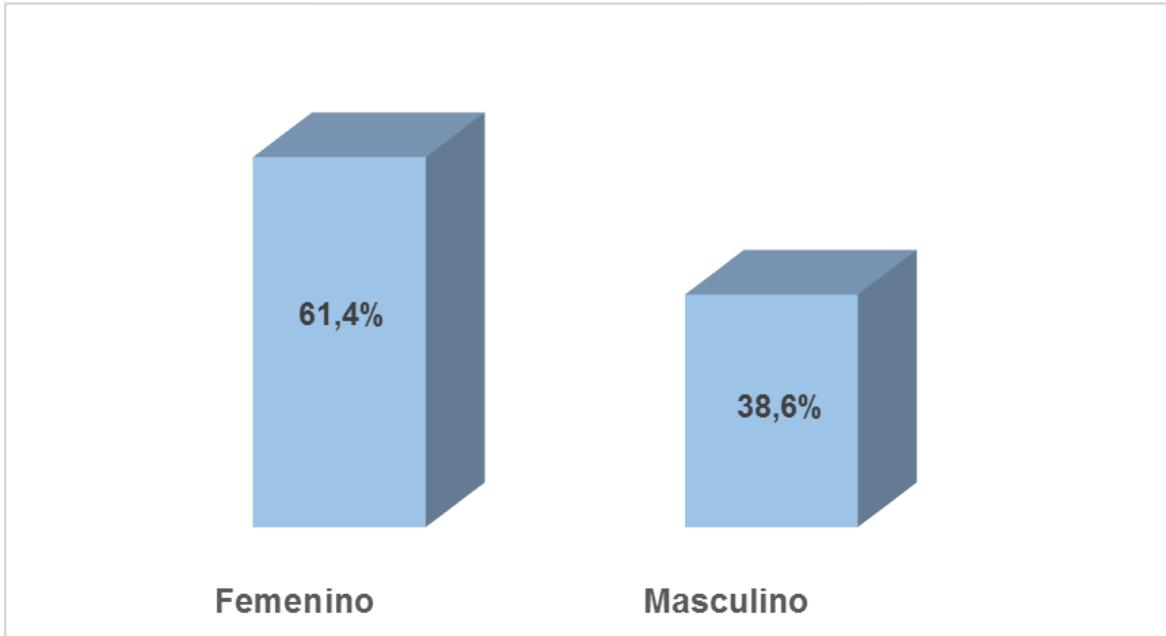
RANGO	CANTIDAD
30-50	20.696
18-30	6.081
+50	524
<b>Total general</b>	<b>27.301</b>



C. Sexo: Como resultado del análisis de la variable, desarrollado durante el periodo de 2016, evidenciamos que el género femenino representado en 16.763 mujeres fue el que reporto mayor registro. **Es importante aclarar que la encuesta utilizada para este fin no cuenta con la inclusión de los ciudadanos determinados en otros géneros.**

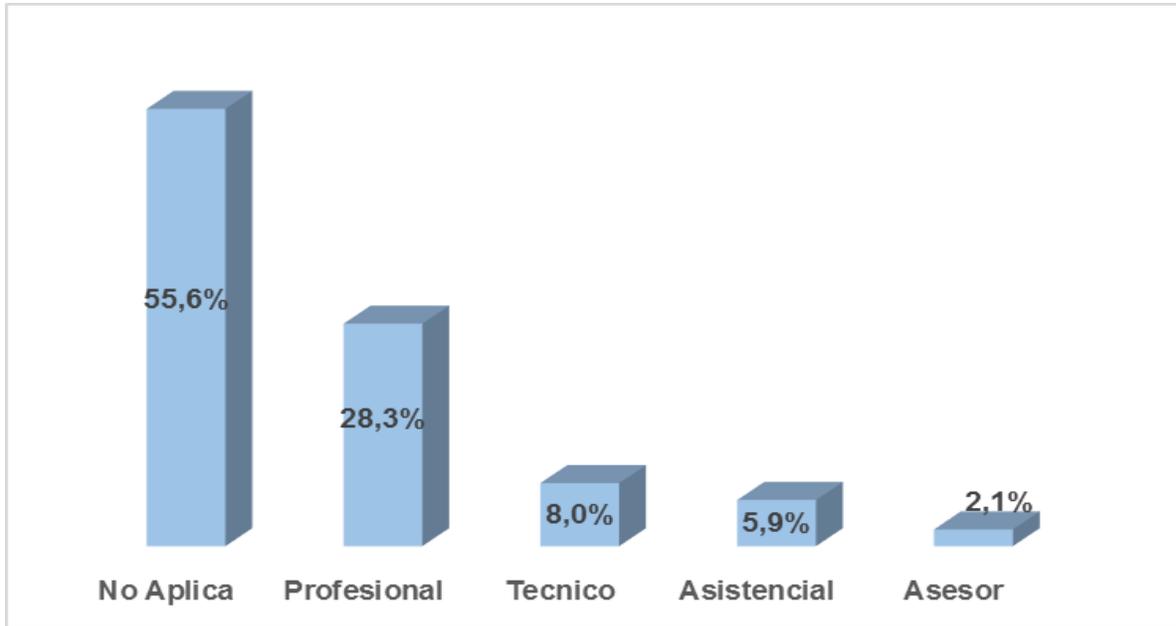
15

Genero	Cantidad
Femenino	16.763
Masculino	10.538
<b>Total General</b>	<b>27.301</b>



D. Escolaridad: Al preguntar al ciudadano sobre el nivel Jerárquico al que pertenece (Asesor, Profesional, Técnico, Asistencia). Se tuvo en cuenta la encuesta efectuada a 4.811 ciudadanos desde el 5 de febrero al 31 de diciembre de 2016.

CATEGORIA	TOTAL
No Aplica	2.677
Profesional	1.362
Técnico	386
Asistencial	283
Asesor	103
<b>Total general</b>	<b>4.811</b>



#### 4. Medios utilizados:

Los medios utilizados por la Comisión Nacional del Servicio Civil, como insumo para desarrollar este análisis fueron:

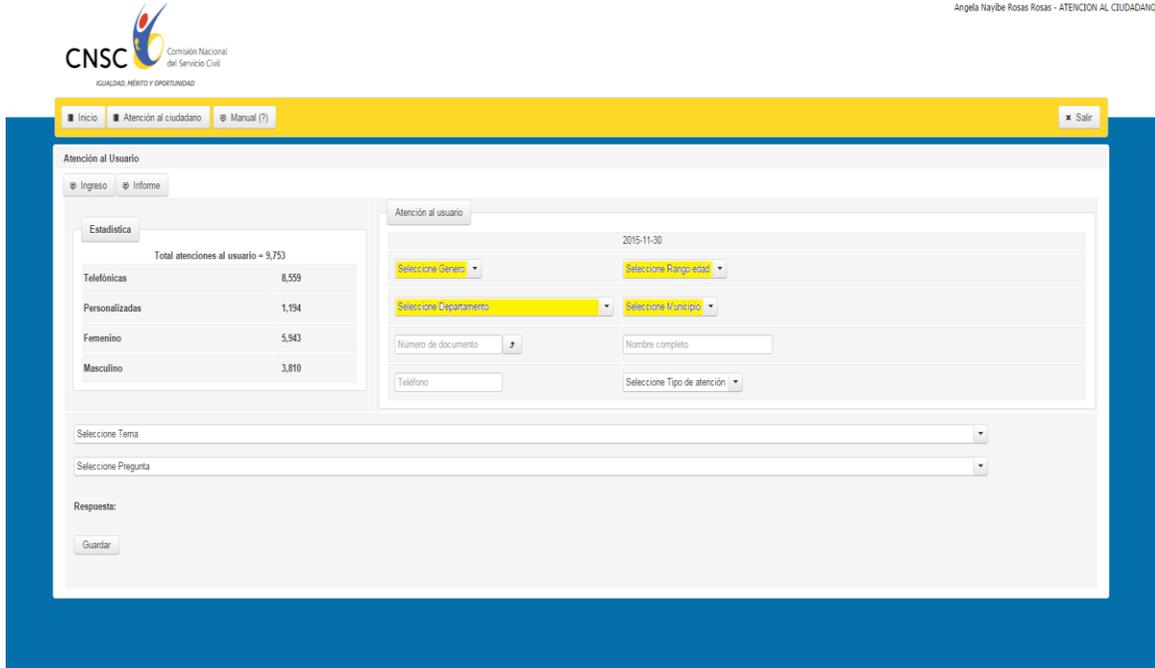
##### 4.1 Encuesta:

El Grupo de Atención a PQR y Orientación al Ciudadano, aplica a los ciudadanos de manera voluntaria la encuesta de satisfacción adoptada en el año 2013, la cual permite a la entidad no solo conocer el nivel de satisfacción del ciudadano frente al servicio prestado, sino que también puede conocer algunas características relevantes de quien está siendo encuestado.

 <b>ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO</b>	<b>Código:</b> F-AU-002 <b>Versión:</b> 3.0 <b>Fecha:</b> 30/03/2017 <b>Página</b> 1 de 1																																								
Para nosotros es muy importante contar con su valiosa colaboración.																																									
<b>Sexo</b> <input type="checkbox"/> Masculino <input type="checkbox"/> Femenino <input type="checkbox"/> Otro _____																																									
<b>Tema de su solicitud:</b> <input type="checkbox"/> Convocatorias: Cuál _____ <input type="checkbox"/> Registro Público de Carrera <input type="checkbox"/> Provisión de Empleos <input type="checkbox"/> Comisión de personal <input type="checkbox"/> Derechos de Carrera Administrativa <input type="checkbox"/> Radicados <input type="checkbox"/> Evaluación del Desempeño <input type="checkbox"/> Otro: Cuál _____																																									
<b>Actualmente usted se encuentra</b> <input type="checkbox"/> Empleado <input type="checkbox"/> Desempleado <input type="checkbox"/> Pensionado <input type="checkbox"/> Estudiante																																									
<b>Usted se encuentra vinculado al sector:</b> <input type="checkbox"/> Público <input type="checkbox"/> Privado Si pertenece al sector público continúe con las siguientes preguntas:																																									
<b>Actúa en calidad de:</b> <input type="checkbox"/> Entidad Pública <input type="checkbox"/> Empleado Público <input type="checkbox"/> Ninguna																																									
<b>Nivel Jerárquico</b> <input type="checkbox"/> Asesor <input type="checkbox"/> Profesional <input type="checkbox"/> Técnico <input type="checkbox"/> Asistencial <input type="checkbox"/> Directivo																																									
<b>Tipo de Entidad a la que pertenece</b> <input type="checkbox"/> Nacional <input type="checkbox"/> Departamental <input type="checkbox"/> Municipal <input type="checkbox"/> Distrital																																									
Marque con una "X" la calificación que considere adecuada para cada una de las preguntas, de acuerdo a la escala indicada.																																									
1. PÉSIMO    2. MALO    3. REGULAR    4. BUENO    5. EXCELENTE																																									
<b>COMO CALIFICA?</b>	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; font-size: x-small;"> <thead> <tr> <th colspan="5" style="text-align: center;">ESCALA</th> </tr> <tr> <th style="width: 20%;">1</th> <th style="width: 20%;">2</th> <th style="width: 20%;">3</th> <th style="width: 20%;">4</th> <th style="width: 20%;">5</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="text-align: center;">El tiempo de entrega de la información</td> <td></td><td></td><td></td><td></td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">La calidad de la información</td> <td></td><td></td><td></td><td></td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">La Asesoría en la aclaración de sus inquietudes</td> <td></td><td></td><td></td><td></td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">La Facilidad y agilidad en los trámites</td> <td></td><td></td><td></td><td></td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">La Amabilidad por parte de los funcionarios de la CNSC</td> <td></td><td></td><td></td><td></td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">La información que se encuentra en la página web</td> <td></td><td></td><td></td><td></td> </tr> </tbody> </table>	ESCALA					1	2	3	4	5	El tiempo de entrega de la información					La calidad de la información					La Asesoría en la aclaración de sus inquietudes					La Facilidad y agilidad en los trámites					La Amabilidad por parte de los funcionarios de la CNSC					La información que se encuentra en la página web				
ESCALA																																									
1	2	3	4	5																																					
El tiempo de entrega de la información																																									
La calidad de la información																																									
La Asesoría en la aclaración de sus inquietudes																																									
La Facilidad y agilidad en los trámites																																									
La Amabilidad por parte de los funcionarios de la CNSC																																									
La información que se encuentra en la página web																																									
<b>OBSERVACIONES</b> <hr style="border: 0; border-top: 1px solid black; margin: 5px 0;"/>																																									
Gracias por aportar a la mejora de nuestros servicios.																																									

#### 4.2 información obtenida en atención telefónica y personalizada.

Para este fin la CNSC dispone del aplicativo de Atención al Ciudadano, adjunto al aplicativo de PQR que permite al funcionario ingresar datos básicos del ciudadano que nos consulta.



**Estadística**

Total atenciones al usuario = 9,753	
Telefónicas	8,559
Personalizadas	1,194
Femenino	5,943
Masculino	3,810

**Formulario de Atención al Usuario**

2015-11-30

Seleccione Sexo: [dropdown]      Seleccione Rangueo: [dropdown]  
 Seleccione Departamento: [dropdown]      Seleccione Municipio: [dropdown]  
 Número de documento: [input]      Nombre completo: [input]  
 Teléfono: [input]      Seleccione Tipo de atención: [dropdown]

Seleccione Tema: [dropdown]  
 Seleccione Pregunta: [dropdown]

Respuesta:  
 [input]

[Guardar]

### 4.3. Información obtenida a través del aplicativo de PQR dispuesto en la página de la CNSC.

El nuevo aplicativo PQR lo podemos encontrar en nuestra página web en el link <http://gestion.cnsc.gov.co/cpqr/>, a través del cual los ciudadanos tienen la oportunidad de elevar sus solicitudes, consultas, peticiones, quejas y reclamos de manera ágil y segura, además cuenta con la opción de consultar el estado de su trámite. El desarrollo de este aplicativo nos permite solicitar a los peticionarios datos relevantes, los cuales son utilizados como insumo para levantar los proyectos y planes de mejora de la Comisión.

**Datos del remitente**

Anónimo:

Seleccione Tema

Nombre completo

Edad:

Número de documento

Correo electrónico

Confirmar correo electrónico

Edad:

Edad:

Residencia

Teléfono

**Asunto**

Asunto

#### 4.4 Buzón de Sugerencias.

El buzón de sugerencias se define como un mecanismo de comunicación ascendente pues va desde el ciudadano, usuario o grupo de interés, hacia la organización con la que este se relaciona. Esta práctica es muy común por la implementación de los Sistemas de Peticiones, Quejas y Reclamos. Durante el periodo objeto de estudio no hubo sugerencia a través de este medio, posiblemente por el tamaño del casillero con el que hoy cuenta la entidad.

#### 5. Computar la información y establecer grupos o segmentos:

Para el desarrollo de las variables tomamos como insumo los canales mencionados en el ítem anterior, recopilando, organizando y clasificando la información con el fin de obtener resultados medibles, claros y precisos.

Dentro de los grupos de interés encontramos:

<b>GRUPOS DE INTERES</b>
Unión Sindical Colombiana del Trabajo - USCTRAB
Sindicato Nacional de Trabajadores del Instituto Colombiano Rural -SINTRACODER
Asociación Sindical de Empleados del Instituto Nacional Penitenciario y Carcelario - ASEINPEC
Veeduría Distrital
Sindicato de Trabajadores de la Contaduría General de la Nación - SINTRACGN
Sindicato de Trabajadores y Empleados del Departamento de Antioquia
Sindicato de Trabajadores Oficiales y Empleados Públicos de Colombia - SINTRASERPUCOL
Asociación Sindical Colombiana de Servidores y de los Servicios Públicos -ASTDEMP
Sindicato de servidores Públicos y Vinculados del Fondo de Vigilancia y Seguridad de Bogotá
Sindicato de Trabajadores del sistema Nacional Ambiental - SINTRAMBIENTE
Sindicato Nacional Unitario de Trabajadores del Estado - SUNET
Agremiación Sindical del Sector Salud - ASSESALUD secretaria distrital de salud
Veedurías SIREDES
Sindicato de Empleados Públicos del Municipio de Medellín
Asociación Sindical de Trabajadores y Servidores Públicos de la Salud Seguridad Social Integral y Servicios Complementarios de Colombia - ANTHOC
Sindicato de Empleados del Municipio de Pereira
Sindicato Nacional de Trabajadores del Sector Privado, Oficiales y Servidores Públicos -SINDINALTRASERPUP
Sindicato nacional de trabajadores del instituto Colombiano de Desarrollo rural - SINTRAINCODER
Sindicato Departamental de Servidores Públicos y Trabajadores y Trabajadores Oficiales del Atlántico
INTERGREMIAL
Sindicato de Trabajadores y Empleados de la Educación Nacional - SINTRENAL
Nuevo ASESS Asociación Sindical de Empleados de la Superintendencia de Sociedades
Asociación Sindical Unitaria de Servidores Públicos del Sistema Penitenciario y Carcelario Colombiano - UTP
Sindicato de Empleados Provisionales de la Secretaria Distrital de Movilidad - SIDEPROVI
Central Unitaria de Trabajadores de Colombia – CUT
Sindicato de Empleados Distritales de Bogotá - SINDISTRITALES
Sindicato de Trabajadores de la Secretaria Distrital de Movilidad de Bogotá - SINTRAMOV
Sindicato de Empleados y Trabajadores Nacionales y Distritales
Sindicato de Servidores del Concejo de Bogotá - SINSERVCON

**GRUPOS DE INTERES**

Sindicato de Trabajadores y Trabajadoras del Instituto Distrital de Gestión de Riesgos y Cambio Climático
Sindicato Nacional de la Salud y Seguridad Social
Unión Sindical de Trabajadores del Estado DIAN Junta Directiva Nacional
Sindicato Nacional de Mujeres Mayo: Mujer Acción y Oposición
Asociación Sindical de Profesores Universitarios - ASPU
Red de Veedurías Ciudadana
Sindicalistas Anónimos
SINDIPÚBLICOS del Meta
Sindicato de Servidores Públicos de Colombia – SINTRAGOBERNACIONES Seccional Santander
Sindicato de Empleados Públicos de la Alcaldía Municipal de San Marcos sucre - SINDEASAM
Sindicato Único de Trabajadores de la Educación del Valle - SUTEV
Sindicato de Trabajadores Oficiales y Empleados Públicos de la Gobernación y los Municipios de Colombia – SINTRASERPUVAL
Asociación Sindical Defensores del Merito
Asociación Sindical de Funcionarios de la Aeronáutica Civil – ASINFAC
Sindicato de Trabajadores Oficiales y Públicos - SINTRAOFIPUCAR
Asociación Nacional Sindical de Servidores Públicos
SINDIESTATALES del Valle del Cauca
Sindicato de Inspectores Comisarios Trabajadores y Servidores Públicos del Municipio de Soledad
Sindicato Único de los Trabajadores de la Educación del Tolima - SUTET SIMATOL
Sindicato de Empleados Públicos del Municipio de Cali
Asociación Nacional Sindical de Trabajadores y Servidores Públicos de Salud
Sindicato de Servidores Públicos Secretaria Distrital de Planeación - SINTRAPLAND
Sindicato de Maestros de Casanare
Sindicato Nacional de Trabajadores de la Unidad de Gestión de Pensional y Parafiscales - SINTRAUGPP
Sindicato Nacional de Trabajadores de las Empresas Licoreras Fabricas e Industrias de Licores de Colombia - SINALTRALIC
Sindicato de Servidores Públicos de la Administración Pública - SINDIPUBLICA
Sindicato de Empleados de la Personería de Bogotá - SINDEPERBO
Sindicato de Empleos del Ministerio de Relaciones Exteriores
Asociación Médica Sindical Colombiana
Sindicato de Trabajadores y Empleados Universitarios de Colombia - SINTRAUNICOL
Sindicato de Empleados Públicos Hospital Universitario del Valle
Subdirectiva SINDESS Municipal
Sindicato de Defensores de Familia del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar - SIDEFAM
Redes Veedurías ACOFARTES Investigaciones

<b>GRUPOS DE INTERES</b>
Veedurías Concursos Investigaciones
Asociación Sindical de Servidores Públicos del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo y Entidades Adscritas

## 6. Publicar la información:

Este documento se pone a disposición de los usuarios internos y externos de la Comisión Nacional del Servicio Civil, a través de la página [www.cnsc.gov.co](http://www.cnsc.gov.co), en el link de atención al ciudadano y en la intranet institucional.

Los resultados de los ejercicios de caracterización, podrá facilitar y mejorar la toma de decisiones y fortalecer los procesos de colaboración y coordinación con otras entidades de la administración pública, también será de interés a la ciudadanía en general.

23

**Original Firmado**

**EDILMA POLANIA ZAMORA**

Coordinadora de Atención a PQR y Orientación al ciudadano

Proyecto: Edilma Polania Zamora  
Angela Nayibe Rosas Rosas  
Paula Ximena Vanegas