

CARACTERIZACIÓN CIUDADANOS ATENDIDOS DURANTE EL PERIODO 2017

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 2017, 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 2017 a través de los canales de atención establecidos para tal fin.

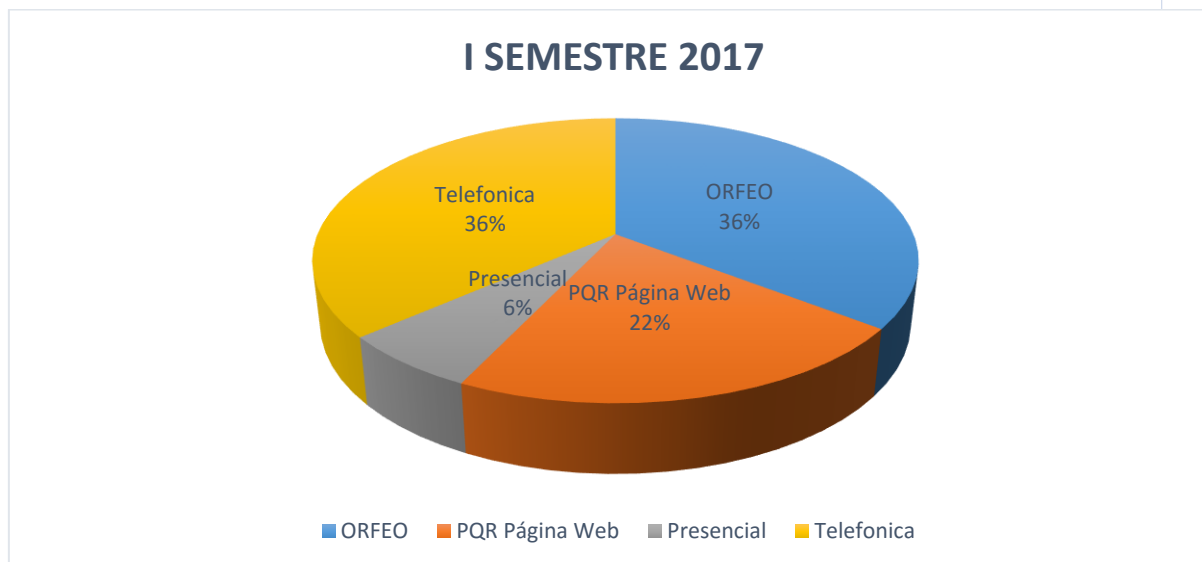
3.1 Objetivos específicos

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

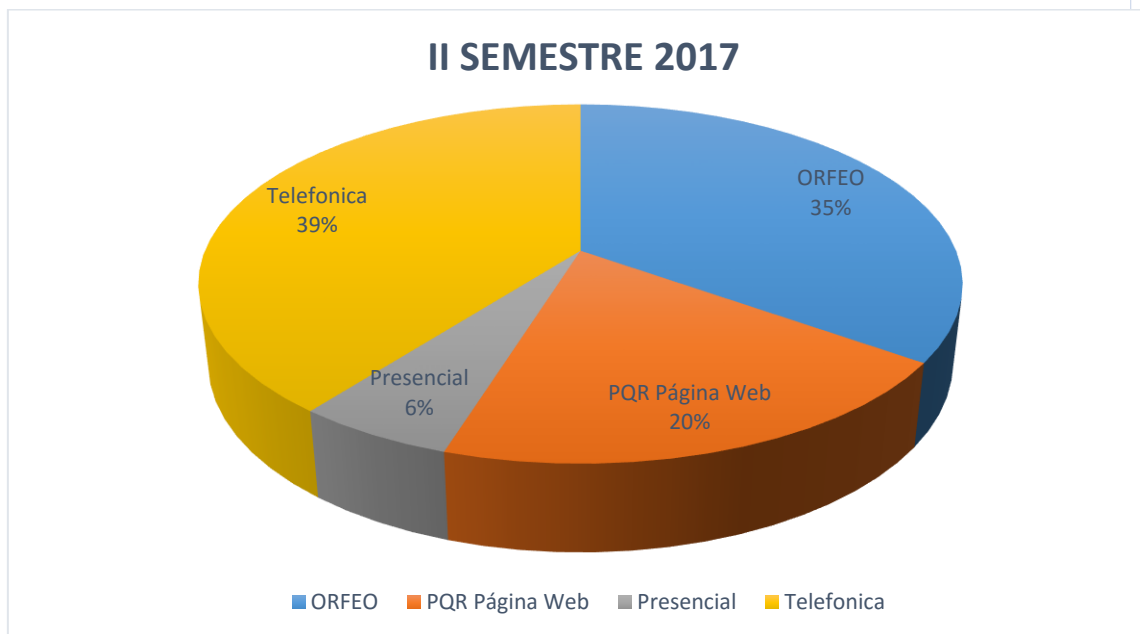
- ✓ Mejorar la eficiencia y efectividad de los canales de atención de la CNSC.
- ✓ Fortalecer la estrategia de comunicación e información para la ciudadanía con el fin de que sea más oportuna y eficiente.
- ✓ Incrementar la credibilidad y la imagen institucional de la Entidad ante los ciudadanos y grupos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

4. Resumen de los canales de atención utilizados

I TRIMESTRE	CANAL	CANTIDAD	TOTAL
Del 01/01/2017 al 30/06/2017	ORFEO	18103	51034
	PQR Página Web	11030	
	Presencial	3303	
	Telefónica	18599	



II TRIMESTRE	CANAL	CANTIDAD	TOTAL
Del 01/07/2017 al 31/12/2017	ORFEO	17220	49467
	PQR Página Web	9904	
	Presencial	2815	
	Telefónica	19528	



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 2017, 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 ha tenido contacto con la ciudadanía durante el período analizado.

Desarrollo de la variable:

Muestra: 65.179 Atenciones telefónicas, personalizadas y PQR realizadas entre 01 de enero y el 31 de diciembre de 2017

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 2017, se pudo establecer el siguiente resultado:

I TRIMESTRE	
DEPARTAMENTO	CANTIDAD
VAUPÉS	8
GUAINÍA	13
ARCHIPIÉLAGO DE SAN ANDRÉS Y PROVIDENCIA	15
VICHADA	15
AMAZONAS	24
GUAVIARE	39
ARAUCA	89
CHOCÓ	154
LA GUAJIRA	166
PUTUMAYO	167
CAQUETÁ	218
CASANARE	219
QUINDÍO	241
CESAR	307

MAGDALENA	307
META	330
NO REGISTRA	349
CALDAS	380
SUCRE	389
RISARALDA	433
TOLIMA	532
NORTE DE SANTANDER	536
CAUCA	558
CÓRDOBA	567
NARIÑO	591
BOYACÁ	622
BOLÍVAR	650
HUILA	691
ATLÁNTICO	694
CUNDINAMARCA	776
SANTANDER	983
VALLE DEL CAUCA	1689
ANTIOQUIA	3598
BOGOTÁ D.C.	16582
Total General	32932

Para el II semestre de 2017 se obtuvieron los siguientes datos:

II TRIMESTRE 2017	
DEPARTAMENTO	CANTIDAD
GUAINÍA	21
VAUPÉS	25
VICHADA	30
AMAZONAS	34
ARCHIPIÉLAGO DE SAN ANDRÉS Y PROVIDENCIA	35
GUAVIARE	64
ARAUCA	121
PUTUMAYO	134
CHOCÓ	160
CAQUETÁ	161
LA GUAJIRA	208
CASANARE	213
NO REGISTRA	277
QUINDÍO	326
MAGDALENA	337
SUCRE	369
CESAR	430
META	431
CALDAS	494
RISARALDA	516
CÓRDOBA	525

CAUCA	551
HUILA	570
TOLIMA	615
NORTE DE SANTANDER	679
NARIÑO	756
CUNDINAMARCA	804
BOLÍVAR	810
BOYACÁ	851
ATLÁNTICO	855
SANTANDER	1328
VALLE DEL CAUCA	1743
ANTIOQUIA	2604
BOGOTÁ D.C.	15170
Total general	32247

5.2 Demográficas

Esta variable permitirá identificar las características principales de los ciudadanos atendidos por la CNS durante la vigencia 2017, 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.

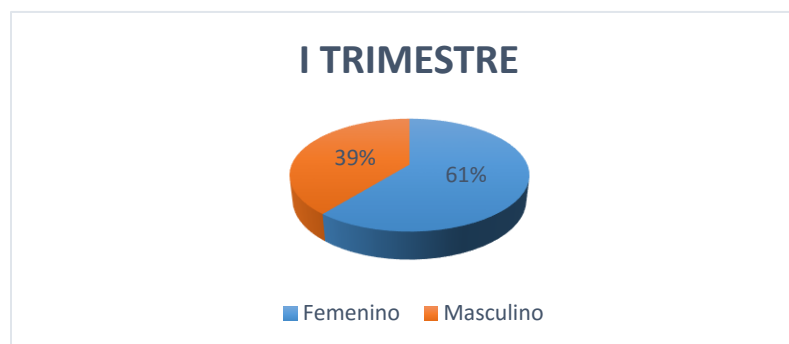
Desarrollo de la variable:

Muestra: 44.245 Atenciones telefónicas y personalizadas realizadas entre 01 de enero y el 31 de diciembre de 2017

Fuente: Aplicativo PQRS, modulo atención al ciudadano

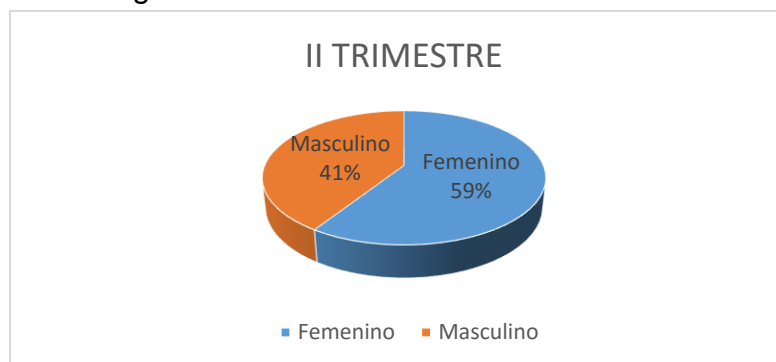
Una vez verificado el reporte que arroja el aplicativo PQR en su módulo atención al Ciudadano, para el I trimestre de 2017, se pudo establecer el siguiente resultado:

I TRIMESTRE	
GENERO	CANTIDAD
Femenino	13329
Masculino	8573
Total general	21902



Para el II semestre de 2017 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.

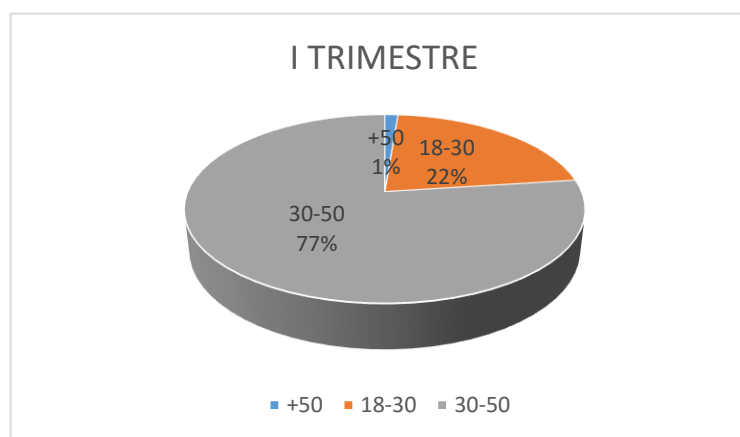
Desarrollo de la variable:

Muestra: 44.245 Atenciones telefónicas y personalizadas realizadas entre 01 de enero y el 31 de diciembre de 2017

Fuente: Aplicativo PQRS, modulo atención al ciudadano

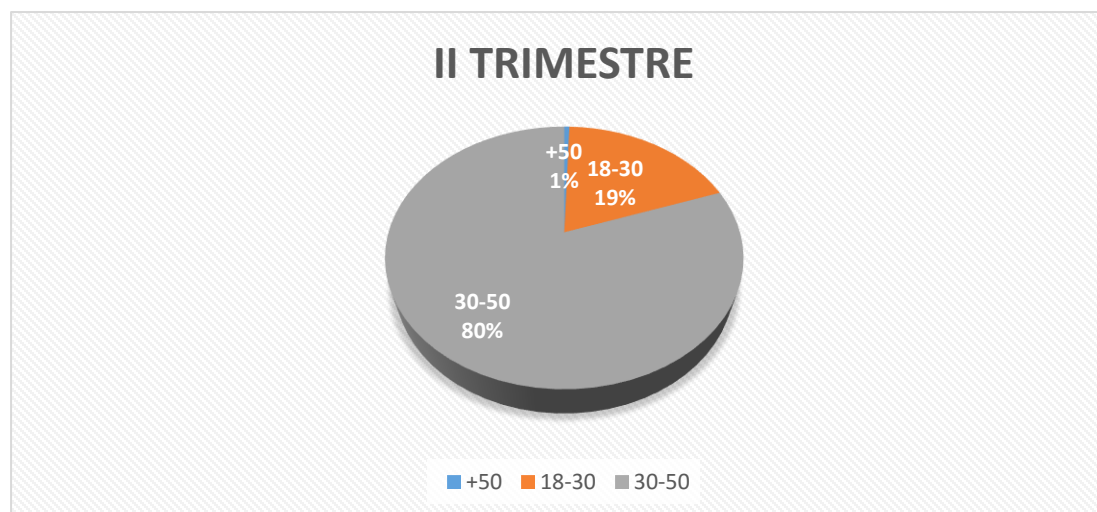
Una vez verificado el reporte que arroja el aplicativo PQR en su módulo atención al Ciudadano, para el I trimestre de 2017, se pudo establecer el siguiente resultado:

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



Para el II semestre de 2017 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 2017.

Desarrollo de la variable:

Muestra: 65.179 Atenciones telefónicas, personalizadas y PQR realizadas entre 01 de enero y el 31 de diciembre de 2017

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 2017, se pudo establecer el siguiente resultado:

ATENCIONES TELEFONICAS Y PERSONALIZADAS I TRIMESTRE	
TEMA DE CONSULTA	CANTIDAD
Convocatoria 316 de 2013 - Cooperación Internacional	1
Convocatoria 318 de 2015 - Agencia Nacional de Minería	1
Convocatoria 251 de 2013 - DAPRE	3
Convocatoria 336 de 2016 INPEC Ascensos	6
Convocatoria 317 de 2013 - Parques Nacionales	7
Convocatoria 319 de 2014 - IDEAM	7
Convocatoria 250 de 2012 - INPEC	8
Convocatoria 001 DE 2005	10
Convocatoria 315 de 2013 - INPEC	11
Convocatoria 325 de 2015 - INVIAS	12
AUTORIZACIONES	13
Convocatoria 256 a 314 de 2013 - Contralorias Territoriales	17
Convocatoria 332 de 2015 - Superintendencia de Subsidio Familiar	21
Convocatoria 252 de 2013 - ACR	28
Convocatoria 333 Agencia Nacional de Hidrocarburos	31
Convocatoria 432 Servicio Geológico Colombiano	37
Reporte de Empleos Públicos	45

Convocatoria 329 de 2015 - Superintendencia de Sociedades	53
Convocatoria 335 de 2016 INPEC Dragoneantes	58
Convocatoria 327 de 2015 - Instituto de Desarrollo Urbano IDU	59
Comisiones de Personal	63
Convocatoria 331 de 2015 - Migración Colombia	103
Departamento Administrativo de la Función Pública	109
Convocatoria 323 de 2014 - Planeación Distrital	113
Radicados PQR	120
Registro Público de Carrera	169
Convocatoria 337 IGAC	175
Registro OPEC	176
Convocatoria 324 de 2014 - ICA	190
Convocatoria 326 de 2015 - DANE	204
DERECHOS DE CARRERA	207
Convocatoria 328 de 2015 - Secretaria Distrital de Hacienda	235
Convocatoria 320 de 2014 - DPS	251
Convocatoria 338 ACR	323
Evaluación del Desempeño Laboral	349
Radicados ORFEO	355
Convocatoria 427 de 2016 - SED de Bogotá - Planta Administrativa	410
Convocatoria 429 de 2016 - Antioquia	428

Convocatoria 136 a 249 de 2012 y 253-254 de 2013 Docentes y Directivos Docentes	508
Convocatoria 426 de 2016 Primera Convocatoria E.S.E	568
Convocatoria 434 de 2016 Educación, Cultura y Deporte	722
Atención al Ciudadano	866
NUEVAS CONVOCATORIAS	1115
Convocatoria Docentes y Directivos Docentes 2016	1131
Convocatoria 431 de 2016 Distrito Capital	1257
Convocatoria 433 2016 ICBF	1370
SIMO -Sistema de Apoyo para la Igualdad, el Mérito y la Oportunidad	9957
Total general	21902

PQR REGISTRADAS I TRIMESTRE	
TEMA DE CONSULTA	CANTIDAD
Convocatoria 255 de 2013 - CATASTRO	1
Oficina Asesora de Planeación	1
Convocatoria 315 de 2013 - INPEC	2
Convocatoria 316 de 2013 - Cooperación Internacional	2
Convocatoria 322 de 2014 - INPEC Ascensos	2
Convocatoria 330 de 2015 - Consolidación Territorial	2
Temas Misionales CNSC	2
GRUPO DE CONTRATACION	3
Dirección de Carrera Administrativa	4
Convocatoria 317 de 2013 - Parques Nacionales	6

Dirección de Apoyo Corporativo - Talento Humano	6
Oficina Asesora Jurídica	6
Comunicaciones	7
Convocatoria 318 de 2015 - Agencia Nacional de Minería	7
Convocatoria 336 de 2016 INPEC Ascensos	9
Dirección de Apoyo Corporativo - Administrativo	9
Convocatoria 251 de 2013 - DAPRE	10
Convocatoria 319 de 2014 - IDEAM	10
Convocatoria DIAN	11
CONVOCATORIAS CAR	11
Comisiones de Personal	13
Convocatoria 250 de 2012 - INPEC	21
Convocatoria 335 de 2016 INPEC Dragoneantes	24
Convocatoria 325 de 2015 - INVIAS	27
PRESIDENCIA	30
Secretaria General	30
Convocatoria 432 Servicio Geológico Colombiano	33
Convocatoria 256 a 314 de 2013 - Contralorías Territoriales	34
Convocatoria 327 de 2015 - Instituto de Desarrollo Urbano IDU	36
Convocatoria 332 de 2015 - Superintendencia de Subsidio Familiar	36
Convocatoria 252 de 2013 - ACR	40
Registro OPEC	53

Convocatoria 329 de 2015 - Superintendencia de Sociedades	59
Convocatoria 333 Agencia Nacional de Hidrocarburos	60
Convocatoria 323 de 2014 - Planeación Distrital	63
Convocatoria 001 DE 2005	70
Convocatoria 338 ACR	85
Convocatoria 428 de 2016	85
Convocatoria 331 de 2015 - Migración Colombia	89
Convocatoria 337 IGAC	108
Dirección de Vigilancia de Carrera Administrativa	115
Convocatoria 427 de 2016 - SED de Bogotá - Planta Administrativa	145
Convocatoria 328 de 2015 - Secretaria Distrital de Hacienda	162
Convocatoria 434 de 2016 Educación, Cultura y Deporte	168
Despacho Dr. Fridole Ballen Duque	179
Registro Público de Carrera	182
Despacho Dr. Jorge Alirio Ortega Cerón	186
Reincorporación y Reubicación - Provisiones Transitorias; Nombramientos	233
Evaluación del Desempeño Laboral	239
Convocatoria 320 de 2014 - DPS	252
Convocatoria 326 de 2015 - DANE	284
Convocatoria 324 de 2014 - ICA	326
Despacho Dra. Luz Amparo Cardoso	326
Oficina Asesora de Informática	355

Convocatoria 435 Corporaciones Autonomas	392
Convocatoria 431 de 2016 Distrito Capital	503
Convocatoria 426 de 2016 Primera Convocatoria E.S.E	541
Convocatoria 136 a 249 de 2012 y 253-254 de 2013 Docentes y Directivos Docentes	771
Convocatoria 433 2016 ICBF	776
Convocatoria 429 de 2016 - Antioquia	873
Atención al Ciudadano	1395
Convocatoria Docentes y Directivos Docentes2016	1520
Total general	11030

Para el II semestre de 2017 se obtuvieron los siguientes datos:

ATENCIÓNES TELEFÓNICAS Y PERSONALIZADAS II TRIMESTRE	
TEMA DE CONSULTA	CANTIDAD
Convocatoria 252 de 2013 - ACR	1
Convocatoria 336 de 2016 INPEC Ascensos	1
AUTORIZACIONES	2
Convocatoria 251 de 2013 - DAPRE	2
Convocatoria 318 de 2015 - Agencia Nacional de Minería	2
Convocatoria 322 de 2014 - INPEC Ascensos	2
Convocatoria 329 de 2015 - Superintendencia de Sociedades	2

Convocatoria 332 de 2015 - Superintendencia de Subsidio Familiar	2
Convocatoria 319 de 2014 - IDEAM	3
Convocatoria 325 de 2015 - INVIAS	3
Convocatoria 001 DE 2005	5
Convocatoria 315 de 2013 - INPEC	6
Convocatoria 317 de 2013 - Parques Nacionales	8
Convocatoria 256 a 314 de 2013 - Contralorias Territoriales	9
Convocatoria 333 Agencia Nacional de Hidrocarburos	10
Convocatoria 250 de 2012 - INPEC	11
Convocatoria 327 de 2015 - Instituto de Desarrollo Urbano IDU	12
Convocatoria 335 de 2016 INPEC Dragoneantes	27
Reporte de Empleos Públicos	29
Convocatoria 324 de 2014 - ICA	30
Convocatoria 323 de 2014 - Planeación Distrital	34
Convocatoria 432 Servicio Geológico Colombiano	46
Convocatoria 328 de 2015 - Secretaria Distrital de Hacienda	50
Convocatoria 337 IGAC	57
Comisiones de Personal	63
Convocatoria 331 de 2015 - Migración Colombia	69
Convocatoria 338 ACR	73
Convocatoria 320 de 2014 - DPS	74
Departamento Administrativo de la Función Pública	76

Convocatoria 326 de 2015 - DANE	86
DERECHOS DE CARRERA	96
Radicados PQR	98
Convocatoria 426 de 2016 Primera Convocatoria E.S.E	108
Registro Público de Carrera	111
Convocatoria 136 a 249 de 2012 y 253-254 de 2013 Docentes y Directivos Docentes	122
Convocatoria 434 de 2016 Educación, Cultura y Deporte	164
Convocatoria 427 de 2016 - SED de Bogotá - Planta Administrativa	235
Evaluación del Desempeño Laboral	236
Registro OPEC	261
Convocatoria 429 de 2016 - Antioquia	340
Convocatoria 431 de 2016 Distrito Capital	467
Atención al Ciudadano	650
Convocatoria Docentes y Directivos Docentes 2016	659
Radicados ORFEO	759
Convocatoria 435 Corporaciones Autonomas	1126
NUEVAS CONVOCATORIAS	1322
Convocatoria 433 2016 ICBF	1392
Convocatoria 428 de 2016	1454
SIMO -Sistema de Apoyo para la Igualdad, el Mérito y la Oportunidad	11948
Total general	22343

PQR REGISTRADAS II TRIMESTRE	
TEMA DE CONSULTA	CANTIDAD
Convocatoria 317 de 2013 - Parques Nacionales	1
Convocatoria 319 de 2014 - IDEAM	1
Convocatoria 330 de 2015 - Consolidación Territorial	1
CONVOCATORIAS CAR	1
Comunicaciones	2
Convocatoria 251 de 2013 - DAPRE	2
Convocatoria 255 de 2013 - CATASTRO	2
Convocatoria 315 de 2013 - INPEC	2
Oficina Asesora de Planeación	2
Oficina Asesora Jurídica	2
Convocatoria 336 de 2016 INPEC Ascensos	3
Dirección de Apoyo Corporativo - Administrativo	4
Dirección de Apoyo Corporativo - Talento Humano	6
Convocatoria 329 de 2015 - Superintendencia de Sociedades	7
Convocatoria 332 de 2015 - Superintendencia de Subsidio Familiar	8
Convocatoria 335 de 2016 INPEC Dragoneantes	9
Convocatoria DIAN	9
Convocatoria 325 de 2015 - INVIAS	11
Secretaría General	12
Dirección de Carrera Administrativa	13

Convocatoria 256 a 314 de 2013 - Contralorias Territoriales	14
Convocatoria 250 de 2012 - INPEC	15
Comisiones de Personal	16
Convocatoria 327 de 2015 - Instituto de Desarrollo Urbano IDU	17
Convocatoria 001 DE 2005	27
Convocatoria 252 de 2013 - ACR	34
Convocatoria 323 de 2014 - Planeación Distrital	34
Registro OPEC	36
Convocatoria 333 Agencia Nacional de Hidrocarburos	37
PRESIDENCIA	49
Convocatoria 331 de 2015 - Migración Colombia	51
Convocatoria 324 de 2014 - ICA	52
Convocatoria 432 Servicio Geológico Colombiano	59
Convocatoria 434 de 2016 Educación, Cultura y Deporte	70
Convocatoria 320 de 2014 - DPS	77
Dirección de Vigilancia de Carrera Administrativa	77
Convocatoria 328 de 2015 - Secretaria Distrital de Hacienda	82
Convocatoria 426 de 2016 Primera Convocatoria E.S.E	91
Convocatoria 337 IGAC	102
Convocatoria 427 de 2016 - SED de Bogotá - Planta Administrativa	104
Convocatoria 338 ACR	125
Convocatoria 326 de 2015 - DANE	126

Despacho Dr. Jorge Alirio Ortega Cerón	126
Convocatoria 431 de 2016 Distrito Capital	152
Evaluación del Desempeño Laboral	181
Registro Público de Carrera	184
Despacho Dr. Fridole Ballen Duque	201
Reincorporación y Reubicación - Provisiones Transitorias; Nombramientos	246
Despacho Dra. Luz Amparo Cardoso	269
Convocatoria 136 a 249 de 2012 y 253-254 de 2013 Docentes y Directivos Docentes	276
Oficina Asesora de Informatica	311
Convocatoria 429 de 2016 - Antioquia	341
Convocatoria 430 Superintendencias de la Administración Publica Nacional	534
Convocatoria 435 Corporaciones Autonomas	580
Convocatoria 428 de 2016	622
Convocatoria 433 2016 ICBF	774
Convocatoria Docentes y Directivos Docentes2016	826
Atención al Ciudadano	1197
Convocatoria 436 SENA	1691
Total general	9904

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

Proyecto y Elaboro: Carolina Linares Gonzalez
Participo y Reviso: Edilma Polania Zamora