

2020

# Caracterización de Usuarios Entidad CA- Vigilancia

Secretaría General

# Caracterización de Usuarios Entidad CA - Vigilancia

## 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.

En el mismo sentido, con ocasión de las competencias conferidas mediante Resolución 20196000055925 del 7 de junio de 2019, la Dirección de Vigilancia de Carrera Administrativa adelanta las funciones asignadas a la Comisión Nacional del Servicio Civil en los literales c) y d) del artículo 12 de la Ley 909 de 2004 para resolver en segunda instancia las reclamaciones que sean sometidas a su conocimiento, así como las quejas y las investigaciones por presunta violación en normas de carrera administrativa.

## Caracterización de Usuarios Entidad CA - Vigilancia

En el marco de las mencionadas investigaciones, la Dirección de Vigilancia puede desplegar diferentes actividades, como indagaciones, inspecciones, visitas y requerimientos, las cuales pueden derivar distintas consecuencias dentro de las que se resaltan: la adopción de medidas correctivas, la promulgación de ordenes e instrucciones, así como la apertura, desarrollo y término de un procedimiento administrativo sancionatorio, cuya sanción es de multa, que asciende hasta por 25 salarios mínimos de conformidad con lo establecido en el párrafo segundo del artículo 12 de la Ley 909 de 2004.

Así mismo, en ejercicio de la protestad preventiva, se dictan capacitaciones en torno a las Comisiones de Personal, dirigidas a las entidades, con participación de los miembros del organismo colegiado y los demás servidores de las entidades vigiladas por la CNSC.

Ahora, 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 Dirección de Vigilancia de Carrera Administrativa, sobre la base de la información reportada por esta Dirección en su informe Administración, Control y Vigilancia del Sistema de Carrera Administrativa – ACV, enero-junio de 2020.

Información general para Observatorio De Carrera Administrativa. Actualización de concepto, Julio de 2020.

# Caracterización de Usuarios Entidad CA - Vigilancia

## 2. Alcance

Ciudadanos y/o usuarios de los servicios de la Dirección de Vigilancia de Carrera Administrativa Comisión Nacional del Servicio Civil.

## 3. Objetivo General

Identificar las características de los ciudadanos y/o usuarios atendidos por la Dirección de Vigilancia de Carrera Administrativa de la CNSC, teniendo en cuenta los documentos expedidos durante el periodo enero – junio de 2020, a través de los canales de atención establecidos para tal fin.

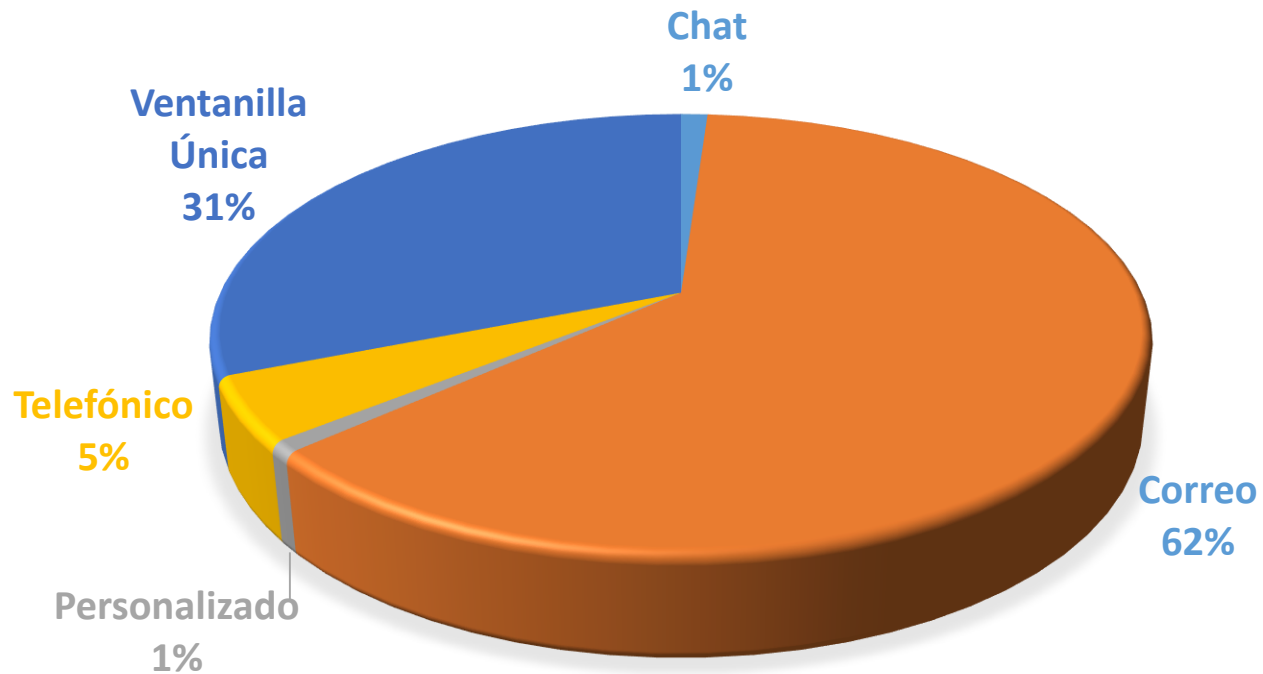
### 3.1 Objetivos específicos

- ✓ Identificar el canal de atención de la Dirección de Vigilancia de Carrera Administrativa-DVCA.
- ✓ Identificar los destinatarios de los documentos expedidos por la DVCA
- ✓ Establecer un perfil o caracterización de los usuarios de los servicios prestados en la DVCA
- ✓ Identificar dificultades en la Caracterización de usuarios de los servicios prestados en la DVCA

## Caracterización de Usuarios Entidad CA - Vigilancia

### 4. Resumen de los canales de atención utilizados

**CANALES DE ATENCIÓN**



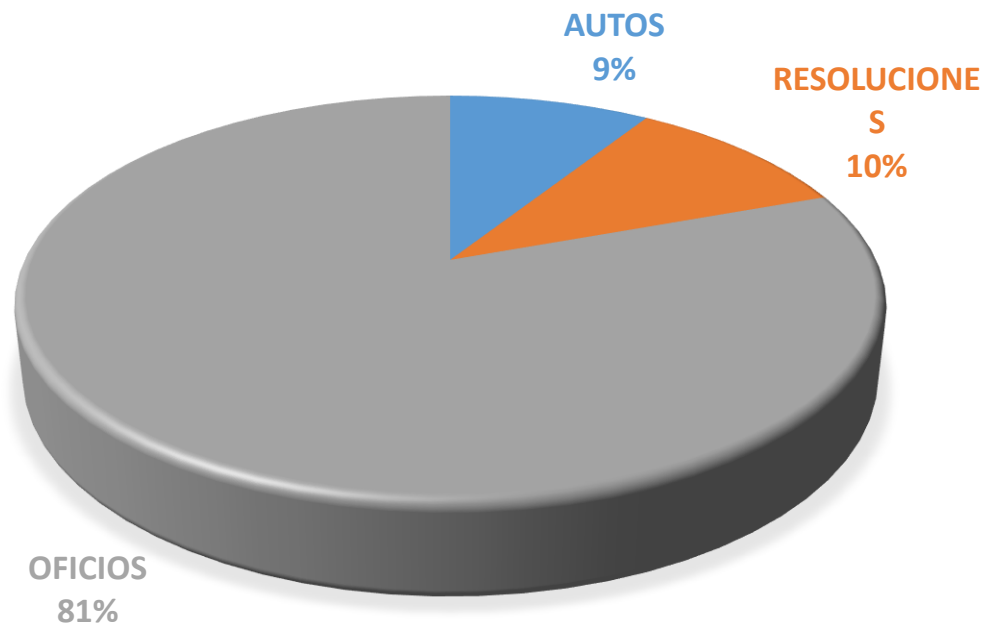
Para el periodo reportado se evidencia que, de 1.097 solicitudes relacionadas con Vigilancia de Carrera Administrativa el 62% ingresaron por el sistema ORFEO, el 31% por Ventanilla única y un 7% en atención personalizada, telefónica y chat.

CANAL	CANTIDAD
Personalizado	9
Telefónico	52
Chat	12
Ventanilla Única	340
Correo electrónico	684
<b>TOTAL</b>	<b>1.097</b>

## Caracterización de Usuarios Entidad CA - Vigilancia

### 5. Variables de medición de la caracterización

#### 5.1 TIPOS DE DOCUMENTOS EXPEDIDOS



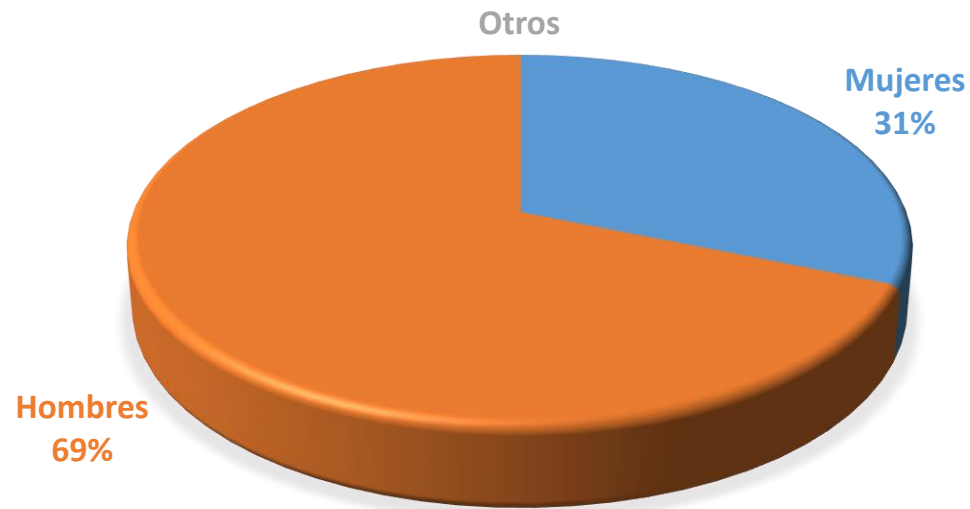
De la totalidad de los asuntos atendidos por la Dirección de Vigilancia de Carrera Administrativa de la CNSC, en el periodo enero - junio de 2020, se tiene que 32 documentos equivalentes al 9% corresponden a autos, 37 documentos equivalentes al 10% corresponden a resoluciones y 285 documentos, equivalentes al 81% de los asuntos, corresponden a oficios de comunicación o requerimientos.

Autos	Resoluciones	Oficios
32	37	285

# Caracterización de Usuarios Entidad CA - Vigilancia

## 5. Variables de medición de la caracterización

### 5.2 AUTOS EXPEDIDOS POR GÉNERO



## Demografía por Género de Autos

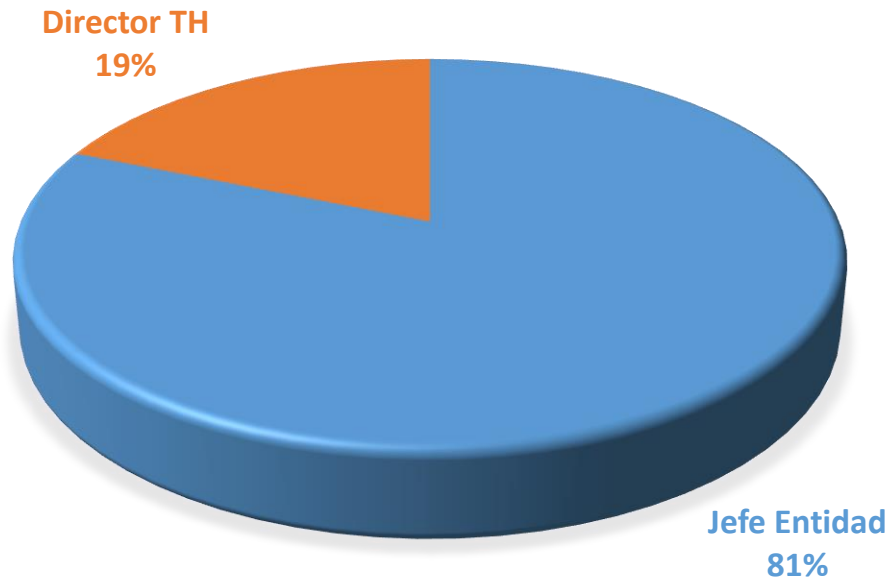
Para el periodo de enero a junio de 2020 la Dirección de Vigilancia de Carrera Administrativa emitió en total 32 Autos, de los cuales 10 equivalentes al 31% fueron emitidos para mujeres y 22 equivalentes al 69% fueron emitidos para hombres.

Mujeres	Hombres	Otros
10	22	0

# Caracterización de Usuarios Entidad CA - Vigilancia

## 5. Variables de medición de la caracterización

### 5.3 AUTOS EXPEDIDOS POR DESTINATARIO



## Destinatarios Autos

De los 32 Autos emitidos, se tiene que los destinatarios de 26 documentos equivalentes al 81% fueron Jefes de Entidad y 6 documentos equivalentes al 19% fueron Directores de Talento Humano.

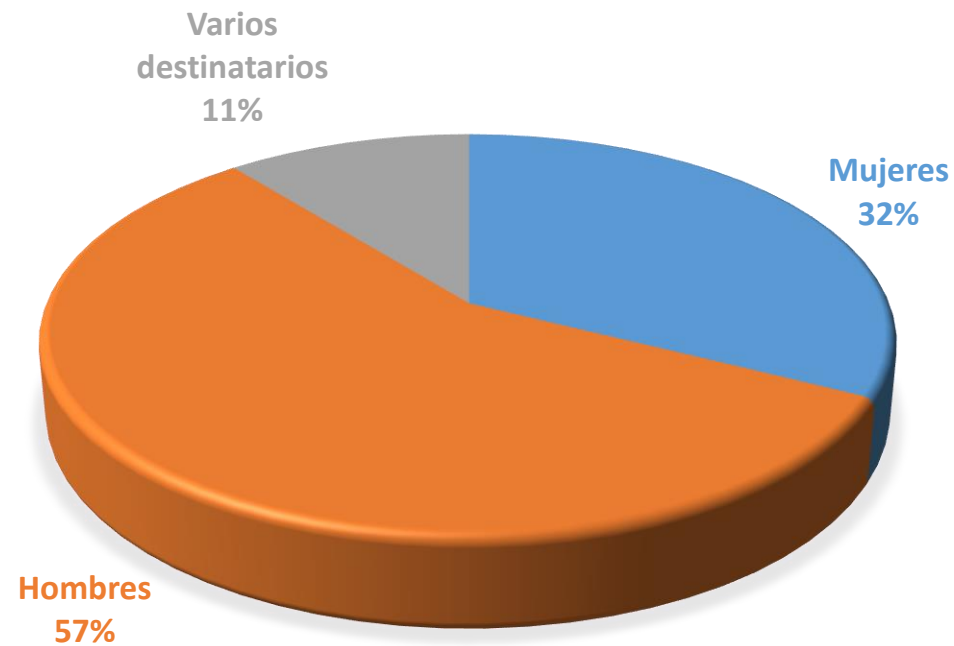
Jefe de Entidad	Director de Talento Humano
26	6



## Caracterización de Usuarios Entidad CA - Vigilancia

### 5. Variables de medición de la caracterización

#### 5.4 RESOLUCIONES EXPEDIDOS POR GÉNERO



### Demografía por Género de Resoluciones

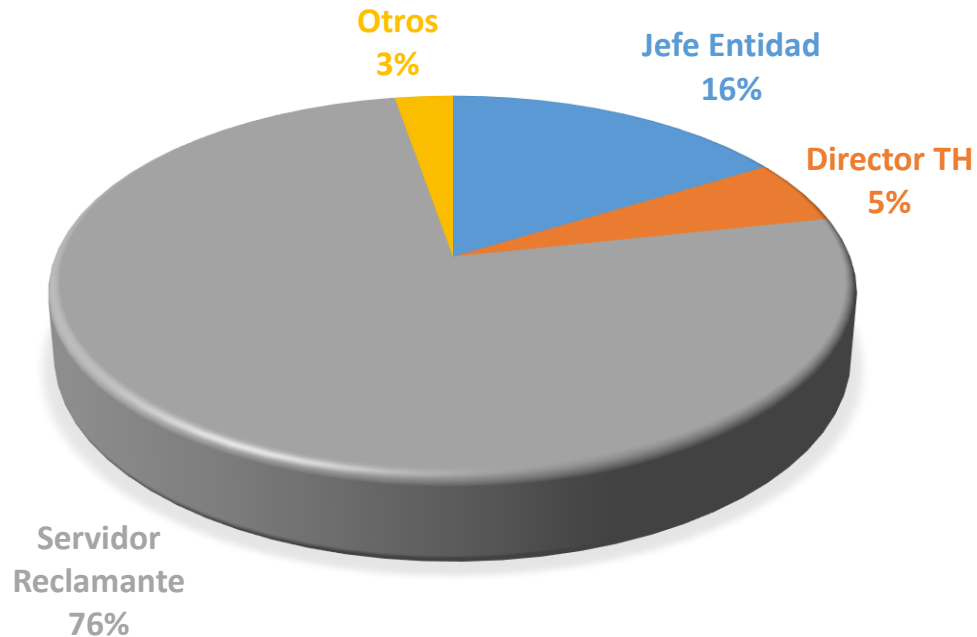
Para el periodo de enero a junio de 2020 la Dirección de Vigilancia de Carrera Administrativa emitió en total 37 Resoluciones, de las cuales 12 equivalentes al 32% fueron emitidas para mujeres, 21 equivalentes al 57 % fueron emitidas para hombres y 4 equivalentes al 11% fueron emitidas para varios destinatarios.

Mujeres	Hombres	Varios destinatarios
12	21	4

# Caracterización de Usuarios Entidad CA - Vigilancia

## 5. Variables de medición de la caracterización

### 5.5 RESOLUCIONES EXPEDIDAS POR DESTINATARIO



## Destinatarios Resoluciones

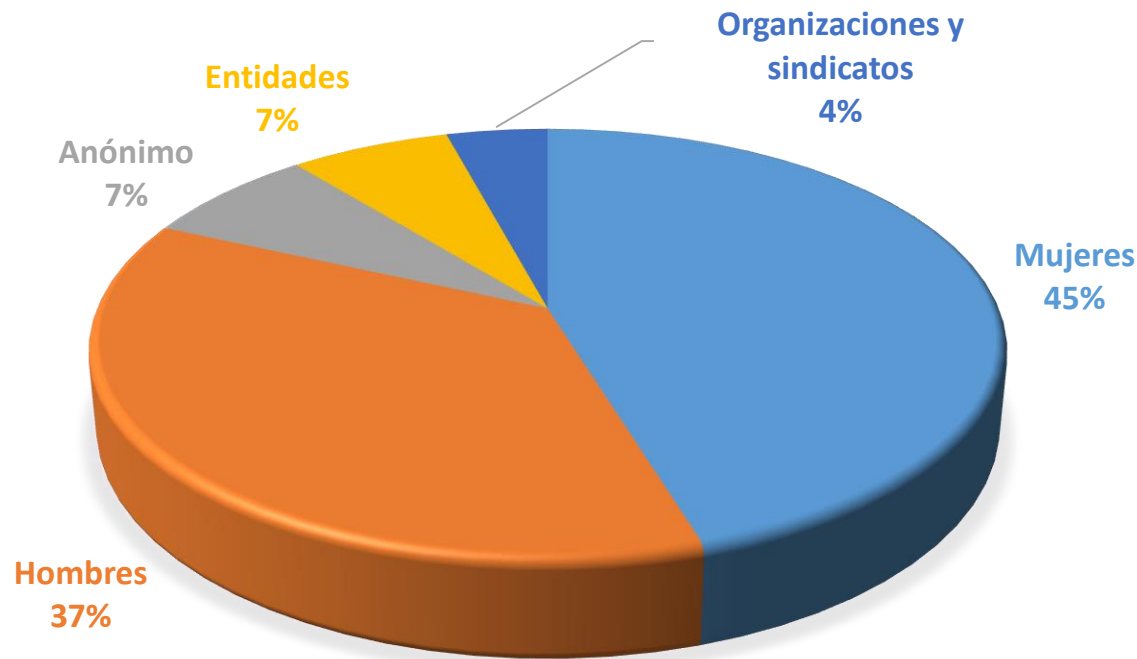
De las 37 Resoluciones emitidas, se tiene que los destinatarios de 6 documentos equivalentes al 16% fueron Jefes de Entidad, 2 documentos equivalentes al 5% fueron Directores de Talento Humano, 28 documentos equivalentes al 76% fueron Servidores reclamantes y 1 documento equivalente al 3% fue otros.

Jefe de la Entidad	Director Talento Humano	Servidor Reclamante	Otros
6	2	28	1

# Caracterización de Usuarios Entidad CA - Vigilancia

## 5. Variables de medición de la caracterización

### 5.6 DEMOGRAFÍA DE LOS OFICIOS.



## Demografía de los oficios

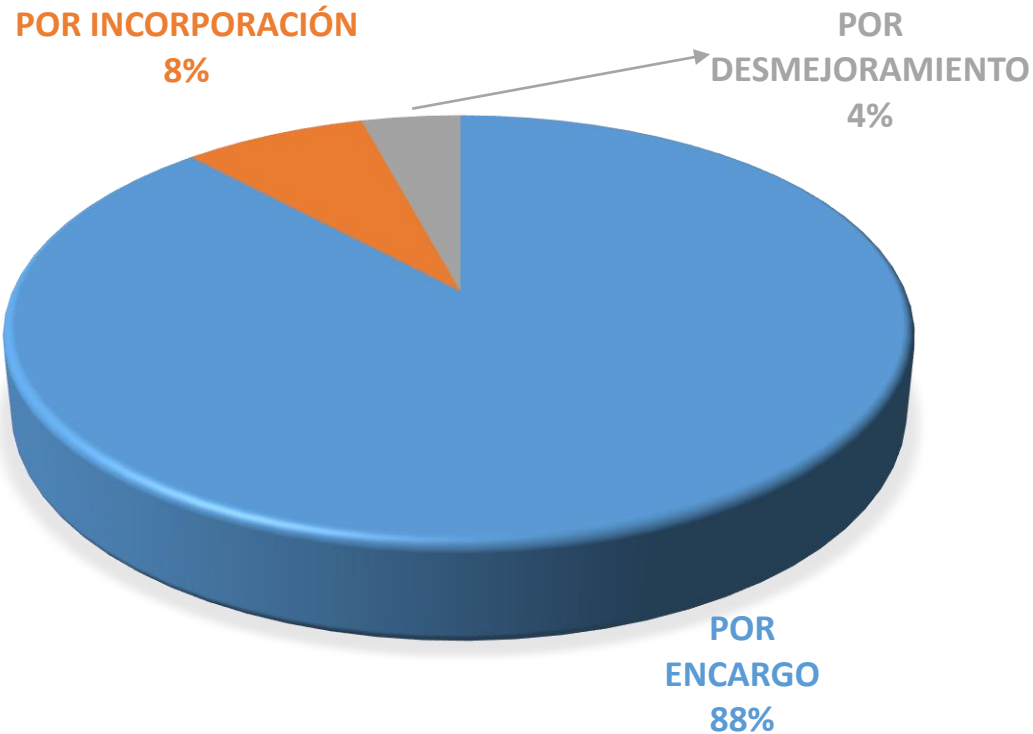
Para el periodo de enero a junio de 2020 la Dirección de Vigilancia de Carrera Administrativa emitió en total 285 Oficios, de los cuales los destinatarios de 129 equivalentes al 45% fueron mujeres, 104 equivalentes al 37 % fueron hombres, 21 equivalentes al 7% fueron anónimos, 19 equivalentes al 7% fueron Entidades y 12 equivalentes al 4 % fueron organizaciones sindicales.

Mujeres	Hombres	Anónimo	Entidades	Organizaciones y sindicatos
129	104	21	19	12

## Caracterización de Usuarios Entidad CA - Vigilancia

### 5. Variables de medición de la caracterización

#### 5.7 RECLAMACIONES RECIBIDAS POR ASUNTO



### Asunto de las reclamaciones recibidas entre 2014 y 2019

Verificada la muestra se estableció que el mayor número de reclamaciones presentadas corresponden a vulneración del derecho preferencial de encargo con una representación del 88%.

RECLAMACIONES RECIBIDAS POR ASUNTO				
AÑO/ ASUNTO	POR ENCARGO	POR INCORPORACIÓN	POR DESMEJORAMIENTO	TOTAL POR AÑO
2014	101	18	6	125
2015	182	0	2	184
2016	222	25	6	253
2017	185	45	13	243
2018	147	1	13	161
2019	177	0	8	185
<b>TOTAL</b>	<b>1014</b>	<b>89</b>	<b>48</b>	<b>1151</b>

# Caracterización de Usuarios Entidad CA - Vigilancia

## 6. Dificultades en la Caracterización

Con ocasión a la información registrada tanto en el informe ACV de la Dirección de Vigilancia de Carrera Administrativa, así como de aquella que se extrae del sistema de gestión documental ORFEO, se evidencia la dificultad en establecer desde el punto de vista de registro, la localización o ubicación geográfica de peticionario, ya que al registrar las peticiones, los usuarios no diligencian en debida forma dicho espacio, lo cual plantea un escenario de mejora o de reestructuración en este elemento de perfilación, máxime si se tiene en cuenta la variación en los datos aportados que se presenta con ocasión a las medidas adoptadas para restringir el acceso presencial o comunicaciones físicas entre las entidades nacionales, producto de la declarada pandemia por COVID19, lo cual obligó al uso casi exclusivo de medios electrónicos.

# Caracterización de Usuarios Entidad CA - Vigilancia

## 7. Bibliografía

- ✓ Los datos presentados fueron tomados de la información remitida por la DAVCA y bases de datos del Grupo de Atención al Ciudadano
- ✓ 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