

2021

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 reportada por la Dirección de Administración de Carrera Administrativa.

Caracterización de Usuarios Servidores CA- RPCA

2. Alcance

Ciudadanos, Jefes de personal o quien haga sus veces, servidores 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

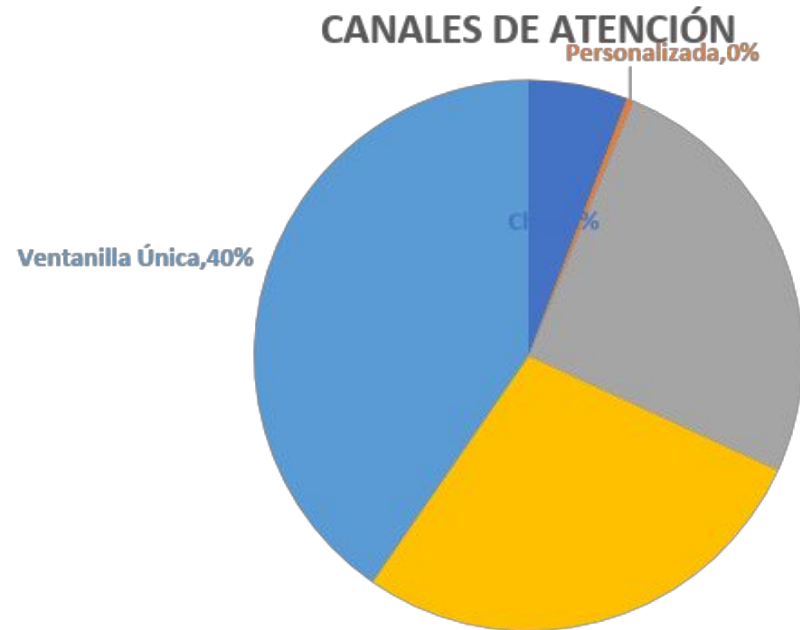
Identificar las características de los ciudadanos, servidores y/o usuarios atendidos por la Oficina de Registro Público de Carrera Administrativa de la CNSC, teniendo en cuenta los trámites realizados durante el periodo enero – octubre de 2021, a través de los canales de atención establecidos para tal fin.

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



Para el periodo reportado, se atendió un total de 5.274 solicitudes relacionadas con Registro Público de Carrera Administrativa, evidenciándose que los canales más utilizados son Ventanilla única con un 40% y Orfeo con un 28%.

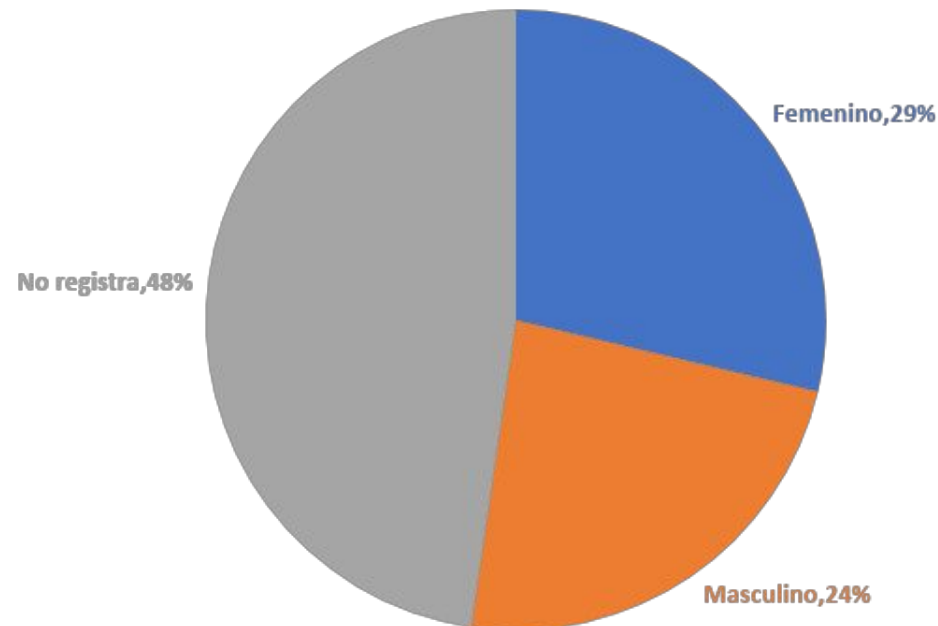
CANAL	CANTIDAD
Ventanilla Única	2.129
Correo	1.466
Telefónica	1.350
Chat	309
Personalizada	20
TOTAL	5.274

Fuente: Sistema de Gestión Documental, Aplicativo PQRS e Informes de Gestión 2021.

Caracterización de Usuarios Servidores CA- RPCA

5. Variables de medición de la caracterización

5.1 GÉNERO



Servidores con anotaciones en RPCA por género

De los 17.642 servidores con anotaciones en RPCA, el 29% son mujeres y el 23% son hombres.

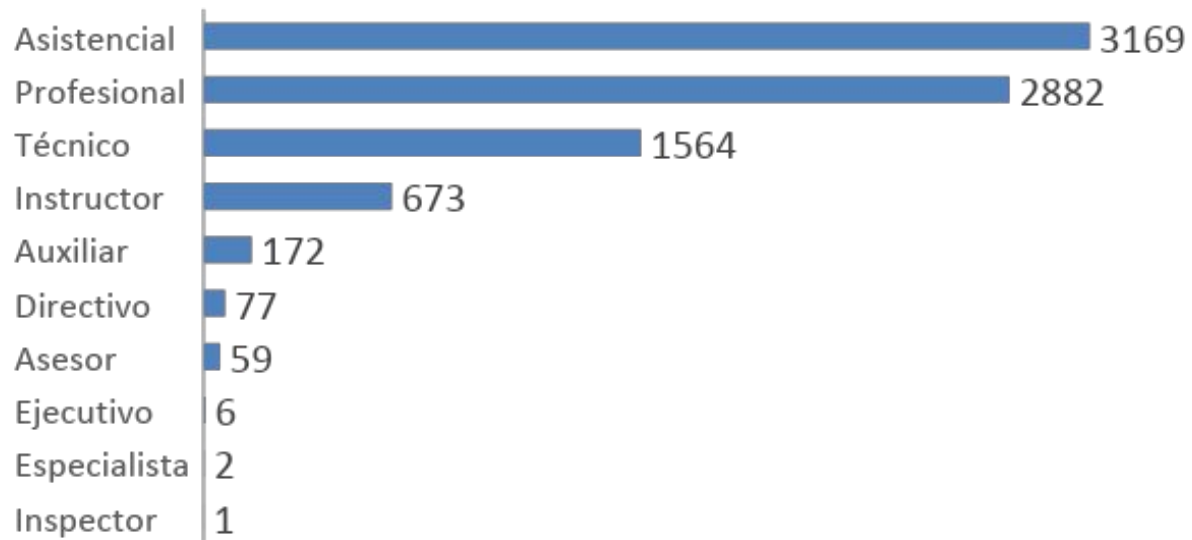
GÉNERO	CANTIDAD
Femenino	5.063
Masculino	4.166
No registra	8.413
TOTAL	17.642

Fuente: DACA – Grupo de Registro Público de Carrera Administrativa.

Caracterización de Usuarios Servidores CA- RPCA

5. Variables de medición de la caracterización

5.2 NIVEL JERÁRQUICO.



Servidores con anotaciones en RPCA por Nivel Jerárquico

Para el periodo analizado y teniendo en cuenta las anotaciones relacionadas con Inscripción, Actualización y Comisión; se evidencia que los niveles con mayor impacto corresponden al nivel asistencial y profesional, con un 70% de participación.

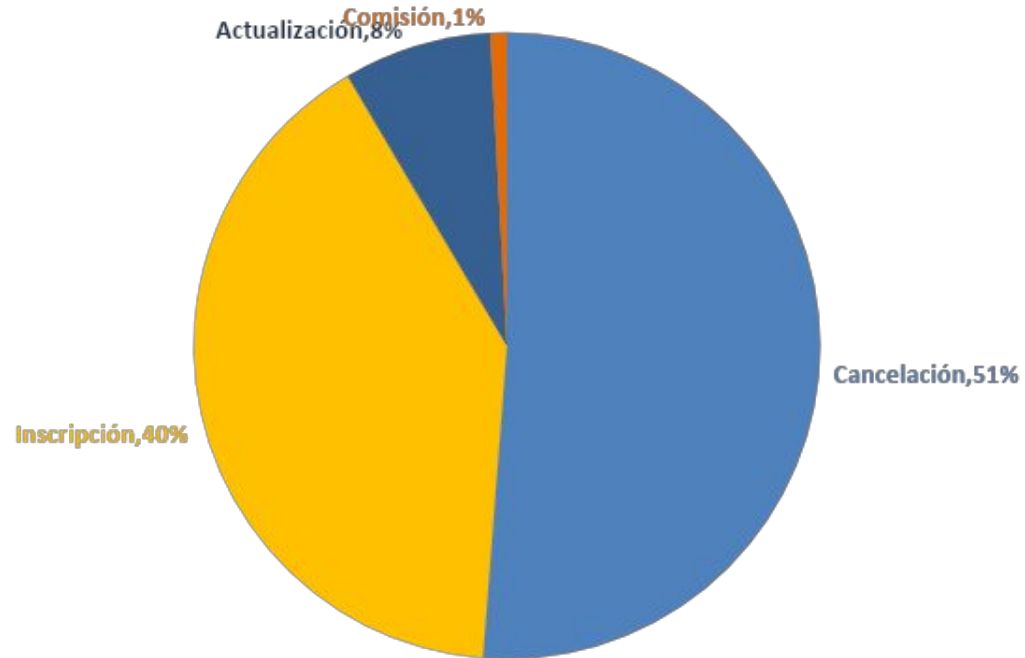
NIVEL	CANTIDAD
Asistencial	3.169
Profesional	2.882
Técnico	1.564
Instructor	673
Auxiliar	172
Directivo	77
Asesor	59
Ejecutivo	6
Especialista	2
Inspector	1
TOTAL	8.605

Fuente: DACA – Grupo de Registro Público de Carrera Administrativa.

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 este periodo, las cancelaciones fueron las anotaciones en RPCA que tuvieron mayor impacto, con un 51% de participación, seguido de las inscripciones con un 40%.

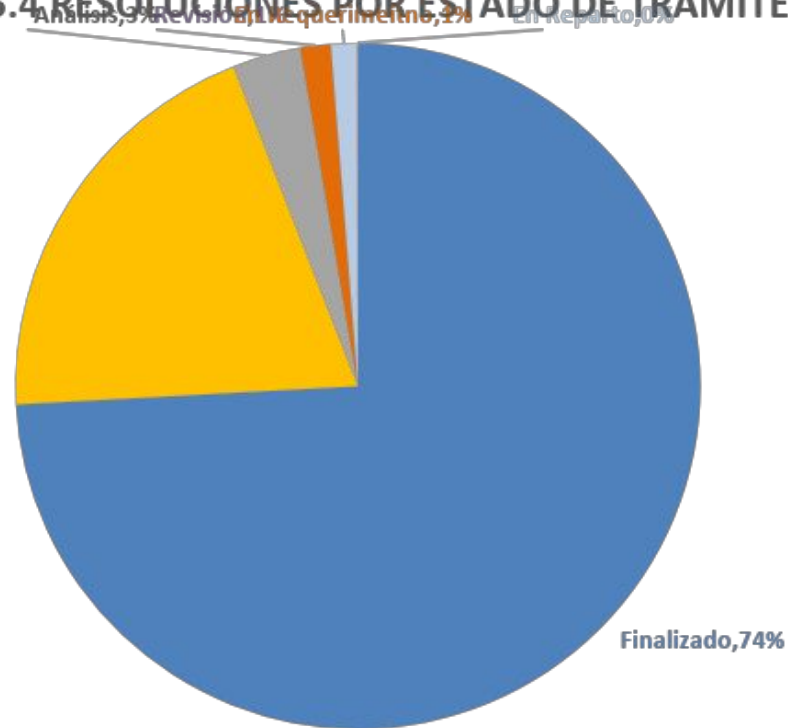
ANOTACIONES APROBADAS POR TIPO DE TRAMITE	CANTIDAD
Cancelación	9.037
Inscripción	7.107
Actualización	1.346
Comisión	152
TOTAL	17.642

Fuente: DACA – Grupo de Registro Público de Carrera Administrativa.

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 36.430 actuaciones administrativas, de las cuales se relacionan a continuación el estado del trámite.

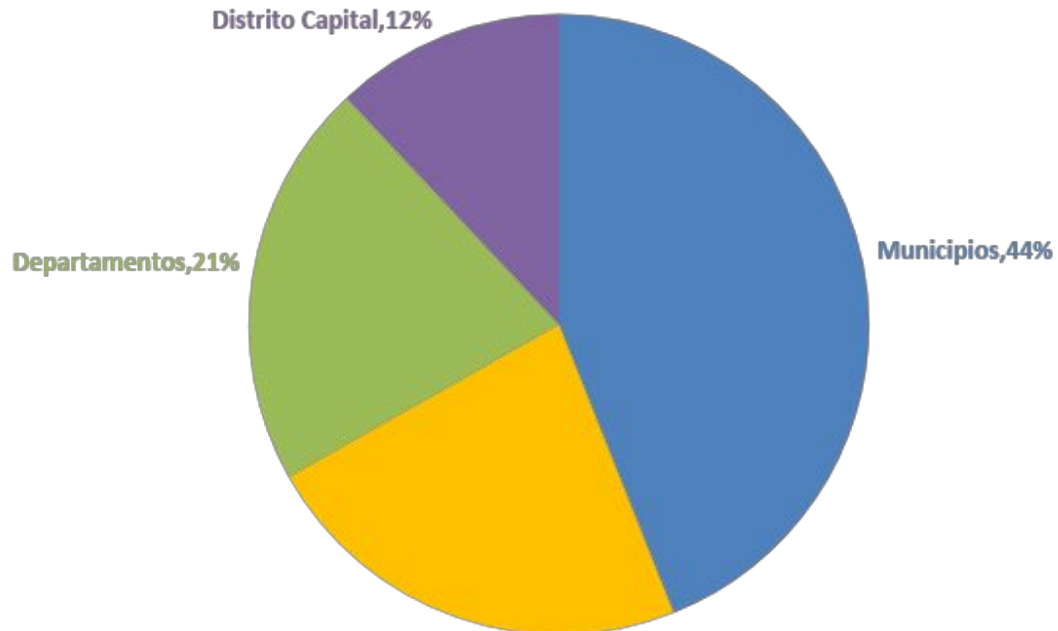
RESOLUCIONES POR ESTADO DE TRAMITE	CANTIDAD
Finalizado	2.7010
Proyectar Resolución	7.263
Análisis	1.175
Revisión	520
En Requerimeitno	452
En Reparto	10
Total	36.430

Fuente: DACA – Grupo de Registro Público de Carrera Administrativa.

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 Municipal en un 44%.

ORDEN ENTIDAD	CANTIDAD
Municipios	7.757
Nación	4.032
Departamentos	3.738
Distrito Capital	2.115
TOTAL	17.642

Fuente: DACA – Grupo de Registro Público de Carrera Administrativa.

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 2020, 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
Enzo Rubén Sandoval Cardozo– Técnico Administrativo
Luis Felipe Lemus- Técnico Administrativo
Yeimy Patricia Jimenez Suarez - Contratista

Revisó: Víctor Hugo Gallego Cruz – Secretario General