

2021

# 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.

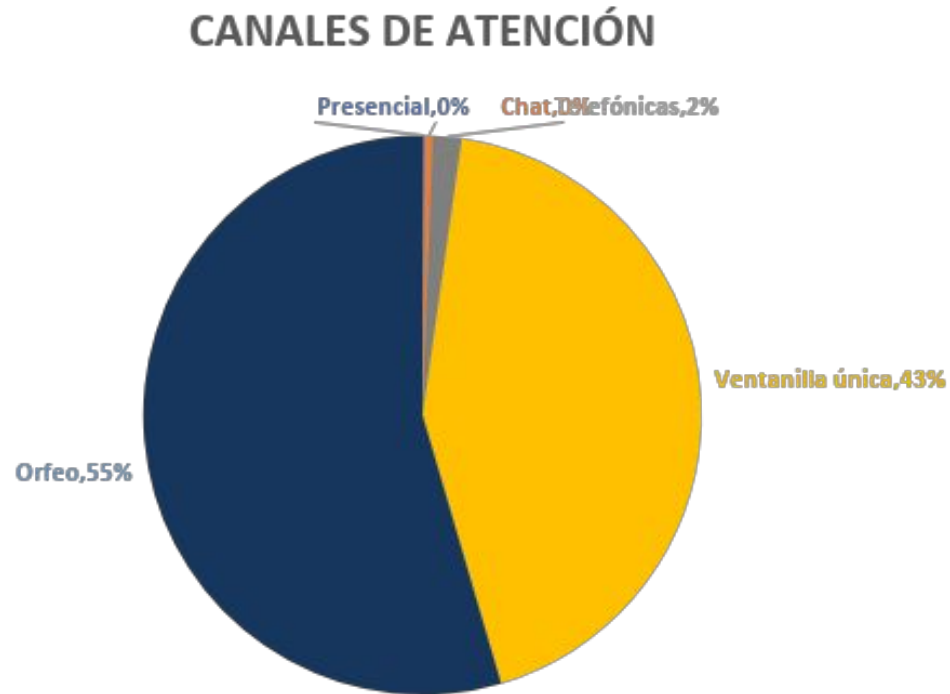
Identificar las características de los ciudadanos y/o usuarios atendidos por la Dirección de Vigilancia de Carrera Administrativa de la CNSC, teniendo en cuenta los documentos expedidos durante el periodo enero – junio de 2020, a través de los canales de atención establecidos para tal fin.

## 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



Para el periodo reportado se evidencia que, de 3.113 solicitudes relacionadas con Vigilancia de Carrera Administrativa el 55% ingresaron por el Sistema ORFEO, el 43% por Ventanilla única y un 2% en atención personalizada, telefónica y chat.

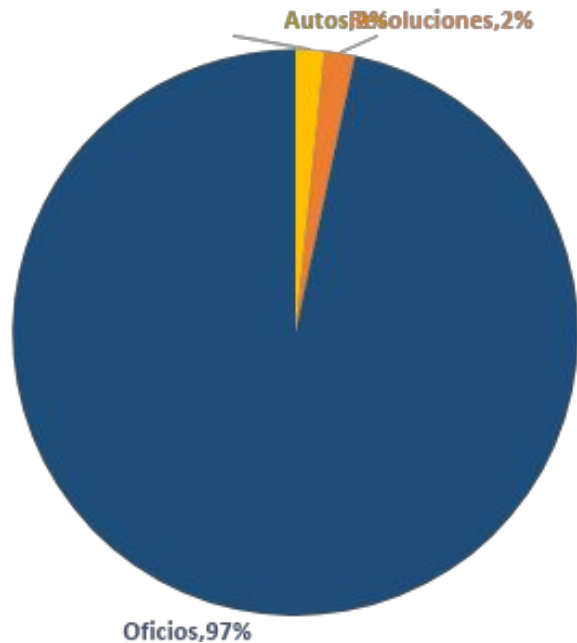
CANAL	CANTIDAD
Personalizado	4
Chat	15
Telefónicas	51
Ventanilla Única	1.345
Correo electrónico	1.698
<b>TOTAL</b>	<b>3.113</b>

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

# 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 - noviembre de 2021, se evidencia que, de los 8.599 documentos expedidos, 8.308 documentos correspondieron a Oficios, siendo estos los de mayor participación con un 96 %, el restante de distribuyo de manera equitativa entre Autos y Resoluciones.

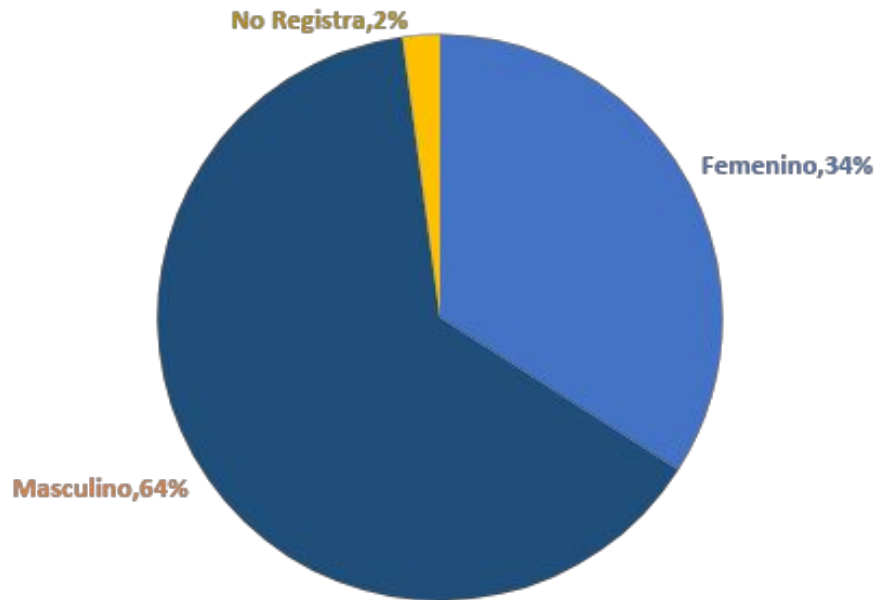
Autos	Resoluciones	Oficios
141	150	8308

Fuente: DVCA – Dirección de Vigilancia de Carrera Administrativa.

## 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 noviembre de 2021 la Dirección de Vigilancia de Carrera Administrativa emitió en total 141 Autos, de los cuales 90 fueron emitidos para hombres y 48 para mujeres. Siendo así los autos emitidos para hombres los de mayor participación, con un 64%.

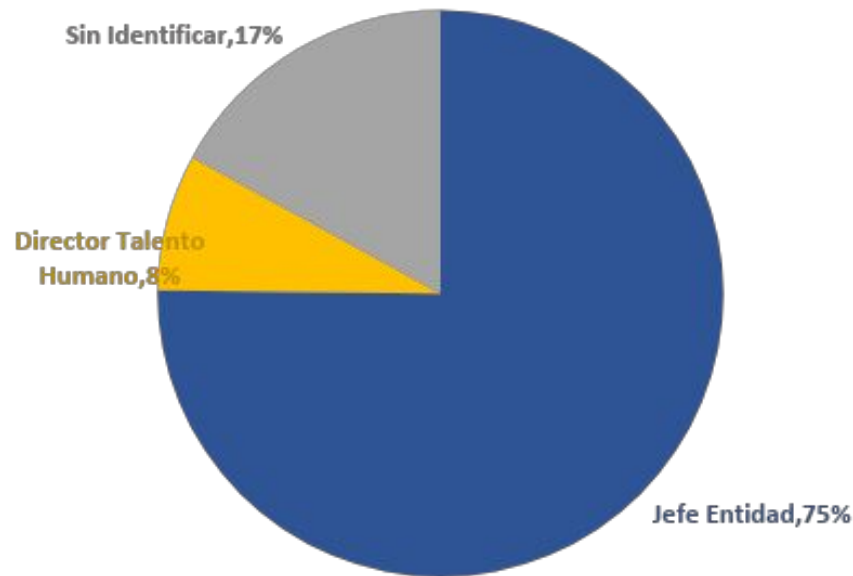
Femenino	Masculino	No Registra
48	90	3

Fuente: DVCA – Dirección de Vigilancia de Carrera Administrativa.

# Caracterización de Usuarios Entidad CA - Vigilancia

## 5. Variables de medición de la caracterización

### 5.3 AUTOS EXPEDIDOS POR DESTINATARIO



## Destinatarios Autos

De los 141 Autos emitidos, se tiene que los destinatarios de 106 documentos equivalentes al 75% fueron Jefes de Entidad y 11 documentos equivalentes al 8% fueron Directores de Talento Humano y el restante 17% no fue posible identificar.

Jefe de Entidad	Director Talento Humano	Sin Identificar
106	11	24

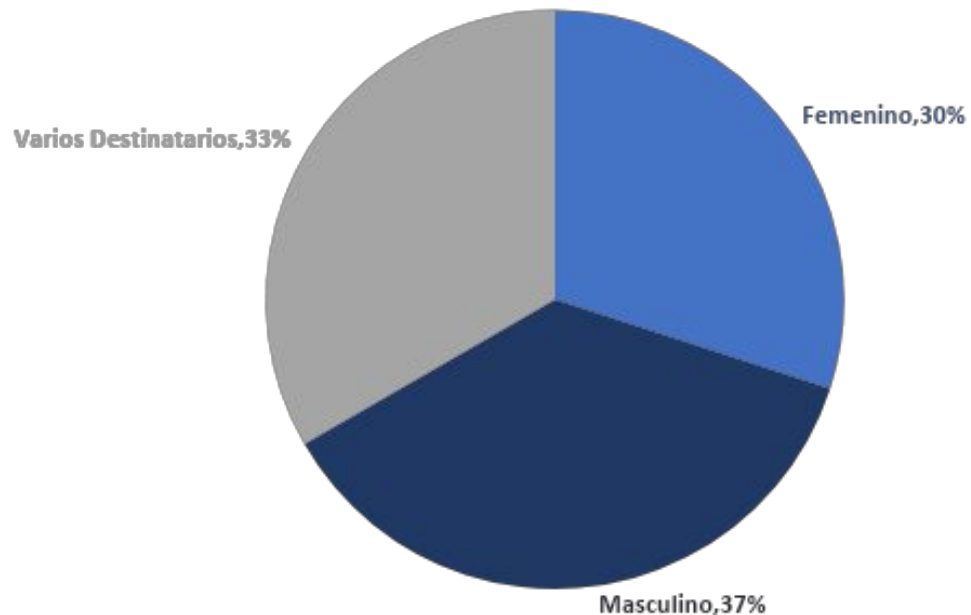
Fuente: DVCA – Dirección de Vigilancia de Carrera Administrativa.



# 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 noviembre de 2021 la Dirección de Vigilancia de Carrera Administrativa emitió en total 150 Resoluciones, de las cuales 45 fueron emitidas para mujeres, 55 emitidas para hombres y 50 a varios destinatarios. Los resultados muestran que la expedición más frecuente de resoluciones corresponde a los hombres, con un 37%, seguido de las mujeres con un 30%.

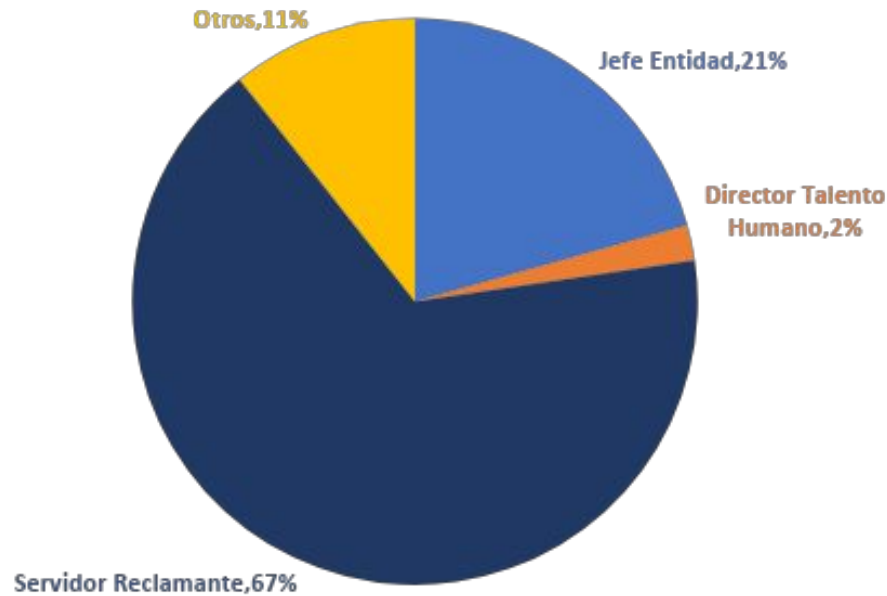
Mujeres	Hombres	Varios Destinatarios
45	55	50

Fuente: DVCA – Dirección de Vigilancia de Carrera Administrativa.

## Caracterización de Usuarios Entidad CA - Vigilancia

### 5. Variables de medición de la caracterización

#### 5.5 RESOLUCIONES EXPEDIDAS POR DESTINATARIO



### Destinatarios Resoluciones

De las 150 Resoluciones emitidas, se tiene que los destinatarios de 31 documentos equivalentes al 21% fueron Jefes de Entidad, 3 documentos equivalentes al 2% fueron Directores de Talento Humano, 100 documentos equivalentes al 67% fueron Servidores reclamantes y 16 documento equivalente al 10% fue otros.

Jefe de la Entidad	Director Talento Humano	Servidor Reclamante	Otros
31	3	100	16

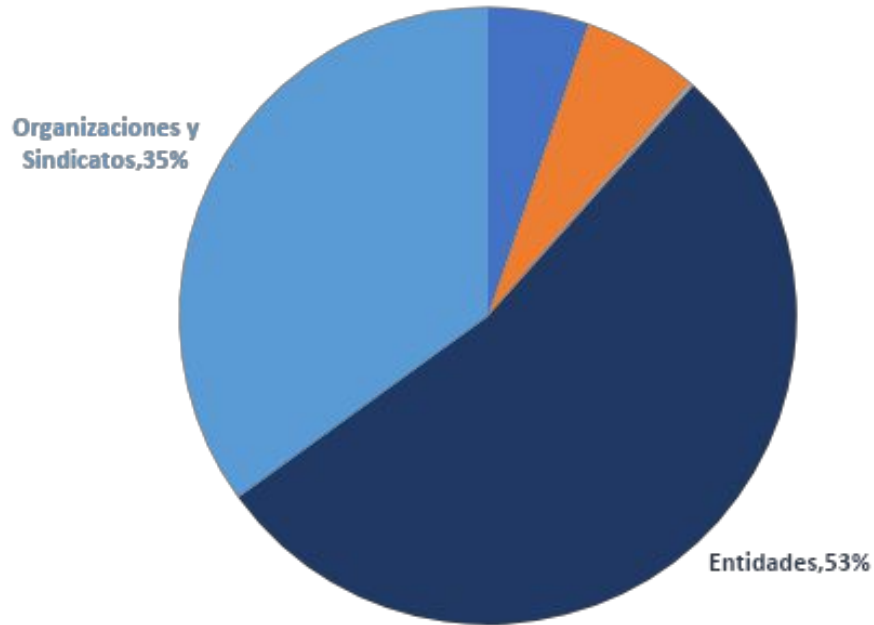
Fuente: DVCA – Dirección de Vigilancia de Carrera Administrativa.

## Caracterización de Usuarios Entidad CA - Vigilancia

### 5. Variables de medición de la caracterización

#### 5.6 DEMOGRAFÍA DE LOS OFICIOS

Femenino,5% Masculino,6% Anónimo,0%



### Demografía de los Oficios.

Para el periodo de enero a noviembre de 2021 la Dirección de Vigilancia de Carrera Administrativa emitió en total 8.308 Oficios, de los cuales los destinatarios de 439 equivalentes al 5% fueron mujeres, 503 equivalentes al 6% fueron hombres, 21 equivalentes al 0,25% fueron anónimos, 4437 equivalentes al 54% fueron Entidades y 2908 equivalentes al 35% fueron organizaciones y Sindicatos

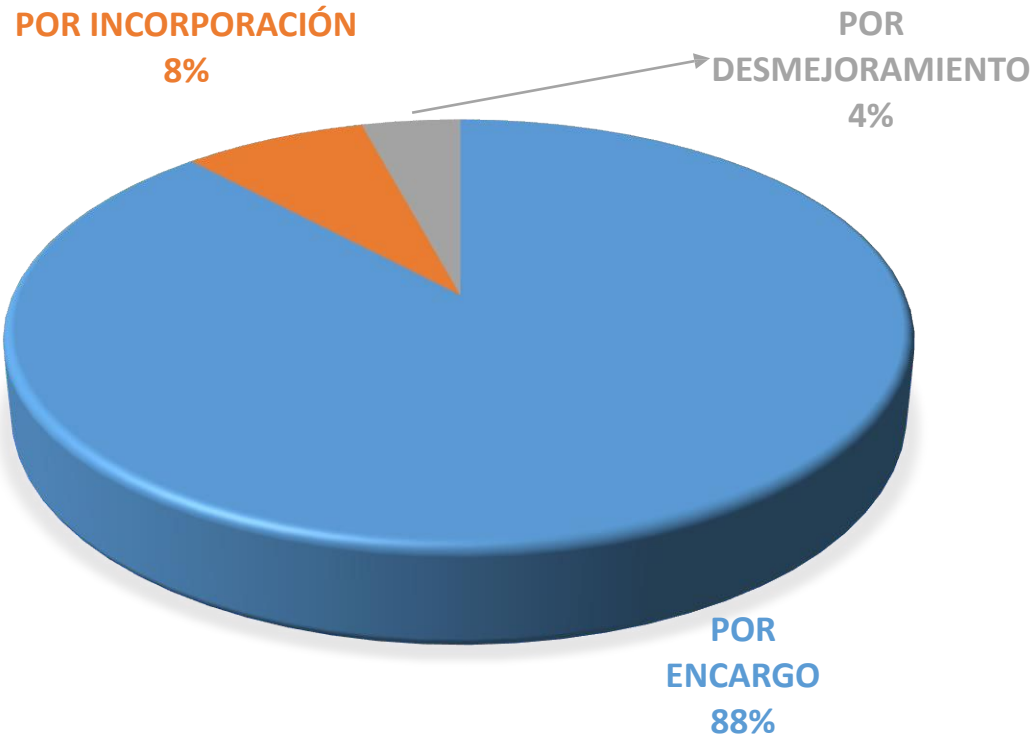
Mujeres	Hombres	Anónimo	Entidades	Organizaciones y sindicatos
439	503	21	4437	2908

Fuente: DVCA – Dirección de Vigilancia de Carrera Administrativa.

## 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
2020	84	1	5	90
2021	111	0	1	112
<b>TOTAL</b>	<b>1209</b>	<b>90</b>	<b>54</b>	<b>1353</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 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 Arango- Técnico

Administrativo

Yeimy Patricia Jimenez Suarez - Contratista

Revisó: Víctor Hugo Gallego Cruz – Secretario General