

2020

INFORME CONSOLIDADO DE GESTIÓN III TRIMESTRE 2020

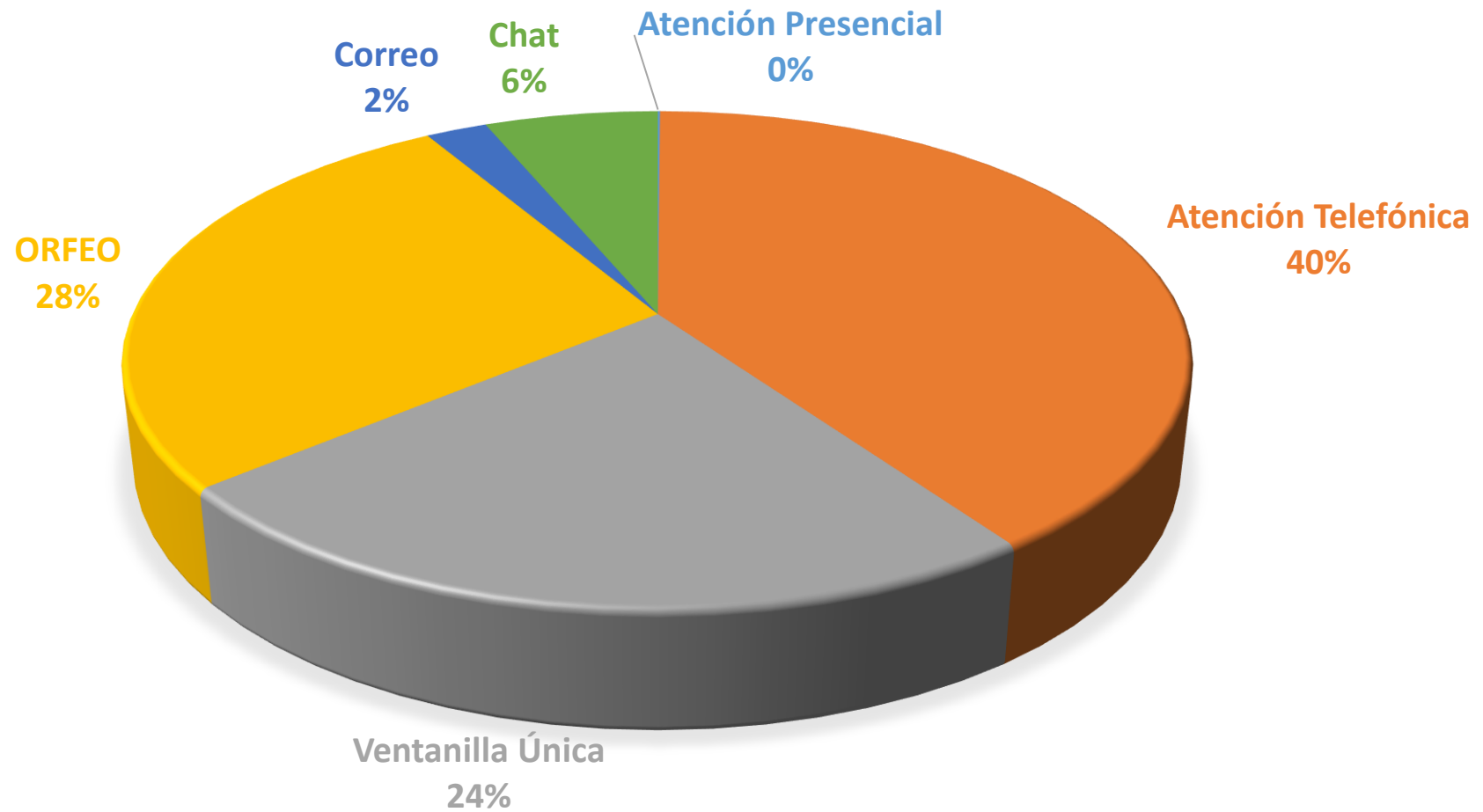
Grupo de Atención a PQR, Orientación
al Ciudadano y Notificaciones.

INFORME CONSOLIDADO DE GESTIÓN CORRESPONDIENTE AL TERCER TRIMESTRE DEL AÑO 2020 (GRUPO DE ATENCIÓN A PQR, ORIENTACIÓN AL CIUDADANO Y NOTIFICACIONES).

En cumplimiento con lo estipulado en el artículo 11 de la Ley 1712 de 2014, la CNSC presenta a la ciudadanía, el informe consolidado de Gestión correspondiente a los meses de julio, agosto, y septiembre de 2020, respecto a las atenciones tramitadas de manera telefónica, presencial, virtual y ferias, a través de los canales dispuestos por la CNSC.

| ACTIVIDADES DESARROLLADAS | JULIO | AGOSTO | SEPTIEMBRE | TOTAL | TIEMPO DE RESPUESTA |
|--|--------------|--------|------------|-------|---------------------|
| Atención Presencial | 0 | 0 | 32 | 32 | Inmediata |
| Atención Telefónica | 4846 | 5517 | 5822 | 16185 | Inmediata |
| Ventanilla Única | 3061 | 3340 | 3133 | 9534 | 10 días |
| ORFEO | 3145 | 3761 | 4214 | 11120 | 8.25 días |
| Correo | 235 | 286 | 374 | 895 | No aplica |
| Chat | 489 | 456 | 1587 | 2532 | Inmediata |
| Total de atención (Personalizada, telefónica, Ventanilla Única, ORFEO, CORREO, CHAT). | 40298 | | | | |

REPRESENTACIÓN PORCENTUAL



RESUMEN DE ATENCIONES TELEFÓNICAS POR TEMAS

| TEMA | JULIO | AGOSTO | SEPTIEMBRE | Total general |
|---|-------|--------|------------|---------------|
| Evaluación del Desempeño Laboral | 739 | 1797 | 722 | 3258 |
| SIMO -Sistema de Apoyo para la Igualdad, el Mérito y la Oportunidad | 568 | 370 | 963 | 1901 |
| Convocatoria Docentes Posconflicto | 710 | 433 | 433 | 1576 |
| Convocatoria 744 a 799, 805, 826 y 827 Territorial Norte | 132 | 787 | 594 | 1513 |
| NUEVAS CONVOCATORIAS | 170 | 206 | 995 | 1371 |
| Atención al Ciudadano | 300 | 221 | 312 | 833 |
| Radicados ORFEO | 310 | 242 | 236 | 788 |
| Convocatoria Territorial 2019 | 75 | 390 | 178 | 643 |
| Convocatorias Territoriales 438 a 506 Santander | 326 | 136 | 156 | 618 |
| Convocatoria Territorial Boyacá, Cesar y Magdalena - 2019 | 192 | 123 | 96 | 411 |
| Convocatoria 806 - 825 Distrito Capital - CNSC | 52 | 82 | 258 | 392 |
| Convocatoria Territorial 437 Valle del Cauca | 174 | 77 | 76 | 327 |
| Convocatoria Sector Defensa 624 a 638 | 229 | 36 | 35 | 300 |
| Convocatoria Territorial 2019-II | 80 | 65 | 114 | 259 |
| Convocatoria 436 SENA | 101 | 68 | 76 | 245 |
| Registro OPEC | 61 | 53 | 105 | 219 |
| Registro Público de Carrera | 69 | 54 | 85 | 208 |

RESUMEN DE ATENCIONES TELEFÓNICAS POR TEMAS

| TEMA | JULIO | AGOSTO | SEPTIEMBRE | Total general |
|--|-------|--------|------------|---------------|
| Convocatoria Municipios Priorizados para el Posconflicto | 43 | 43 | 112 | 198 |
| DERECHOS DE CARRERA | 71 | 53 | 46 | 170 |
| Departamento Administrativo de la Función Pública | 53 | 32 | 42 | 127 |
| Convocatoria 433 2016 ICBF | 76 | 33 | 13 | 122 |
| Convocatoria Territorial Centro Oriente | 60 | 28 | 25 | 113 |
| Comisiones de Personal | 35 | 38 | 26 | 99 |
| Convocatoria Docentes y Directivos Docentes 2016 | 40 | 16 | 5 | 61 |
| Convocatoria Cundinamarca | 26 | 12 | 12 | 50 |
| Convocatoria 429 de 2016 - Antioquia | 29 | 13 | 7 | 49 |
| Dirección de Vigilancia de Carrera Administrativa | 9 | 15 | 21 | 45 |
| Convocatoria 430 Superintendencias de la Administración Pública Nacional | 19 | 7 | 15 | 41 |
| Convocatoria 740 y 741 Distrito Capital | 16 | 10 | 14 | 40 |
| Convocatoria 426 de 2016 Primera Convocatoria E.S.E | 13 | 14 | 11 | 38 |
| Convocatoria 427 de 2016 - SED de Bogotá - Planta Administrativa | 5 | 14 | 11 | 30 |
| Convocatoria 428 de 2016 | 15 | 10 | 5 | 30 |
| Convocatoria 435 Corporaciones Autonomas | 11 | 6 | 9 | 26 |

RESUMEN DE ATENCIONES TELEFÓNICAS POR TEMAS

| TEMA | JULIO | AGOSTO | SEPTIEMBRE | Total general |
|---|-------|--------|------------|---------------|
| Reporte de Empleos Públicos | 6 | 8 | 4 | 18 |
| Convocatoria 431 de 2016 Distrito Capital | 7 | 5 | 3 | 15 |
| Convocatoria 256 a 314 de 2013 - Contralorías Territoriales | 6 | 4 | 1 | 11 |
| Convocatoria INPEC Dragoneantes 800 de 2018 | 3 | 2 | 4 | 9 |
| Radicados PQR | 3 | 3 | 0 | 6 |
| Convocatoria 136 a 249 de 2012 y 253-254 de 2013 Docentes y Directivos Docentes | 0 | 3 | 0 | 3 |
| Convocatoria 335 de 2016 INPEC Dragoneantes | 2 | 1 | 0 | 3 |
| Convocatoria 434 de 2016 Educación, Cultura y Deporte | 2 | 1 | 0 | 3 |
| Dirección de Apoyo Corporativo - Talento Humano | 3 | 0 | 0 | 3 |
| Convocatoria 329 de 2015 - Superintendencia de Sociedades | 1 | 0 | 1 | 2 |
| Despacho Dr. Fridole Ballen Duque | 1 | 1 | 0 | 2 |
| Despacho Dra. Luz Amparo Cardoso | 0 | 2 | 0 | 2 |
| Convocatoria 316 de 2013 - Cooperación Internacional | 0 | 1 | 0 | 1 |
| Convocatoria 325 de 2015 - INVIAS | 0 | 1 | 0 | 1 |

RESUMEN DE ATENCIONES TELEFÓNICAS POR TEMAS

| TEMA | JULIO | AGOSTO | SEPTIEMBRE | Total general |
|--|-------------|-------------|-------------|---------------|
| Convocatoria 327 de 2015 - Instituto de Desarrollo Urbano IDU | 1 | 0 | 0 | 1 |
| Convocatoria 328 de 2015 - Secretaria Distrital de Hacienda | 0 | 0 | 1 | 1 |
| Convocatoria 332 de 2015 - Superintendencia de Subsidio Familiar | 1 | 0 | 0 | 1 |
| Convocatoria 337 IGAC | 1 | 0 | 0 | 1 |
| Despacho Dr. Jorge Alirio Ortega Cerón | 0 | 1 | 0 | 1 |
| Total general | 4846 | 5517 | 5822 | 16185 |

RESUMEN DE ATENCIONES PERSONALIZADAS POR TEMAS

| TEMA | JULIO | AGOSTO | SEPTIEMBRE | Total general |
|---|----------|----------|------------|---------------|
| Convocatoria 427 de 2016 - SED de Bogotá - Planta Administrativa | 0 | 0 | 1 | 1 |
| Convocatoria 429 de 2016 - Antioquia | 0 | 0 | 1 | 1 |
| Convocatoria 436 SENA | 0 | 0 | 2 | 2 |
| Convocatoria 744 a 799, 805, 826 y 827 Territorial Norte | 0 | 0 | 2 | 2 |
| Convocatoria 806 - 825 Distrito Capital - CNSC | 0 | 0 | 3 | 3 |
| Convocatoria Docentes Posconflicto | 0 | 0 | 2 | 2 |
| DERECHOS DE CARRERA | 0 | 0 | 1 | 1 |
| Evaluación del Desempeño Laboral | 0 | 0 | 4 | 4 |
| NUEVAS CONVOCATORIAS | 0 | 0 | 9 | 9 |
| Radicados ORFEO | 0 | 0 | 1 | 1 |
| SIMO -Sistema de Apoyo para la Igualdad, el Mérito y la Oportunidad | 0 | 0 | 6 | 6 |
| Total general | 0 | 0 | 32 | 32 |

RESUMEN DE TEMAS ATENDIDOS A TRAVÉS DEL SISTEMA VENTANILLA ÚNICA

| TEMA | JULIO | AGOSTO | SEPTIEMBRE | Total general |
|---|-------|--------|------------|---------------|
| GRUPO PROVISION DE EMPLEO | 653 | 653 | 582 | 1888 |
| GRUPO DE REGISTRO PUBLICO | 388 | 379 | 392 | 1159 |
| OFICINA DE INFORMÁTICA | 366 | 375 | 289 | 1030 |
| GRUPO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO | 178 | 182 | 569 | 929 |
| GRUPO CONVOCATORIA 5 - DR. ORTEGA | 104 | 541 | 219 | 864 |
| GRUPO EVALUACION DE DESEMPEÑO | 197 | 192 | 116 | 505 |
| GRUPO CONVOCATORIA 7 - DRA. CARDOSO | 178 | 163 | 155 | 496 |
| GRUPO CONVOCATORIA 2 - DR. FRIDOLE BALLEEN | 318 | 65 | 50 | 433 |
| GRUPO CONVOCATORIA 1 - DR. FRIDOLE BALLEEN | 90 | 239 | 79 | 408 |
| GRUPO CONVOCATORIA 8 - DRA. CARDOSO | 178 | 136 | 88 | 402 |
| DIRECCION VIGILANCIA DE CARRERA | 80 | 127 | 89 | 296 |
| DIRECCION DE ADMINISTRACION DE CARRERA ADMINISTRATIVA | 55 | 79 | 79 | 213 |
| GRUPO CONVOCATORIA 3 - DR. FRIDOLE BALLEEN | 36 | 60 | 99 | 195 |

RESUMEN DE TEMAS ATENDIDOS A TRAVÉS DEL SISTEMA VENTANILLA ÚNICA

| TEMA | JULIO | AGOSTO | SEPTIEMBRE | Total general |
|-------------------------------------|-------------|-------------|-------------|---------------|
| GRUPO CONVOCATORIA 9 - DRA. CARDOSO | 92 | 74 | 24 | 190 |
| DESPACHO DR.FRIDOLE BALLEEN | 35 | 8 | 106 | 149 |
| GRUPO CONVOCATORIA 12 - DR. ORTEGA | 2 | 2 | 100 | 104 |
| DESPACHO DRA. CARDOSO | 45 | 19 | 38 | 102 |
| GRUPO CONVOCATORIA 10 - DR. ORTEGA | 26 | 13 | 29 | 68 |
| DESPACHO DR. ORTEGA | 17 | 21 | 11 | 49 |
| OFICINA JURIDICA | 14 | 3 | 5 | 22 |
| SECRETARIA GENERAL | 4 | 5 | 4 | 13 |
| GRUPO NOTIFICACIONES | 3 | 4 | 2 | 9 |
| DIRECCIÓN DE APOYO CORPORATIVO | 0 | 0 | 4 | 4 |
| PRESIDENCIA | 2 | 0 | 2 | 4 |
| OFICINA DE PLANEACION | 0 | 0 | 2 | 2 |
| Total general | 3061 | 3340 | 3133 | 9534 |

RESUMEN DE TEMAS ATENDIDOS A TRAVÉS DEL SISTEMA ORFEO

| TEMA | JULIO | AGOSTO | SEPTIEMBRE | Total general |
|--|-------|--------|------------|---------------|
| GRUPO PROVISION DE EMPLEO | 499 | 588 | 646 | 1733 |
| GRUPO CONVOCATORIA 8 - DRA. CARDOSO | 473 | 326 | 568 | 1367 |
| GRUPO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO | 319 | 284 | 554 | 1157 |
| GRUPO CONVOCATORIA 7 - DRA. CARDOSO | 307 | 468 | 314 | 1089 |
| GRUPO CONVOCATORIA 5 - DR. ORTEGA | 198 | 459 | 267 | 924 |
| OFICINA DE INFORMÁTICA | 129 | 343 | 343 | 815 |
| GRUPO CONVOCATORIA 1 - DR. FRIDOLE BALLEEN | 165 | 216 | 203 | 584 |
| DIRECCION VIGILANCIA DE CARRERA | 146 | 167 | 192 | 505 |
| GRUPO CONVOCATORIA 2 - DR. FRIDOLE BALLEEN | 168 | 146 | 116 | 430 |
| GRUPO EVALUACION DE DESEMPEÑO | 96 | 208 | 122 | 426 |
| GRUPO CONVOCATORIA 9 - DRA. CARDOSO | 154 | 144 | 102 | 400 |
| GRUPO CONVOCATORIA 10 - DR. ORTEGA | 109 | 57 | 114 | 280 |
| GRUPO CONVOCATORIA 3 - DR. FRIDOLE BALLEEN | 47 | 62 | 155 | 264 |

RESUMEN DE TEMAS ATENDIDOS A TRAVÉS DEL SISTEMA ORFEO

| TEMA | JULIO | AGOSTO | SEPTIEMBRE | Total general |
|---|-------------|-------------|-------------|---------------|
| GRUPO DE REGISTRO PUBLICO | 83 | 76 | 89 | 248 |
| GRUPO CONVOCATORIA 12 - DR. ORTEGA | 17 | 12 | 170 | 199 |
| DESPACHO DR.FRIDOLE BALLEEN | 53 | 34 | 85 | 172 |
| DESPACHO DRA. CARDOSO | 64 | 49 | 52 | 165 |
| DIRECCION DE ADMINISTRACION DE CARRERA ADMINISTRATIVA | 14 | 59 | 45 | 118 |
| OFICINA JURIDICA | 57 | 7 | 17 | 81 |
| DESPACHO DR. ORTEGA | 21 | 20 | 32 | 73 |
| DIRECCIÓN DE APOYO CORPORATIVO | 12 | 16 | 18 | 46 |
| GRUPO NOTIFICACIONES | 11 | 14 | 5 | 30 |
| PRESIDENCIA | 1 | 4 | 3 | 8 |
| SECRETARIA GENERAL | 2 | 2 | 1 | 5 |
| OFICINA DE PLANEACION | 0 | 0 | 1 | 1 |
| Total general | 3145 | 3761 | 4214 | 11120 |

RESUMEN DE TEMAS ATENDIDOS A TRAVÉS DEL CHAT

| TEMA | JULIO | AGOSTO | SEPTIEMBRE | Total general |
|---|-------|--------|------------|---------------|
| Convocatoria 744 a 799, 805, 826 y 827 Territorial Norte | 42 | 168 | 287 | 497 |
| NUEVAS CONVOCATORIAS | 18 | 11 | 359 | 388 |
| SIMO -Sistema de Apoyo para la Igualdad, el Mérito y la Oportunidad | 17 | 14 | 225 | 256 |
| Evaluación del Desempeño Laboral | 56 | 75 | 110 | 241 |
| Atención al Ciudadano | 58 | 30 | 84 | 172 |
| Radicados ORFEO | 46 | 34 | 73 | 153 |
| Convocatoria Territorial 437 Valle del Cauca | 42 | 13 | 27 | 82 |
| Convocatoria Docentes Posconflicto | 0 | 20 | 57 | 77 |
| Convocatorias Territoriales 438 a 506 Santander | 31 | 8 | 36 | 75 |
| Convocatoria Territorial 2019 | 7 | 21 | 38 | 66 |
| Convocatoria 806 - 825 Distrito Capital - CNSC | 5 | 5 | 51 | 61 |
| Directivos docentes y docentes en zonas afectadas por el conflicto armado | 57 | 0 | 0 | 57 |
| DERECHOS DE CARRERA | 13 | 10 | 27 | 50 |
| Convocatoria 436 SENA | 18 | 11 | 20 | 49 |
| Convocatoria Municipios Priorizados para el Posconflicto | 4 | 0 | 45 | 49 |
| Convocatoria Territorial 2019-II | 6 | 5 | 34 | 45 |

RESUMEN DE TEMAS ATENDIDOS A TRAVÉS DEL CHAT

| TEMA | JULIO | AGOSTO | SEPTIEMBRE | Total general |
|--|-------|--------|------------|---------------|
| Convocatoria Territorial Boyacá, Cesar y Magdalena - 2019 | 5 | 12 | 13 | 30 |
| Departamento Administrativo de la Función Pública | 7 | 5 | 14 | 26 |
| Convocatoria 429 de 2016 - Antioquia | 11 | 2 | 10 | 23 |
| Convocatoria Sector Defensa 624 a 638 | 14 | 1 | 6 | 21 |
| Registro Público de Carrera | 5 | 2 | 13 | 20 |
| Comisiones de Personal | 1 | 1 | 12 | 14 |
| Registro OPEC | 0 | 1 | 13 | 14 |
| Convocatoria 433 2016 ICBF | 9 | 2 | 2 | 13 |
| Convocatoria 426 de 2016 Primera Convocatoria E.S.E | 1 | 3 | 4 | 8 |
| Convocatoria 430 Superintendencias de la Administración Pública Nacional | 4 | 0 | 3 | 7 |
| Convocatoria Territorial Centro Oriente | 3 | 0 | 4 | 7 |
| Convocatoria Cundinamarca | 2 | 0 | 4 | 6 |
| Convocatoria 328 de 2015 - Secretaria Distrital de Hacienda | 0 | 0 | 4 | 4 |
| Convocatoria 427 de 2016 - SED de Bogotá - Planta Administrativa | 0 | 0 | 4 | 4 |
| Convocatoria 740 y 741 Distrito Capital | 1 | 0 | 2 | 3 |

RESUMEN DE TEMAS ATENDIDOS A TRAVÉS DEL CHAT

| TEMA | JULIO | AGOSTO | SEPTIEMBRE | Total general |
|---|------------|------------|-------------|---------------|
| Convocatoria 428 de 2016 | 1 | 0 | 1 | 2 |
| Convocatoria 431 de 2016 Distrito Capital | 0 | 1 | 1 | 2 |
| Convocatoria Docentes y Directivos Docentes 2016 | 0 | 1 | 1 | 2 |
| Dirección de Vigilancia de Carrera Administrativa | 0 | 0 | 2 | 2 |
| Reincorporación y Reubicación - Provisiones Transitorias; Nombramientos | 2 | 0 | 0 | 2 |
| Convocatoria 256 a 314 de 2013 - Contralorías Territoriales | 1 | 0 | 0 | 1 |
| Convocatoria 332 de 2015 - Superintendencia de Subsidio Familiar | 0 | 0 | 1 | 1 |
| Dirección de Carrera Administrativa | 1 | 0 | 0 | 1 |
| Radicados PQR | 1 | 0 | 0 | 1 |
| Total general | 489 | 456 | 1587 | 2532 |

Respecto al canal de chat, se precisa que desde el día 15 de septiembre se encuentra integrado a la herramienta Mitel, la cual dispone de 6 agentes para su manejo de forma simultánea, lo que permitió un aumento significativo en la cantidad de atenciones comparado con los meses de julio y agosto.

SOLICITUDES TRASLADADAS POR COMPETENCIA

Verificado el reporte de actividades realizadas por los integrantes del Grupo de Atención a PQR y Orientación al Ciudadano, se evidenció que no registra solicitudes a las que se haya negado la información y se realizarón los siguientes traslados por competencia:

| JULIO | AGOSTO | SEPTIEMBRE |
|--------------|------------|------------|
| 106 | 71 | 77 |
| TOTAL | 254 | |

CUADRO COMPARATIVO

| ACTIVIDADES DESARROLLADAS | TERCER TRIMESTRE DEL 2019 | TERCER TRIMESTRE DEL 2020 | VARIACION (+ Aumento) y (- Disminución) |
|--|---------------------------|---------------------------|---|
| Atención Personalizada | 912 | 32 | (-) 880 |
| Atención Telefónica | 12889 | 16185 | (+) 3296 |
| Ferías | 168 | 0 | (-) 168 |
| Ventanilla Única (2019 PQR) | 8125 | 9534 | (+) 1409 |
| Sistema ORFEO | 6545 | 11120 | (+) 4575 |
| Chat | 1585 | 2532 | (+) 947 |
| Correo Institucional | 1668 | 895 | (-) 773 |
| TOTAL | 31892 | 40298 | (+) 8406 |
| AUMENTO RESPECTO AL TERCER TRIMESTRE DEL 2019 | 26.36% | | |

Desde el 07 septiembre de 2020 el Grupo ha venido retomando actividades de manera presencial en las instalaciones de la CNSC, habilitando la atención personalizada los días lunes, martes y viernes de 9am a 5pm.

Adicionalmente, se precisa que a partir del 1 de junio de 2020 entró en funcionamiento la nueva herramienta de Contact Center – Mitel, la cual dispone de 9 agentes para voz, 6 para chat, 2 supervisores y 1 administrador, lo que permitirá a la CNSC prestar un servicio oportuno, monitoreado y de mayor cobertura a todos los ciudadanos y entidades.

ASPECTOS RELEVANTES

Publicación Política de Atención al Ciudadano -

<https://www.cnscc.gov.co/index.php/atencion-al-ciudadano/politica-de-atencion-al-ciudadano>

Actualización Manual de Atención al Ciudadano -

<https://www.cnscc.gov.co/index.php/atencion-al-ciudadano/manual-de-atencion-al-ciudadano>

Publicación Caracterización Grupos de Valor EDL, RPCA, Vigilancia y Procesos de Selección -

<https://www.cnscc.gov.co/index.php/atencion-al-ciudadano/caracterizacion-de-usuarios>

Cordialmente,



EDILMA POLANIA ZAMORA

Coordinadora Grupo de Atención a PQR, Orientación al Ciudadano y Notificaciones

COMISIÓN NACIONAL DEL SERVICIO CIVIL

Proyectó: Carolina Linares González

Revisó y participó: Edilma Polania Zamora

Participo: Luz Adriana Infante, Paula Ximena Vanegas, Johanna Carolina Benavides