

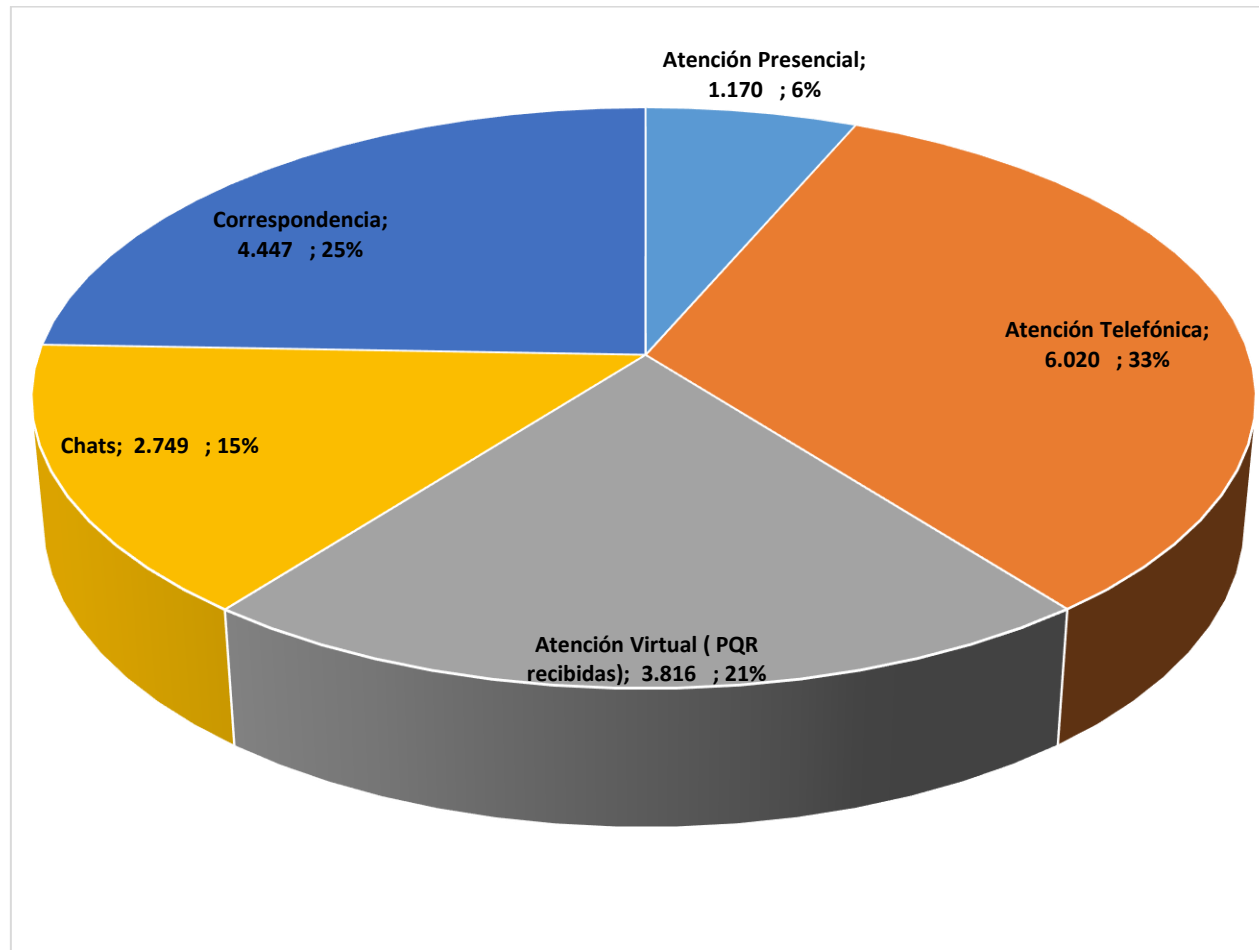
**INFORME CONSOLIDADO DE GESTION CORRESPONDIENTE AL SEGUNDO TRIMESTRE DEL AÑO 2016
(GRUPO DE ATENCION A PQR Y ORIENTACION AL CIUDADANO).**

En cumplimiento a 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 abril, mayo y junio de 2016.

CIUDADANOS ATENDIDOS TELEFÓNICA, PRESENCIAL Y VIRTUALMENTE DURANTE LOS MESES DE ABRIL, MAYO Y JUNIO DE 2016

ACTIVIDADES DESARROLLADAS DURANTE EL SEGUNDO TRIMESTRE DEL AÑO 2016	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL	TIEMPO DE RESPUESTA
ATENCIÓN PRESENCIAL	326	538	306	1.170	inmediata
ATENCIÓN TELEFÓNICA	1.757	1.817	2.446	6.020	inmediata
ATENCIÓN VIRTUAL (PQR)	1.186	1.193	1.437	3.816	6.36
CHATS	1.101	767	881	2.749	inmediata
SISTEMA ORFEO	1.117	1.492	1.838	4.447	

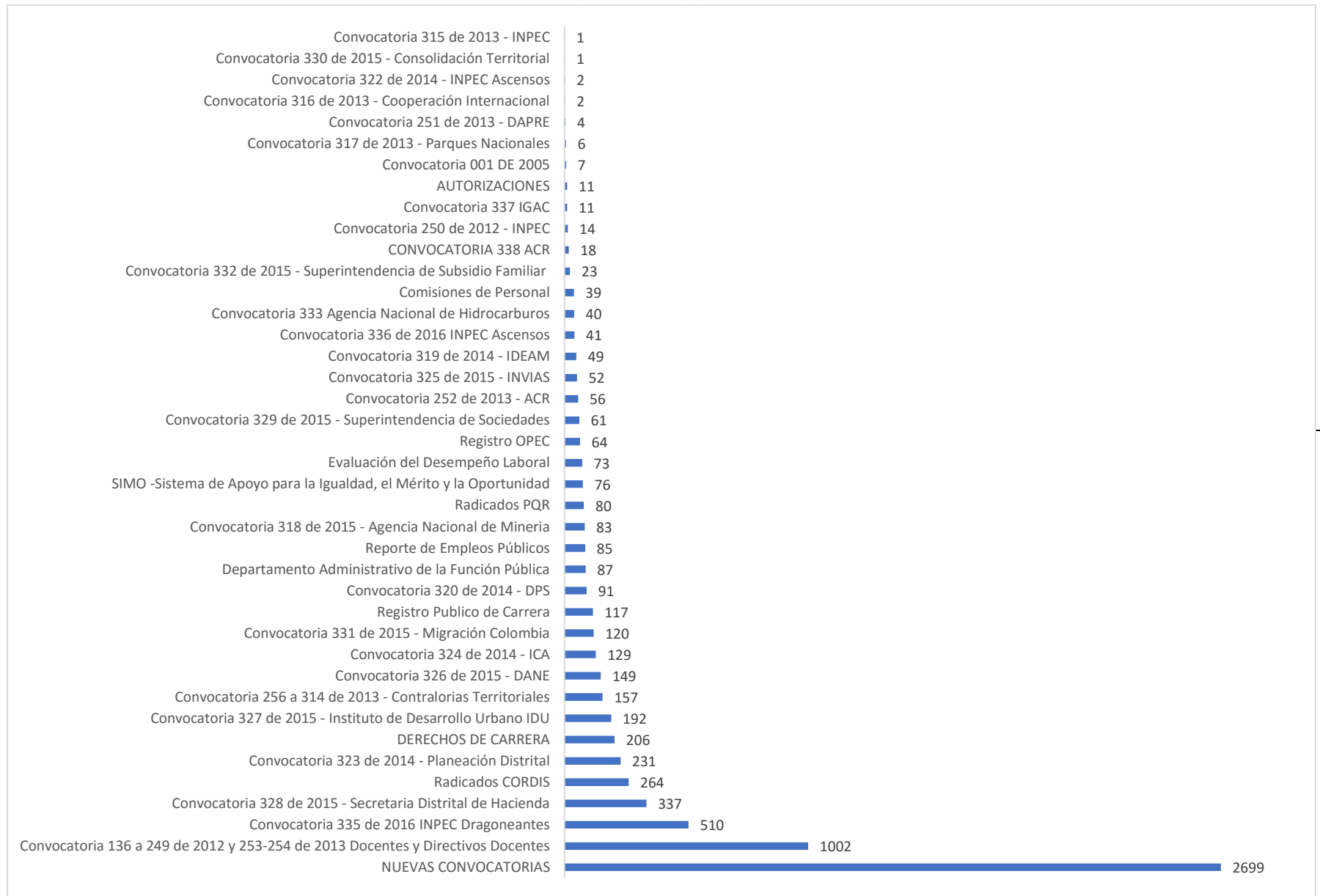
TOTAL GENERAL ATENCION PRESENCIAL, TELEFONICA Y VIA WEB	18.202
--	---------------



RESUMEN POR TEMAS DE ATENCIONES PRESENCIALES Y TELEFONICAS:

TEMA	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
NUEVAS CONVOCATORIAS	503	725	1471	2699
Convocatoria 136 a 249 de 2012 y 253-254 de 2013 Docentes y Directivos Docentes	136	573	293	1002
Convocatoria 335 de 2016 INPEC Dragoneantes	172	201	137	510
Convocatoria 328 de 2015 - Secretaria Distrital de Hacienda	169	76	92	337
Radicados CORDIS	116	70	78	264
Convocatoria 323 de 2014 - Planeación Distrital	153	45	33	231
DERECHOS DE CARRERA	69	67	70	206
Convocatoria 327 de 2015 - Instituto de Desarrollo Urbano IDU	71	63	58	192
Convocatoria 256 a 314 de 2013 - Contralorías Territoriales	94	36	27	157
Convocatoria 326 de 2015 - DANE	45	72	32	149
Convocatoria 324 de 2014 - ICA	61	52	16	129
Convocatoria 331 de 2015 - Migración Colombia	54	25	41	120
Registro Público de Carrera	44	31	42	117
Convocatoria 320 de 2014 - DPS	19	39	33	91
Departamento Administrativo de la Función Pública	37	35	15	87
Reporte de Empleos Públicos	22	38	25	85
Convocatoria 318 de 2015 - Agencia Nacional de Minería	42	28	13	83
Radicados PQR	31	20	29	80
SIMO -Sistema de Apoyo para la Igualdad, el Mérito y la Oportunidad	0	0	76	76
Evaluación del Desempeño Laboral	29	27	17	73
Registro OPEC	15	22	27	64
Convocatoria 329 de 2015 - Superintendencia de Sociedades	19	19	23	61

TEMA	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
Convocatoria 252 de 2013 - ACR	54	1	1	56
Convocatoria 325 de 2015 - INVIAS	22	18	12	52
Convocatoria 319 de 2014 - IDEAM	29	14	6	49
Convocatoria 336 de 2016 INPEC Ascensos	7	22	12	41
Convocatoria 333 Agencia Nacional de Hidrocarburos	20	7	13	40
Comisiones de Personal	13	15	11	39
Convocatoria 332 de 2015 - Superintendencia de Subsidio Familiar	11	6	6	23
CONVOCATORIA 338 ACR	0	0	18	18
Convocatoria 250 de 2012 - INPEC	7	3	4	14
Convocatoria 337 IGAC	0	0	11	11
AUTORIZACIONES	6	2	3	11
Convocatoria 001 DE 2005	4	0	3	7
Convocatoria 317 de 2013 - Parques Nacionales	4	0	2	6
Convocatoria 251 de 2013 - DAPRE	2	1	1	4
Convocatoria 316 de 2013 - Cooperación Internacional	1	1	0	2
Convocatoria 322 de 2014 - INPEC Ascensos	1	0	1	2
Convocatoria 330 de 2015 - Consolidación Territorial	1	0	0	1
Convocatoria 315 de 2013 - INPEC	0	1	0	1
Subtotal	2.083	2.355	2.752	
TOTAL				7.190



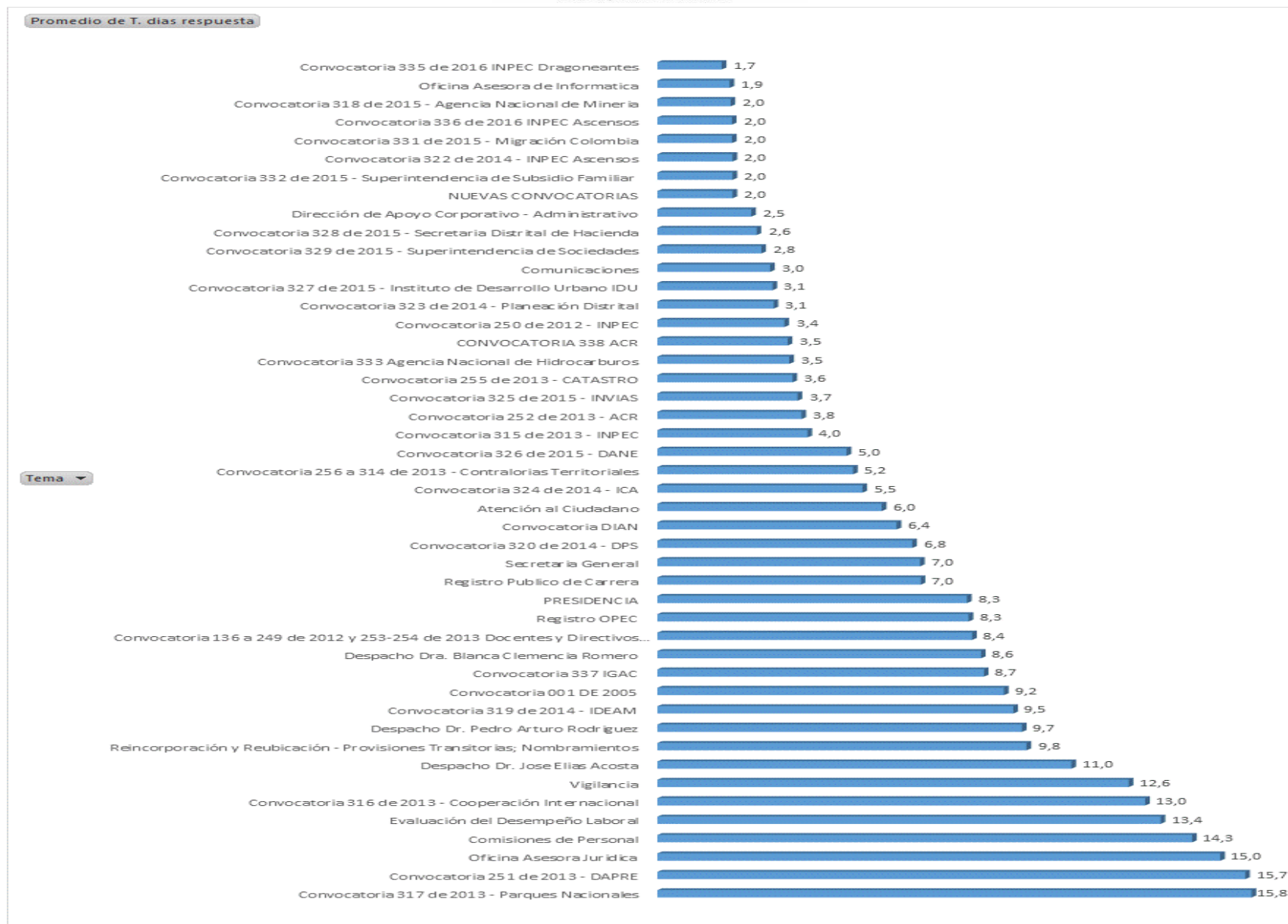
RESUMEN DE TEMAS ATENDIDOS A TRAVES DEL SISTEMA PQR

TEMA	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL GENERAL	PROMEDIO TIEMPO DE RESPUESTA
Atención al Ciudadano	141	145	281	567	6,0
Comisiones de Personal	13	6	2	21	14,3
Comunicaciones	0	0	1	1	3,0
Convocatoria 001 DE 2005	19	17	22	58	9,2
Convocatoria 136 a 249 de 2012 y 253-254 de 2013 Docentes y Directivos Docentes	197	361	228	786	8,4
Convocatoria 250 de 2012 - INPEC	22	16	10	48	3,4
Convocatoria 251 de 2013 - DAPRE	2	3	2	7	15,7
Convocatoria 252 de 2013 - ACR	7	11	21	39	3,8
Convocatoria 255 de 2013 - CATASTRO	3	2	0	5	3,6
Convocatoria 256 a 314 de 2013 - Contralorías Territoriales	58	30	38	126	5,2
Convocatoria 315 de 2013 - INPEC	0	2	1	3	4,0
Convocatoria 316 de 2013 - Cooperación Internacional	1	1	1	3	13,0
Convocatoria 317 de 2013 - Parques Nacionales	5	6	2	13	15,8
Convocatoria 318 de 2015 - Agencia Nacional de Minería	41	30	30	101	2,0
Convocatoria 319 de 2014 - IDEAM	16	7	7	30	9,5
Convocatoria 320 de 2014 - DPS	25	35	43	103	6,8

TEMA	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL GENERAL	PROMEDIO TIEMPO DE RESPUESTA
Convocatoria 322 de 2014 - INPEC Ascensos	0	4	0	4	2,0
Convocatoria 323 de 2014 - Planeación Distrital	18	8	6	32	3,1
Convocatoria 324 de 2014 - ICA	38	68	30	136	5,5
Convocatoria 325 de 2015 - INVIAS	18	11	9	38	3,7
Convocatoria 326 de 2015 - DANE	32	37	34	103	5,0
Convocatoria 327 de 2015 - Instituto de Desarrollo Urbano IDU	10	29	21	60	3,1
Convocatoria 328 de 2015 - Secretaria Distrital de Hacienda	43	20	23	86	2,6
Convocatoria 329 de 2015 - Superintendencia de Sociedades	9	8	9	26	2,8
Convocatoria 331 de 2015 - Migración Colombia	20	13	35	68	2,0
Convocatoria 332 de 2015 - Superintendencia de Subsidio Familiar	2	0	2	4	2,0
Convocatoria 333 Agencia Nacional de Hidrocarburos	22	7	4	33	3,5
Convocatoria 335 de 2016 INPEC Dragoneantes	24	36	63	123	1,7
Convocatoria 336 de 2016 INPEC Ascensos	4	8	50	62	2,0
Convocatoria 337 IGAC	4	28	81	113	8,7
CONVOCATORIA 338 ACR	25	19	54	98	3,5
Convocatoria DIAN	5	1	2	8	6,4

TEMA	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL GENERAL	PROMEDIO TIEMPO DE RESPUESTA
Despacho Dr. Jose Elías Acosta	53	30	41	124	11,0
Despacho Dr. Pedro Arturo Rodriguez	22	27	36	85	9,7
Despacho Dra. Blanca Clemencia Romero	26	16	16	58	8,6
Dirección de Apoyo Corporativo - Administrativo	2	0	0	2	2,5
Evaluación del Desempeño Laboral	32	32	26	90	13,4
NUEVAS CONVOCATORIAS	0	1	0	1	2,0
Oficina Asesora de Informática	64	30	83	177	1,9
Oficina Asesora Jurídica	0	0	2	2	15,0
PRESIDENCIA	2	1	3	6	8,3
Registro OPEC	6	10	13	29	8,3
Registro Público de Carrera	55	30	41	126	7,0
Reincorporación y Reubicación - Provisiones Transitorias; Nombramientos	71	39	50	160	9,8
Secretaria General	5	3	1	9	7,0
Vigilancia	24	5	13	42	12,6
Total general	1,186	1,193	1,437	3,816	6,36

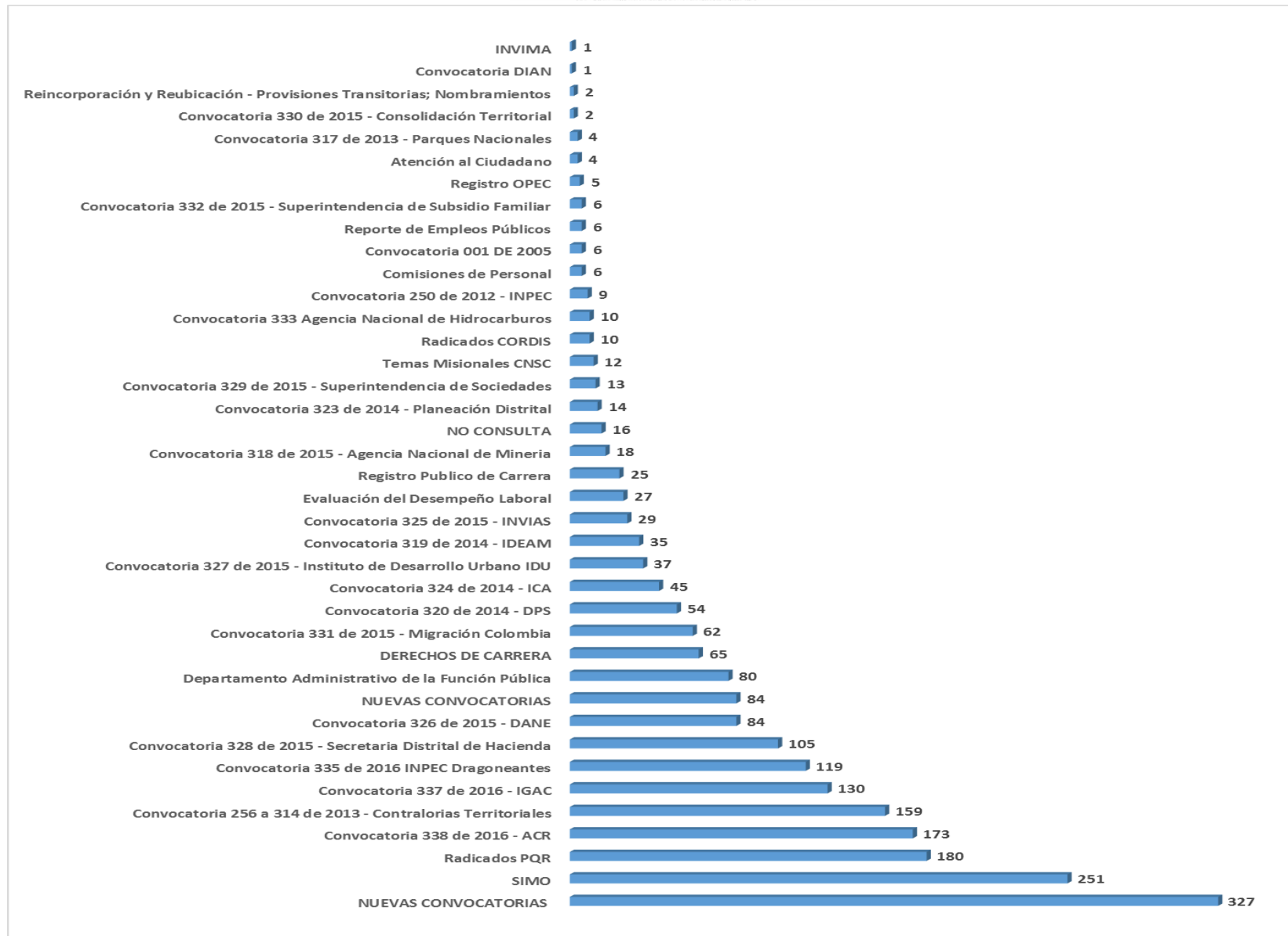
Contestadas	3.420
En trámite	396
TOTAL	3.816



RESUMEN DE ATENCIONES ATENDIDAS A TRAVES DEL CHAT

TEMA	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
NUEVAS CONVOCATORIAS	110	0	217	327
SIMO	51	32	168	251
Radicados PQR	87	67	26	180
Convocatoria 338 de 2016 - ACR	72	55	46	173
Convocatoria 256 a 314 de 2013 - Contralorias Territoriales	124	29	6	159
Convocatoria 337 de 2016 - IGAC	1	79	50	130
Convocatoria 335 de 2016 INPEC Dragoneantes	62	41	16	119
Convocatoria 328 de 2015 - Secretaria Distrital de Hacienda	56	23	26	105
Convocatoria 326 de 2015 - DANE	32	47	5	84
NUEVAS CONVOCATORIAS	0	84	0	84
Departamento Administrativo de la Función Pública	39	21	20	80
DERECHOS DE CARRERA	42	11	12	65
Convocatoria 331 de 2015 - Migración Colombia	36	10	16	62
Convocatoria 320 de 2014 - DPS	15	20	19	54
Convocatoria 324 de 2014 - ICA	11	25	9	45
Convocatoria 327 de 2015 - Instituto de Desarrollo Urbano IDU	6	7	24	37
Convocatoria 319 de 2014 - IDEAM	28	7	0	35
Convocatoria 325 de 2015 - INVIAS	25	3	1	29
Evaluación del Desempeño Laboral	17	7	3	27
Registro Público de Carrera	6	9	10	25

TEMA	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
Convocatoria 318 de 2015 - Agencia Nacional de Minería	14	2	2	18
NO CONSULTA	0	0	16	16
Convocatoria 323 de 2014 - Planeación Distrital	10	3	1	14
Convocatoria 329 de 2015 - Superintendencia de Sociedades	5	4	4	13
Temas Misionales CNSC	11	0	1	12
Radicados CORDIS	6	4	0	10
Convocatoria 333 Agencia Nacional de Hidrocarburos	10	0	0	10
Convocatoria 250 de 2012 - INPEC	6	2	1	9
Comisiones de Personal	3	0	3	6
Convocatoria 001 DE 2005	2	0	4	6
Reporte de Empleos Públicos	5	0	1	6
Convocatoria 332 de 2015 - Superintendencia de Subsidio Familiar	5	1	0	6
Registro OPEC	0	0	5	5
Atención al Ciudadano	4	0	0	4
Convocatoria 317 de 2013 - Parques Nacionales	3	1	0	4
Convocatoria 330 de 2015 - Consolidación Territorial	0	2	0	2
Reincorporación y Reubicación - Provisiones Transitorias; Nombramientos	0	0	2	2
Convocatoria DIAN	0	1	0	1
INVIMA	0	1	0	1
Subtotal	1.101	767	881	
Total				2.749



Nota: Del total de los ciudadanos que ingresaron al CHAT, no realizaron consulta 16, motivo por lo cual aclaramos que la atención efectiva por este medio fue de **2.773** ciudadanos.

RESUMEN DE ATENCIONES ATENDIDAS A TRAVES DEL SISTEMA ORFEO

TEMA	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
GRUPO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	275	450	704	1429
GRUPO CONVOCATORIA 2 - Dr. PEDRO	93	201	293	587
GRUPO CONVOCATORIA 6 - Dra. BLANCA	95	100	129	324
GRUPO CONVOCATORIA 3 - Dr. PEDRO	121	94	72	287
DIRECCION VIGILANCIA DE CARRERA	97	102	77	276
GRUPO CONVOCATORIA 5 - Dra. BLANCA	43	111	61	215
GRUPO DE REGISTRO PUBLICO	71	84	58	213
OFICINA DE INFORMÁTICA	47	53	113	213
GRUPO CONVOCATORIA 10 - Dra. BLANCA	8	56	108	172
DESPACHO DR. PEDRO ARTURO RODRIGUEZ TOBO	40	58	74	172
GRUPO CONVOCATORIA 7 - Dr. JOSE ELIAS	57	54	30	141
DESPACHO DRA. BLANCA CLEMENCIA ROMERO	59	43	28	130
DESPACHO DR. JOSE ELIAS ACOSTA ROSERO	27	35	40	102
GRUPO CONVOCATORIA 1 - Dr. PEDRO	24	14	12	50
GRUPO NOTIFICACIONES	38	0	2	40

13

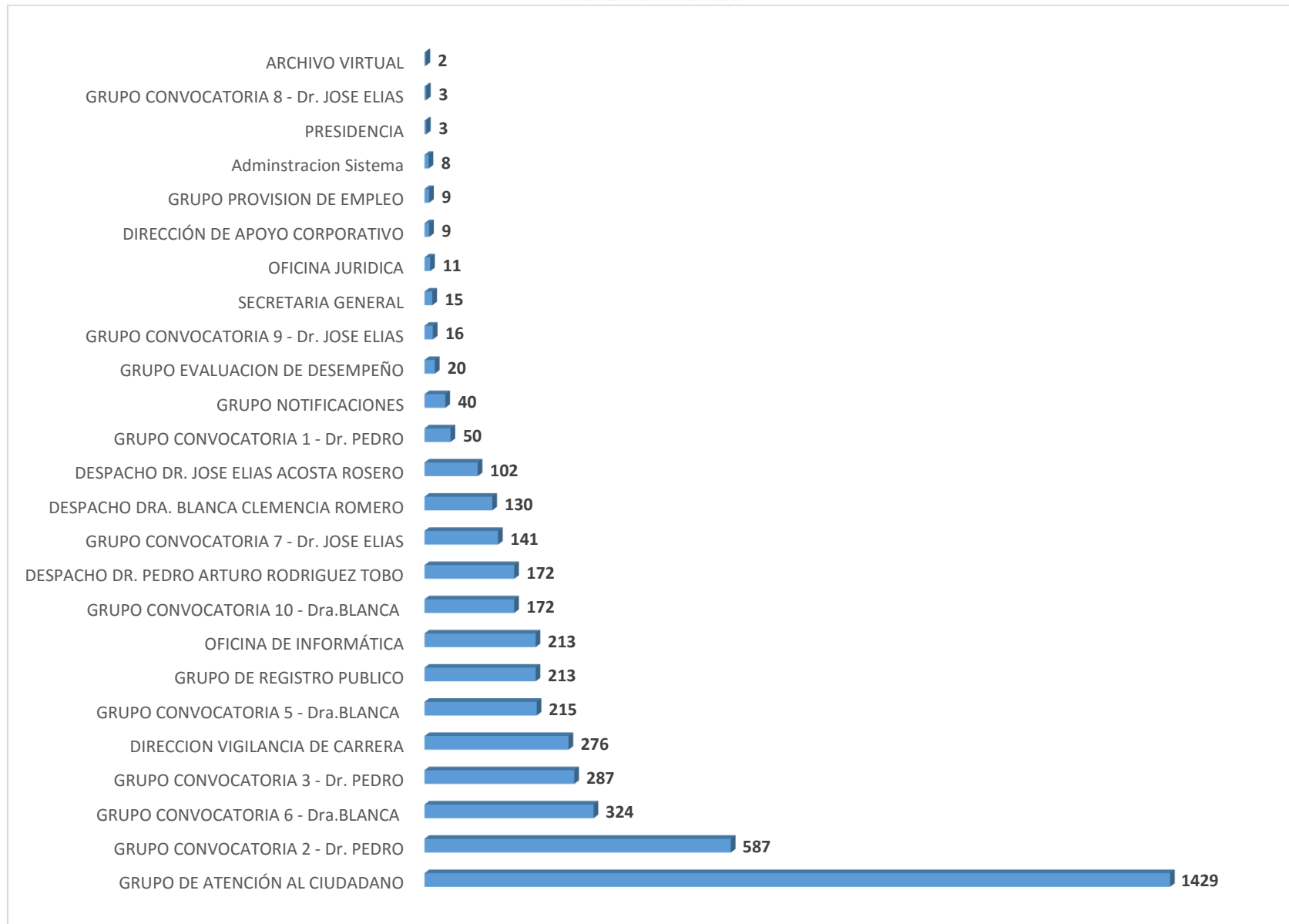
TEMA	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
GRUPO EVALUACION DE DESEMPEÑO	7	10	3	20
GRUPO CONVOCATORIA 9 - Dr. JOSE ELIAS	2	10	4	16
SECRETARIA GENERAL	2	4	9	15
OFICINA JURIDICA	5	2	4	11
DIRECCIÓN DE APOYO CORPORATIVO	1	0	8	9
GRUPO PROVISION DE EMPLEO	2	5	2	9
Administración Sistema	0	4	4	8
PRESIDENCIA	2	1	0	3
GRUPO CONVOCATORIA 8 - Dr. JOSE ELIAS	0	1	2	3
ARCHIVO VIRTUAL	1	0	1	2
Total general	1.117	1.492	1.838	4.447

Grupos de Convocatorias

GRUPO CONVOCATORIA	CONVOCATORIAS
GRUPO CONVOCATORIA 1	Contralorias Territoriales
	Agencia Nacional de Hidrocarburos
	Superintendencia de Subsidio Familiar
	En Planeación: Superintendencias
	INPEC_250 - administrativos

GRUPO CONVOCATORIA	CONVOCATORIAS
GRUPO CONVOCATORIA 2	Migración Colombia
	Superintendencia de Sociedades
	INPEC Dragoneantes
	INPEC Ascensos
	INPEC 132 - 322 - 315
GRUPO CONVOCATORIA 3	IDU
	Secretaría Distrital de Hacienda
	Secretaría Distrital de Planeación
GRUPO CONVOCATORIA 4	IDEAM
GRUPO CONVOCATORIA 5	Parques Nacionales
	Cooperación Internacional
	DANE
	DPS
	En Planeación: Dian
	UPRA
	ANLA
	UGRD (Riegos y Desastres)
	CAR
GRUPO CONVOCATORIA 6	INVIAS
	ACR
	En Planeación: Gobernación de Cundinamarca
GRUPO CONVOCATORIA 7	Docentes
GRUPO CONVOCATORIA 8	Agencia Nacional de Minería
	En Planeación: COLDEPORTES
	Servicio Geológico Colombiano

GRUPO CONVOCATORIA	CONVOCATORIAS
	Min cultura Min educación Min Relaciones Exteriores 11 Entidades del Distrito
GRUPO CONVOCATORIA 9	ICA Instituto Colombiano Agropecuario En Planeación: Secretaría Distrital de Educación de Bogotá Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas
GRUPO CONVOCATORIA 10	IGAC



SOLICITUDES TRASLADADAS POR COMPETENCIA

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

ABRIL		MAYO		JUNIO	
DAFP	OTRAS	DAFP	OTRAS	DAFP	OTRAS
57	7	49	14	59	20

TOTAL	206
--------------	------------

18

CUADRO COMPARATIVO

ACTIVIDADES DESARROLLADAS	SEGUNDO TRIMESTRE DEL 2015	SEGUNDO TRIMESTRE DEL 2016	VARIACION (+) y (-)
Atención Presencial	1.352	1.170	(-) 182
Atención Telefónica	9.368	6.020	(-) 3.348
Atención Virtual (PQR recibidas)	6.015	3.816	(-) 2.199
Chats	6.194	2.749	(-) 3.445
Sistema ORFEO (CORREO)	1.676	4.447	(+) 2.771
TOTAL	24.605	18.202	(-) 6.403

DISMINUYO RESPECTO AL SEGUNDO TRIMESTRE 2015	-26.02%
---	----------------

PARTICIPACION EN FERIAS DE ATENCION AL CIUDADANO

- Participación en la FERIA NACIONAL DE ATENCION AL CIUDADANO, en la ciudad de Quibdó (Choco) el día 30 de abril de 2016.
- Participación en las Ferias SuperCADE móviles en las localidades de Barrios Unidos los días 21,22 y 23 de abril y San Cristóbal los días 19,20 y 21 de mayo, actividad programada por la Alcaldía Mayor de Bogotá.

Cordialmente,

Original Firmado

19

EDILMA POLANIA ZAMORA

Coordinadora del Grupo de Atención a PQR y Orientación al Ciudadano

COMISIÓN NACIONAL DEL SERVICIO CIVIL

Proyecto: Edilma Polania Zamora
Angela Nayibe Rosas Rosas