

**INFORME CONSOLIDADO DE GESTION CORRESPONDIENTE AL TERCER TRIMESTRE DEL AÑO 2017  
(GRUPO DE ATENCION A PQR Y ORIENTACION AL CIUDADANO).**

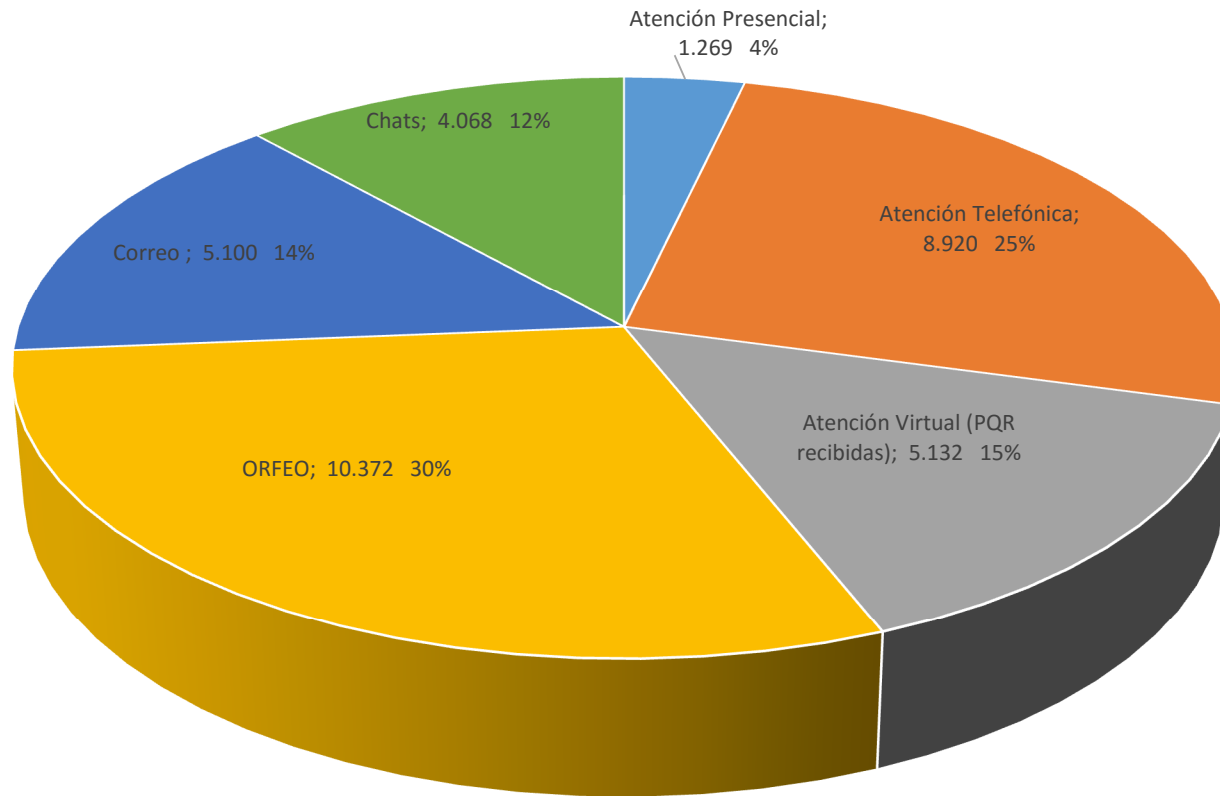
En cumplimiento a lo estipulado en el artículo 11 de la Ley 1712 de 2014, la CNSC presenta a la ciudadanía, el informe consolidado de Gestión correspondiente a los meses de julio, agosto y septiembre de 2017.

**CIUDADANOS ATENDIDOS TELEFÓNICA, PRESENCIAL Y VIRTUALMENTE DURANTE LOS MESES DE JULIO,  
AGOSTO Y SEPTIEMBRE DE 2017**

<b>ACTIVIDADES DESARROLLADAS DURANTE EL SEGUNDO TRIMESTRE DEL AÑO 2017</b>	<b>JULIO</b>	<b>AGOSTO</b>	<b>SEPTIEMBRE</b>	<b>TOTAL</b>	<b>TIEMPO DE RESPUESTA</b>
ATENCIÓN PRESENCIAL	391	571	307	<b>1.269</b>	<b>inmediata</b>
ATENCIÓN TELEFÓNICA	3.482	2.525	2.913	<b>8.920</b>	<b>inmediata</b>
ATENCIÓN VIRTUAL ( PQR)	1.687	1.740	1.705	<b>5.132</b>	<b>5.67 días</b>
CHATS	3.474	3.456	3.442	<b>10.372</b>	<b>inmediata</b>
SISTEMA ORFEO	1.627	1.625	1848	<b>5.100</b>	NA
CORREO INSTITUCIONAL	1.108	1.489	1.471	<b>4.068</b>	NA

<b>TOTAL GENERAL ATENCION PRESENCIAL, TELEFONICA Y VIA WEB</b>	<b>34.861</b>
--	---------------

### Atención al Ciudadano



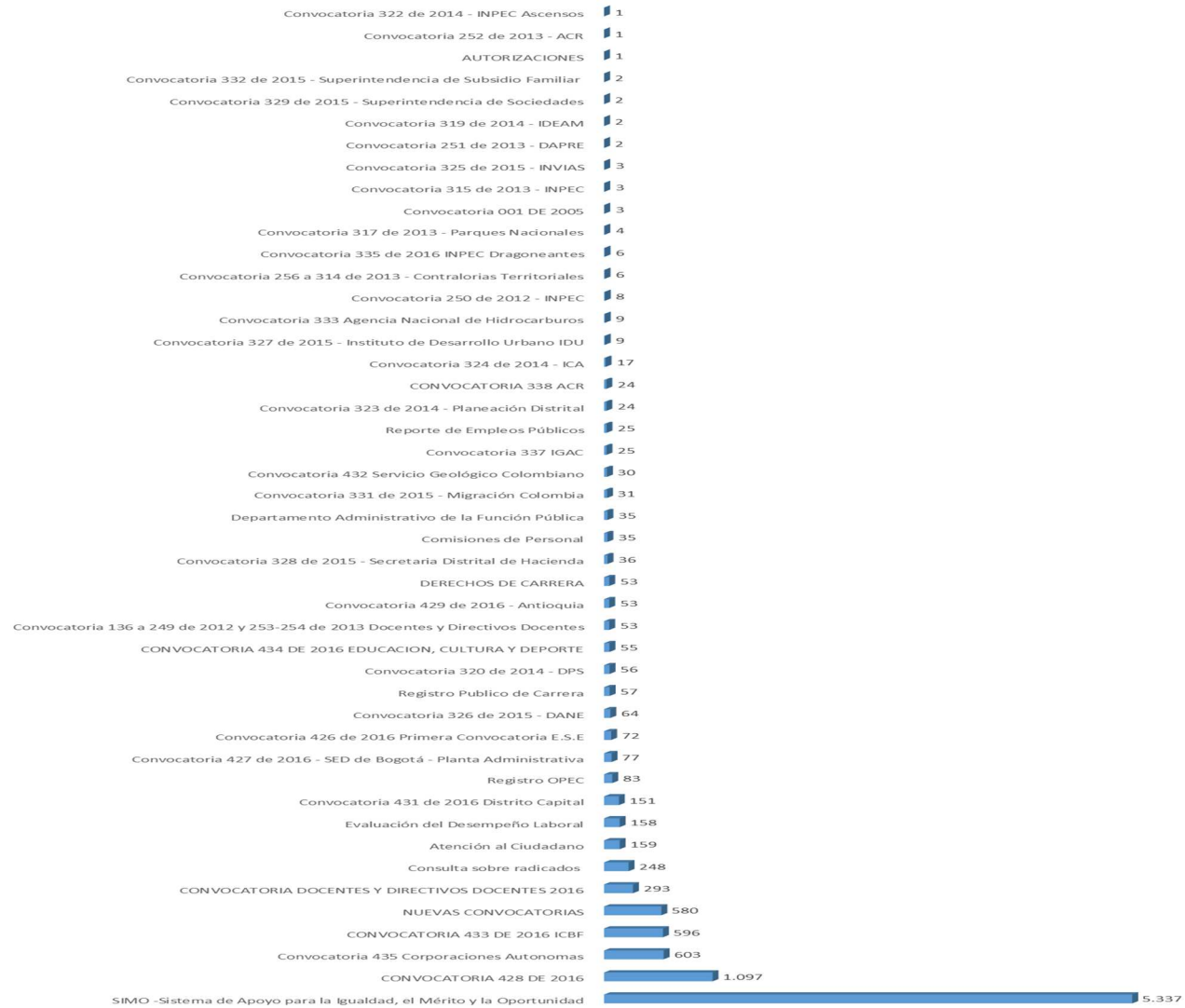
**RESUMEN POR TEMAS DE ATENCIONES PRESENCIALES Y TELEFONICAS:**

TEMA	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	TOTAL
SIMO -Sistema de Apoyo para la Igualdad, el Mérito y la Oportunidad	1.853	1.437	2.047	5.337
CONVOCATORIA 428 DE 2016	503	483	111	1.097
Convocatoria 435 Corporaciones Autónomas	469	85	49	603
CONVOCATORIA 433 DE 2016 ICBF	198	313	85	596
NUEVAS CONVOCATORIAS	80	249	251	580
CONVOCATORIA DOCENTES Y DIRECTIVOS DOCENTES 2016	155	42	96	293
Consulta sobre radicados	49	64	135	248
Atención al Ciudadano	48	46	65	159
Evaluación del Desempeño Laboral	49	67	42	158
Convocatoria 431 de 2016 Distrito Capital	72	41	38	151
Registro OPEC	34	18	31	83
Convocatoria 427 de 2016 - SED de Bogotá - Planta Administrativa	26	33	18	77
Convocatoria 426 de 2016 Primera Convocatoria E.S.E	37	23	12	72
Convocatoria 326 de 2015 - DANE	36	14	14	64
Registro Público de Carrera	25	17	15	57
Convocatoria 320 de 2014 - DPS	17	14	25	56
CONVOCATORIA 434 DE 2016 EDUCACION, CULTURA Y DEPORTE	31	15	9	55
Convocatoria 136 a 249 de 2012 y 253-254 de 2013 Docentes y Directivos Docentes	11	10	32	53
Convocatoria 429 de 2016 - Antioquia	24	13	16	53
DERECHOS DE CARRERA	17	22	14	53
Convocatoria 328 de 2015 - Secretaria Distrital de Hacienda	20	9	7	36

3

TEMA	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	TOTAL
Comisiones de Personal	8	5	22	35
Departamento Administrativo de la Función Pública	21	10	4	35
Convocatoria 331 de 2015 - Migración Colombia	6	12	13	31
Convocatoria 432 Servicio Geológico Colombiano	15	7	8	30
Convocatoria 337 IGAC	3	6	16	25
Reporte de Empleos Públicos	7	8	10	25
Convocatoria 323 de 2014 - Planeación Distrital	16	5	3	24
Convocatoria 338 ACR	11	5	8	24
Convocatoria 324 de 2014 - ICA	6	5	6	17
Convocatoria 327 de 2015 - Instituto de Desarrollo Urbano IDU	5	3	1	9
Convocatoria 333 Agencia Nacional de Hidrocarburos	4	2	3	9
Convocatoria 250 de 2012 - INPEC	2	1	5	8
Convocatoria 256 a 314 de 2013 - Contralorías Territoriales	2	3	1	6
Convocatoria 335 de 2016 INPEC Dragoneantes	3	2	1	6
Convocatoria 317 de 2013 - Parques Nacionales	1	0	3	4
Convocatoria 001 DE 2005	0	2	1	3
Convocatoria 315 de 2013 - INPEC	2	1	0	3
Convocatoria 325 de 2015 - INVIAS	1	1	1	3
Convocatoria 251 de 2013 - DAPRE	1	1	0	2
Convocatoria 319 de 2014 - IDEAM	1	1	0	2
Convocatoria 329 de 2015 - Superintendencia de Sociedades	2	0	0	2
Convocatoria 332 de 2015 - Superintendencia de Subsidio Familiar	0	0	2	2
<b>AUTORIZACIONES</b>	0	1	0	1
Convocatoria 252 de 2013 - ACR	1	0	0	1
Convocatoria 322 de 2014 - INPEC Ascensos	1	0	0	1
<b>Total general</b>	<b>3.873</b>	<b>3.096</b>	<b>3.220</b>	<b>10.189</b>

Atención a Ciudadanos de Forma Presencial y Telefónica



## RESUMEN DE TEMAS ATENDIDOS A TRAVES DEL SISTEMA PQR

TEMA	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	TOTAL	PROMEDIO TIEMPO DE RESPUESTA
Convocatoria 319 de 2014 - IDEAM	1	0	0	1	15,00
Despacho Dr. Pedro Arturo Rodríguez	21	31	59	111	14,73
Reincorporación y Reubicación - Provisiones Transitorias; Nombramientos	44	49	53	146	12,77
Convocatoria 001 DE 2005	6	6	9	21	12,57
Despacho Dra. Luz Amparo Cardoso	51	66	51	168	12,52
Evaluación del Desempeño Laboral	25	56	30	111	12,49
Convocatoria 329 de 2015 - Superintendencia de Sociedades	2	0	2	4	12,00
Despacho Dr. José Ariel Sepúlveda Martínez	21	29	26	76	9,61
<b>PRESIDENCIA</b>	13	9	11	33	9,48
Dirección de vigilancia de carrera administrativa	16	12	14	42	9,43
Convocatoria 256 a 314 de 2013 - Contralorías Territoriales	2	4	1	7	9,33
Convocatoria 324 de 2014 - ICA	13	14	10	37	8,77
Convocatoria 250 de 2012 - INPEC	1	6	2	9	8,44
Convocatoria 332 de 2015 - Superintendencia de Subsidio Familiar	5	1	1	7	8,14
Comisiones de Personal	5	1	4	10	8,00
Dirección de Carrera Administrativa	3	3	7	13	8,00
Convocatoria 333 Agencia Nacional de Hidrocarburos	14	11	6	31	7,93

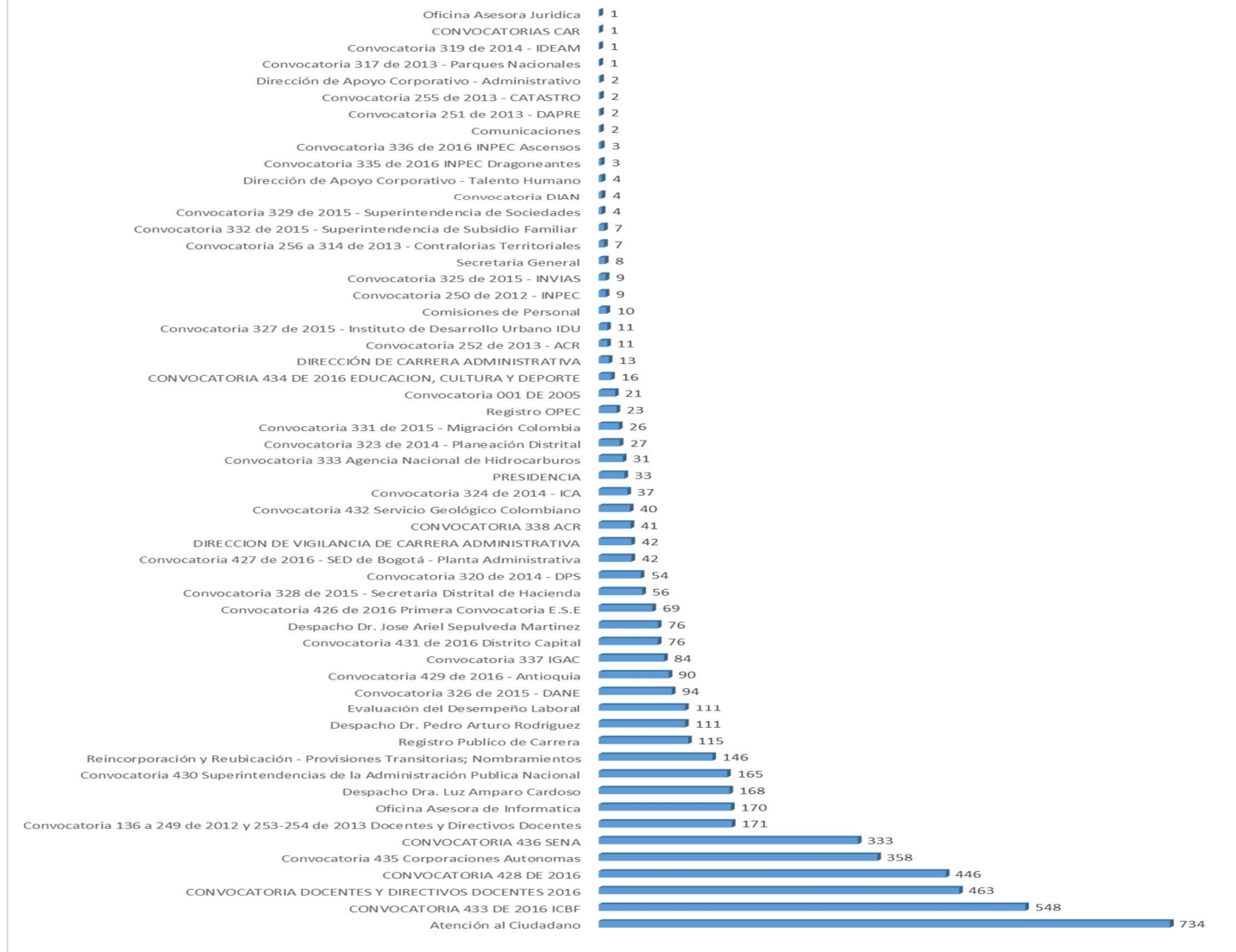
TEMA	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	TOTAL	PROMEDIO TIEMPO DE RESPUESTA
Convocatoria 328 de 2015 - Secretaria Distrital de Hacienda	22	18	16	56	7,18
Convocatoria 136 a 249 de 2012 y 253-254 de 2013 Docentes y Directivos Docentes	68	39	64	171	7,12
Convocatoria 331 de 2015 - Migración Colombia	8	9	9	26	6,94
Registro Público de Carrera	27	55	33	115	6,77
Convocatoria 326 de 2015 - DANE	32	31	31	94	6,56
Convocatoria 337 IGAC	14	25	45	84	6,48
Convocatoria 335 de 2016 INPEC Dragoneantes	0	2	1	3	6,33
Convocatoria 252 de 2013 - ACR	3	2	6	11	6,18
CONVOCATORIA DOCENTES Y DIRECTIVOS DOCENTES 2016	211	83	169	463	6,08
Convocatoria 320 de 2014 - DPS	25	15	14	54	6,08
CONVOCATORIAS CAR	1	0	0	1	6,00
CONVOCATORIA 436 SENA	20	48	265	333	5,96
Convocatoria 427 de 2016 - SED de Bogotá - Planta Administrativa	17	15	10	42	5,80
CONVOCATORIA 338 ACR	6	8	27	41	5,35
CONVOCATORIA 433 DE 2016 ICBF	169	304	75	548	5,08
Comunicaciones	0	2	0	2	5,00
CONVOCATORIA 428 DE 2016	133	267	46	446	4,71
Convocatoria 325 de 2015 - INVIAS	1	3	5	9	4,57
Convocatoria 327 de 2015 - Instituto de Desarrollo Urbano IDU	5	1	5	11	4,56
Convocatoria 336 de 2016 INPEC Ascensos	3	0	0	3	4,33
Convocatoria 323 de 2014 - Planeación Distrital	14	8	5	27	4,04

TEMA	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	TOTAL	PROMEDIO TIEMPO DE RESPUESTA
Convocatoria 317 de 2013 - Parques Nacionales	0	1	0	1	4,00
Convocatoria 430 Superintendencias de la Administración Pública Nacional	0	63	102	165	3,92
Registro OPEC	9	6	8	23	3,91
Secretaria General	1	4	3	8	3,88
Atención al Ciudadano	224	211	299	734	3,83
Convocatoria DIAN	2	1	1	4	3,75
Convocatoria 435 Corporaciones Autónomas	259	59	40	358	3,75
Convocatoria 251 de 2013 - DAPRE	0	2	0	2	3,00
Convocatoria 429 de 2016 - Antioquia	37	33	20	90	2,94
Convocatoria 432 Servicio Geológico Colombiano	10	11	19	40	2,80
Convocatoria 431 de 2016 Distrito Capital	25	31	20	76	2,76
Convocatoria 255 de 2013 - CATASTRO	0	1	1	2	2,50
CONVOCATORIA 434 DE 2016 EDUCACION, CULTURA Y DEPORTE	9	6	1	16	2,50
Oficina Asesora de Informática	60	53	57	170	2,29
Dirección de Apoyo Corporativo - Talento Humano	0	1	3	4	2,25
Dirección de Apoyo Corporativo - Administrativo	0	2	0	2	2,00
Convocatoria 426 de 2016 Primera Convocatoria E.S.E	29	22	18	69	1,94
Oficina Asesora Jurídica	0	0	1	1	Sin determinar
<b>Total general</b>	<b>1687</b>	<b>1740</b>	<b>1705</b>	<b>5132</b>	<b>5,67</b>



Contestada	4.486
En tramite	646
<b>Total general</b>	<b>5.132</b>

### Atención a Ciudadanos en forma virtual - aplicativo PQR clasificada por tema



## RESUMEN DE ATENCIONES A TRAVES DEL CHAT

TEMA	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	TOTAL
SIMO -Sistema de Apoyo para la Igualdad, el Mérito y la Oportunidad	218	445	404	1.067
Convocatoria 428 de 2016 - Grupo de Entidades del Orden Nacional	312	266	29	607
CONVOCATORIA 436 de 2017 Servicio Nacional de Aprendizaje - SENA	25	78	299	402
CONVOCATORIA 435 de 2016 CAR - ANLA   Corporaciones Autónomas Regionales - Autoridad Nacional de Licencias Ambientales	222	40	31	293
CONVOCATORIA 339 - 425 de 2016 - Directivos Docentes, Docentes y Líderes de Apoyo	61	96	101	258
CONVOCATORIA 433 de 2016 - ICBF Instituto Colombiano de Bienestar Familiar	91	111	40	242
Convocatoria 430 Superintendencias de la Administración Pública Nacional	0	112	127	239
NUEVAS CONVOCATORIAS	9	31	149	189
Evaluación del Desempeño Laboral	25	67	38	130
Departamento Administrativo de la Función Pública	15	17	40	72
DERECHOS DE CARRERA ADMINISTRATIVA	16	22	12	50
CONVOCATORIA 326 de 2015 - DANE	15	22	6	43
CONVOCATORIA 331 de 2015 - Migración Colombia	8	11	17	36
Consulta sobre radicados	6	7	20	33
Convocatoria 431 de 2016 Distrito Capital	5	16	12	33
Convocatoria 328 de 2015 - Secretaria Distrital de Hacienda	12	9	11	32
Registro OPEC	6	12	14	32

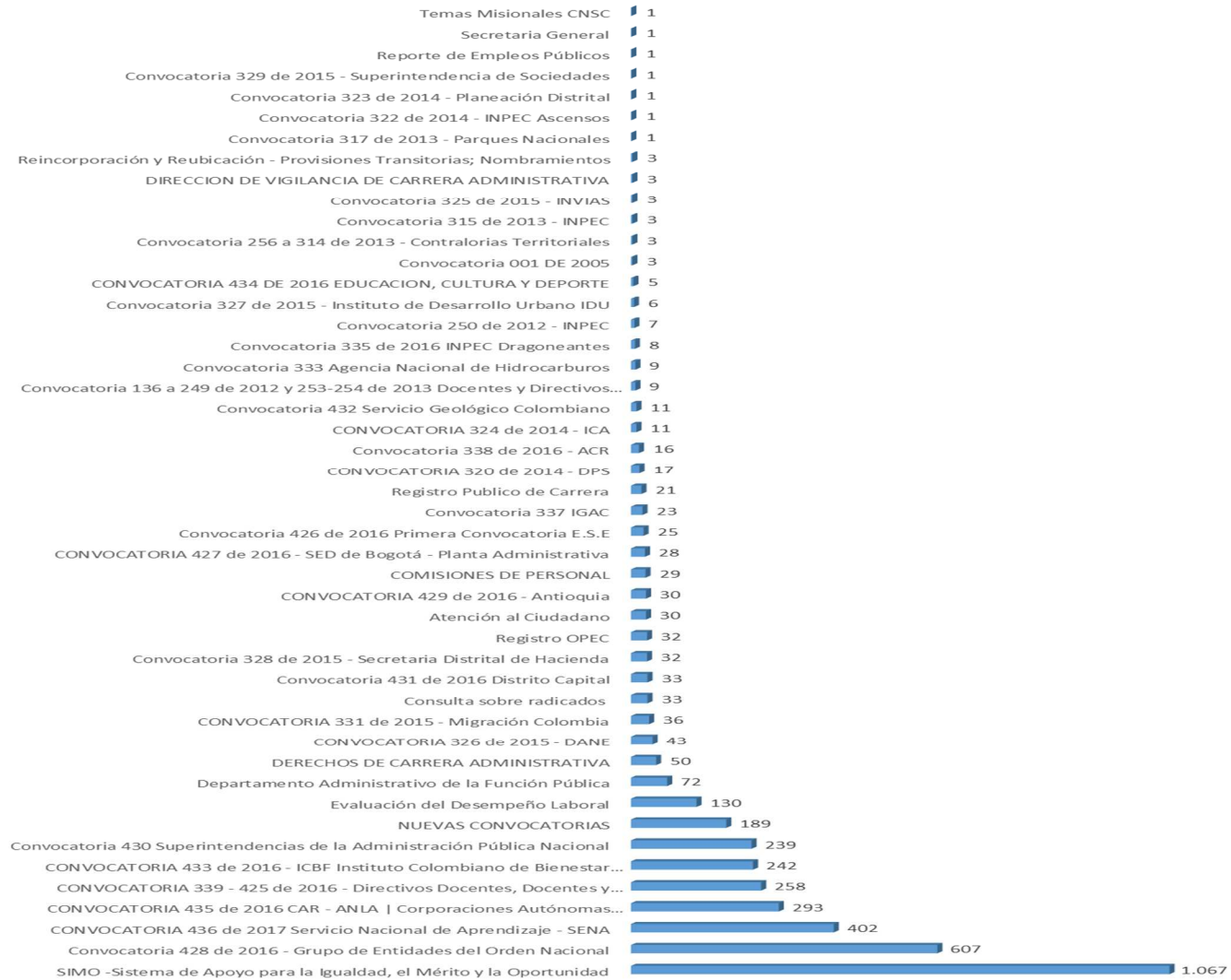
11

TEMA	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	TOTAL
Atención al Ciudadano	0	8	22	30
CONVOCATORIA 429 de 2016 - Antioquia	10	14	6	30
COMISIONES DE PERSONAL	7	14	8	29
CONVOCATORIA 427 de 2016 - SED de Bogotá - Planta Administrativa	6	12	10	28
Convocatoria 426 de 2016 Primera Convocatoria E.S.E	11	11	3	25
Convocatoria 337 IGAC	1	3	19	23
Registro Público de Carrera	3	16	2	21
CONVOCATORIA 320 de 2014 - DPS	4	6	7	17
Convocatoria 338 de 2016 - ACR	2	5	9	16
CONVOCATORIA 324 de 2014 - ICA	1	2	8	11
Convocatoria 432 Servicio Geológico Colombiano	4	2	5	11
Convocatoria 136 a 249 de 2012 y 253-254 de 2013 Docentes y Directivos Docentes	2	2	5	9
Convocatoria 333 Agencia Nacional de Hidrocarburos	3	5	1	9
Convocatoria 335 de 2016 INPEC Dragoneantes	4	1	3	8
Convocatoria 250 de 2012 - INPEC	0	7	0	7
Convocatoria 327 de 2015 - Instituto de Desarrollo Urbano IDU	3	2	1	6
CONVOCATORIA 434 DE 2016 EDUCACION, CULTURA Y DEPORTE	0	1	4	5
Convocatoria 001 DE 2005	1	1	1	3
Convocatoria 256 a 314 de 2013 - Contralorías Territoriales	0	2	1	3
Convocatoria 315 de 2013 - INPEC	0	1	2	3
Convocatoria 325 de 2015 - INVIAS	0	1	2	3
DIRECCION DE VIGILANCIA DE CARRERA ADMINISTRATIVA	0	3	0	3

12

TEMA	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	TOTAL
Reincorporación y Reubicación - Provisiones Transitorias; Nombramientos	0	3	0	3
Convocatoria 317 de 2013 - Parques Nacionales	0	1	0	1
Convocatoria 322 de 2014 - INPEC Ascensos	0	1	0	1
Convocatoria 323 de 2014 - Planeación Distrital	0	1	0	1
Convocatoria 329 de 2015 - Superintendencia de Sociedades	0	1	0	1
Reporte de Empleos Públicos	0	0	1	1
Secretaría General	0	1	0	1
Temas Misionales CNSC	0	0	1	1
<b>Total general</b>	<b>1.108</b>	<b>1.489</b>	<b>1.471</b>	<b>4.068</b>

### Atención a Ciudadanos a través del Chat clasificada por tema



## RESUMEN DE ATENCIONES A TRAVES DEL SISTEMA ORFEO

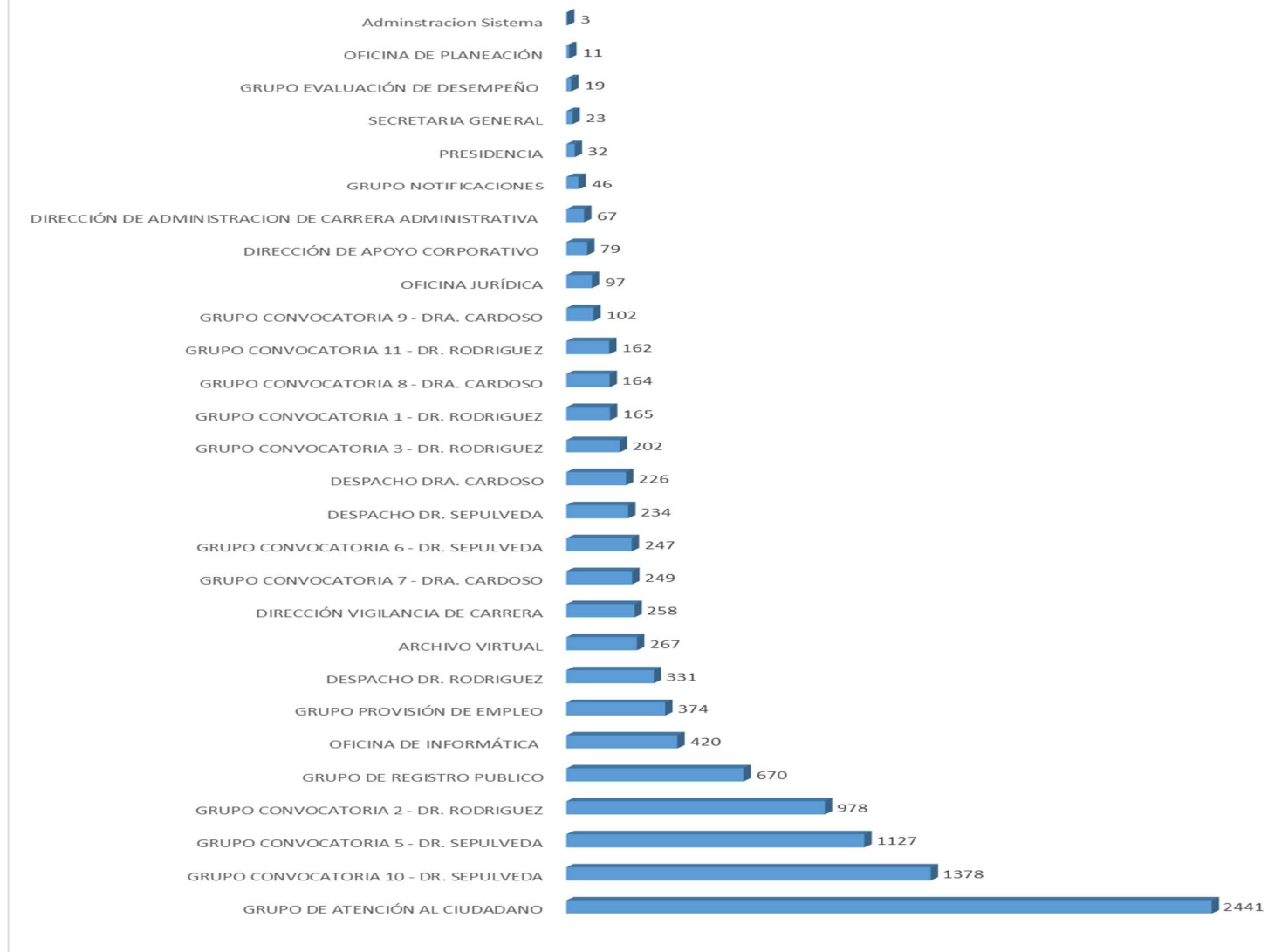
TEMA	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	TOTAL
GRUPO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	687	982	772	2441
GRUPO CONVOCATORIA 10 - DR. SEPULVEDA	311	812	255	1378
GRUPO CONVOCATORIA 5 - DR. SEPULVEDA	821	192	114	1127
GRUPO CONVOCATORIA 2 - DR. RODRIGUEZ	344	81	553	978
GRUPO DE REGISTRO PUBLICO	187	0	483	670
OFICINA DE INFORMÁTICA	110	120	190	420
GRUPO PROVISIÓN DE EMPLEO	171	74	129	374
DESPACHO DR. RODRIGUEZ	104	127	100	331
ARCHIVO VIRTUAL	0	267	0	267
DIRECCIÓN VIGILANCIA DE CARRERA	87	57	114	258
GRUPO CONVOCATORIA 7 - DRA. CARDOSO	105	78	66	249
GRUPO CONVOCATORIA 6 - DR. SEPULVEDA	67	64	116	247
DESPACHO DR. SEPULVEDA	61	115	58	234
DESPACHO DRA. CARDOSO	51	103	72	226
GRUPO CONVOCATORIA 3 - DR. RODRIGUEZ	73	92	37	202
GRUPO CONVOCATORIA 1 - DR. RODRIGUEZ	23	70	72	165
GRUPO CONVOCATORIA 8 - DRA. CARDOSO	55	54	55	164
GRUPO CONVOCATORIA 11 - DR. RODRIGUEZ	53	38	71	162
GRUPO CONVOCATORIA 9 - DRA. CARDOSO	31	43	28	102
OFICINA JURÍDICA	62	12	23	97
DIRECCIÓN DE APOYO CORPORATIVO	22	21	36	79
DIRECCIÓN DE ADMINISTRACION DE CARRERA ADMINISTRATIVA	15	18	34	67
GRUPO NOTIFICACIONES	8	15	23	46
PRESIDENCIA	6	10	16	32

15

TEMA	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	TOTAL
SECRETARIA GENERAL	5	6	12	23
GRUPO EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO	6	3	10	19
OFICINA DE PLANEACIÓN	6	2	3	11
Administración Sistema	3	0	0	3
<b>Total general</b>	<b>3.474</b>	<b>3.456</b>	<b>3.442</b>	<b>10.372</b>



### Atención al Ciudadano - Aplicativo ORFEO clasificada por tema



## Grupos de Convocatorias

GRUPO CONVOCATORIA	CONVOCATORIAS
GRUPO CONVOCATORIA 1	Contralorías Territoriales
	Agencia Nacional de Hidrocarburos
	Superintendencia de Subsidio Familiar
	En Planeación: Superintendencias
	INPEC_ 250 - administrativos
GRUPO CONVOCATORIA 2	Antioquia
	Migración Colombia
	Superintendencia de Sociedades
	INPEC Dragoneantes
	INPEC Ascensos
GRUPO CONVOCATORIA 3	Convocatoria 428 de 2016
	INPEC 132 - 322 – 315
	IDU
GRUPO CONVOCATORIA 4	Secretaría Distrital de Hacienda
	Secretaría Distrital de Planeación
GRUPO CONVOCATORIA 5	IDEAM
	Parques Nacionales
	Cooperación Internacional
	DANE
	DPS
	En Planeación: DIAN
	UPRA

GRUPO CONVOCATORIA	CONVOCATORIAS
	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
	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
	ICBF

### 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:

JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE
43	25	25
<b>TOTAL</b>		<b>93</b>

### CUADRO COMPARATIVO

ACTIVIDADES DESARROLLADAS	TERCER TRIMESTRE DEL 2016	TERCER TRIMESTRE DEL 2017	VARIACION (+) y (-)
Atención Personalizada	3.286	1.269	(-) 2.017
Atención Telefónica	3.914	8.920	(+) 5.006
Atención Virtual (PQR recibidas)	7.958	5.132	(-) 2.826
Chats	2.701	4.068	(+) 1.367
Sistema ORFEO	11.066	10.372	(-) 694
Correo electrónico	N/A	5.100	(+) 5.100
<b>TOTAL</b>	<b>28.925</b>	<b>34.861</b>	<b>(+) 5.936</b>

<b>AUMENTO RESPECTO AL TERCER TRIMESTRE DEL 2016</b>	<b>20,52%</b>
--	---------------

## TEMAS RELEVANTES

1. Participación en las Ferias SuperCade Móvil programadas por la Alcaldía Mayor de Bogotá, en las localidades de:
  - Fontibón, los días 10 y 11 de agosto.
  - Tunjuelito, los días 16 y 17 de agosto.
  - Kennedy, 28 y 29 de septiembre.
2. Durante este periodo se realizó la campaña “Sensibilización de Servicio al Ciudadano”.
3. Se llevó a cabo foro virtual sobre manejo de la herramienta SIMO el día 15 de septiembre.

Cordialmente,

**EDILMA POLANIA ZAMORA**  
Coordinadora del Grupo de Atención a PQR y Orientación al Ciudadano  
**COMISIÓN NACIONAL DEL SERVICIO CIVIL**

Proyecto: Edilma Polania Zamora  
Paula Ximena Vanegas Bautista