

2021

INFORME CONSOLIDADO DE GESTIÓN II TRIMESTRE 2021

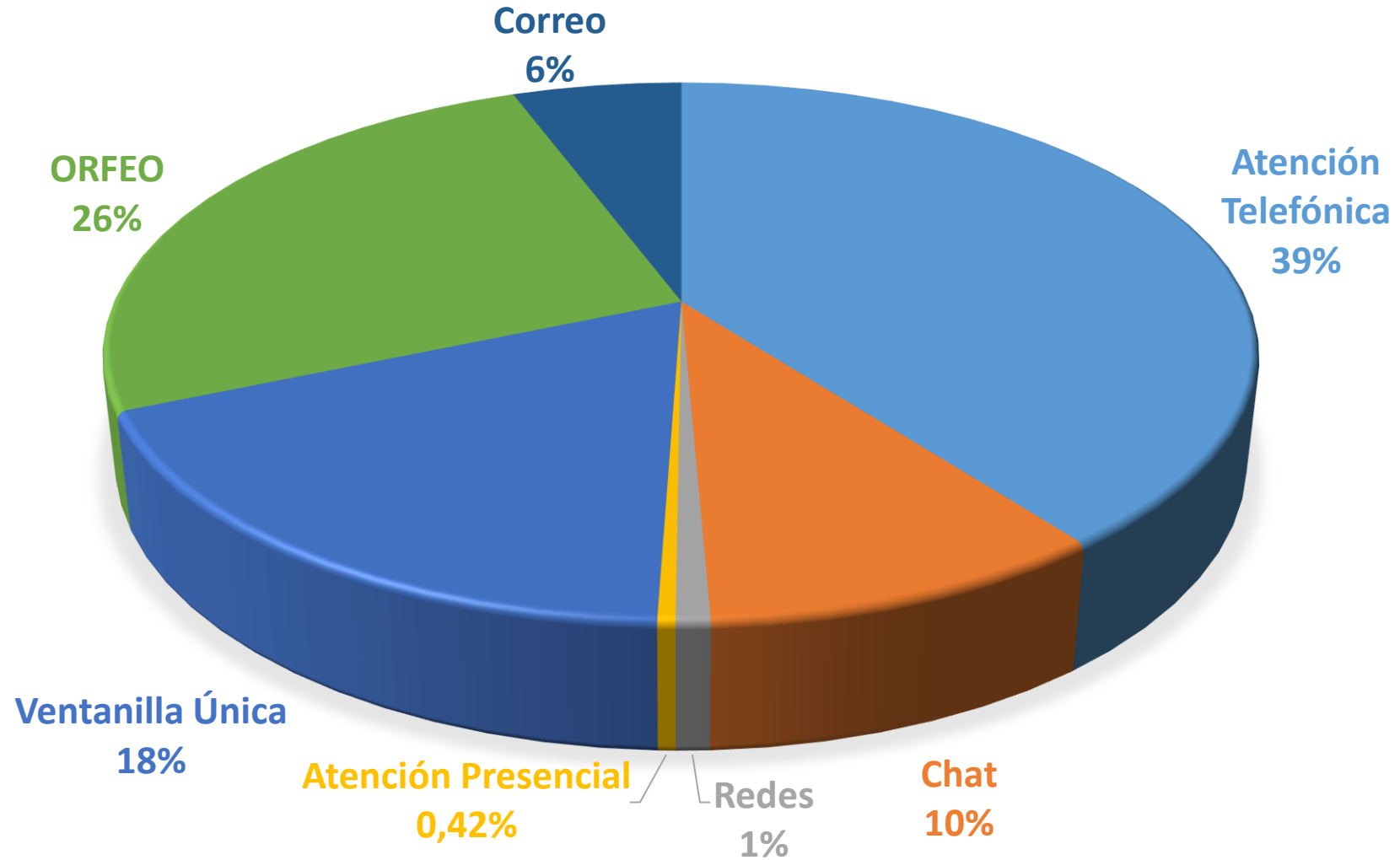
Grupo de Atención a PQR, Orientación
al Ciudadano y Notificaciones.

INFORME CONSOLIDADO DE GESTIÓN CORRESPONDIENTE AL SEGUNDO TRIMESTRE DEL AÑO 2021 (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 abril, mayo y junio de 2021, respecto a las atenciones tramitadas de manera telefónica, presencial, virtual y ferias, a través de los canales dispuestos por la CNSC.

ACTIVIDADES DESARROLLADAS	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL	TIEMPO DE RESPUESTA
Atención Telefónica	5535	5478	7447	18460	Inmediata
Chat	1357	1433	1709	4499	Inmediata
Redes	0	0	376	376	Inmediata
Atención Presencial	50	71	75	196	Inmediato
Ventanilla Única	2507	2371	3506	8384	8.31 días
ORFEO	3892	3159	4940	11991	8 días
Correo	1063	515	1061	2639	No aplica
Total de atención (Presencial, telefónica, Ventanilla Única, ORFEO, CORREO, CHAT).	46545				

REPRESENTACIÓN PORCENTUAL



RESUMEN DE ATENCIONES TELEFÓNICAS POR TEMAS

TEMA	ABRIL	MAYO	JUNIO	Total
SIMO -Sistema de Apoyo para la Igualdad, el Mérito y la Oportunidad	2134	1350	1905	5389
Proceso de Selección DIAN 1461	144	434	1708	2286
Proceso de selección Nación 3 de 2020	597	1272	86	1955
Evaluación del Desempeño Laboral	300	266	270	836
Convocatoria Territorial 2019	416	239	151	806
Atención al Ciudadano	355	244	173	772
Procesos de selección 1462 a 1492 y 1546 de 2020 Distrito Capital 4	129	72	537	738
Convocatoria Territorial Boyacá, Cesar y Magdalena - 2019	110	339	237	686
Registro Público de Carrera	222	170	253	645
Convocatoria Sector Defensa 624 a 638	119	122	399	640
Radicados ORFEO	200	175	255	630
Convocatoria Territorial 2019-II	111	132	209	452
Registro OPEC	42	73	294	409
NUEVAS CONVOCATORIAS	92	139	124	355
Proceso de selección Entidades de la Rama Ejecutiva del Orden Nacional y CAR	112	35	112	259

RESUMEN DE ATENCIONES TELEFÓNICAS POR TEMAS

TEMA	ABRIL	MAYO	JUNIO	Total
Proceso de selección Municipios V y VI Categoría	5	31	222	258
Convocatoria Municipios Priorizados para el Posconflicto	39	34	173	246
Proceso de selección 1356 de 2019 - INPEC Cuerpo de Custodia y 1357 de 2019 INPEC Administrativos	67	55	33	155
Convocatoria Docentes Posconflicto	75	33	44	152
Proceso de selección 1358 al 1417 de 2020 - Contralorías Territoriales	32	26	20	78
Comisiones de Personal	24	29	20	73
Convocatoria 436 SENA	14	29	24	67
Convocatoria 806 - 825 Distrito Capital - CNSC	16	23	24	63
DERECHOS DE CARRERA	26	16	20	62
Convocatoria 744 a 799, 805, 826 y 827 Territorial Norte	19	16	21	56
Convocatorias Territoriales 438 a 506 Santander	21	13	14	48
Convocatoria Territorial 437 Valle del Cauca	17	10	18	45
Convocatoria Cundinamarca	13	19	12	44
Proceso de selección Territorial Nariño de 2020	9	6	17	32
Departamento Administrativo de la Función Pública	8	7	8	23

RESUMEN DE ATENCIONES TELEFÓNICAS POR TEMAS

TEMA	ABRIL	MAYO	JUNIO	Total
Convocatoria Docentes y Directivos Docentes 2016	10	7	2	19
Reporte de Empleos Públicos	1	10	6	17
Convocatoria 426 de 2016 Primera Convocatoria E.S.E	6	4	4	14
Convocatoria Territorial Centro Oriente	5	5	4	14
Convocatoria 429 de 2016 - Antioquia	5	6	2	13
Convocatoria INPEC Dragoneantes 800 de 2018	6	0	7	13
Convocatoria 430 Superintendencias de la Administración Pública Nacional	8	2	2	12
Dirección de Vigilancia de Carrera Administrativa	3	5	4	12
Radicados PQR	3	5	3	11
Convocatoria 435 Corporaciones Autónomas	6	2	2	10
Proceso de selección 1497 de 2020 - Fuerza Aérea Colombiana	2	1	6	9
Convocatoria 428 de 2016	0	3	3	6
Convocatoria 431 de 2016 Distrito Capital	4	1	1	6
Convocatoria 433 2016 ICBF	2	4	0	6
Convocatoria 740 y 741 Distrito Capital	2	2	2	6

RESUMEN DE ATENCIONES TELEFÓNICAS POR TEMAS

TEMA	ABRIL	MAYO	JUNIO	Total
Convocatoria 136 a 249 de 2012 y 253-254 de 2013 Docentes y Directivos Docentes	0	2	3	5
Convocatoria 250 de 2012 - INPEC	0	2	3	5
Convocatoria 256 a 314 de 2013 - Contralorías Territoriales	0	1	2	3
Convocatoria INPEC Ascensos 801 de 2018		0	3	3
AUTORIZACIONES	1	0	1	2
Convocatoria 322 de 2014 - INPEC Ascensos	0	1	1	2
Convocatoria 328 de 2015 - Secretaria Distrital de Hacienda	1	1	0	2
Convocatoria 427 de 2016 - SED de Bogotá - Planta Administrativa	0	0	2	2
Convocatoria 001 DE 2005	0	1	0	1
Convocatoria 315 de 2013 - INPEC	0	1	0	1
Convocatoria 329 de 2015 - Superintendencia de Sociedades	0	1	0	1
Convocatoria 335 de 2016 INPEC Dragoneantes	0	1	0	1
Convocatoria 336 de 2016 INPEC Ascensos	1	0	0	1
Convocatoria 338 ACR	1	0	0	1
Convocatoria 432 Servicio Geológico Colombiano	0	0	1	1
Despacho Dr. Jorge Alirio Ortega Cerón	0	1	0	1
Total general	5535	5478	7447	18460

RESUMEN DE TEMAS ATENDIDOS A TRAVÉS DEL CHAT

TEMA	ABRIL	MAYO	JUNIO	Total general
SIMO -Sistema de Apoyo para la Igualdad, el Mérito y la Oportunidad	399	223	258	880
Proceso de Selección DIAN 1461	38	112	326	476
Proceso de selección Nación 3 de 2020	180	239	23	442
Convocatoria Territorial 2019	126	129	65	320
Atención al Ciudadano	105	72	106	283
NUEVAS CONVOCATORIAS	38	108	104	250
Evaluación del Desempeño Laboral	71	69	71	211
Radicados ORFEO	67	63	56	186
Convocatoria Territorial 2019-II	47	67	68	182
Convocatoria Sector Defensa 624 a 638	18	29	122	169
Convocatoria Territorial Boyacá, Cesar y Magdalena - 2019	17	81	64	162
Procesos de selección 1462 a 1492 y 1546 de 2020 Distrito Capital 4	24	20	113	157
Registro Público de Carrera	40	27	37	104
Proceso de selección Municipios V y VI Categoría		9	87	96
Convocatoria Docentes Posconflicto	29	41	22	92
Convocatoria Municipios Priorizados para el Posconflicto	15	19	48	82

RESUMEN DE TEMAS ATENDIDOS A TRAVÉS DEL CHAT

TEMA	ABRIL	MAYO	JUNIO	Total general
Proceso de selección 1358 al 1417 de 2020 - Contralorías Territoriales	33	19	19	71
Proceso de selección Entidades de la Rama Ejecutiva del Orden Nacional y CAR	26	14	21	61
Registro OPEC	8	3	19	30
Convocatoria 806 - 825 Distrito Capital - CNSC	5	8	10	23
DERECHOS DE CARRERA	5	9	8	22
Comisiones de Personal	6	6	9	21
Convocatoria 436 SENA	4	13	4	21
Departamento Administrativo de la Función Pública	3	11	6	20
Convocatoria 744 a 799, 805, 826 y 827 Territorial Norte	9	7	3	19
Convocatoria Territorial 437 Valle del Cauca	6	9	2	17
Proceso de selección 1356 de 2019 - INPEC Cuerpo de Custodia y 1357 de 2019 INPEC Administrativos	5	4	7	16
Proceso de selección Territorial Nariño de 2020	6	3	6	15
Convocatoria 430 Superintendencias de la Administración Pública Nacional	3	4	6	13
Convocatoria 426 de 2016 Primera Convocatoria E.S.E	3	4	2	9
Convocatorias Territoriales 438 a 506 Santander	3	3	3	9
Convocatoria 429 de 2016 - Antioquia	4	0	1	5

RESUMEN DE TEMAS ATENDIDOS A TRAVÉS DEL CHAT

TEMA	ABRIL	MAYO	JUNIO	Total general
Convocatoria Cundinamarca	3	1	1	5
Convocatoria Territorial Centro Oriente	2	2	1	5
Reporte de Empleos Públicos	2	0	2	4
Convocatoria 256 a 314 de 2013 - Contralorías Territoriales	2	1	0	3
Convocatoria 433 2016 ICBF	1	1	1	3
Convocatoria 136 a 249 de 2012 y 253-254 de 2013 Docentes y Directivos Docentes	0	0	2	2
Convocatoria 335 de 2016 INPEC Dragoneantes	0	2	0	2
Convocatoria 428 de 2016	0	1	1	2
Convocatoria 431 de 2016 Distrito Capital	1	0	1	2
Convocatoria 740 y 741 Distrito Capital	0	0	2	2
Convocatoria 326 de 2015 - DANE	1	0	0	1
Convocatoria 435 Corporaciones Autónomas	0	0	1	1
Convocatoria Docentes y Directivos Docentes 2016	1	0	0	1
Convocatoria INPEC Dragoneantes 800 de 2018	0	0	1	1
Proceso de selección 1497 de 2020 - Fuerza Aérea Colombiana	1	0	0	1
Total general	1357	1433	1709	4499

RESUMEN DE TEMAS ATENDIDOS A TRAVÉS DE REDES

TEMA	ABRIL	MAYO	JUNIO	Total general
Proceso de Selección DIAN 1461	0	0	99	99
SIMO -Sistema de Apoyo para la Igualdad, el Mérito y la Oportunidad	0	0	65	65
Atención al Ciudadano	0	0	28	28
Proceso de selección Municipios V y VI Categoría	0	0	24	24
NUEVAS CONVOCATORIAS	0	0	22	22
Convocatoria Municipios Priorizados para el Posconflicto	0	0	18	18
Procesos de selección 1462 a 1492 y 1546 de 2020 Distrito Capital 4	0	0	18	18
Convocatoria Sector Defensa 624 a 638	0	0	17	17
Convocatoria Territorial 2019	0	0	17	17
Convocatoria Territorial 2019-II	0	0	15	15
Convocatoria Docentes Posconflicto	0	0	8	8
Convocatoria Territorial Boyacá, Cesar y Magdalena - 2019	0	0	8	8

RESUMEN DE TEMAS ATENDIDOS A TRAVÉS DE REDES

TEMA	ABRIL	MAYO	JUNIO	Total general
Evaluación del Desempeño Laboral	0	0	8	8
Departamento Administrativo de la Función Pública	0	0	5	5
Proceso de selección Entidades de la Rama Ejecutiva del Orden Nacional y CAR	0	0	5	5
Proceso de selección Nación 3 de 2020	0	0	4	4
Radicados ORFEO	0	0	4	4
DERECHOS DE CARRERA	0	0	3	3
Proceso de selección 1358 al 1417 de 2020 - Contralorías Territoriales	0	0	3	3
Convocatoria 430 Superintendencias de la Administración Pública Nacional	0	0	2	2
Proceso de selección 1356 de 2019 - INPEC Cuerpo de Custodia y 1357 de 2019 INPEC Administrativos	0	0	2	2
Proceso de selección Territorial Nariño de 2020	0	0	1	1
Total general	0	0	376	376

RESUMEN DE ATENCIONES PRESENCIAL POR TEMAS

TEMA	ABRIL	MAYO	JUNIO	Total
SIMO -Sistema de Apoyo para la Igualdad, el Mérito y la Oportunidad	8	13	9	30
Proceso de selección Nación 3 de 2020	4	17	0	21
Proceso de Selección DIAN 1461	4	2	11	17
Procesos de selección 1462 a 1492 y 1546 de 2020 Distrito Capital 4	3	1	12	16
Convocatoria Cundinamarca	7	4	4	15
Atención al Ciudadano	8	4	2	14
Radicados ORFEO	4	2	6	12
Convocatoria Territorial 2019-II	0	3	6	9
Evaluación del Desempeño Laboral	5	2	2	9
Convocatoria Sector Defensa 624 a 638	2	1	4	7
NUEVAS CONVOCATORIAS	1	1	4	6
Convocatoria Territorial 2019	1	2	2	5
Convocatoria Territorial Boyacá, Cesar y Magdalena - 2019	0	0	4	4

RESUMEN DE ATENCIONES PRESENCIAL POR TEMAS

TEMA	ABRIL	MAYO	JUNIO	Total
Proceso de selección 1356 de 2019 - INPEC Cuerpo de Custodia y 1357 de 2019 INPEC Administrativos	0	3	1	4
Proceso de selección Entidades de la Rama Ejecutiva del Orden Nacional y CAR	1	3	0	4
Registro OPEC	0	3	1	4
Proceso de selección Municipios V y VI Categoría	0	0	3	3
Registro Público de Carrera	2	1	0	3
Comisiones de Personal	0	2	0	2
Convocatoria 436 SENA	0	1	1	2
Convocatoria 806 - 825 Distrito Capital - CNSC	0	1	1	2
Departamento Administrativo de la Función Pública	0	1	1	2
DERECHOS DE CARRERA	0	2	0	2
Convocatoria Territorial 437 Valle del Cauca	0	1	0	1
Convocatoria Docentes Posconflicto	0	1	0	1
Convocatoria Municipios Priorizados para el Posconflicto	0	0	1	1
Total general	50	71	75	196

RESUMEN DE TEMAS ATENDIDOS A TRAVÉS DEL SISTEMA VENTANILLA ÚNICA

TEMA	ABRIL	MAYO	JUNIO	Total general
GRUPO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	517	346	350	1213
GRUPO CONVOCATORIA 1 - DR. FRIDOLE BALLEEN	165	223	539	927
GRUPO PROVISIÓN DE EMPLEO	328	222	183	733
GRUPO CONVOCATORIA 8 - DRA. MORENO	228	324	169	721
GRUPO CONVOCATORIA 12 - DR. ORTEGA	22	95	524	641
GRUPO DE REGISTRO PUBLICO	206	192	235	633
DIRECCIÓN VIGILANCIA DE CARRERA	248	132	183	563
OFICINA DE INFORMÁTICA	222	149	113	484
DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN DE CARRERA ADMINISTRATIVA	70	75	305	450
GRUPO CONVOCATORIA 7 - DRA. MORENO	69	90	221	380
GRUPO CONVOCATORIA 3 - DR. FRIDOLE BALLEEN	60	44	243	347
GRUPO CONVOCATORIA 5 - DR. ORTEGA	53	85	90	228
GRUPO EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO	76	76	75	227
GRUPO CONVOCATORIA 9 - DRA. MORENO	40	77	81	198

RESUMEN DE TEMAS ATENDIDOS A TRAVÉS DEL SISTEMA VENTANILLA ÚNICA

TEMA	ABRIL	MAYO	JUNIO	Total general
DESPACHO DRA. MORENO	35	76	30	141
GRUPO CONVOCATORIA 10 - DR. ORTEGA	56	36	42	134
GRUPO CONVOCATORIA 2 - DR. FRIDOLE BALLEEN	47	54	29	130
DESPACHO DR. ORTEGA	12	26	61	99
DESPACHO DR. FRIDOLE BALLEEN	18	18	11	47
PRESIDENCIA	21	11	5	37
DIRECCIÓN DE APOYO CORPORATIVO	7	7	6	20
GRUPO NOTIFICACIONES	4	8	3	15
SECRETARIA GENERAL	0	2	5	7
OFICINA JURÍDICA	2	3	1	6
ESCUELA VIRTUAL	0	0	2	2
OFICINA DE CONTROL INTERNO	1	0	0	1
Total general	2507	2371	3506	8384

RESUMEN DE TEMAS ATENDIDOS A TRAVÉS DEL SISTEMA ORFEO

TEMA	ABRIL	MAYO	JUNIO	Total general
GRUPO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	814	398	341	1553
GRUPO CONVOCATORIA 1 - DR. FRIDOLE BALLEEN	237	403	909	1549
GRUPO CONVOCATORIA 8 - DRA. MORENO	506	559	290	1355
GRUPO CONVOCATORIA 3 - DR. FRIDOLE BALLEEN	129	73	866	1068
OFICINA DE INFORMÁTICA	634	227	188	1049
GRUPO CONVOCATORIA 12 - DR. ORTEGA	76	138	619	833
DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN DE CARRERA ADMINISTRATIVA	77	54	545	676
DIRECCIÓN VIGILANCIA DE CARRERA	238	184	213	635
GRUPO PROVISIÓN DE EMPLEO	208	157	130	495
GRUPO DE REGISTRO PUBLICO	181	157	143	481
GRUPO CONVOCATORIA 7 - DRA. MORENO	128	158	129	415
GRUPO CONVOCATORIA 5 - DR. ORTEGA	84	113	114	311
GRUPO CONVOCATORIA 9 - DRA. MORENO	60	93	114	267
GRUPO CONVOCATORIA 10 - DR. ORTEGA	134	63	49	246

RESUMEN DE TEMAS ATENDIDOS A TRAVÉS DEL SISTEMA ORFEO

TEMA	ABRIL	MAYO	JUNIO	Total general
GRUPO EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO	93	44	75	212
DESPACHO DRA. MORENO	77	108	21	206
GRUPO CONVOCATORIA 2 - DR. FRIDOLE BALLEEN	55	76	41	172
DESPACHO DR. ORTEGA	5	22	86	113
DIRECCIÓN DE APOYO CORPORATIVO	49	48	11	108
PRESIDENCIA	57	13	5	75
GRUPO NOTIFICACIONES	13	13	28	54
OFICINA JURÍDICA	13	34	6	53
DESPACHO DR. FRIDOLE BALLEEN	16	17	10	43
SECRETARIA GENERAL	4	3	4	11
OFICINA DE CONTROL INTERNO	4	1	0	5
ESCUELA VIRTUAL	0	2	2	4
OFICINA DE PLANEACIÓN	0	1	1	2
Total general	3892	3159	4940	11991

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:

ABRIL	MAYO	JUNIO
52	57	57
TOTAL	166	

CUADRO COMPARATIVO

ACTIVIDADES DESARROLLADAS	SEGUNDO TRIMESTRE DEL 2020	SEGUNDO TRIMESTRE DEL 2021	VARIACION (+ Aumento) y (- Disminución)
Atención Telefónica	7586	18460	(+) 10874
Chat	1187	4499	(+) 3312
Redes	0	376	(+) 376
Ferías	0	0	0
Atención Presencial	0	196	(+) 196
Ventanilla Única	6321	8384	(+) 2063
ORFEO	12708	11991	(-) 717
Correo	562	2639	(+) 2077
TOTAL	28364	46545	(+) 18181
AUMENTO RESPECTO AL SEGUNDO TRIMESTRE DEL 2020	(+) 64,1%		

Durante este trimestre el Grupo continuó realizando actividades de manera presencial en las instalaciones de la CNSC, habilitando la atención personalizada en horario de lunes a viernes de 7:30 a.m. a 5:00 p.m.

Cordialmente,



EDILMA POLANIA ZAMORA

Coordinadora Grupo de Atención a PQR, Orientación al Ciudadano y Notificaciones
COMISIÓN NACIONAL DEL SERVICIO CIVIL

Participó y Proyectó: Luz Adriana Infante y Enzo Rubén Sandoval
Revisó y participó: Edilma Polania Zamora