

2021

INFORME CONSOLIDADO DE GESTIÓN I TRIMESTRE 2021

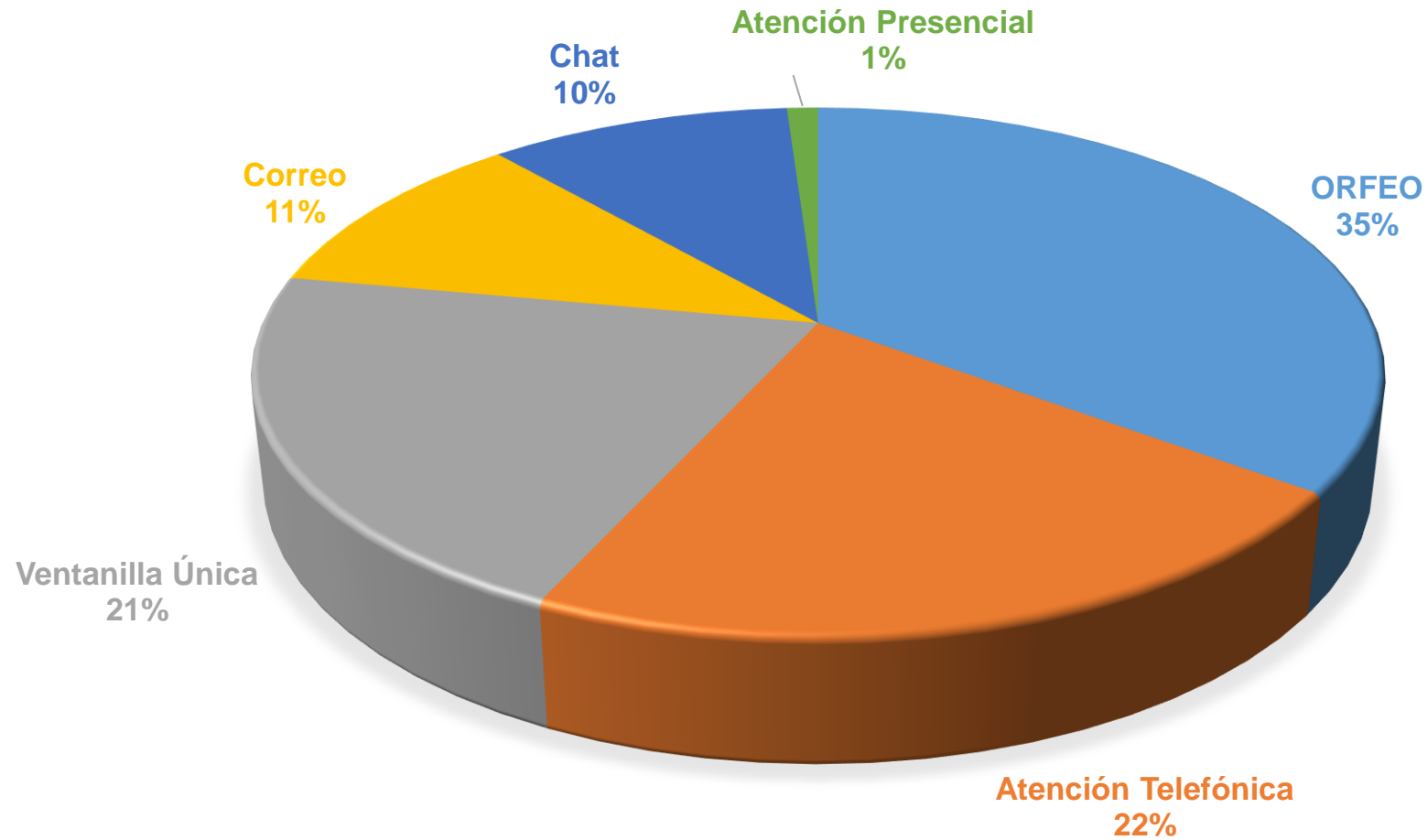
Grupo de Atención a PQR, Orientación
al Ciudadano y Notificaciones.

INFORME CONSOLIDADO DE GESTIÓN CORRESPONDIENTE AL PRIMER 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 enero, febrero y marzo 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	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL	TIEMPO DE RESPUESTA
Atención Presencial	224	219	307	750	Inmediata
Atención Telefónica	4497	5492	5290	15279	Inmediata
Chat	2859	2546	1893	7298	Inmediata
Ventanilla Única	5589	4879	4394	14862	7 días
ORFEO	7557	10403	6827	24787	5 días
Correo	4582	1722	1207	7511	No aplica
Total atenciones Presenciales, telefónicas y virtuales	70487				

REPRESENTACIÓN PORCENTUAL



RESUMEN DE ATENCIONES PRESENCIAL POR TEMAS

TEMA	ENERO	FEBRERO	MARZO	Total general
SIMO -Sistema de Apoyo para la Igualdad, el Mérito y la Oportunidad	89	83	107	279
Proceso de Selección DIAN 1461	75	9	7	91
Procesos de selección 1462 a 1492 y 1546 de 2020 Distrito Capital 4	1	20	42	63
Atención al Ciudadano	9	9	24	42
Proceso de selección 1356 de 2019 - INPEC Cuerpo de Custodia y 1357 de 2019 INPEC Administrativos	4	17	20	41
Evaluación del Desempeño Laboral	6	21	10	37
Proceso de selección Entidades de la Rama Ejecutiva del Orden Nacional y CAR	1	2	23	26
NUEVAS CONVOCATORIAS	10	6	7	23
Convocatoria Territorial 2019-II	2	3	14	19
Radicados ORFEO	5	7	7	19
Convocatoria Cundinamarca	1	6	4	11
Convocatoria Docentes Posconflicto	6	1	2	9
Convocatoria Sector Defensa 624 a 638	0	3	6	9

RESUMEN DE ATENCIONES PRESENCIAL POR TEMAS

TEMA	ENERO	FEBRERO	MARZO	Total general
Convocatoria Territorial 2019	2	7	0	9
Registro Público de Carrera	2	1	5	8
Convocatoria 436 SENA	4	2	1	7
Proceso de selección Nación 3 de 2020	0	1	6	7
Registro OPEC	0	2	5	7
Convocatoria Municipios Priorizados para el Posconflicto	2	4	0	6
Convocatoria 740 y 741 Distrito Capital	2	1	2	5
Convocatoria 806 - 825 Distrito Capital - CNSC	1	3	0	4
Convocatoria Docentes y Directivos Docentes 2016	0	2	2	4
Convocatoria Territorial Boyacá, Cesar y Magdalena - 2019	0	0	3	3
DERECHOS DE CARRERA	1	0	2	3
Convocatoria 335 de 2016 INPEC Dragoneantes	0	2	0	2
Convocatoria 435 Corporaciones Autonomas	0	2	0	2

RESUMEN DE ATENCIONES PRESENCIAL POR TEMAS

TEMA	ENERO	FEBRERO	MARZO	Total general
Convocatoria INPEC Dragoneantes 800 de 2018	1	0	1	2
Convocatorias Territoriales 438 a 506 Santander	0	0	2	2
Proceso de selección 1497 de 2020 - Fuerza Aérea Colombiana	0	2	0	2
Convocatoria 136 a 249 de 2012 y 253-254 de 2013 Docentes y Directivos Docentes	0	1	0	1
Convocatoria 328 de 2015 - Secretaria Distrital de Hacienda	0	1	0	1
Convocatoria 430 Superintendencias de la Administración Pública Nacional	0	0	1	1
Convocatoria 431 de 2016 Distrito Capital	0	0	1	1
Departamento Administrativo de la Función Pública	0	0	1	1
Dirección de Vigilancia de Carrera Administrativa	0	0	1	1
Proceso de selección Municipios V y VI Categoría	0	0	1	1
Radicados PQR	0	1	0	1
Total general	224	219	307	750

RESUMEN DE ATENCIONES TELEFÓNICAS POR TEMAS

TEMA	ENERO	FEBRERO	MARZO	Total general
SIMO -Sistema de Apoyo para la Igualdad, el Mérito y la Oportunidad	2251	2038	1439	5728
Proceso de Selección DIAN 1461	763	868	116	1747
Evaluación del Desempeño Laboral	175	693	296	1164
Procesos de selección 1462 a 1492 y 1546 de 2020 Distrito Capital 4	3	213	709	925
Convocatoria Territorial 2019-II	31	95	704	830
Proceso de selección Entidades de la Rama Ejecutiva del Orden Nacional y CAR	7	142	649	798
Atención al Ciudadano	302	208	216	726
Convocatoria Territorial 2019	65	369	110	544
NUEVAS CONVOCATORIAS	314	77	73	464
Convocatoria Municipios Priorizados para el Posconflicto	126	216	79	421
Radicados ORFEO	67	49	170	286
Proceso de selección 1356 de 2019 - INPEC Cuerpo de Custodia y 1357 de 2019 INPEC Administrativos	19	134	117	270
Convocatoria Docentes Posconflicto	153	36	47	236
Registro Público de Carrera	23	24	97	144
Convocatoria Sector Defensa 624 a 638	5	35	100	140

RESUMEN DE ATENCIONES TELEFÓNICAS POR TEMAS

TEMA	ENERO	FEBRERO	MARZO	Total general
Proceso de selección Nación 3 de 2020	0	29	103	132
Convocatoria Territorial Boyacá, Cesar y Magdalena - 2019	8	45	42	95
Registro OPEC	5	37	41	83
Convocatoria 436 SENA	40	13	12	65
Convocatoria 744 a 799, 805, 826 y 827 Territorial Norte	13	22	12	47
Proceso de selección Municipios V y VI Categoría	0	30	11	41
Convocatoria 806 - 825 Distrito Capital - CNSC	10	13	16	39
Convocatorias Territoriales 438 a 506 Santander	12	10	16	38
Convocatoria Docentes y Directivos Docentes 2016	14	14	7	35
Convocatoria Territorial 437 Valle del Cauca	7	6	13	26
Convocatoria 430 Superintendencias de la Administración Pública Nacional	5	9	11	25
Convocatoria Cundinamarca	8	5	10	23
Radicados PQR	14	3	6	23
Convocatoria 740 y 741 Distrito Capital	6	8	5	19
DERECHOS DE CARRERA	2	6	11	19

RESUMEN DE ATENCIONES TELEFÓNICAS POR TEMAS

TEMA	ENERO	FEBRERO	MARZO	Total general
Convocatoria INPEC Ascensos 801 de 2018	4	6	2	12
Comisiones de Personal	3	3	5	11
Convocatoria 136 a 249 de 2012 y 253-254 de 2013 Docentes y Directivos Docentes	7	3	1	11
Dirección de Vigilancia de Carrera Administrativa	5	2	3	10
Convocatoria INPEC Dragoneantes 800 de 2018	5	2	2	9
Departamento Administrativo de la Función Pública	3	3	3	9
Convocatoria 335 de 2016 INPEC Dragoneantes	3	1	4	8
Convocatoria 426 de 2016 Primera Convocatoria E.S.E	4	2	2	8
Convocatoria 428 de 2016	1	6	1	8
Convocatoria 431 de 2016 Distrito Capital	2	1	5	8
Convocatoria Territorial Centro Oriente	0	4	3	7
Proceso de selección 1358 al 1417 de 2020 - Contralorías Territoriales	0	3	3	6
Convocatoria 250 de 2012 - INPEC	3	2	0	5
Convocatoria 336 de 2016 INPEC Ascensos	3	0	1	4
Convocatoria 429 de 2016 - Antioquia	1	1	2	4

RESUMEN DE ATENCIONES TELEFÓNICAS POR TEMAS

TEMA	ENERO	FEBRERO	MARZO	Total general
Proceso de selección 1497 de 2020 - Fuerza Aérea Colombiana	0	2	2	4
Convocatoria 433 2016 ICBF	0	2	1	3
Proceso de selección Territorial Nariño de 2020	1	0	2	3
Convocatoria 256 a 314 de 2013 - Contralorias Territoriales	2	0	0	2
Convocatoria 427 de 2016 - SED de Bogotá - Planta Administrativa	0	0	2	2
Convocatoria 435 Corporaciones Autonomas	0	1	1	2
Reporte de Empleos Públicos	0	1	1	2
Convocatoria 328 de 2015 - Secretaria Distrital de Hacienda	0	0	1	1
Convocatoria 329 de 2015 - Superintendencia de Sociedades	0	0	1	1
Convocatoria 330 de 2015 - Consolidación Territorial	0	0	1	1
Convocatoria 432 Servicio Geológico Colombiano	0	0	1	1
Despacho Dr. Fridole Ballen Duque	0	0	1	1
Despacho Dr. Jorge Alirio Ortega Cerón	0	0	1	1
Despacho Dra. Luz Amparo Cardoso	1	0	0	1
Total general	4496	5492	5290	15278

RESUMEN DE TEMAS ATENDIDOS A TRAVÉS DEL CHAT

TEMA	ENERO	FEBRERO	MARZO	Total general
SIMO -Sistema de Apoyo para la Igualdad, el Mérito y la Oportunidad	965	602	463	2030
Proceso de Selección DIAN 1461	825	335	36	1196
Evaluación del Desempeño Laboral	74	322	98	494
NUEVAS CONVOCATORIAS	356	58	50	464
Proceso de selección Entidades de la Rama Ejecutiva del Orden Nacional y CAR	9	109	252	370
Procesos de selección 1462 a 1492 y 1546 de 2020 Distrito Capital 4	2	126	205	333
Convocatoria Territorial 2019	60	165	75	300
Convocatoria Territorial 2019-II	18	62	208	288
Convocatoria Municipios Priorizados para el Posconflicto	95	154	34	283
Radicados ORFEO	65	129	68	262
Atención al Ciudadano	80	86	91	257
Convocatoria Docentes Posconflicto	140	77	36	253
Proceso de selección 1356 de 2019 - INPEC Cuerpo de Custodia y 1357 de 2019 INPEC Administrativos	10	33	32	75

RESUMEN DE TEMAS ATENDIDOS A TRAVÉS DEL CHAT

TEMA	ENERO	FEBRERO	MARZO	Total general
Registro Público de Carrera	20	30	23	73
Proceso de selección Nación 3 de 2020	1	19	52	72
Convocatoria Sector Defensa 624 a 638	2	25	36	63
DERECHOS DE CARRERA	13	21	17	51
Convocatoria 436 SENA	21	17	11	49
Convocatoria Territorial 437 Valle del Cauca	10	21	16	47
Registro OPEC	2	29	15	46
Convocatoria Territorial Boyacá, Cesar y Magdalena - 2019	11	22	11	44
Convocatoria 744 a 799, 805, 826 y 827 Territorial Norte	14	23	5	42
Convocatorias Territoriales 438 a 506 Santander	16	14	6	36
Departamento Administrativo de la Función Pública	11	7	10	28
Convocatoria 806 - 825 Distrito Capital - CNSC	9	8	9	26
Comisiones de Personal	4	4	4	12

RESUMEN DE TEMAS ATENDIDOS A TRAVÉS DEL CHAT

TEMA	ENERO	FEBRERO	MARZO	Total general
Convocatoria 430 Superintendencias de la Administración Pública Nacional	7	2	2	11
Convocatoria Cundinamarca	3	3	4	10
Convocatoria 429 de 2016 - Antioquia	4	3	2	9
Dirección de Vigilancia de Carrera Administrativa	1	8	0	9
Convocatoria Territorial Centro Oriente	2	4	1	7
Convocatoria 426 de 2016 Primera Convocatoria E.S.E	1	4	1	6
Convocatoria 433 2016 ICBF	1	4	1	6
Proceso de selección Municipios V y VI Categoría	0	3	2	5
Proceso de selección Territorial Nariño de 2020	0	1	4	5
Convocatoria 328 de 2015 - Secretaria Distrital de Hacienda	2	0	2	4
Convocatoria 740 y 741 Distrito Capital	0	2	2	4
Convocatoria Docentes y Directivos Docentes 2016	2	0	2	4
Proceso de selección 1497 de 2020 - Fuerza Aérea Colombiana	0	3	1	4

RESUMEN DE TEMAS ATENDIDOS A TRAVÉS DEL CHAT

TEMA	ENERO	FEBRERO	MARZO	Total general
Convocatoria 136 a 249 de 2012 y 253-254 de 2013 Docentes y Directivos Docentes	1	1	1	3
Convocatoria INPEC Ascensos 801 de 2018	0	3	0	3
AUTORIZACIONES	0	2	0	2
Convocatoria 326 de 2015 - DANE	0	1	1	2
Convocatoria 427 de 2016 - SED de Bogotá - Planta Administrativa	0	1	1	2
Proceso de selección 1358 al 1417 de 2020 - Contralorías Territoriales	1	1	0	2
Convocatoria 322 de 2014 - INPEC Ascensos	0	0	1	1
Convocatoria 329 de 2015 - Superintendencia de Sociedades	0	0	1	1
Convocatoria 335 de 2016 INPEC Dragoneantes	0	1	0	1
Convocatoria 337 IGAC	0	1	0	1
Convocatoria 338 ACR	0	0	1	1
Convocatoria 435 Corporaciones Autonomas	1	0	0	1
Total general	2859	2546	1893	7298

RESUMEN DE TEMAS ATENDIDOS A TRAVÉS DEL SISTEMA VENTANILLA ÚNICA

TEMA	ENERO	FEBRERO	MARZO	Total general
GRUPO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	1146	682	955	2783
OFICINA DE INFORMÁTICA	814	999	325	2138
GRUPO CONVOCATORIA 12 - DR. ORTEGA	1141	434	44	1619
GRUPO PROVISION DE EMPLEO	363	367	425	1155
GRUPO CONVOCATORIA 3 - DR. FRIDOLE BALLEEN	313	368	445	1126
GRUPO CONVOCATORIA 1 - DR. FRIDOLE BALLEEN	156	369	246	771
GRUPO DE REGISTRO PUBLICO	289	223	237	749
GRUPO CONVOCATORIA 7 - DRA. MORENO	329	227	170	726
GRUPO CONVOCATORIA 10 - DR. ORTEGA	77	158	439	674
GRUPO EVALUACION DE DESEMPEÑO	154	339	110	603
GRUPO CONVOCATORIA 5 - DR. ORTEGA	95	136	293	524
GRUPO CONVOCATORIA 2 - DR. FRIDOLE BALLEEN	160	137	102	399
GRUPO CONVOCATORIA 8 - DRA. MORENO	65	111	144	320
DIRECCION DE ADMINISTRACION DE CARRERA ADMINISTRATIVA	88	111	93	292

RESUMEN DE TEMAS ATENDIDOS A TRAVÉS DEL SISTEMA VENTANILLA ÚNICA

TEMA	ENERO	FEBRERO	MARZO	Total general
DIRECCION VIGILANCIA DE CARRERA	53	57	144	254
DESPACHO DRA. MORENO	93	60	40	193
DESPACHO DR. ORTEGA	130	29	17	176
PRESIDENCIA	0	0	88	88
GRUPO CONVOCATORIA 9 - DRA. MORENO	16	24	38	78
OFICINA DE CONTROL INTERNO	69	0	0	69
DESPACHO DR.FRIDOLE BALLEEN	17	22	18	57
DIRECCIÓN DE APOYO CORPORATIVO	7	6	16	29
GRUPO NOTIFICACIONES	3	13	3	19
OFICINA JURIDICA	8	7	2	17
SECRETARIA GENERAL	3	0	0	3
Total general	5589	4879	4394	14862

RESUMEN DE TEMAS ATENDIDOS A TRAVÉS DEL SISTEMA ORFEO

TEMA	ENERO	FEBRERO	MARZO	Total general
GRUPO CONVOCATORIA 12 - DR. ORTEGA	2207	3549	163	5919
OFICINA DE INFORMÁTICA	1435	2024	966	4425
GRUPO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	1662	1028	690	3380
GRUPO CONVOCATORIA 3 - DR. FRIDOLE BALLEEN	444	696	936	2076
GRUPO CONVOCATORIA 10 - DR. ORTEGA	173	236	881	1290
GRUPO CONVOCATORIA 5 - DR. ORTEGA	135	309	671	1115
GRUPO CONVOCATORIA 1 - DR. FRIDOLE BALLEEN	96	570	397	1063
GRUPO CONVOCATORIA 7 - DRA. MORENO	317	191	238	746
GRUPO EVALUACION DE DESEMPEÑO	119	410	143	672
DESPACHO DR. ORTEGA	293	347	7	647
GRUPO PROVISION DE EMPLEO	99	185	282	566
GRUPO CONVOCATORIA 8 - DRA. MORENO	41	123	249	413
GRUPO DE REGISTRO PUBLICO	83	158	159	400
DIRECCION VIGILANCIA DE CARRERA	85	142	150	377
GRUPO CONVOCATORIA 2 - DR. FRIDOLE BALLEEN	32	147	145	324
DESPACHO DRA. MORENO	103	67	136	306

RESUMEN DE TEMAS ATENDIDOS A TRAVÉS DEL SISTEMA ORFEO

TEMA	ENERO	FEBRERO	MARZO	Total general
DIRECCION DE ADMINISTRACION DE CARRERA ADMINISTRATIVA	0	78	124	202
DIRECCIÓN DE APOYO CORPORATIVO	6	12	182	200
PRESIDENCIA	4	0	180	184
OFICINA DE CONTROL INTERNO	132	22	1	155
GRUPO CONVOCATORIA 9 - DRA. MORENO	14	56	63	133
DESPACHO DR.FRIDOLE BALLEEN	23	26	22	71
OFICINA JURIDICA	6	15	22	43
DIRECCION DE ADMINISTRACION DE CARRERA ADMINISTRA	41	0	0	41
GRUPO NOTIFICACIONES	3	9	17	29
SECRETARIA GENERAL	3	3	3	9
OFICINA DE PLANEACION	1	0	0	1
Total general	7557	10403	6827	24787

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:

ENERO	FEBRERO	MARZO
53	89	61
TOTAL	203	

CUADRO COMPARATIVO

ACTIVIDADES DESARROLLADAS	PRIMER TRIMESTRE DEL 2020	PRIMER TRIMESTRE DEL 2021	VARIACION (+ Aumento) y (- Disminución)
Atención Presencial	1262	750	(-) 512
Atención Telefónica	9555	15279	(+) 5724
Chat	1971	7298	(+) 5327
Ferías	0	0	0
Ventanilla Única	10195	14862	(+) 4667
ORFEO	13307	24787	(+) 11480
Correo	3929	7511	(+) 3582
TOTAL	40219	70487	(+) 30268
AUMENTO RESPECTO AL PRIMER TRIMESTRE DEL 2020	(+) 75.26%		

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 9:00 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