

2019

INFORME CONSOLIDADO DE GESTIÓN  
PRIMER TRIMESTRE DE 2019.

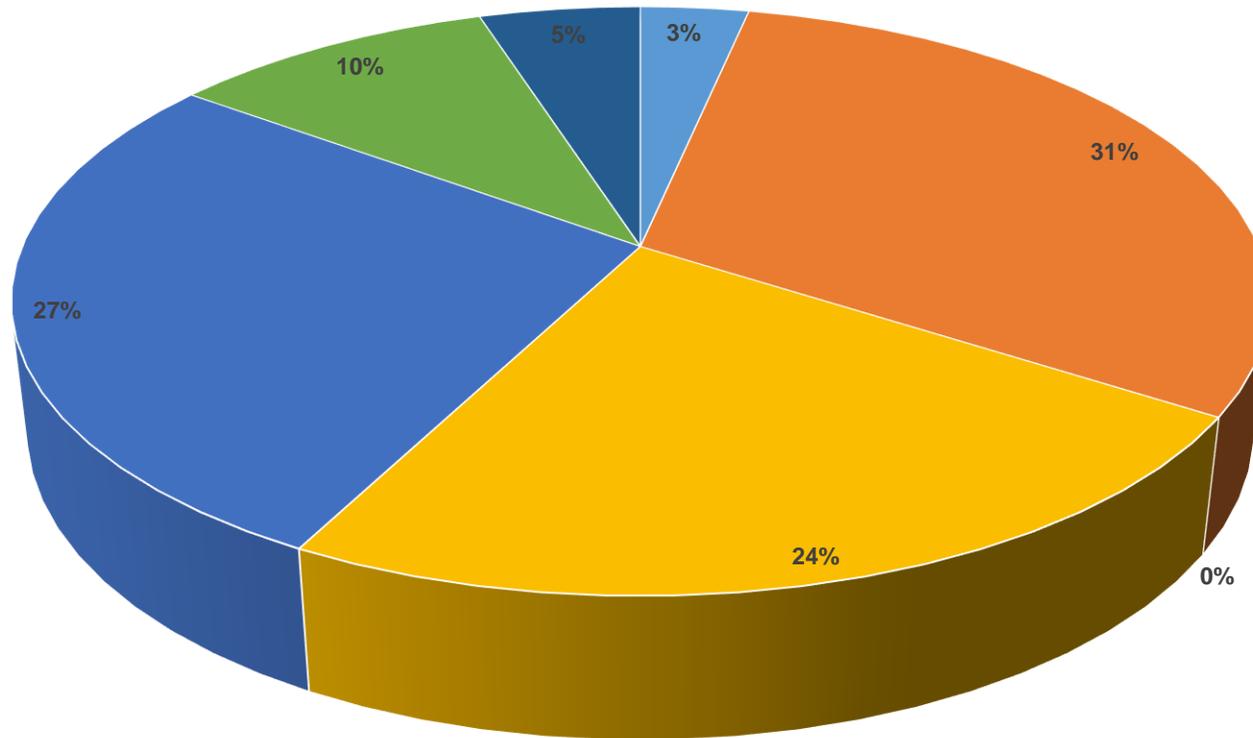
GRUPO DE ATENCIÓN A PQR Y  
ORIENTACIÓN AL CIUDADANO.

## INFORME CONSOLIDADO DE GESTIÓN CORRESPONDIENTE AL PRIMER TRIMESTRE DEL AÑO 2019 (GRUPO DE ATENCIÓN A PQR Y ORIENTACIÓN AL CIUDADANO).

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 2019, de las solicitudes tramitadas de manera telefónica, presencial y virtual, a través de los canales dispuestos por la CNSC.

ACTIVIDADES DESARROLLADAS	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL	TIEMPO DE RESPUESTA
Atención Presencial	400	573	488	1461	Inmediata
Atención Telefónica	3.707	4.008	5.789	13.504	Inmediata
Ferías	0	0	1	1	Inmediata
PQR	3.157	3.916	3.254	10.327	6,67 días
ORFEO	3.285	5.025	3.738	12.048	No aplica
Correo	1.771	1.888	718	4.377	No aplica
Chats	690	644	840	2.174	Inmediata
<b>TOTAL DE ATENCIÓN (PERSONALIZADA, TELEFÓNICA, PQR, ORFEO, CORREO, CHAT).</b>	<b>43.892</b>				

### PORCENTAJE DE ACTIVIDADES



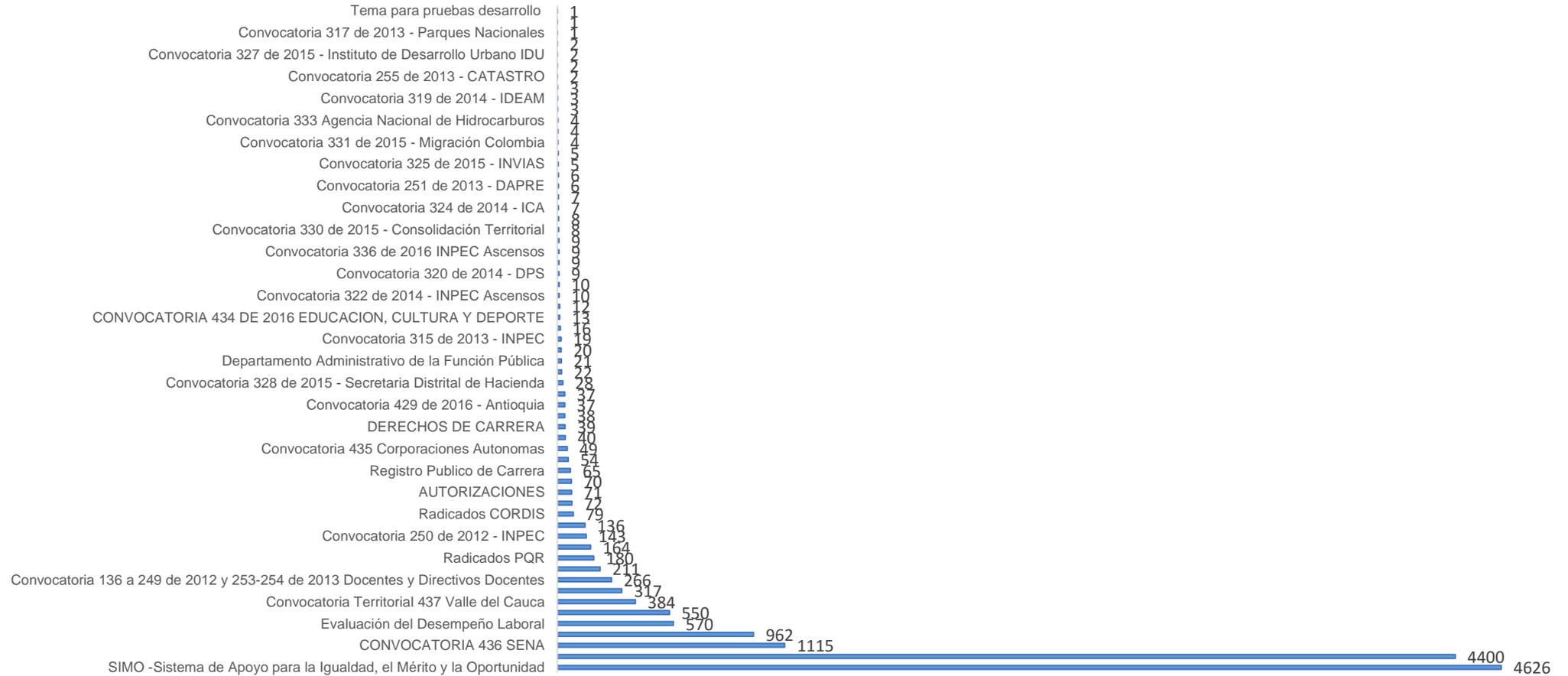
■ Atención Presencial ■ Atención Telefónica ■ Ferias ■ PQR ■ ORFEO ■ Correo ■ Chats

## RESUMEN POR TEMAS DE ATENCIONES PRESENCIALES Y TELEFÓNICAS

TEMA	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL
SIMO -Sistema de Apoyo para la Igualdad, el Mérito y la Oportunidad	1.132	1.756	1.738	4.626
NUEVAS CONVOCATORIAS	1.017	1.277	2.106	4.400
CONVOCATORIA 436 SENA	572	282	261	1.115
Atención al Ciudadano	489	279	194	962
Evaluación del Desempeño Laboral	66	274	230	570
Convocatoria 426 de 2016 Primera Convocatoria E.S.E	306	129	115	550
Convocatoria Territorial 437 Valle del Cauca	35	18	331	384
Convocatoria Cundinamarca	90	42	185	317
Convocatoria 136 a 249 de 2012 y 253-254 de 2013 Docentes y Directivos Docentes	46	126	94	266
CONVOCATORIA 428 DE 2016	35	22	154	211
Radicados PQR	48	52	80	180
Convocatorias Territoriales 438 a 506 Santander	18	11	135	164
Convocatoria 250 de 2012 - INPEC	17	23	103	143
CONVOCATORIA DOCENTES Y DIRECTIVOS DOCENTES 2016	17	24	95	136
Radicados CORDIS	28	19	32	79
Convocatoria 431 de 2016 Distrito Capital	26	17	29	72
AUTORIZACIONES	7	21	43	71
Comisiones de Personal	16	19	35	70
Registro Publico de Carrera	20	23	22	65
CONVOCATORIA 433 DE 2016 ICBF	23	17	14	54
Convocatoria 435 Corporaciones Autonomas	11	15	23	49
Registro OPEC	8	13	19	40
DERECHOS DE CARRERA	14	14	11	39
Convocatoria 427 de 2016 - SED de Bogotá - Planta Administrativa	6	10	22	38
Convocatoria 429 de 2016 - Antioquia	3	6	28	37
Convocatoria 430 Superintendencias de la Administración Publica Nacional	8	13	16	37
Convocatoria 328 de 2015 - Secretaria Distrital de Hacienda	0	2	26	28
Convocatoria 001 DE 2005	3	10	9	22
Departamento Administrativo de la Función Pública	9	3	9	21
CONVOCATORIA 338 ACR	2	3	15	20
Convocatoria 315 de 2013 - INPEC	6	1	12	19

TEMA	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL
Reporte de Empleos Públicos	2	9	5	16
CONVOCATORIA 434 DE 2016 EDUCACION, CULTURA Y DEPORTE	3	2	8	13
Despacho Dra. Luz Amparo Cardoso	3	3	6	12
Convocatoria 322 de 2014 - INPEC Ascensos	2	4	4	10
Convocatoria 323 de 2014 - Planeación Distrital	2	3	5	10
Convocatoria 320 de 2014 - DPS	2	3	4	9
Convocatoria 329 de 2015 - Superintendencia de Sociedades	0	1	8	9
Convocatoria 336 de 2016 INPEC Ascensos	1	4	4	9
Despacho Dr. Fridole Ballen Duque	5	1	3	9
Convocatoria 330 de 2015 - Consolidación Territorial	0	3	5	8
Convocatoria 335 de 2016 INPEC Dragoneantes	6	0	2	8
Convocatoria 324 de 2014 - ICA	0	4	3	7
Convocatoria 337 IGAC	1	3	3	7
Convocatoria 251 de 2013 - DAPRE	1	2	3	6
Convocatoria 256 a 314 de 2013 - Contralorias Territoriales	0	2	4	6
Convocatoria 325 de 2015 - INVIAS	0	4	1	5
Convocatoria 432 Servicio Geológico Colombiano	0	1	4	5
Convocatoria 331 de 2015 - Migración Colombia	0	1	3	4
Convocatoria 332 de 2015 - Superintendencia de Subsidio Familiar	1	1	2	4
Convocatoria 333 Agencia Nacional de Hidrocarburos	0	3	1	4
Convocatoria 252 de 2013 - ACR	0	1	2	3
Convocatoria 319 de 2014 - IDEAM	0	1	2	3
Convocatoria 326 de 2015 - DANE	1	0	2	3
Convocatoria 255 de 2013 - CATASTRO	0	1	1	2
Convocatoria 316 de 2013 - Cooperación Internacional	0	0	2	2
Convocatoria 327 de 2015 - Instituto de Desarrollo Urbano IDU	0	0	2	2
Despacho Dr. Jorge Alirio Ortega Cerón	0	2	0	2
Convocatoria 317 de 2013 - Parques Nacionales	0	1	0	1
Convocatoria 318 de 2015 - Agencia Nacional de Minería	0	0	1	1
Tema para pruebas desarrollo	0	0	1	1
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>4.108</b>	<b>4.581</b>	<b>6.277</b>	<b>14.966</b>

## ATENCIÓN A CIUDADANOS DE FORMA PRESENCIAL Y TELEFÓNICA

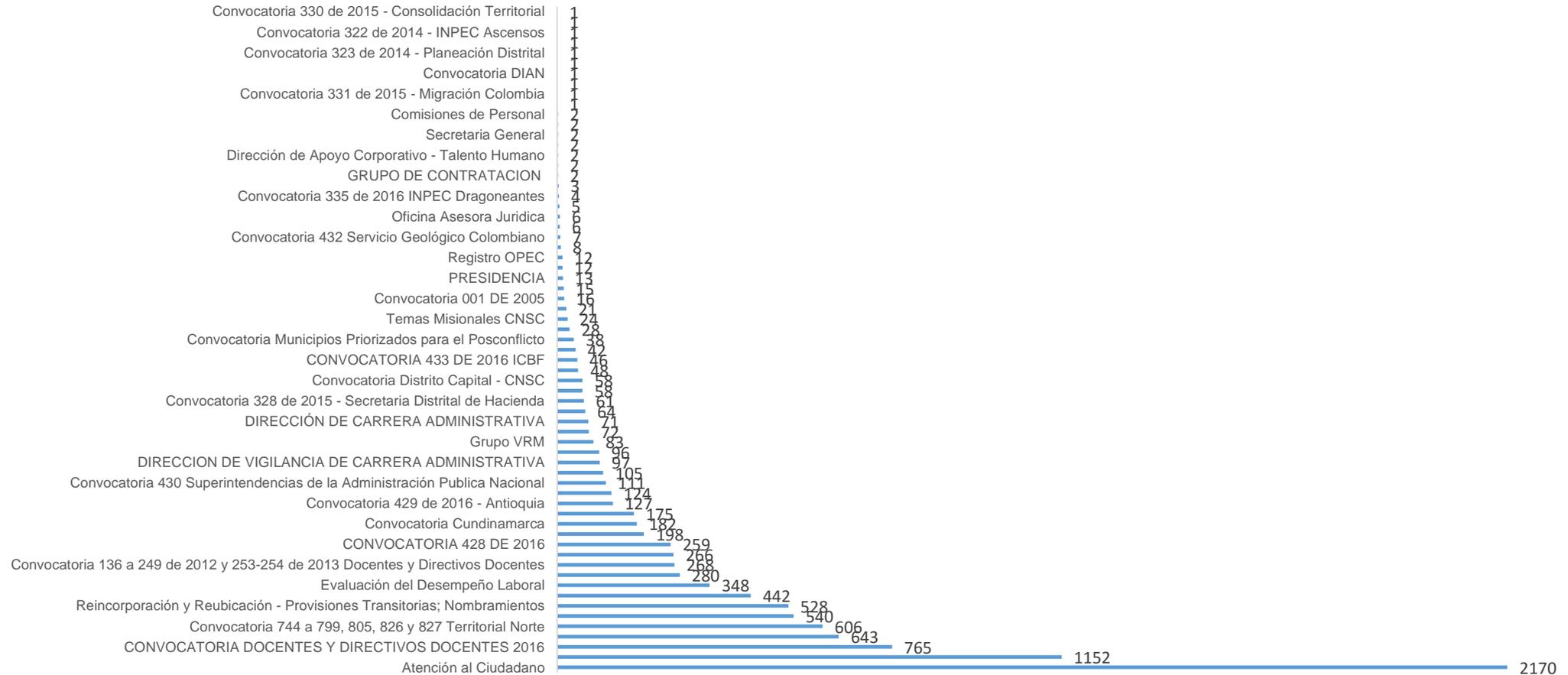


## RESUMEN DE TEMAS ATENDIDOS A TRAVES DEL SISTEMA PQR

TEMA	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL GENERAL	PROMEDIO RESPUESTA
Atención al Ciudadano	637	1126	407	2.170	4,57
CONVOCATORIA 436 SENA	503	364	285	1.152	8,60
CONVOCATORIA DOCENTES Y DIRECTIVOS DOCENTES 2016	208	356	201	765	6,78
Convocatoria 426 de 2016 Primera Convocatoria E.S.E	360	201	82	643	8,65
Convocatoria 744 a 799, 805, 826 y 827 Territorial Norte	155	247	204	606	8,02
Oficina Asesora de Informatica	147	311	82	540	3,22
Reincorporación y Reubicación - Provisiones Transitorias; Nombramientos	177	185	166	528	14,70
Convocatoria INPEC Dragoneantes 800 de 2018	20	41	381	442	2,82
Evaluación del Desempeño Laboral	85	168	95	348	6,75
Convocatoria Territorial 437 Valle del Cauca	40	20	220	280	1,27
Convocatoria 136 a 249 de 2012 y 253-254 de 2013 Docentes y Directivos Docentes	92	146	30	268	4,86
Convocatoria Docentes Posconflicto	96	122	48	266	6,44
CONVOCATORIA 428 DE 2016	43	57	159	259	8,33
Despacho Dra. Luz Amparo Cardoso	55	34	109	198	12,34
Convocatoria Cundinamarca	65	33	84	182	8,03
Convocatoria 431 de 2016 Distrito Capital	46	87	42	175	11,54
Convocatoria 429 de 2016 - Antioquia	34	34	59	127	7,02
Convocatoria Territorial Centro Oriente	74	18	32	124	5,73
Convocatoria 430 Superintendencias de la Administración Publica Nacional	46	36	29	111	6,64
Convocatoria 435 Corporaciones Autonomas	39	32	34	105	8,98
DIRECCION DE VIGILANCIA DE CARRERA ADMINISTRATIVA	24	32	41	97	7,06
Registro Publico de Carrera	26	42	28	96	7,60
Grupo VRM	2	0	81	83	13
Convocatorias Territoriales 438 a 506 Santander	14	14	44	72	1,31
DIRECCIÓN DE CARRERA ADMINISTRATIVA	11	31	29	71	7,71
Despacho Dr. Fridole Ballen Duque	30	14	20	64	17,64
Convocatoria 328 de 2015 - Secretaria Distrital de Hacienda	5	6	50	61	5,33
Convocatoria 427 de 2016 - SED de Bogotá - Planta Administrativa	17	14	27	58	9,97
Convocatoria Distrito Capital - CNSC	0	9	49	58	6,36
Despacho Dr. Jorge Alirio Ortega Cerón	25	11	12	48	8,51
CONVOCATORIA 433 DE 2016 ICBF	20	16	10	46	4,29
Convocatoria 740 y 741 Distrito Capital	16	13	13	42	6,12
Convocatoria Municipios Priorizados para el Posconflicto	4	30	4	38	6

TEMA	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL GENERAL	PROMEDIO RESPUESTA
Convocatoria Sector Defensa 624 a 638	4	10	14	28	7,89
Temas Misionales CNSC	0	17	7	24	4,75
CONVOCATORIA 434 DE 2016 EDUCACION, CULTURA Y DEPORTE	5	7	9	21	8,67
Convocatoria 001 DE 2005	1	6	9	16	15,22
Convocatoria INPEC Ascensos 801 de 2018	3	2	10	15	5,33
PRESIDENCIA	0	2	11	13	13,25
CONVOCATORIA 338 ACR	7	0	5	12	10,67
Registro OPEC	2	4	6	12	8,89
Convocatoria 256 a 314 de 2013 - Contralorias Territoriales	5	1	2	8	9,63
Convocatoria 432 Servicio Geológico Colombiano	4	2	1	7	8,43
Dirección de Apoyo Corporativo - Administrativo	0	1	5	6	En trámite
Oficina Asesora Jurídica	1	1	4	6	4,5
CONVOCATORIAS CAR	0	2	3	5	7,4
Convocatoria 335 de 2016 INPEC Dragoneantes	0	1	3	4	7,00
Convocatoria 250 de 2012 - INPEC	0	3	0	3	10,33
GRUPO DE CONTRATACION	0	2	0	2	En trámite
Convocatoria 317 de 2013 - Parques Nacionales	2	0	0	2	12,00
Dirección de Apoyo Corporativo - Talento Humano	2	0	0	2	12
Convocatoria 326 de 2015 - DANE	0	1	1	2	10,50
Secretaría General	0	0	2	2	8
Convocatoria 327 de 2015 - Instituto de Desarrollo Urbano IDU	2	0	0	2	6,50
Comisiones de Personal	1	1	0	2	5,50
Convocatoria 329 de 2015 - Superintendencia de Sociedades	0	0	1	1	En trámite
Convocatoria 331 de 2015 - Migración Colombia	0	0	1	1	En trámite
Convocatoria 315 de 2013 - INPEC	0	1	0	1	16,00
Convocatoria DIAN	0	1	0	1	15,00
Convocatoria 332 de 2015 - Superintendencia de Subsidio Familiar	1	0	0	1	11,00
Convocatoria 323 de 2014 - Planeación Distrital	0	0	1	1	10,00
Convocatoria 333 Agencia Nacional de Hidrocarburos	1	0	0	1	9
Convocatoria 322 de 2014 - INPEC Ascensos	0	0	1	1	2,00
Convocatoria 337 IGAC	0	0	1	1	2,00
Convocatoria 330 de 2015 - Consolidación Territorial	0	1	0	1	0,00
<b>TOTAL</b>	<b>3.157</b>	<b>3.916</b>	<b>3.254</b>	<b>10.327</b>	<b>6,67</b>

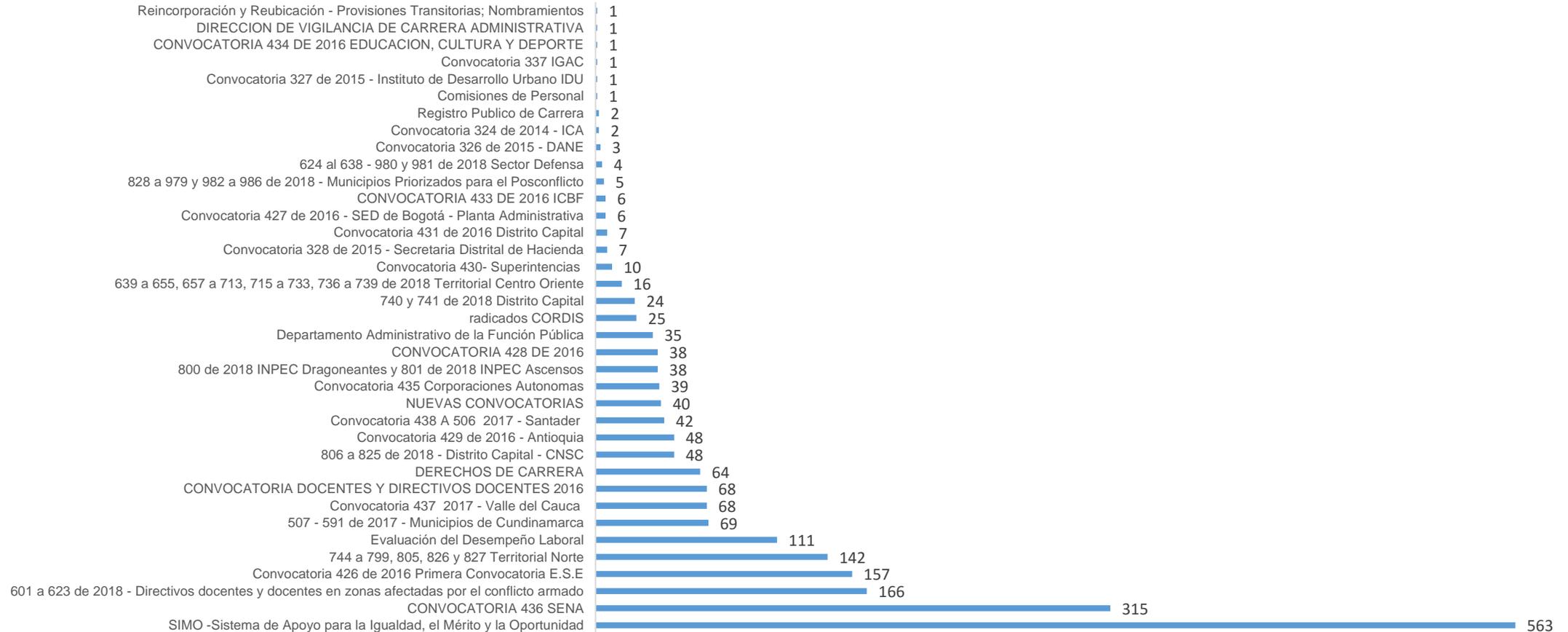
## ATENCIÓN A CIUDADANOS EN FORMA VIRTUAL - APLICATIVO PQR CLASIFICADOS POR CONVOCATORIA



## RESUMEN POR TEMAS DE ATENCIONES A TRAVÉS DE CHAT

TEMA	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL
SIMO -Sistema de Apoyo para la Igualdad, el Mérito y la Oportunidad	116	245	202	563
CONVOCATORIA 436 SENA	188	65	62	315
601 a 623 de 2018 - Directivos docentes y docentes en zonas afectadas por el conflicto armado	75	66	25	166
Convocatoria 426 de 2016 Primera Convocatoria E.S.E	105	38	14	157
744 a 799, 805, 826 y 827 Territorial Norte	31	62	49	142
Evaluación del Desempeño Laboral	18	59	34	111
507 - 591 de 2017 - Municipios de Cundinamarca	32	8	29	69
Convocatoria 437 2017 - Valle del Cauca	1	4	63	68
CONVOCATORIA DOCENTES Y DIRECTIVOS DOCENTES 2016	7	9	52	68
DERECHOS DE CARRERA	20	12	32	64
806 a 825 de 2018 - Distrito Capital - CNSC	0	5	43	48
Convocatoria 429 de 2016 - Antioquia	6	9	33	48
Convocatoria 438 A 506 2017 - Santader	12	1	29	42
NUEVAS CONVOCATORIAS	21	13	6	40
Convocatoria 435 Corporaciones Autonomas	4	11	24	39
800 de 2018 INPEC Dragoneantes y 801 de 2018 INPEC Ascensos	7	5	26	38
CONVOCATORIA 428 DE 2016	3	3	32	38
Departamento Administrativo de la Función Pública	12	6	17	35
radicados CORDIS	6	3	16	25
740 y 741 de 2018 Distrito Capital	4	3	17	24
639 a 655, 657 a 713, 715 a 733, 736 a 739 de 2018 Territorial Centro Oriente	9	4	3	16
Convocatoria 430- Superintencias	2	2	6	10
Convocatoria 328 de 2015 - Secretaría Distrital de Hacienda	3	0	4	7
Convocatoria 431 de 2016 Distrito Capital	2	1	4	7
Convocatoria 427 de 2016 - SED de Bogotá - Planta Administrativa	1	0	5	6
CONVOCATORIA 433 DE 2016 ICBF	1	4	1	6
828 a 979 y 982 a 986 de 2018 - Municipios Priorizados para el Posconflicto	0	2	3	5
624 al 638 - 980 y 981 de 2018 Sector Defensa	0	0	4	4
Convocatoria 326 de 2015 - DANE	1	1	1	3
Convocatoria 324 de 2014 - ICA	1	1	0	2
Registro Publico de Carrera	0	2	0	2
Comisiones de Personal	0	0	1	1
Convocatoria 327 de 2015 - Instituto de Desarrollo Urbano IDU	1	0	0	1
Convocatoria 337 IGAC	1	0	0	1
CONVOCATORIA 434 DE 2016 EDUCACION, CULTURA Y DEPORTE	0	0	1	1
DIRECCION DE VIGILANCIA DE CARRERA ADMINISTRATIVA	0	0	1	1
Reincorporación y Reubicación - Provisiones Transitorias; Nombramientos	0	0	1	1
<b>TOTAL</b>	<b>690</b>	<b>644</b>	<b>840</b>	<b>2.174</b>

## ATENCIÓN A CIUDADANOS A TRAVÉS DEL CHAT CLASIFICADA POR CONVOCATORIA



## RESUMEN DE ATENCIONES A TRAVÉS DEL SISTEMA ORFEO

TEMA	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL
GRUPO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	948	2453	793	4194
OFICINA DE INFORMÁTICA	550	1026	357	1933
GRUPO CONVOCATORIA 5 - DR. ORTEGA	365	442	620	1427
GRUPO CONVOCATORIA 8 - DRA. CARDOSO	190	108	423	721
GRUPO CONVOCATORIA 10 - DR. ORTEGA	412	79	143	634
GRUPO CONVOCATORIA 2 - DR. FRIDOLE BALLEEN	139	135	340	614
GRUPO DE REGISTRO PUBLICO	125	109	103	337
GRUPO CONVOCATORIA 1 - DR. FRIDOLE BALLEEN	131	61	126	318
DIRECCION VIGILANCIA DE CARRERA	100	102	113	315
DIRECCION DE ADMINISTRACION DE CARRERA ADMINISTRATIVA	19	148	110	277
DESPACHO DRA. CARDOSO	37	109	128	274
GRUPO CONVOCATORIA 3 - DR. FRIDOLE BALLEEN	46	44	102	192
DESPACHO DR.FRIDOLE BALLEEN	52	39	45	136
GRUPO EVALUACION DE DESEMPEÑO	16	50	51	117
GRUPO CONVOCATORIA 9 - DRA. CARDOSO	72	22	19	113
DESPACHO DR. ORTEGA	27	26	50	103
GRUPO DE VERIFICACION DE REQUISITOS MINIMOS (VRM)			89	89
DIRECCIÓN DE APOYO CORPORATIVO	9	7	50	66
GRUPO PROVISION DE EMPLEO	15	22	14	51
OFICINA JURIDICA	8	11	26	45
GRUPO NOTIFICACIONES	8	12	19	39
GRUPO CONVOCATORIA 7 - DRA. CARDOSO	10	16	11	37
PRESIDENCIA	2	2	2	6
SECRETARIA GENERAL	3	1	2	6
OFICINA DE PLANEACION	1	1	2	4
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>3.285</b>	<b>5.025</b>	<b>3.738</b>	<b>12.048</b>

## GRUPOS DE CONVOCATORIA PARA ORFEO

GRUPO CONVOCATORIA	CONVOCATORIAS
GRUPO CONVOCATORIA 1	Contralorías Territoriales
	Agencia Nacional de Hidrocarburos
	Superintendencia de Subsidio Familiar
	430 Superintendencias
	INPEC_ 250 – administrativos
	426 E.S.E. Hospitales
GRUPO CONVOCATORIA 2	429 ANTIOQUIA
	Migración Colombia
	Superintendencia de Sociedades
	INPEC Dragoneantes
	INPEC Ascensos
	INPEC 132 - 322 – 315
GRUPO CONVOCATORIA 3	Convocatoria 428 Entidades de orden Nacional
	436 SENA
	IDU
	Secretaría Distrital de Hacienda
GRUPO CONVOCATORIA 5	Secretaría Distrital de Planeación
	431 Distrito Capital
	Parques Nacionales
	Cooperación Internacional
	En Planeación: Gobernación de Cundinamarca
	En Planeación: Dian
	435 CAR - ANLA

GRUPO CONVOCATORIA	CONVOCATORIAS
<b>GRUPO CONVOCATORIA 6</b>	INVIAS
	DANE
	ACR
	DPS
<b>GRUPO CONVOCATORIA 7</b>	Docentes 2013
	Docentes y Directivos Docentes 2016
<b>GRUPO CONVOCATORIA 8</b>	Agencia Nacional de Minería
	COLDEPORTES
	Servicio Geológico Colombiano
	Min. cultura
	Min. educación
	Min. Relaciones Exteriores
	Valle del cauca
<b>GRUPO CONVOCATORIA 9</b>	Santander
	ICA
	Instituto Colombiano Agropecuario
	Secretaría Distrital de Educación de Bogotá
	Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas
<b>GRUPO CONVOCATORIA 10</b>	En Planeación: Boyacá 337 IGAC

## 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 establecieron los siguientes traslados por competencia:

ENERO	FEBRERO	MARZO
27	72	40
<b>TOTAL</b>		<b>139</b>

### Cuadro comparativo:

ACTIVIDADES DESARROLLADAS	PRIMER TRIMESTRE DEL 2018	PRIMER TRIMESTRE DEL 2019	VARIACIÓN (+) y (-)
Atención Personalizada	1.435	1.461	(+) 26
Atención Telefónica	13.630	13.504	(-) 126
Ferías	0	1	(+) 1
Atención Virtual (PQR recibidas)	6.313	10.327	(+) 4.014
Chats	3.946	2.174	(-) 1.772
Sistema ORFEO	7.661	12.048	(+) 4.387
Correo Institucional	1.157	4.377	(+) 3.220
<b>TOTAL</b>	<b>34.142</b>	<b>43.892</b>	<b>(+) 9.750</b>

**Nota:** El Aplicativo PQR empezó a contabilizar las ferias a partir del mes de septiembre de 2018.

<b>AUMENTA RESPECTO AL PRIMER TRIMESTRE DEL 2018</b>	<b>28,56%</b>
--	---------------

Cordialmente,

Original Firmado

**FANNY MARÍA GÓMEZ GÓMEZ**  
Coordinadora del Grupo de Atención a PQR y Orientación al Ciudadano  
**COMISIÓN NACIONAL DEL SERVICIO CIVIL**

Proyectó: Christian Andrés Buitrago Sierra

Paula Ximena Vanegas

Revisó: Fanny María Gómez