

2019

INFORME CONSOLIDADO DE GESTIÓN
TERCER TRIMESTRE DE 2019

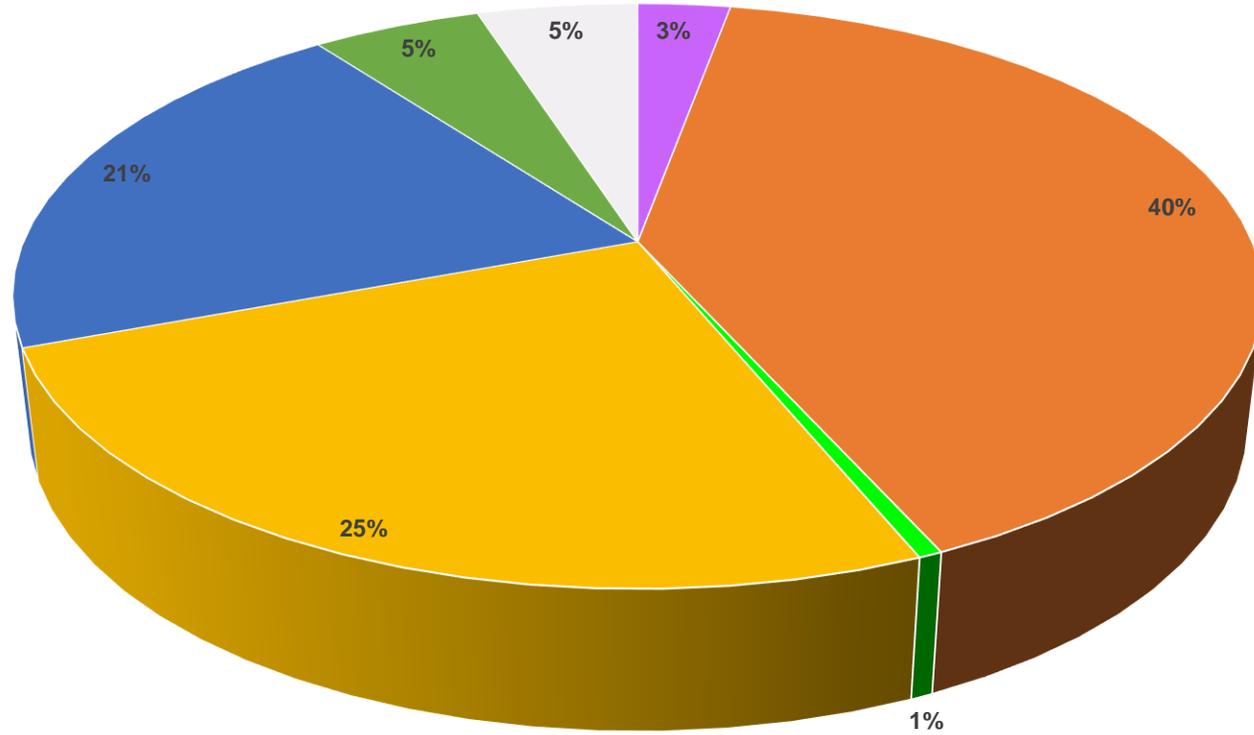
GRUPO DE ATENCIÓN A PQR Y
ORIENTACIÓN AL CIUDADANO.

INFORME CONSOLIDADO DE GESTIÓN CORRESPONDIENTE AL TERCER 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 julio, agosto y septiembre de 2019, de las solicitudes tramitadas de manera telefónica, presencial, ferias y virtual, a través de los canales dispuestos por la CNSC.

Actividades Desarrolladas	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	TOTAL	TIEMPO DE RESPUESTA
Atención Presencial	363	245	304	912	Inmediata
Atención Telefónica	4917	4.171	3.801	12.889	Inmediata
Ferías (Numero de personas atendidas)	0	79	89	168	Inmediata
PQR	2.665	2.543	2.917	8.125	9,31
ORFEO	2.151	962	3.432	6.545	No aplica
Correo	481	541	646	1.668	No aplica
Chats	640	505	440	1.585	Inmediata
Total de atención (Personalizada, telefónica, PQR, ORFEO, CORREO, CHAT).	31.892				

PORCENTAJE DE ACTIVIDADES



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

RESUMEN POR TEMAS DE ATENCIONES PRESENCIALES, TELEFÓNICAS Y EN FERIAS

TEMA	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	TOTAL
NUEVAS CONVOCATORIAS	1.556	1.559	1.730	4.845
SIMO -Sistema de Apoyo para la Igualdad, el Mérito y la Oportunidad	844	673	1.178	2.695
Evaluación del Desempeño Laboral	375	875	290	1.540
Atención al Ciudadano	223	239	137	599
Convocatoria Cundinamarca	332	112	75	519
Convocatoria 429 de 2016 - Antioquia	362	95	43	500
CONVOCATORIA 436 SENA	207	132	109	448
Registro OPEC	275	60	44	379
Convocatoria Territorial 437 Valle del Cauca	78	146	103	327
Radicados PQR	110	123	88	321
CONVOCATORIA DOCENTES Y DIRECTIVOS DOCENTES 2016	181	75	37	293
Convocatoria 136 a 249 de 2012 y 253-254 de 2013 Docentes y Directivos Docentes	215	44	29	288
Registro Público de Carrera	56	78	73	207
CONVOCATORIA 428 DE 2016	61	32	37	130
Reporte de Empleos Públicos	77	21	21	119
Convocatorias Territoriales 438 a 506 Santander	31	36	46	113
DERECHOS DE CARRERA	45	20	28	93
Convocatoria 426 de 2016 Primera Convocatoria E.S.E	36	34	18	88
Radicados CORDIS	23	21	26	70
Departamento Administrativo de la Función Pública	23	12	15	50
CONVOCATORIA 433 DE 2016 ICBF	19	18	10	47
Convocatoria 328 de 2015 - Secretaría Distrital de Hacienda	28	6	9	43
Comisiones de Personal	15	8	8	31
Convocatoria 250 de 2012 - INPEC	18	4	6	28
Convocatoria 427 de 2016 - SED de Bogotá - Planta Administrativa	14	10	4	28
Convocatoria 430 Superintendencias de la Administración Pública Nacional	11	12	4	27
Convocatoria 431 de 2016 Distrito Capital	19	4	2	25
Convocatoria 435 Corporaciones Autonomas	12	8	4	24
CONVOCATORIA 434 DE 2016 EDUCACION, CULTURA Y DEPORTE	0	9	4	13
Convocatoria 337 IGAC	2	6	4	12
Convocatoria 335 de 2016 INPEC Dragoneantes	8	1	0	9

TEMA	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	TOTAL
Despacho Dr. Fridole Ballen Duque	0	3	4	7
Despacho Dra. Luz Amparo Cardoso	2	2	3	7
AUTORIZACIONES	3	1	1	5
Convocatoria 322 de 2014 - INPEC Ascensos	2	2	0	4
Convocatoria 432 Servicio Geológico Colombiano	1	1	2	4
Convocatoria 324 de 2014 - ICA	1	2	0	3
Convocatoria 326 de 2015 - DANE	2	1	0	3
Despacho Dr. Jorge Alirio Ortega Cerón	2	1	0	3
Convocatoria 001 DE 2005	0	2	0	2
Convocatoria 252 de 2013 - ACR	1	1	0	2
Convocatoria 320 de 2014 - DPS	1	1	0	2
Convocatoria 329 de 2015 - Superintendencia de Sociedades	1	1	0	2
Convocatoria 331 de 2015 - Migración Colombia	1	1	0	2
Convocatoria 336 de 2016 INPEC Ascensos	1	0	1	2
CONVOCATORIA 338 ACR	2	0	0	2
Convocatoria 251 de 2013 - DAPRE	1	0	0	1
Convocatoria 256 a 314 de 2013 - Contralorías Territoriales	1	0	0	1
Convocatoria 317 de 2013 - Parques Nacionales	0	1	0	1
Convocatoria 318 de 2015 - Agencia Nacional de Minería	0	1	0	1
Convocatoria 323 de 2014 - Planeación Distrital	1	0	0	1
Convocatoria 327 de 2015 - Instituto de Desarrollo Urbano IDU	0	1	0	1
Convocatoria 330 de 2015 - Consolidación Territorial	0	0	1	1
Dirección de Apoyo Corporativo - Talento Humano	1	0	0	1
TOTAL GENERAL	5.280	4.495	4.194	13.969

RESUMEN DE TEMAS ATENDIDOS A TRAVÉS DEL SISTEMA PQR

TEMA	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	TOTAL GENERAL	PROMEDIO RESPUESTA
Atención al Ciudadano	325	294	419	1038	2,46
Reincorporación y Reubicación - Provisiones Transitorias; Nombramientos	331	292	261	884	17,09
Convocatoria Territorial 437 Valle del Cauca	52	223	360	635	7,23
Convocatoria Sector Defensa 624 a 638	35	96	296	427	9,16
Convocatoria 429 de 2016 - Antioquia	256	95	48	399	11,73
Convocatoria Territorial Centro Oriente	59	253	73	385	4,90
Evaluación del Desempeño Laboral	126	149	105	380	11,22
Oficina Asesora de Informatica	92	110	155	357	3,45
Convocatoria Docentes Posconflicto	164	85	97	346	7,47
CONVOCATORIA 436 SENA	122	119	79	320	16,19
Convocatoria 740 y 741 Distrito Capital	73	143	60	276	14,34
Convocatoria 744 a 799, 805, 826 y 827 Territorial Norte	15	43	166	224	7,46
CONVOCATORIA DOCENTES Y DIRECTIVOS DOCENTES 2016	109	60	53	222	10,28
Convocatoria Territorial 2019	92	47	75	214	13,66
Convocatoria Cundinamarca	99	33	55	187	10,42
Convocatoria 136 a 249 de 2012 y 253-254 de 2013 Docentes y Directivos Docentes	84	38	28	150	8,26
Registro Público de Carrera	37	41	54	132	9,88
Despacho Dra. Luz Amparo Cardoso	36	37	52	125	9,49
Convocatoria Municipios Priorizados para el Posconflicto	53	36	22	111	9,08
DIRECCION DE VIGILANCIA DE CARRERA ADMINISTRATIVA	33	32	44	109	10,00
CONVOCATORIA 428 DE 2016	63	32	13	108	19,49
Convocatoria 806 - 825 Distrito Capital - CNSC	37	17	46	100	9,61
Convocatorias Territoriales 438 a 506 Santander	24	31	42	97	4,89
Convocatoria 430 Superintendencias de la Administración Pública Nacional	30	37	28	95	8,48
Convocatoria Territorial 2019-II	0	0	90	90	5,59
Despacho Dr. Fridole Ballen Duque	37	22	24	83	19,00
DIRECCIÓN DE CARRERA ADMINISTRATIVA	32	25	26	83	11,31
Convocatoria INPEC Dragoneantes 800 de 2018	29	32	15	76	7,28
Despacho Dr. Jorge Alirio Ortega Cerón	40	15	15	70	10,64
Registro OPEC	28	12	19	59	9,86
Convocatoria 426 de 2016 Primera Convocatoria E.S.E	26	14	16	56	13,19
Convocatoria 328 de 2015 - Secretaria Distrital de Hacienda	23	9	12	44	12,03
Convocatoria 431 de 2016 Distrito Capital	20	6	4	30	20,40

TEMA	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	TOTAL GENERAL	PROMEDIO RESPUESTA
Convocatoria 435 Corporaciones Autónomas	14	8	3	25	9,83
Temas Misionales CNSC	9	7	7	23	4,29
Oficina Asesora Jurídica	3	9	8	20	12
Convocatoria 001 DE 2005	4	8	7	19	19,07
CONVOCATORIA 434 DE 2016 EDUCACION, CULTURA Y DEPORTE	8	3	8	19	5,94
CONVOCATORIA 433 DE 2016 ICBF	12	2	3	17	3,13
Convocatoria 427 de 2016 - SED de Bogotá - Planta Administrativa	3	3	7	13	28,33
Secretaría General	7	3	3	13	8,83
Dirección de Apoyo Corporativo - Administrativo	2	4	3	9	7,50
Convocatoria Territorial Boyacá, Cesar y Magdalena - 2019	0	0	8	8	En trámite
Convocatoria INPEC Ascensos 801 de 2018	3	4	0	7	9,83
Dirección de Apoyo Corporativo - Talento Humano	2	2	2	6	0,50
PRESIDENCIA	1	5	0	6	6,83
Convocatoria 323 de 2014 - Planeación Distrital	1	1	2	4	15,00
Convocatoria DIAN	4	0	0	4	5,00
Convocatoria 251 de 2013 - DAPRE	1	1	1	3	8,00
Comunicaciones	1	1	0	2	4,00
Convocatoria 256 a 314 de 2013 - Contralorías Territoriales	1	1	0	2	12,00
Convocatoria 327 de 2015 - Instituto de Desarrollo Urbano IDU	1	1	0	2	8,50
OFICINA ASESORA DE PLANEACION	1	0	1	2	11,00
Comisiones de Personal	1	0	0	1	12,00
Convocatoria 250 de 2012 - INPEC	0	0	1	1	2,00
Convocatoria 255 de 2013 - CATASTRO	0	0	1	1	En trámite
Convocatoria 318 de 2015 - Agencia Nacional de Minería	0	1	0	1	0,00
Convocatoria 320 de 2014 - DPS	1	0	0	1	3,00
Convocatoria 326 de 2015 - DANE	1	0	0	1	2,00
Convocatoria 329 de 2015 - Superintendencia de Sociedades	0	1	0	1	En trámite
Convocatoria 331 de 2015 - Migración Colombia	1	0	0	1	28,00
CONVOCATORIA 338 ACR	1	0	0	1	2,00
TOTAL	2.665	2.543	2.917	8.125	9,31

RESUMEN POR TEMAS DE ATENCIONES A TRAVÉS DE CHAT

TEMA	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	TOTAL
Convocatoria 429 de 2016 - Antioquia	292	62	28	382
SIMO -Sistema de Apoyo para la Igualdad, el Mérito y la Oportunidad	61	81	181	323
Evaluación del Desempeño Laboral	34	75	26	135
NUEVAS CONVOCATORIAS	44	24	28	96
624 a 638 de 2018 - Sector Defensa	2	39	51	92
CONVOCATORIA 436 SENA	15	27	23	65
DERECHOS DE CARRERA	23	25	11	59
CONVOCATORIA DOCENTES Y DIRECTIVOS DOCENTES 2016	40	2	6	48
507 - 591 de 2017 - Municipios de Cundinamarca	26	12	6	44
radicados ORFEO	11	15	16	42
639 a 655, 657 a 713, 715 a 733, 736 a 739 de 2018 Territorial Centro Oriente	3	26	4	33
601 a 623 de 2018 - Directivos docentes y docentes en zonas afectadas por el conflicto armado	22	8	0	30
Convocatoria 437 2017 - Valle del Cauca	8	18	4	30
Convocatoria 744 a 799, 805, 826 y 827 Territorial Norte	1	8	12	21
Departamento Administrativo de la Función Pública	13	7	0	20
806 a 825 de 2018 - Distrito Capital - CNSC	5	7	4	16
990 a 1131, 1135, 1136 de 2019 - Convocatoria Territorial 2019	1	9	5	15
Convocatoria 438 A 506 2017 - Santander	4	6	5	15
Registro OPEC	9	1	4	14
Convocatoria 740 y 741 Distrito Capital	0	12	0	12
Registro Público de Carrera	4	5	1	10
828 a 979 y 982 a 986 de 2018 - Municipios Priorizados para el Posconflicto	0	6	3	9
Reincorporación y Reubicación - Provisiones Transitorias; Nombramientos	1	0	8	9
CONVOCATORIA 428 DE 2016	5	2	1	8
Convocatoria 328 de 2015 - Secretaria Distrital de Hacienda	1	4	2	7

TEMA	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	TOTAL
Convocatoria 426 de 2016 Primera Convocatoria E.S.E	2	5	0	7
800 de 2018 INPEC Dragoneantes y 801 de 2018 INPEC Ascensos	3	3	0	6
Atencion al Ciudadano	0	6	0	6
Convocatoria 435 Corporaciones Autonomas	2	1	3	6
Convocatoria 430- Superintencias	0	3	2	5
radicados PQR	1	4	0	5
1333 a 1354 Territorial 2019 - II	0	0	3	3
Comisiones de Personal	1	1	1	3
CONVOCATORIA 433 DE 2016 ICBF	3	0	0	3
740 y 741 de 2018 Distrito Capital	1	0	1	2
Convocatoria 431 de 2016 Distrito Capital	1	1	0	2
Convocatoria 427 de 2016 - SED de Bogotá - Planta Administrativa	1	0	0	1
CONVOCATORIA 434 DE 2016 EDUCACION, CULTURA Y DEPORTE	0	0	1	1
TOTAL	640	505	440	1.585

RESUMEN DE ATENCIONES A TRAVÉS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL ORFEO

TEMA	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	TOTAL
GRUPO DE ATENCION AL CIUDADANO	542	63	608	1213
OFICINA DE INFORMÁTICA	229	64	301	594
GRUPO CONVOCATORIA 5 - DR. ORTEGA	105	17	428	550
GRUPO CONVOCATORIA 8 - DRA. CARDOSO	113	75	206	394
GRUPO PROVISION DE EMPLEO	23	40	273	336
GRUPO CONVOCATORIA 7 - DRA. CARDOSO	102	37	185	324
GRUPO DE REGISTRO PUBLICO	93	11	208	312
GRUPO EVALUACION DE DESEMPEÑO	66	119	127	312
GRUPO CONVOCATORIA 3 - DR. FRIDOLE BALLEEN	158	50	103	311
DESPACHO DRA. CARDOSO	188	45	68	301
GRUPO CONVOCATORIA 1 - DR. FRIDOLE BALLEEN	15	27	251	293
GRUPO CONVOCATORIA 2 - DR. FRIDOLE BALLEEN	92	63	120	275
DIRECCION VIGILANCIA DE CARRERA	113	23	134	270
GRUPO CONVOCATORIA 9 - DRA. CARDOSO	35	132	92	259
GRUPO CONVOCATORIA 10 - DR. ORTEGA	86	24	76	186
DIRECCION DE ADMINISTRACION DE CARRERA ADMINISTRATIVA	42	63	64	169
DESPACHO DR. ORTEGA	58	24	50	132
OFICINA JURIDICA	36	35	29	100
DESPACHO DR.FRIDOLE BALLEEN	20	21	52	93
DIRECCION DE APOYO CORPORATIVO	7	17	28	52
GRUPO NOTIFICACIONES	22	5	19	46
SECRETARIA GENERAL	6	5	8	19
OFICINA DE CONTROL INTERNO	0	1	1	2
PRESIDENCIA	0	0	1	1
OFICINA DE PLANEACION	0	1	0	1
TOTAL GENERAL	2.151	962	3.432	6.545

****Nota: se genero reporte para el informe trimestral el día 02 de octubre de 2019.**

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
	429 ANTIOQUIA
	624 al 638 - 980 y 981 de 2018 Sector Defensa
GRUPO CONVOCATORIA 2	990 a 1131, 1135, 1136, 1306 a 1332 de 2019 - Convocatoria Territorial 2019
	Migración Colombia
	Superintendencia de Sociedades
	INPEC Dragoneantes
	INPEC Ascensos
	INPEC 132 - 322 – 315
	Convocatoria 428 Entidades de orden Nacional
GRUPO CONVOCATORIA 3	436 SENA
	IDU
	Secretaría Distrital de Hacienda
	Secretaría Distrital de Planeación
	431 Distrito Capital
	806 a 825 de 2018 - Distrito Capital – CNSC
GRUPO CONVOCATORIA 5	828 a 979 y 982 a 986 de 2018 - Municipios Priorizados para el Posconflicto
	Parques Nacionales
	Cooperación Internacional
	507 - 591 de 2017 - Municipios de Cundinamarca
	Territorial Norte
	435 CAR - ANLA
	1333 a 1354 Territorial 2019 - II

GRUPO CONVOCATORIA	CONVOCATORIAS
GRUPO CONVOCATORIA 6	INVIAS
	DANE
	ACR
	DPS
GRUPO CONVOCATORIA 7	Docentes 2013
	Docentes y Directivos Docentes 2016
	601 a 623 de 2018 Directivos Docentes y Docentes en zonas afectadas por el conflicto armado
GRUPO CONVOCATORIA 8	Agencia Nacional de Minería
	COLDEPORTES
	Servicio Geológico Colombiano
	Min. cultura
	Min. educación
	Min. Relaciones Exteriores
	Valle del cauca
	Santander
GRUPO CONVOCATORIA 9	ICA
	Instituto Colombiano Agropecuario
	Secretaría Distrital de Educación de Bogotá
	Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas
	740 y 741 de 2018 Distrito Capital
	1137 a 1225, 1227 a 1298 y 1300 a 1304 de 2019 Convocatoria Boyacá, Cesar y Magdalena
GRUPO CONVOCATORIA 10	337 IGAC
	433 ICBF
	639 a 733, 736 a 739, 742 - 743, 802 y 803 de 2018 Territorial Centro Oriente

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:

JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE
65	94	70
TOTAL		229

Cuadro comparativo:

ACTIVIDADES DESARROLLADAS	TERCER TRIMESTRE DEL 2018	TERCER TRIMESTRE DEL 2019	VARIACION (+) y (-)
Atención Personalizada	1.176	912	(-) 264
Atención Telefónica	5.937	12.889	(+) 6.952
Ferías (Nro de personas atendidas)	N/A	168	(+) 168
Atención Virtual (PQR recibidas)	9.478	8.125	(-) 1.353
Chats	2.458	1.585	(-) 873
Sistema de Gestión Documental ORFEO	11.260	6.545	(-) 4.715
Correo Institucional	5.931	1.668	(-) 4.263
TOTAL	36.240	31.892	(-) 4.348

DISMINUCIÓN RESPECTO AL TERCER TRIMESTRE DEL 2018	11,99%
--	---------------

Cordialmente,

Original Firmado

FANNY MARIA GOMEZ GOMEZ
Coordinadora del Grupo de Atención a PQR y Orientación al Ciudadano
COMISIÓN NACIONAL DEL SERVICIO CIVIL

Proyectó: Fanny María Gómez Gómez
Christian Andrés Buitrago Sierra
Paula Ximena Vanegas