

2020

INFORME CONSOLIDADO DE GESTIÓN
CUARTO TRIMESTRE DE 2019

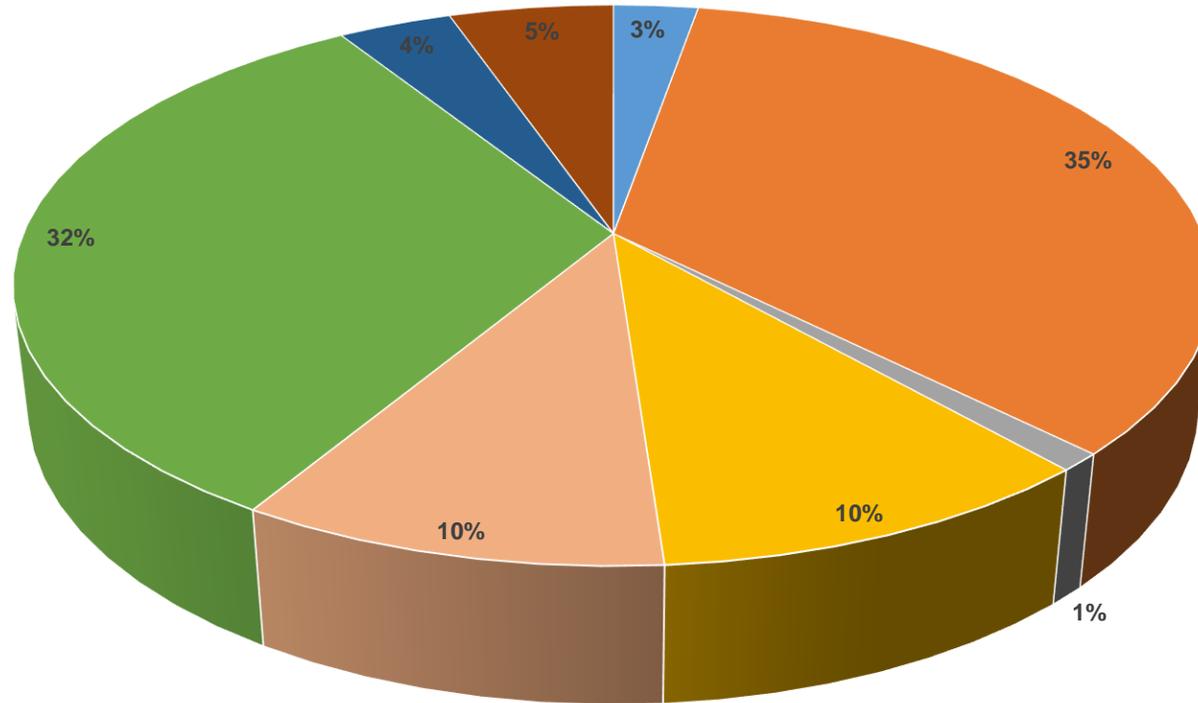
GRUPO DE ATENCIÓN A PQR Y
ORIENTACIÓN AL CIUDADANO

INFORME CONSOLIDADO DE GESTIÓN CORRESPONDIENTE AL CUARTO 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 octubre, noviembre y diciembre de 2019, respecto a las atenciones tramitadas de manera telefónica, presencial, virtual y ferias, a través de los canales dispuestos por la CNSC.

Actividades Desarrolladas	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL	TIEMPO DE RESPUESTA
Atención Presencial	386	249	233	868	Inmediata
Atención Telefónica	4.376	2.812	3.906	11.094	Inmediata
Ferías de Atención al Ciudadano	131	104	89	324	Inmediata
PQR	3.115	182	0	3.297	1,13
Ventanilla Única	0	1.611	1.484	3.095	No aplica
ORFEO	3.450	4.155	2.745	10.350	No aplica
Correo	532	213	423	1.168	Inmediata
Chats	624	521	543	1.688	Inmediata
Total de atención (Personalizada, telefónica, PQR, ORFEO, CORREO, CHAT).	31.884				

GRAFICA PORCENTUAL



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

RESUMEN POR TEMAS DE ATENCIONES PRESENCIALES, TELEFÓNICAS Y FERIAS

TEMA	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
SIMO -Sistema de Apoyo para la Igualdad, el Mérito y la Oportunidad	985	342	642	1969
Nuevas Convocatorias	1128	213	200	1541
Convocatoria Territorial 2019-II	559	415	109	1083
Evaluación del Desempeño Laboral	207	143	573	923
Convocatoria 806 - 825 Distrito Capital - CNSC	242	318	206	766
Atención al Ciudadano	224	187	263	674
Convocatoria Territorial 2019	79	76	394	549
Convocatoria Docentes Posconflicto	38	115	358	511
Convocatoria 436 SENA	87	116	190	393
Convocatoria Territorial 437 Valle del Cauca	100	113	124	337
Convocatoria 744 a 799, 805, 826 y 827 Territorial Norte	23	204	106	333
Convocatoria Sector Defensa 624 a 638	149	113	43	305
Convocatorias Territoriales 438 a 506 Santander	99	93	97	289
Registro OPEC	198	45	42	285
Convocatoria 740 y 741 Distrito Capital	43	53	131	227
Convocatoria Cundinamarca	94	54	72	220
Registro Público de Carrera	48	69	56	173
Convocatoria Territorial Centro Oriente	36	63	61	160
Radicados ORFEO	33	32	88	153
Convocatoria Territorial Boyacá, Cesar y Magdalena - 2019	6	28	101	135
Convocatoria INPEC Dragoneantes 800 de 2018	65	44	20	129
Convocatoria 429 de 2016 - Antioquia	50	42	31	123
Convocatoria 428 de 2016	34	33	42	109
Radicados PQR	52	16	31	99
Convocatoria Docentes y Directivos Docentes 2016	53	18	15	86
Derechos de Carrera	30	26	28	84
Convocatoria INPEC Ascensos 801 de 2018	24	29	20	73
Convocatoria Municipios Priorizados para el Posconflicto	25	13	32	70
Reporte de Empleos Públicos	38	16	14	68
Convocatoria 328 de 2015 - Secretaría Distrital de Hacienda	18	17	32	67
Departamento Administrativo de la Función Pública	8	21	23	52

RESUMEN POR TEMAS DE ATENCIONES PRESENCIALES, TELEFÓNICAS Y FERIAS

TEMA	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
Convocatoria 426 de 2016 Primera Convocatoria E.S.E	15	18	12	45
Convocatoria 335 de 2016 INPEC Dragoneantes	20	7	1	28
Convocatoria 433 2016 ICBF	13	8	7	28
Convocatoria 136 a 249 de 2012 y 253-254 de 2013 Docentes y Directivos Docentes	21	4	1	26
Comisiones de Personal	4	7	13	24
Dirección de Vigilancia de Carrera Administrativa	1	10	11	22
Convocatoria 430 Superintendencias de la Administración Publica Nacional	4	9	8	21
Convocatoria 250 de 2012 - INPEC	7	3	1	11
Convocatoria 427 de 2016 - SED de Bogotá - Planta Administrativa	4	2	5	11
Convocatoria 322 de 2014 - INPEC Ascensos	6	4	0	10
Convocatoria 431 de 2016 Distrito Capital	3	3	4	10
Despacho Dr. Fridole Ballén Duque	2	5	3	10
Convocatoria 336 de 2016 INPEC Ascensos	7	2	0	9
Autorizaciones	1	4	1	6
Convocatoria 001 DE 2005	0	2	3	5
Convocatoria 330 de 2015 - Consolidación Territorial	1	1	3	5
Despacho Dra. Luz Amparo Cardoso	1	1	3	5
Convocatoria 435 Corporaciones Autonomas	2	1	1	4
Convocatoria 315 de 2013 - INPEC	0	3	0	3
Convocatoria 326 de 2015 - DANE	0	0	3	3
Convocatoria 252 de 2013 - ACR	1	0	1	2
Convocatoria 256 a 314 de 2013 - Contralorías Territoriales	0	0	2	2
Convocatoria 337 IGAC	1	0	1	2
Convocatoria 434 de 2016 Educación, Cultura y Deporte	1	1	0	2
Despacho Dr. Jorge Alirio Ortega Cerón	1	0	1	2
Dirección de Apoyo Corporativo - Talento Humano	0	2	0	2
Convocatoria 320 de 2014 - DPS	0	1	0	1
Convocatoria 323 de 2014 - Planeación Distrital	1	0	0	1
Convocatoria 329 de 2015 - Superintendencia de Sociedades	0	0	1	1
Convocatoria 331 de 2015 - Migración Colombia	0	0	1	1
Convocatoria 432 Servicio Geológico Colombiano	1	0	0	1
TOTAL GENERAL	4.893	3.165	4.231	12.289

RESUMEN DE TEMAS ATENDIDOS A TRAVES DEL SISTEMA PQR

TEMA	OCTUBRE	NOVIEMBRE	TOTAL GENERAL	PROMEDIO RESPUESTA
Convocatoria Territorial 2019-II	456	94	550	9,17
Atención al Ciudadano	361	6	367	6,12
Convocatoria 806 - 825 Distrito Capital - CNSC	298	7	305	5,08
Convocatoria Sector Defensa 624 a 638	224	4	228	3,80
Convocatoria 744 a 799, 805, 826 y 827 Territorial Norte	160	11	171	2,85
Reincorporación y Reubicación - Provisiones Transitorias; Nombramientos	162	8	170	2,83
Convocatoria Territorial 437 Valle del Cauca	155	5	160	2,67
Oficina Asesora de Informática	117	0	117	1,95
Convocatoria Territorial 2019	90	5	95	1,58
Convocatoria Docentes Posconflicto	86	0	86	1,43
Convocatorias Territoriales 438 a 506 Santander	79	6	85	1,42
Convocatoria 740 y 741 Distrito Capital	83	0	83	1,38
Convocatoria Territorial Centro Oriente	74	7	81	1,35
Evaluación del Desempeño Laboral	75	1	76	1,27
Convocatoria 436 SENA	72	2	74	1,23
Convocatoria Cundinamarca	53	5	58	0,97
Convocatoria Docentes y Directivos Docentes 2016	58	0	58	0,97
Dirección de Carrera Administrativa	52	6	58	0,97
Convocatoria 429 de 2016 - Antioquia	43	3	46	0,77
Despacho Dra. Luz Amparo Cardoso	41	0	41	0,68
Registro Público de Carrera	38	2	40	0,67
Dirección de Vigilancia de Carrera Administrativa	33	2	35	0,58
Convocatoria 430 Superintendencias de la Administración Pública Nacional	33	0	33	0,55
Convocatoria 328 de 2015 - Secretaria Distrital de Hacienda	27	2	29	0,48
Convocatoria 136 a 249 de 2012 y 253-254 de 2013 Docentes y Directivos Docentes	27	0	27	0,45
Convocatoria 428 de 2016	22	4	26	0,43
Despacho Dr. Fridole Ballén Duque	24	0	24	0,40

RESUMEN DE TEMAS ATENDIDOS A TRAVES DEL SISTEMA PQR

TEMA	OCTUBRE	NOVIEMBRE	TOTAL GENERAL	PROMEDIO RESPUESTA
Convocatoria INPEC Dragoneantes 800 de 2018	23	0	23	0,38
Registro OPEC	21	1	22	0,37
Despacho Dr. Jorge Alirio Ortega Cerón	13	0	13	0,22
Convocatoria Municipios Priorizados para el Posconflicto	12	0	12	0,20
Presidencia	10	0	10	0,17
Convocatoria Territorial Boyacá, Cesar y Magdalena - 2019	9	0	9	0,15
Oficina Asesora de Planeación	9	0	9	0,15
Convocatoria 426 de 2016 Primera Convocatoria E.S.E	7	1	8	0,13
Convocatoria 001 DE 2005	7	0	7	0,12
Convocatoria 431 de 2016 Distrito Capital	7	0	7	0,12
Convocatoria 433 2016 ICBF	6	0	6	0,10
Oficina Asesora Jurídica	6	0	6	0,10
Secretaria General	6	0	6	0,10
Temas Misionales CNSC	6	0	6	0,10
Convocatoria 427 de 2016 - SED de Bogotá - Planta Administrativa	5	0	5	0,08
Convocatoria INPEC Ascensos 801 de 2018	5	0	5	0,08
Convocatoria 435 Corporaciones Autonomas	4	0	4	0,07
Convocatoria 250 de 2012 - INPEC	3	0	3	0,05
Convocatoria 434 de 2016 Educación, Cultura y Deporte	3	0	3	0,05
Convocatoria DIAN	3	0	3	0,05
Convocatoria 333 Agencia Nacional de Hidrocarburos	2	0	2	0,03
Comunicaciones	1	0	1	1,00
Convocatoria 251 de 2013 - DAPRE	1	0	1	1,00
Convocatoria 256 a 314 de 2013 - Contralorías Territoriales	1	0	1	1,00
Convocatorias CAR	1	0	1	1,00
Dirección de Apoyo Corporativo - Talento Humano	1	0	1	1,00
TOTAL	3.115	182	3.297	1,13

RESUMEN DE TEMAS ATENDIDOS A TRAVES DEL SISTEMA VENTANILLA ÚNICA

TEMA	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL GENERAL
GRUPO CONVOCATORIA 5 - DR. ORTEGA	308	243	551
GRUPO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	221	244	447
GRUPO CONVOCATORIA 8 - DRA. CARDOSO	197	120	317
GRUPO PROVISIÓN DE EMPLEO	88	153	241
GRUPO CONVOCATORIA 3 - DR. FRIDOLE BALLÉN	167	49	216
GRUPO CONVOCATORIA 10 - DR. ORTEGA	126	49	175
OFICINA DE INFORMÁTICA	48	100	148
GRUPO CONVOCATORIA 7 - DRA. CARDOSO	32	106	138
GRUPO CONVOCATORIA 2 - DR. FRIDOLE BALLÉN	33	96	129
GRUPO CONVOCATORIA 9 - DRA. CARDOSO	32	92	124
DESPACHO DR. ORTEGA	116	7	123
GRUPO EVALUACION DE DESEMPEÑO	39	69	108
GRUPO CONVOCATORIA 1 - DR. FRIDOLE BALLÉN	56	35	91
DESPACHO DRA. CARDOSO	42	20	62
DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN DE CARRERA ADMINISTRATIVA	28	30	58
GRUPO DE REGISTRO PUBLICO	22	24	46
DIRECCIÓN VIGILANCIA DE CARRERA	22	22	44
DESPACHO DR.FRIDOLE BALLÉN	19	18	37
GRUPO NOTIFICACIONES	11	4	15
SECRETARIA GENERAL	3	1	4
OFICINA DE PLANEACIÓN	1	1	1
OFICINA JURÍDICA	0	1	1
TOTAL GENERAL	1.611	1.484	3.095

RESUMEN POR TEMAS DE ATENCIONES A TRAVÉS DE CHAT

TEMA	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
SIMO -Sistema de Apoyo para la Igualdad, el Mérito y la Oportunidad	226	182	118	526
1333 a 1354 Territorial 2019 - II	78	50	6	134
Evaluación del Desempeño Laboral	24	29	53	106
624 a 638 de 2018 - Sector Defensa	61	26	5	92
990 a 1131, 1135, 1136 de 2019 - Convocatoria Territorial 2019	11	12	65	88
Nuevas Convocatorias	34	25	28	87
Convocatoria 436 SENA	21	22	33	76
744 a 799, 805, 826 y 827. 987 y 988 - Territorial Norte	23	32	15	70
Convocatoria 437 2017 - Valle del Cauca	12	17	40	69
Convocatoria 429 de 2016 - Antioquia	27	14	12	53
601 a 623 de 2018 - Directivos docentes y docentes en zonas afectadas por el conflicto armado	9	5	33	47
Dirección de Carrera Administrativa	12	14	16	42
Atención al Ciudadano	11	12	14	37
806 a 825 de 2018 - Distrito Capital - CNSC	5	19	9	33
Radicados CORDIS	8	3	21	32
639 a 655, 657 a 713, 715 a 733, 736 a 739 de 2018 Territorial Centro Oriente	11	8	6	25
507 - 591 de 2017 - Municipios de Cundinamarca	9	6	8	23
Convocatoria 740 y 741 Distrito Capital	3	8	8	19
Registro Publico de Carrera	5	4	10	19
Convocatoria 328 de 2015 - Secretaria Distrital de Hacienda	6	8	4	18

RESUMEN POR TEMAS DE ATENCIONES A TRAVÉS DE CHAT

TEMA	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
800 de 2018 INPEC Dragoneantes y 801 de 2018 INPEC Ascensos	1	8	5	14
Reincorporación y Reubicación - Provisiones Transitorias; Nombramientos	2	2	6	10
1137 a 1298 y 1300 a 1304 de 2019 Convocatoria Boyacá, Cesar y Magdalena	0	0	9	9
Concurso de Ascenso - 2019	9	0	0	9
828 a 979 y 982 a 986 de 2018 - Municipios Priorizados para el Posconflicto	1	3	3	7
Convocatoria 430- Superintendencias	5	2	0	7
Convocatoria 435 Corporaciones Autonomas	1	2	4	7
Convocatoria Docentes y Directivos Docentes 2016	4	0	2	6
Registro OPEC	2	2	2	6
Convocatoria Territorial 2019 II	2	2	1	5
Convocatoria 428 DE 2016	1	0	2	3
Convocatoria 433 DE 2016 ICBF	0	2	0	2
Dirección de Vigilancia de Carrera Administrativa	0	0	1	2
Comisiones de personal	0	0	1	1
Convocatoria 136 a 249 de 2012 y 253-254 de 2013 Docentes y Directivos Docentes	0	1	0	1
Convocatoria 333 Agencia Nacional de Hidrocarburos	0	0	1	1
Convocatoria 427 Secretaria de Educación	0	0	1	1
Convocatoria 431 de 2016 Distrito Capital	0	0	1	1
TOTAL	624	521	543	1.688

RESUMEN DE ATENCIONES A TRAVÉS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL ORFEO

TEMA	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
GRUPO CONVOCATORIA 5 - DR. ORTEGA	772	835	380	1987
GRUPO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	775	858	302	1935
OFICINA DE INFORMÁTICA	320	270	333	923
GRUPO CONVOCATORIA 8 - DRA. CARDOSO	243	403	213	859
GRUPO CONVOCATORIA 3 - DR. FRIDOLE BALLÉN	257	302	107	666
GRUPO CONVOCATORIA 10 - DR. ORTEGA	93	351	82	526
DESPACHO DR. ORTEGA	137	297	22	456
NO IDENTIFICADOS	44	38	368	450
DIRECCIÓN VIGILANCIA DE CARRERA	136	116	104	356
GRUPO CONVOCATORIA 1 - DR. FRIDOLE BALLÉN	174	81	86	341
GRUPO CONVOCATORIA 7 - DRA. CARDOSO	32	96	123	251
DESPACHO DRA. CARDOSO	86	81	80	247
GRUPO DE REGISTRO PUBLICO	75	99	71	245
GRUPO CONVOCATORIA 9 - DRA. CARDOSO	18	47	125	190
GRUPO EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO	47	62	74	183
DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN DE CARRERA ADMINISTRATIVA	107	37	30	174
GRUPO CONVOCATORIA 2 - DR. FRIDOLE BALLÉN	34	62	77	173
DESPACHO DR. FRIDOLE BALLÉN	44	31	39	114
GRUPO PROVISIÓN DE EMPLEO	14	15	80	109
GRUPO NOTIFICACIONES	10	35	12	57
DIRECCIÓN DE APOYO CORPORATIVO	9	17	18	44
OFICINA JURÍDICA	19	8	12	39
SECRETARIA GENERAL	2	8	4	14
OFICINA DE PLANEACIÓN	1	3	0	4
PRESIDENCIA	0	2	2	4
OFICINA DE CONTROL INTERNO	1	0	1	2
GRUPO CONVOCATORIA 12 - DR. ORTEGA	0	1	0	1
TOTAL	3.450	4.155	2.745	10.350

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
	990 a 1131, 1135, 1136, 1306 a 1332 de 2019 - Convocatoria Territorial 2019
	1355 de 2019 CNSC
GRUPO CONVOCATORIA 2	Migración Colombia
	Superintendencia de Sociedades
	INPEC Dragoneantes
	INPEC Ascensos
	INPEC 132 - 322 – 315
	Convocatoria 428 Entidades de orden Nacional
	436 SENA
1356 de 2019 INPEC Cuerpo de Custodia y 1357 de 2019 INPEC Administrativos	
GRUPO CONVOCATORIA 3	IDU
	Secretaría Distrital de Hacienda
	Secretaría Distrital de Planeación
	431 Distrito Capital
	806 a 825 de 2018 - Distrito Capital – CNSC
	828 a 979 y 982 a 986 de 2018 - Municipios Priorizados para el Posconflicto
GRUPO CONVOCATORIA 5	Parques Nacionales
	Cooperación Internacional
	507 - 591 de 2017 - Municipios de Cundinamarca
	Territorial Norte
	435 CAR - ANLA
1333 a 1354 Territorial 2019 - II	

GRUPOS DE CONVOCATORIA PARA ORFEO

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:

OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
59	118	66
TOTAL		243

Cuadro comparativo:

ACTIVIDADES DESARROLLADAS	CUARTO TRIMESTRE DE 2018	CUARTO TRIMESTRE DE 2019	VARIACION (+) y (-)
Atención Personalizada	1029	868	(-) 161
Atención Telefónica	9001	11094	(+) 2093
Ferías (Nro de personas atendidas)	248	324	(+) 76
Atención Virtual (PQR recibidas)	6805	3297	(-) 3508
Ventanilla Única	0	3095	(+) 3095
Chats	1841	1688	(-) 153
Sistema de Gestión Documental ORFEO	10120	10350	(+) 230
Correo Institucional	2109	1168	(-) 941
TOTAL	31.153	31.884	(+) 731

AUMENTO RESPECTO AL CUARTO TRIMESTRE DE 2018

2,34 %

Cordialmente,

Original Firmado

JORGE EDWIN MEDINA GÓMEZ

Profesional Especializado con asignación de funciones de Coordinador
Grupo de Atención a PQR, Orientación al Ciudadano y Notificaciones
COMISIÓN NACIONAL DEL SERVICIO CIVIL

Proyectó: Edilma Polania Zamora
Christian Andrés Buitrago Sierra
Carolina Linares González