

2020

INFORME CONSOLIDADO DE GESTIÓN II TRIMESTRE 2020

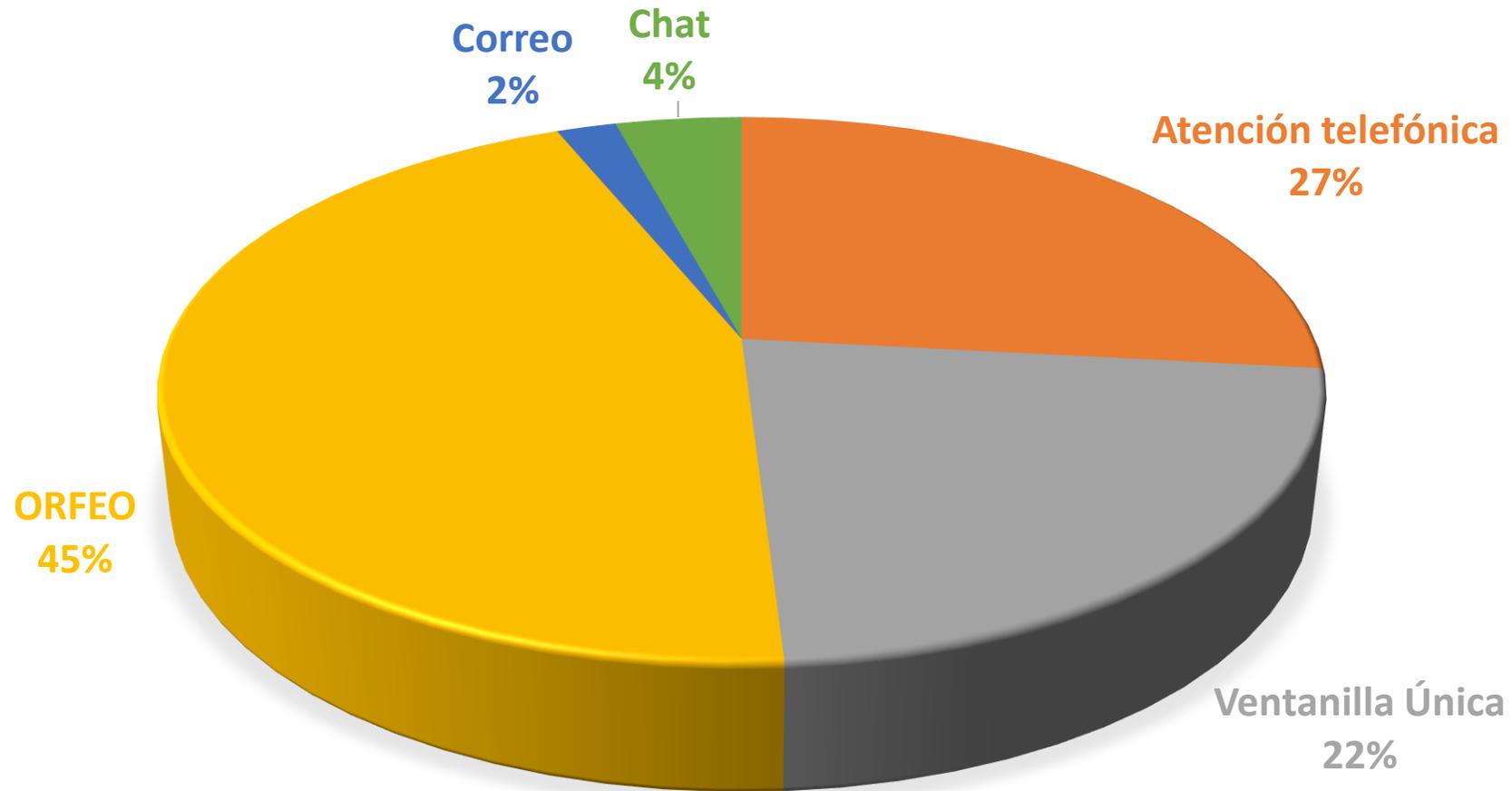
Grupo de Atención a PQR y
Orientación al Ciudadano.

INFORME CONSOLIDADO DE GESTIÓN CORRESPONDIENTE AL SEGUNDO TRIMESTRE DEL AÑO 2020 (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 abril, mayo y junio de 2020, respecto a las atenciones tramitadas de manera telefónica y virtual, a través de los canales dispuestos por la CNSC.

ACTIVIDADES DESARROLLADAS	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL	TIEMPO DE RESPUESTA
Atención Presencial	0	0	0	0	No aplica
Atención Telefónica	1537	2528	3521	7586	Inmediata
Ferías	0	0	0	0	No aplica
Ventanilla Única	1915	2419	1987	6321	11 días
ORFEO	4753	5015	2940	12708	7 días
Correo	217	214	131	562	No aplica
Chat	313	420	454	1187	Inmediata
Total de atención (Telefónica, Ventanilla Única, ORFEO, CORREO, CHAT).	28364				

REPRESENTACIÓN PORCENTUAL



RESUMEN POR TEMAS DE ATENCIONES TELEFÓNICAS

TEMA	ABRIL	MAYO	JUNIO	Total general
Convocatorias Territoriales 438 a 506 Santander	43	460	471	974
Evaluación del Desempeño Laboral	168	236	416	820
Radicados ORFEO	149	219	237	605
SIMO -Sistema de Apoyo para la Igualdad, el Mérito y la Oportunidad	121	177	218	516
Convocatoria Territorial 437 Valle del Cauca	106	167	210	483
Convocatoria Docentes Posconflicto	63	157	230	450
Atención al Ciudadano	55	82	212	349
Convocatoria 744 a 799, 805, 826 y 827 Territorial Norte	21	56	244	321
Convocatoria Municipios Priorizados para el Posconflicto	155	75	76	306
NUEVAS CONVOCATORIAS	49	93	156	298
Convocatoria Territorial Centro Oriente	119	58	69	246
Convocatoria 740 y 741 Distrito Capital	46	104	72	222
Registro Público de Carrera	48	71	99	218
Registro OPEC	87	37	82	206
Convocatoria Territorial 2019	24	48	88	160
Convocatoria 436 SENA	31	45	78	154
Convocatoria Docentes y Directivos Docentes 2016	10	80	62	152
Convocatoria 433 2016 ICBF	28	57	63	148

RESUMEN POR TEMAS DE ATENCIONES TELEFÓNICAS

TEMA	ABRIL	MAYO	JUNIO	Total general
Convocatoria Territorial Boyacá, Cesar y Magdalena - 2019	19	36	68	123
DERECHOS DE CARRERA	36	41	37	114
Convocatoria Territorial 2019-II	18	28	58	104
Convocatoria 806 - 825 Distrito Capital - CNSC	26	23	45	94
Departamento Administrativo de la Función Pública	19	23	38	80
Convocatoria Sector Defensa 624 a 638	6	14	33	53
Convocatoria Cundinamarca	14	10	23	47
Convocatoria 429 de 2016 - Antioquia	12	17	17	46
Convocatoria 136 a 249 de 2012 y 253-254 de 2013 Docentes y Directivos Docentes	5	34	4	43
Comisiones de Personal	4	9	16	29
Convocatoria 426 de 2016 Primera Convocatoria E.S.E	9	7	13	29
Convocatoria 428 de 2016	6	5	14	25
Radicados PQR	3	8	14	25
Convocatoria 431 de 2016 Distrito Capital	6	5	11	22
Dirección de Vigilancia de Carrera Administrativa	9	6	7	22
Reporte de Empleos Públicos	4	6	9	19

RESUMEN POR TEMAS DE ATENCIONES TELEFÓNICAS

TEMA	ABRIL	MAYO	JUNIO	Total general
Convocatoria 430 Superintendencias de la Administración Pública Nacional	1	7	9	17
Convocatoria 256 a 314 de 2013 - Contralorías Territoriales	1	5	4	10
Convocatoria 427 de 2016 - SED de Bogotá - Planta Administrativa	1	6	3	10
Convocatoria 250 de 2012 - INPEC	-	5	2	7
Convocatoria 328 de 2015 - Secretaria Distrital de Hacienda	4	-	1	5
Convocatoria 335 de 2016 INPEC Dragoneantes	2	1	2	5
Convocatoria 435 Corporaciones Autonomas	2	-	3	5
Convocatoria INPEC Dragoneantes 800 de 2018	2	1	2	5
Convocatoria 320 de 2014 - DPS	-	2	1	3
Convocatoria INPEC Ascensos 801 de 2018	1	1	1	3
Convocatoria 329 de 2015 - Superintendencia de Sociedades	-	1	1	2
Convocatoria 434 de 2016 Educación, Cultura y Deporte	1	1	-	2
AUTORIZACIONES	-	1	-	1
Convocatoria 001 DE 2005	-	-	1	1
Convocatoria 332 de 2015 - Superintendencia de Subsidio Familiar	-	1	-	1

RESUMEN POR TEMAS DE ATENCIONES TELEFÓNICAS

TEMA	ABRIL	MAYO	JUNIO	Total general
Convocatoria 333 Agencia Nacional de Hidrocarburos	1	-	-	1
Convocatoria 336 de 2016 INPEC Ascensos	-	-	1	1
Convocatoria 337 IGAC	-	1	-	1
Convocatoria 432 Servicio Geológico Colombiano	-	1	-	1
Despacho Dra. Luz Amparo Cardoso	1	-	-	1
Tema para pruebas desarrollo	1	-	-	1
Total general	1537	2528	3521	7586

RESUMEN DE TEMAS ATENDIDOS A TRAVÉS DEL SISTEMA VENTANILLA ÚNICA

TEMA	ABRIL	MAYO	JUNIO	Total general
GRUPO PROVISION DE EMPLEO	432	435	425	1292
GRUPO DE REGISTRO PUBLICO	374	575	143	1092
GRUPO CONVOCATORIA 8 - DRA. CARDOSO	116	296	243	655
GRUPO CONVOCATORIA 2 - DR. FRIDOLE BALLEEN	249	225	104	578
GRUPO EVALUACION DE DESEMPEÑO	128	131	137	396
OFICINA DE INFORMÁTICA	69	95	167	331
GRUPO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	115	116	85	316
GRUPO CONVOCATORIA 5 - DR. ORTEGA	24	55	158	237
GRUPO CONVOCATORIA 1 - DR. FRIDOLE BALLEEN	45	65	77	187
DIRECCION VIGILANCIA DE CARRERA	41	62	74	177
DESPACHO DRA. CARDOSO	38	57	75	170
DIRECCION DE ADMINISTRACION DE CARRERA ADMINISTRATIVA	50	39	75	164
GRUPO CONVOCATORIA 7 - DRA. CARDOSO	37	58	60	155
GRUPO CONVOCATORIA 3 - DR. FRIDOLE BALLEEN	61	45	47	153
GRUPO CONVOCATORIA 10 - DR. ORTEGA	61	33	37	131
GRUPO CONVOCATORIA 9 - DRA. CARDOSO	29	50	31	110
DESPACHO DR.FRIDOLE BALLEEN	8	57	21	86
DESPACHO DR. ORTEGA	8	5	11	24
DIRECCIÓN DE APOYO CORPORATIVO	5	10	5	20

RESUMEN DE TEMAS ATENDIDOS A TRAVÉS DEL SISTEMA VENTANILLA ÚNICA

TEMA	ABRIL	MAYO	JUNIO	Total general
GRUPO CONVOCATORIA 12 - DR. ORTEGA	10	5	3	18
OFICINA JURIDICA	6	4	3	13
GRUPO NOTIFICACIONES	5		3	8
SECRETARIA GENERAL	2	1	3	6
OFICINA DE PLANEACION	1	-	-	1
PRESIDENCIA	1	-	-	1
Total general	1915	2419	1987	6321

RESUMEN DE TEMAS ATENDIDOS A TRAVÉS DEL SISTEMA ORFEO

TEMA	ABRIL	MAYO	JUNIO	Total general
OFICINA JURIDICA	1165	1589	20	2774
GRUPO CONVOCATORIA 8 - DRA. CARDOSO	927	663	580	2170
GRUPO PROVISION DE EMPLEO	434	417	360	1211
DIRECCIÓN DE APOYO CORPORATIVO	339	325	19	683
GRUPO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	245	194	228	667
GRUPO CONVOCATORIA 7 - DRA. CARDOSO	199	208	185	592
GRUPO CONVOCATORIA 10 - DR. ORTEGA	182	122	213	517
GRUPO DE REGISTRO PUBLICO	141	234	91	466
GRUPO CONVOCATORIA 2 - DR. FRIDOLE BALLEEN	138	188	135	461
GRUPO CONVOCATORIA 1 - DR. FRIDOLE BALLEEN	130	151	158	439
GRUPO CONVOCATORIA 5 - DR. ORTEGA	77	123	227	427
DIRECCION VIGILANCIA DE CARRERA	89	149	151	389
OFICINA DE INFORMÁTICA	119	109	123	351
GRUPO EVALUACION DE DESEMPEÑO	125	122	85	332
GRUPO CONVOCATORIA 9 - DRA. CARDOSO	66	138	120	324
DESPACHO DRA. CARDOSO	81	101	96	278
GRUPO CONVOCATORIA 3 - DR. FRIDOLE BALLEEN	159	68	41	268
DIRECCION DE ADMINISTRACION DE CARRERA ADMINISTRATIVA	59	33	30	122

RESUMEN DE TEMAS ATENDIDOS A TRAVÉS DEL SISTEMA ORFEO

TEMA	ABRIL	MAYO	JUNIO	Total general
DESPACHO DR.FRIDOLE BALLEEN	24	33	29	86
GRUPO CONVOCATORIA 12 - DR. ORTEGA	27	14	9	50
DESPACHO DR. ORTEGA	17	8	18	43
GRUPO NOTIFICACIONES	9	16	12	37
SECRETARIA GENERAL	1	6	4	11
PRESIDENCIA	-	4	5	9
OFICINA DE CONTROL INTERNO	-	-	1	1
Total general	4753	5015	2940	12708

RESUMEN DE TEMAS ATENDIDOS A TRAVÉS DEL CHAT

TEMA	ABRIL	MAYO	JUNIO	Total general
Convocatoria Territorial 437 Valle del Cauca	28	69	63	160
Radicados ORFEO	50	36	53	139
Convocatorias Territoriales 438 a 506 Santander	3	43	53	99
Evaluación del Desempeño Laboral	35	35	26	96
Atención al Ciudadano	18	30	42	90
Convocatoria 744 a 799, 805, 826 y 827 Territorial Norte	13	23	39	75
Convocatoria Docentes Posconflicto	13	11	25	49
Convocatoria 433 2016 ICBF	9	27	10	46
Convocatoria Territorial Centro Oriente	25	10	9	44
NUEVAS CONVOCATORIAS	11	14	15	40
Convocatoria Municipios Priorizados para el Posconflicto	24	4	5	33
Convocatoria 436 SENA	8	13	11	32
SIMO -Sistema de Apoyo para la Igualdad, el Mérito y la Oportunidad	8	14	9	31
Convocatoria 429 de 2016 - Antioquia	7	13	6	26
DERECHOS DE CARRERA	6	11	9	26
Registro Público de Carrera	6	9	11	26
Convocatoria 740 y 741 Distrito Capital	2	10	8	20
Reincorporación y Reubicación - Provisiones Transitorias; Nombramientos	11	5	3	19

RESUMEN DE TEMAS ATENDIDOS A TRAVÉS DEL CHAT

TEMA	ABRIL	MAYO	JUNIO	Total general
Departamento Administrativo de la Función Pública	10	7	1	18
Convocatoria 806 - 825 Distrito Capital - CNSC	3	5	8	16
Convocatoria Territorial 2019	3	3	7	13
Comisiones de Personal	4	1	7	12
Convocatoria Sector Defensa 624 a 638	2	3	7	12
Convocatoria Docentes y Directivos Docentes 2016	-	10	-	10
Convocatoria Territorial 2019-II	2	2	6	10
Convocatoria 438 A 506 2017 - Santander	-	4	3	7
Convocatoria Territorial Boyacá, Cesar y Magdalena - 2019	1	3	2	6
Registro OPEC	5	-	1	6
Convocatoria 428 de 2016	2	1	1	4
Convocatoria 435 Corporaciones Autonomas	2	1	1	4
Convocatoria 507 - 591 de 2017 - Municipios de Cundinamarca	2	-	2	4
Convocatoria 426 de 2016 Primera Convocatoria E.S.E	-	1	2	3
Convocatoria 430 Superintendencias de la Administración Pública Nacional	-	1	1	2
Tema no Valido Provisión de Empleo - Reincorporación y Reubicación	-	-	2	2
Convocatoria 256 a 314 de 2013 - Contralorías Territoriales	-	-	1	1

RESUMEN DE TEMAS ATENDIDOS A TRAVÉS DEL CHAT

TEMA	ABRIL	MAYO	JUNIO	Total general
Convocatoria 431 de 2016 Distrito Capital	-	-	1	1
Dirección de Vigilancia de Carrera Administrativa	-	-	1	1
Encargos	-	-	1	1
Oficina Asesora Juridica	-	-	1	1
Provision de Empleo	-	-	1	1
Secretaria General	-	1	-	1
Total general	313	420	454	1187

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
131	94	86
TOTAL	311	

CUADRO COMPARATIVO

ACTIVIDADES DESARROLLADAS	SEGUNDO TRIMESTRE DEL 2019	SEGUNDO TRIMESTRE DEL 2020	VARIACION (+ Aumento) y (- Disminución)
Atención Personalizada	1198	0	(-) 1198
Atención Telefónica	14524	7586	(-) 6938
Ferías	165	0	(-) 165
Ventanilla Única (2019 PQR)	6670	6321	(-) 349
Sistema ORFEO	8320	12708	(+) 4388
Chat	1799	1187	(-) 612
Correo Institucional	1128	562	(-) 566
TOTAL	33804	28364	(-) 5440
DISMINUCION RESPECTO AL SEGUNDO TRIMESTRE DEL 2019	16,09%		

Actualmente, el Grupo se encuentra adelantando su gestión mediante “Trabajo en casa” desde el 18 de marzo en cumplimiento de la cuarentena Nacional decretada para mitigar la propagación del Covid-19 y de la circular CNSC 0005 de 2020.

Adicionalmente, se precisa que a partir del 1 de junio de 2020 entró en funcionamiento la nueva herramienta de Contact Center – Mitel, la cual dispone de 9 agentes para voz, 6 para chat, 2 supervisores y 1 administrador, lo que permitirá a la CNSC prestar un servicio oportuno, monitoreado y de mayor cobertura a todos los ciudadanos y entidades.

Cordialmente,



EDILMA POLANIA ZAMORA

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

Revisó y participó: Edilma Polania Zamora
Proyectó: Carolina Linares González
Participo: Luz Adriana Infante, Paula Ximena Vanegas