

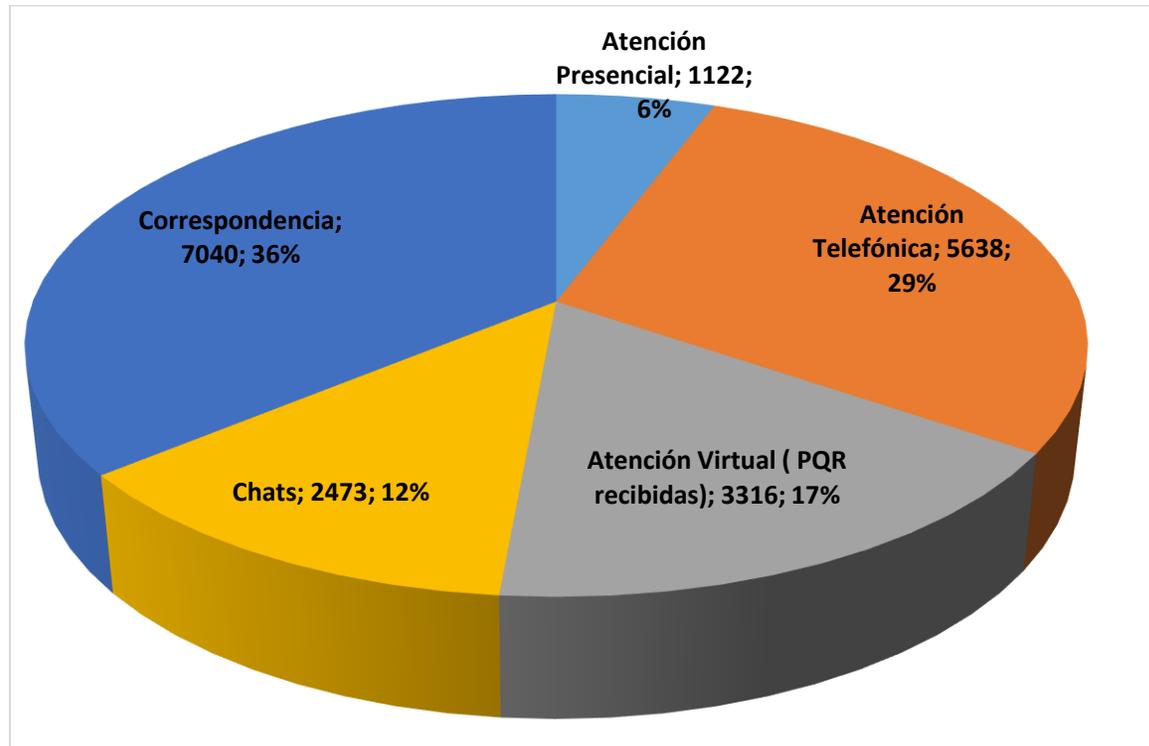
**CONSOLIDADO DE GESTION CORRESPONDIENTE AL PRIMER TRIMESTRE DEL AÑO 2016  
(GRUPO DE ATENCION A PQR Y ORIENTACION AL CIUDADANO).**

En cumplimiento a lo estipulado en la Ley 1033 de 2006, se presenta el informe consolidado de Gestión correspondiente a los meses de enero, febrero y marzo de 2016.

**CIUDADANOS ATENDIDOS TELEFÓNICA, PRESENCIAL Y VIRTUALMENTE DURANTE LOS MESES DE  
ENERO, FEBRERO Y MARZO DE 2016**

<b>ACTIVIDADES DESARROLLADAS DURANTE EL PRIMER TRIMESTRE DEL AÑO 2016</b>	<b>ENERO</b>	<b>FEBRERO</b>	<b>MARZO</b>	<b>TOTAL</b>	<b>TIEMPO DE RESPUESTA</b>
ATENCIÓN PRESENCIAL	262	556	304	1.122	<b>inmediata</b>
ATENCIÓN TELEFÓNICA	1.440	2.731	1.467	5.638	<b>inmediata</b>
ATENCIÓN VIRTUAL ( PQR)	1.012	1.279	1.025	3.316	<b>Promedio 6.23 días</b>
CHATS	875	715	883	2.473	<b>inmediata</b>
SOLICITUDES – SISTEMA CORDIS	2.016	2.020	0	4.036	<b>Promedio 8.07 días</b>
SOLICITUDES – SISTEMA ORFEO	0	0	3.004	3.004	<b>N A</b>

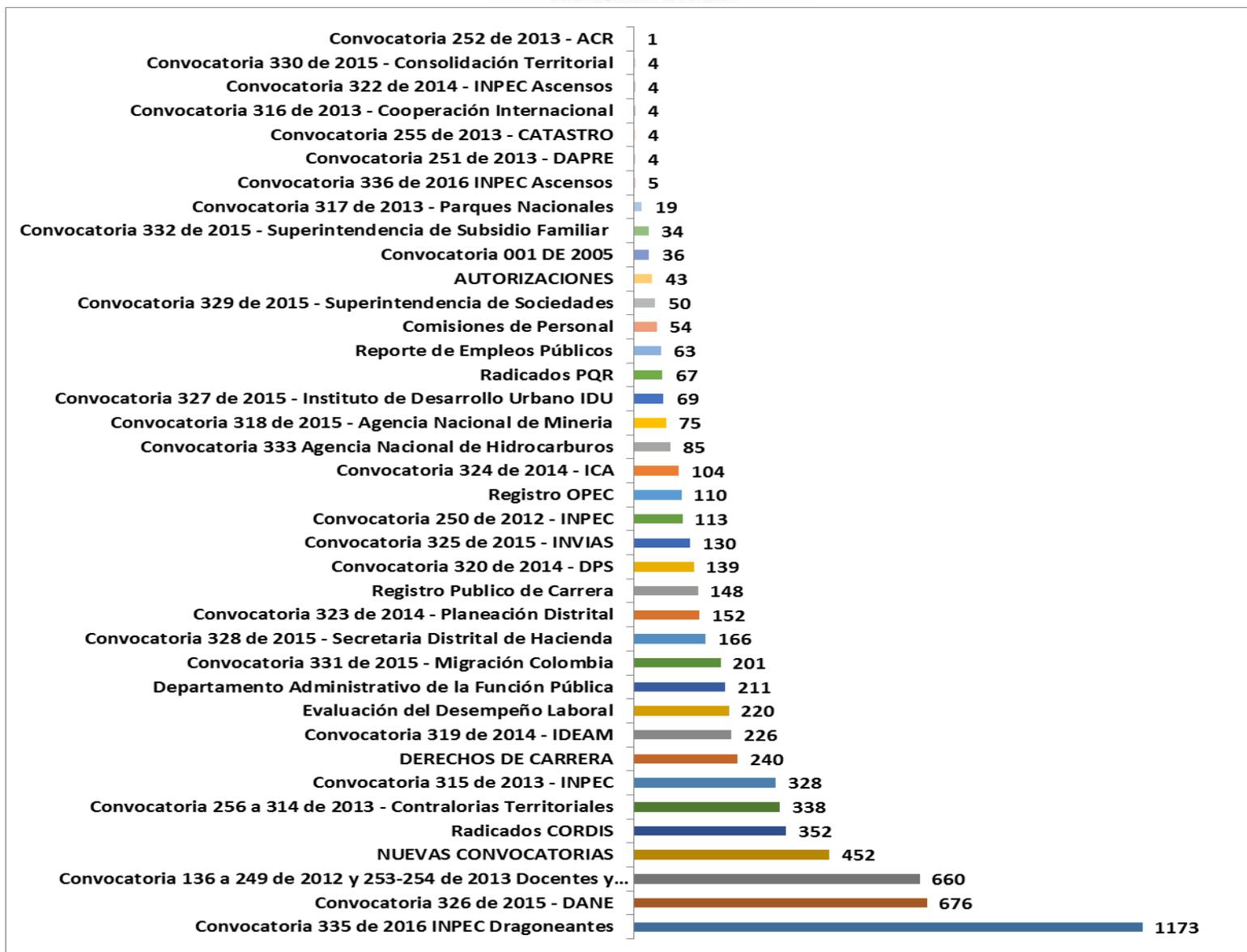
<b>TOTAL GENERAL ATENCION PRESENCIAL, TELEFONICA Y VIA WEB</b>	<b>19.589</b>
--	---------------



## RESUMEN POR TEMAS DE ATENCIONES PRESENCIALES Y TELEFONICAS:

TEMA	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL
Convocatoria 335 de 2016 INPEC Dragoneantes	0	838	335	1173
Convocatoria 326 de 2015 - DANE	414	219	43	676
Convocatoria 136 a 249 de 2012 y 253-254 de 2013 Docentes y Directivos Docentes	84	344	232	660
NUEVAS CONVOCATORIAS	0	168	284	452
Radicados CORDIS	101	147	104	352
Convocatoria 256 a 314 de 2013 - Contralorias Territoriales	97	148	93	338
Convocatoria 315 de 2013 - INPEC	166	161	1	328
DERECHOS DE CARRERA	70	118	52	240
Convocatoria 319 de 2014 - IDEAM	54	112	60	226
Evaluación del Desempeño Laboral	41	137	42	220
Departamento Administrativo de la Función Pública	61	106	44	211
Convocatoria 331 de 2015 - Migración Colombia	55	67	79	201
Convocatoria 328 de 2015 - Secretaria Distrital de Hacienda	69	74	23	166
Convocatoria 323 de 2014 - Planeación Distrital	80	55	17	152
Registro Público de Carrera	42	74	32	148
Convocatoria 320 de 2014 - DPS	47	71	21	139
Convocatoria 325 de 2015 - INVIAS	38	50	42	130
Convocatoria 250 de 2012 - INPEC	43	58	12	113
Registro OPEC	37	57	16	110
Convocatoria 324 de 2014 - ICA	29	40	35	104
Convocatoria 333 Agencia Nacional de Hidrocarburos	24	29	32	85
Convocatoria 318 de 2015 - Agencia Nacional de Minería	9	26	40	75

TEMA	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL
Convocatoria 327 de 2015 - Instituto de Desarrollo Urbano IDU	31	27	11	69
Radicados PQR	19	33	15	67
Reporte de Empleos Públicos	12	28	23	63
Comisiones de Personal	24	19	11	54
Convocatoria 329 de 2015 - Superintendencia de Sociedades	12	13	25	50
AUTORIZACIONES	7	24	12	43
Convocatoria 001 DE 2005	12	16	8	36
Convocatoria 332 de 2015 - Superintendencia de Subsidio Familiar	8	11	15	34
Convocatoria 317 de 2013 - Parques Nacionales	7	8	4	19
Convocatoria 336 de 2016 INPEC Ascensos	0	0	5	5
Convocatoria 251 de 2013 - DAPRE	2	0	2	4
Convocatoria 255 de 2013 - CATASTRO	1	3	0	4
Convocatoria 316 de 2013 - Cooperación Internacional	0	4	0	4
Convocatoria 322 de 2014 - INPEC Ascensos	2	1	1	4
Convocatoria 330 de 2015 - Consolidación Territorial	4	0	0	4
Convocatoria 252 de 2013 - ACR	0	1	0	1
<b>Subtotal</b>	<b>1.702</b>	<b>3.287</b>	<b>1.771</b>	<b>6.760</b>
<b>TOTAL</b>				



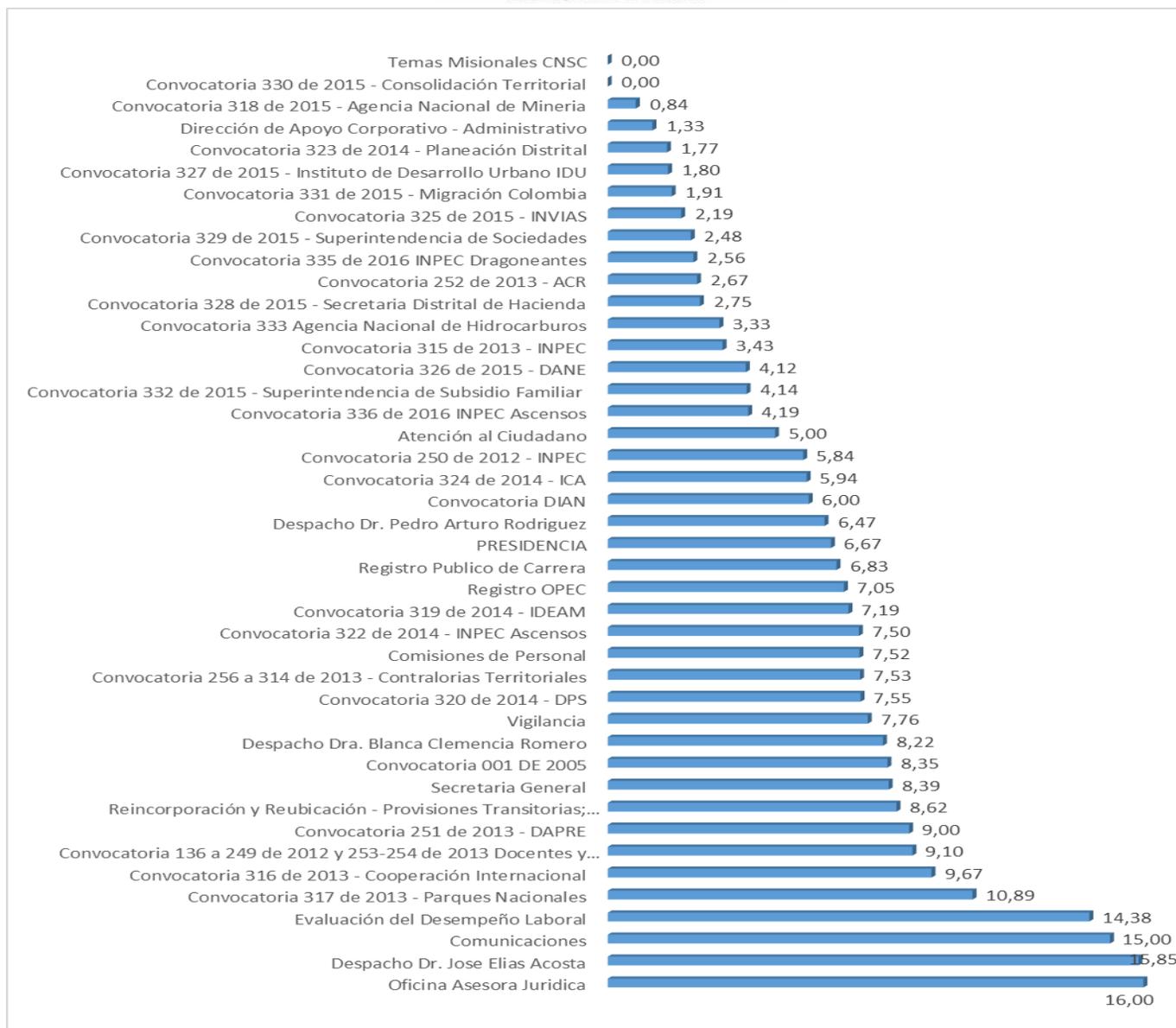
## RESUMEN DE TEMAS ATENDIDOS A TRAVES DEL SISTEMA PQR

Tema	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL	PROMEDIO TIEMPO DE RESPUESTA
Oficina Asesora Jurídica	4	0	0	4	16,00
Despacho Dr. Jose Elías Acosta	54	58	14	126	15,85
Comunicaciones	0	1	1	2	15,00
Evaluación del Desempeño Laboral	26	56	12	94	14,38
Convocatoria 317 de 2013 - Parques Nacionales	15	3	1	19	10,89
Convocatoria 316 de 2013 - Cooperación Internacional	1	2	0	3	9,67
Convocatoria 136 a 249 de 2012 y 253-254 de 2013 Docentes y Directivos Docentes	118	271	111	500	9,10
Convocatoria 251 de 2013 - DAPRE	1	1	2	4	9,00
Reincorporación y Reubicación - Provisiones Transitorias; Nombramientos	38	45	34	117	8,62
Secretaria General	18	28	8	54	8,39
Convocatoria 001 DE 2005	24	34	19	77	8,35
Despacho Dra. Blanca Clemencia Romero	29	37	7	73	8,22
Vigilancia	24	17	10	51	7,76
Convocatoria 320 de 2014 - DPS	41	51	10	102	7,55
Convocatoria 256 a 314 de 2013 - Contralorias Territoriales	80	105	63	248	7,53
Comisiones de Personal	14	9	4	27	7,52
Convocatoria 322 de 2014 - INPEC Ascensos	2	0	0	2	7,50
Convocatoria 319 de 2014 - IDEAM	24	35	15	74	7,19
Registro OPEC	3	11	5	19	7,05
Registro Público de Carrera	29	56	35	120	6,83

Tema	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL	PROMEDIO TIEMPO DE RESPUESTA
PRESIDENCIA	6	4	2	12	6,67
Despacho Dr. Pedro Arturo Rodriguez	17	31	11	59	6,47
Convocatoria DIAN	2	0	1	3	6,00
Convocatoria 324 de 2014 - ICA	22	26	17	65	5,94
Convocatoria 250 de 2012 - INPEC	29	17	16	62	5,84
Atención al Ciudadano	97	111	97	305	5,00
Convocatoria 336 de 2016 INPEC Ascensos	7	23	6	36	4,19
Convocatoria 332 de 2015 - Superintendencia de Subsidio Familiar	1	0	6	7	4,14
Convocatoria 326 de 2015 - DANE	174	82	12	268	4,12
Convocatoria 315 de 2013 - INPEC	7	0	0	7	3,43
Convocatoria 333 Agencia Nacional de Hidrocarburos	2	5	11	18	3,33
Convocatoria 328 de 2015 - Secretaria Distrital de Hacienda	12	9	3	24	2,75
Convocatoria 252 de 2013 - ACR	1	0	2	3	2,67
Convocatoria 335 de 2016 INPEC Dragoneantes	8	59	53	120	2,56
Convocatoria 329 de 2015 - Superintendencia de Sociedades	3	5	17	25	2,48
Convocatoria 325 de 2015 - INVIAS	19	12	16	47	2,19
Convocatoria 331 de 2015 - Migración Colombia	20	6	30	56	1,91
Convocatoria 327 de 2015 - Instituto de Desarrollo Urbano IDU	6	7	2	15	1,80
Convocatoria 323 de 2014 - Planeación Distrital	5	8	0	13	1,77
Dirección de Apoyo Corporativo - Administrativo	0	0	3	3	1,33
Convocatoria 318 de 2015 - Agencia Nacional de Minería	28	35	30	93	0,84
Convocatoria 330 de 2015 - Consolidación Territorial	1	1	0	2	0,00
Temas Misionales CNSC	0	1	0	1	0,00
<b>Total general</b>	<b>1.012</b>	<b>1.262</b>	<b>686</b>	<b>2.960</b>	<b>6,23</b>

Contestadas	2.960
En trámite	356
<b>TOTAL</b>	<b>3.316</b>

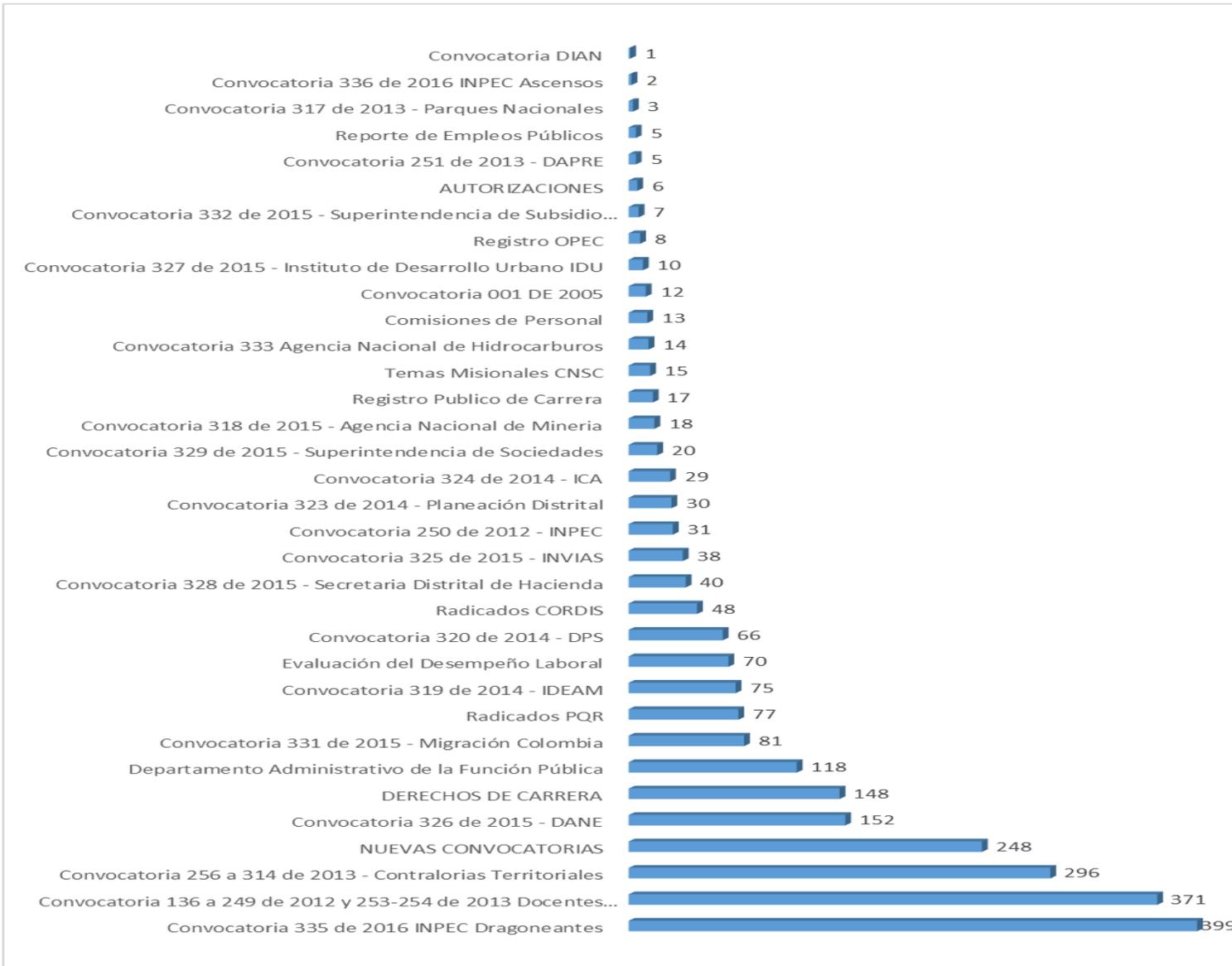
**Nota:** para efectos de determinar el tiempo promedio de respuesta en las solicitudes radicadas a través del aplicativo PQR, se tuvo en cuenta el total de los requerimientos contestados.



## RESUMEN DE ATENCIONES A TRAVES DEL CHAT

TEMA	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL
Convocatoria 335 de 2016 INPEC Dragoneantes	62	148	189	399
Convocatoria 136 a 249 de 2012 y 253-254 de 2013 Docentes y Directivos Docentes	75	139	157	371
Convocatoria 256 a 314 de 2013 - Contralorias Territoriales	69	86	141	296
NUEVAS CONVOCATORIAS	198	11	39	248
Convocatoria 326 de 2015 - DANE	94	38	20	152
DERECHOS DE CARRERA	56	39	53	148
Departamento Administrativo de la Función Pública	51	35	32	118
Convocatoria 331 de 2015 - Migración Colombia	37	14	30	81
Radicados PQR	6	29	42	77
Convocatoria 319 de 2014 - IDEAM	22	35	18	75
Evaluación del Desempeño Laboral	20	29	21	70
Convocatoria 320 de 2014 - DPS	33	11	22	66
Radicados CORDIS	18	17	13	48
Convocatoria 328 de 2015 - Secretaria Distrital de Hacienda	26	8	6	40
Convocatoria 325 de 2015 - INVIAS	8	6	24	38
Convocatoria 250 de 2012 - INPEC	21	7	3	31
Convocatoria 323 de 2014 - Planeación Distrital	25	5	0	30
Convocatoria 324 de 2014 - ICA	9	10	10	29
Convocatoria 329 de 2015 - Superintendencia de Sociedades	1	5	14	20
Convocatoria 318 de 2015 - Agencia Nacional de Minería	7	1	10	18
Registro Público de Carrera	2	11	4	17

TEMA	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL
Temas Misionales CNSC	0	7	8	15
Convocatoria 333 Agencia Nacional de Hidrocarburos	5	2	7	14
Comisiones de Personal	4	6	3	13
Convocatoria 001 DE 2005	5	4	3	12
Convocatoria 327 de 2015 - Instituto de Desarrollo Urbano IDU	6	1	3	10
Registro OPEC	0	4	4	8
Convocatoria 332 de 2015 - Superintendencia de Subsidio Familiar	1	2	4	7
<b>AUTORIZACIONES</b>	3	3	0	6
Convocatoria 251 de 2013 - DAPRE	3	2	0	5
Reporte de Empleos Públicos	5	0	0	5
Convocatoria 317 de 2013 - Parques Nacionales	2	0	1	3
Convocatoria 336 de 2016 INPEC Ascensos	1	0	1	2
Convocatoria DIAN	0	0	1	1
<b>Subtotal</b>	<b>875</b>	<b>715</b>	<b>883</b>	<b>2.473</b>
<b>TOTAL</b>				



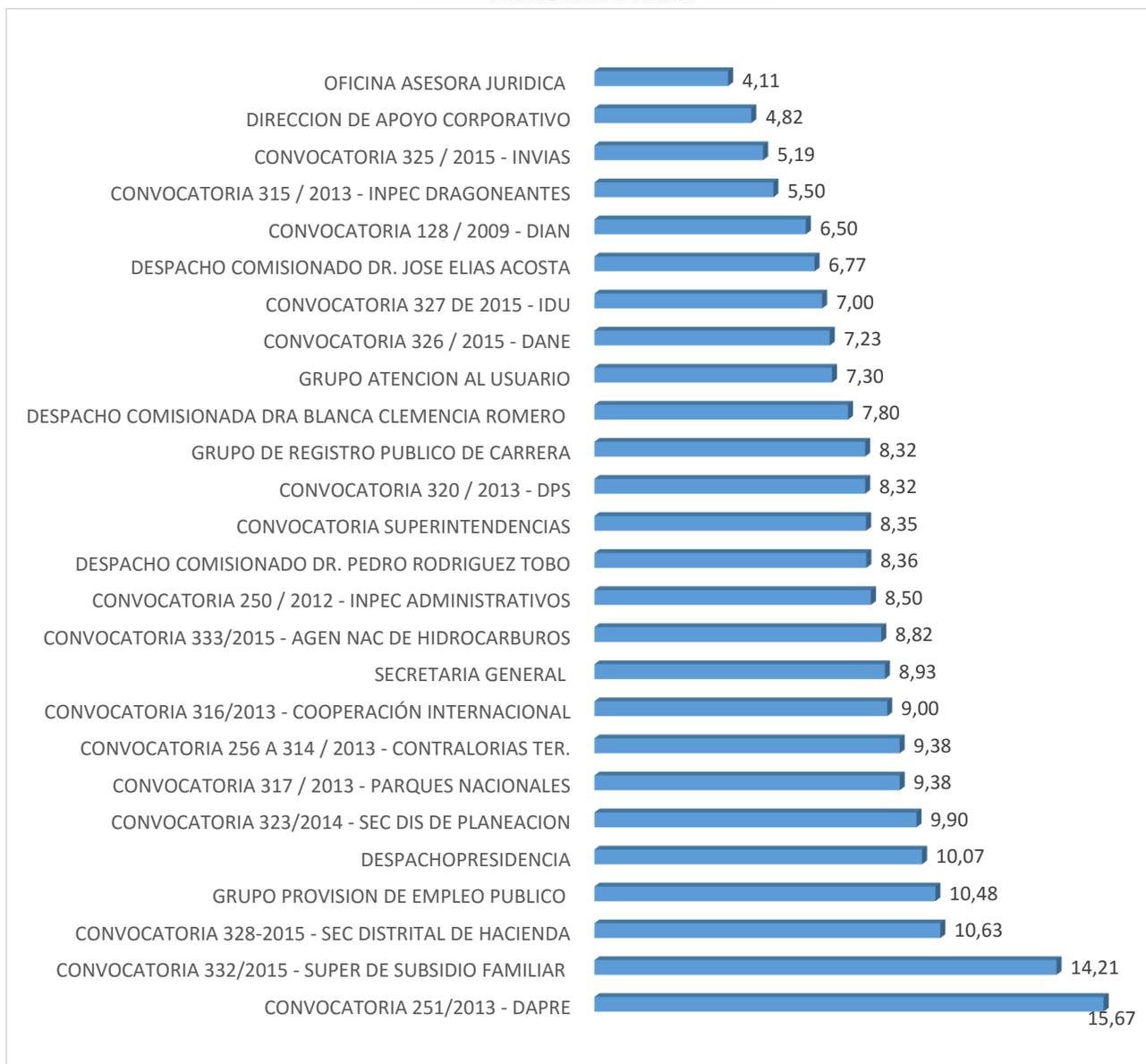
## RESUMEN DE ATENCIONES A TRAVES DEL SISTEMA CORDIS

Tema	ENERO	FEBRERO	TOTAL	PROMEDIO TIEMPO DE RESPUESTA
CONVOCATORIA 251/2013 - DAPRE	0	3	3	15,67
CONVOCATORIA 332/2015 - SUPER DE SUBSIDIO FAMILIAR	3	11	14	14,21
CONVOCATORIA 328-2015 - SEC DISTRITAL DE HACIENDA	9	10	19	10,63
GRUPO PROVISION DE EMPLEO PUBLICO	221	185	406	10,48
DESPACHOPRESIDENCIA	48	66	114	10,07
CONVOCATORIA 323/2014 - SEC DIS DE PLANEACION	9	11	20	9,90
CONVOCATORIA 317 / 2013 - PARQUES NACIONALES	6	7	13	9,38
CONVOCATORIA 256 A 314 / 2013 - CONTRALORIAS TER.	31	29	60	9,38
CONVOCATORIA 316/2013 - COOPERACIÓN INTERNACIONAL	1	1	2	9,00
SECRETARIA GENERAL	18	39	57	8,93
CONVOCATORIA 333/2015 - AGEN NAC DE HIDROCARBUROS	4	7	11	8,82
CONVOCATORIA 250 / 2012 - INPEC ADMINISTRATIVOS	10	14	24	8,50
DESPACHO COMISIONADO DR. PEDRO RODRIGUEZ TOBO	40	91	131	8,36
CONVOCATORIA SUPERINTENDENCIAS	30	24	54	8,35
CONVOCATORIA 320 / 2013 - DPS	36	35	71	8,32
GRUPO DE REGISTRO PUBLICO DE CARRERA	43	56	99	8,32
DESPACHO COMISIONADA DRA BLANCA CLEMENCIA ROMERO	40	48	88	7,80
GRUPO ATENCION AL USUARIO	157	150	307	7,30
CONVOCATORIA 326 / 2015 - DANE	300	120	420	7,23
CONVOCATORIA 327 DE 2015 - IDU	11	3	14	7,00
DESPACHO COMISIONADO DR. JOSE ELIAS ACOSTA	169	227	396	6,77

Tema	ENERO	FEBRERO	TOTAL	PROMEDIO TIEMPO DE RESPUESTA
CONVOCATORIA 128 / 2009 - DIAN	2	2	4	6,50
CONVOCATORIA 315 / 2013 - INPEC DRAGONEANTES	88	135	223	5,50
CONVOCATORIA 325 / 2015 - INVIAS	10	6	16	5,19
DIRECCION DE APOYO CORPORATIVO	8	26	34	4,82
OFICINA ASESORA JURIDICA	28	27	55	4,11
CALLE 63 - ADMINISTRACION DE CORRESPONDENCIA	1	2	3	3,33
OFICINA DE INFORMATICA	0	1	1	2,00
<b>Total general</b>	<b>1.323</b>	<b>1.336</b>	<b>2.659</b>	<b>8,07</b>

Contestadas	2.659
En trámite	1.376
Anulada	1
<b>TOTAL PETICIONES RECIBIDAS POR EL SISTEMA CORDIS</b>	<b>4.036</b>

**Nota:** para efectos de determinar el tiempo promedio de respuesta en las solicitudes radicadas a través del sistema CORDIS, se tuvo en cuenta el total de los requerimientos contestados.



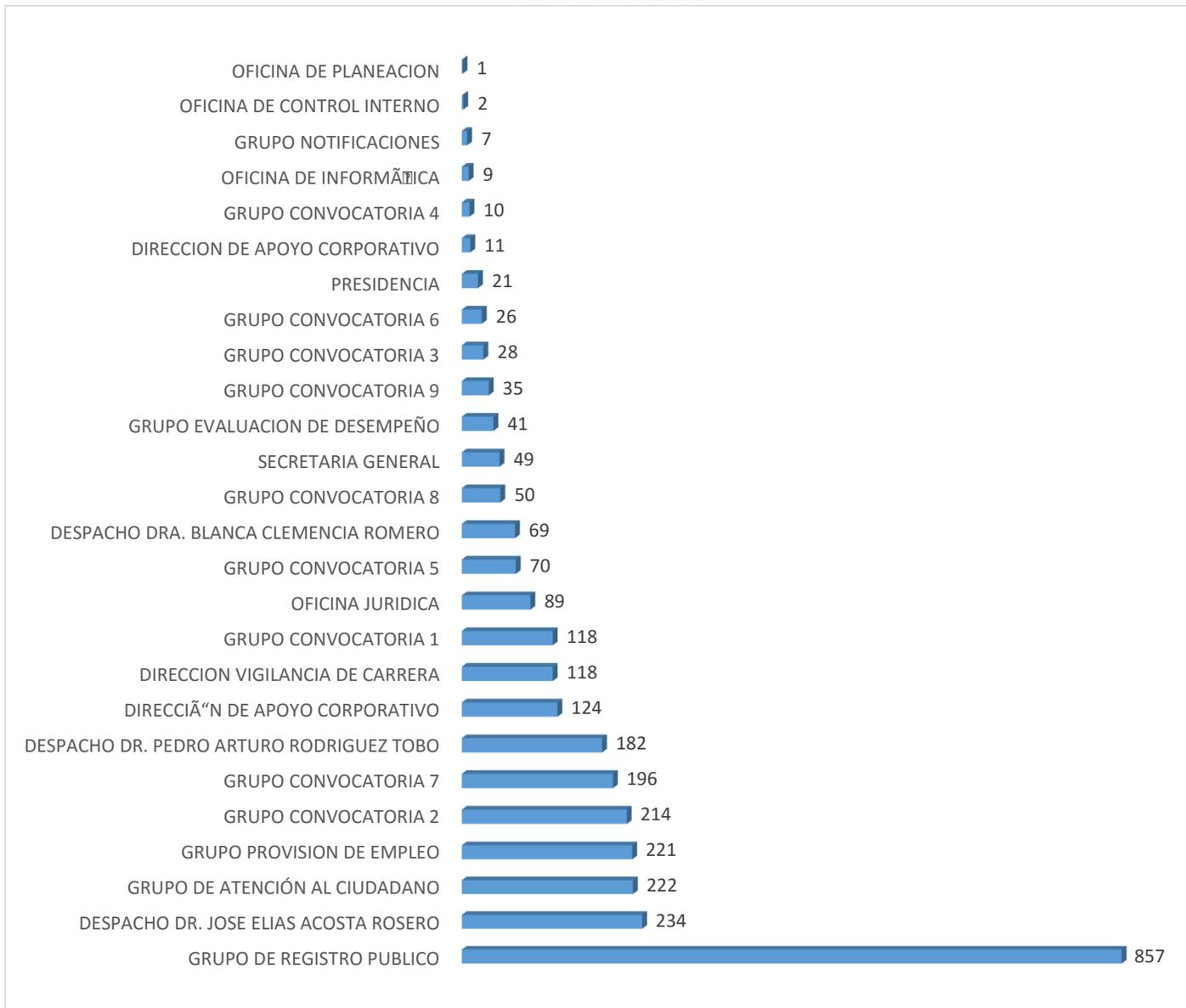
## RESUMEN DE ATENCIONES A TRAVES DEL SISTEMA ORFEO

DEPENDENCIA	CANTIDAD
GRUPO DE REGISTRO PUBLICO	857
DESPACHO DR. JOSE ELIAS ACOSTA ROSERO	234
GRUPO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	222
GRUPO PROVISION DE EMPLEO	221
GRUPO CONVOCATORIA 2	214
GRUPO CONVOCATORIA 7	196
DESPACHO DR. PEDRO ARTURO RODRIGUEZ TOBO	182
DIRECCIN DE APOYO CORPORATIVO	124
DIRECCION VIGILANCIA DE CARRERA	118
GRUPO CONVOCATORIA 1	118
OFICINA JURIDICA	89
GRUPO CONVOCATORIA 5	70
DESPACHO DRA. BLANCA CLEMENCIA ROMERO	69
GRUPO CONVOCATORIA 8	50
SECRETARIA GENERAL	49
GRUPO EVALUACION DE DESEMPEÑO	41
GRUPO CONVOCATORIA 9	35
GRUPO CONVOCATORIA 3	28
GRUPO CONVOCATORIA 6	26
PRESIDENCIA	21
DIRECCION DE APOYO CORPORATIVO	11
GRUPO CONVOCATORIA 4	10
OFICINA DE INFORMÁTICA	9
GRUPO NOTIFICACIONES	7

DEPENDENCIA	CANTIDAD
OFICINA DE CONTROL INTERNO	2
OFICINA DE PLANEACION	1
<b>Total general</b>	<b>3.004</b>

GRUPO	CONVOCATORIAS
GRUPO CONVOCATORIA 1	Contralorías Territoriales
	Agencia Nacional de Hidrocarburos
	Superintendencia de Subsidio Familiar
	En Planeación: Superintendencias
	INPEC_ 250 - administrativos
GRUPO CONVOCATORIA 2	Migración Colombia
	Superintendencia de Sociedades
	INPEC Dragoneantes
	INPEC Ascensos
	INPEC 132 - 322 - 315
GRUPO CONVOCATORIA 3	IDU
	Secretaría Distrital de Hacienda
	Secretaría Distrital de Planeación
GRUPO CONVOCATORIA 4	IDEAM
GRUPO CONVOCATORIA 5	Parques Nacionales Naturales
	Cooperación Internacional
	DANE
	DPS
	En Planeación: DIAN

GRUPO	CONVOCATORIAS
	UPRA
	ANLA
	UGRD (Riegos y Desastres)
	CAR
GRUPO CONVOCATORIA 6	INVIAS
	ACR
	En Planeación: Gobernación de Cundinamarca
GRUPO CONVOCATORIA 7	Docentes y Directivos Docentes
GRUPO CONVOCATORIA 8	Agencia Nacional de Minería
	En Planeación: COLDEPORTES
	Servicio Geológico Colombiano
	Ministerio de Cultura
	Ministerio de educación
	Ministerio de Relaciones Exteriores
	11 Entidades del Distrito
	Instituto Colombiano Agropecuario - ICA
	En Planeación: Secretaría Distrital de Educación de Bogotá
Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas	



## CUADRO COMPARATIVO RESPECTO AL AÑO 2016

ACTIVIDADES DESARROLLADAS	PRIMER TRIMESTRE DEL 2015	PRIMER TRIMESTRE DEL 2016	VARIACION (+) y (-)
Atención Presencial	1.177	1.122	(-) 55
Atención Telefónica	10.899	5.638	(-) 5.261
Atención Virtual (PQR recibidas)	4.821	3.316	(-) 1.505
Chats	6.757	2.473	(-) 4.284
Sistema CORDIS	N A	4.036	(+) 4.036
Sistema ORFEO	N A	3.004	(+) 3.004
<b>TOTAL</b>	<b>23.654</b>	<b>19.589</b>	<b>(-) 4.065</b>

<b>DISMINUYO RESPECTO AL PRIMER TRIMESTRE 2015</b>	<b>-17.18%</b>
--	----------------

### PARTICIPACION EN FERIAS DE ATENCION AL CIUDADANO

- Participación, en la feria SUPERCADÉ móvil en las localidades de Ciudad Bolívar los días 11, 12 y 13 de febrero, Bosa los días 18, 19 y 20 de febrero y Kennedy los días 11, 12 y 13 de marzo programadas por la Alcaldía Mayor de Bogotá.

Cordialmente,

Original Firmado

**EDILMA POLANIA ZAMORA**

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

Proyecto: Edilma Polania Zamora  
Paula Ximena Vanegas Bautista