

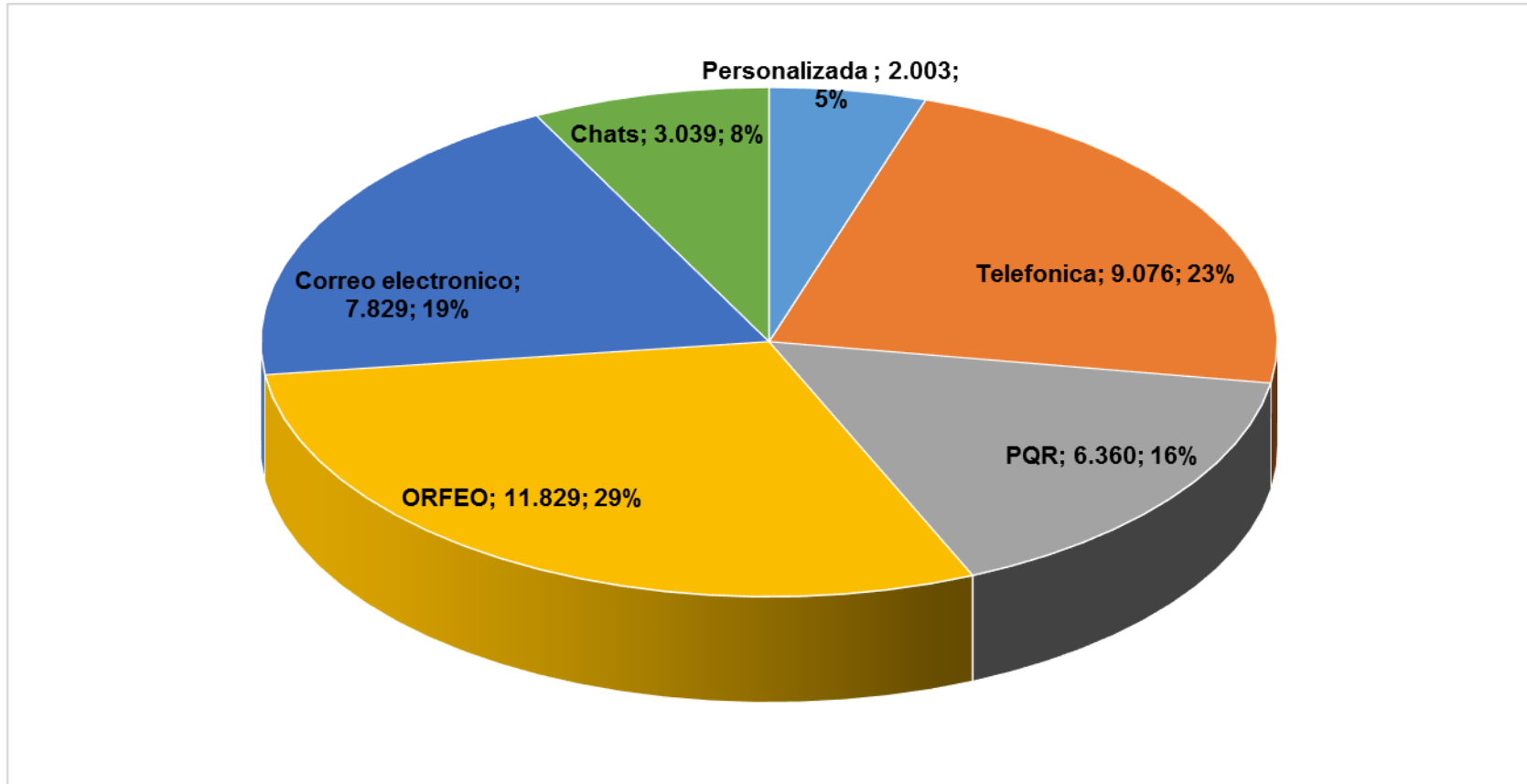
INFORME CONSOLIDADO DE GESTION CORRESPONDIENTE AL PRIMER TRIMESTRE DEL AÑO 2017 (GRUPO DE ATENCION A PQR Y ORIENTACION AL CIUDADANO).

En cumplimiento a 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 2017.

CIUDADANOS ATENDIDOS TELEFÓNICA, PRESENCIAL Y VIRTUALMENTE DURANTE LOS MESES DE ENERO. FEBRERO Y MARZO DE 2017

ACTIVIDADES DESARROLLADAS DURANTE EL PRIMER TRIMESTRE DEL AÑO 2017	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL	TIEMPO DE RESPUESTA
ATENCIÓN PRESENCIAL	781	726	496	2.003	inmediata
ATENCIÓN TELEFÓNICA	1.492	3.191	4.393	9.076	inmediata
ATENCIÓN VIRTUAL (PQR)	2.030	2.089	2.241	6.360	6.3 días
CHATS	1.175	1.104	760	3.039	inmediata
SISTEMA ORFEO	4.426	3.685	3.718	11.829	NA
CORREO INSTITUCIONAL	2.540	2.825	2.464	7.829	NA

TOTAL GENERAL ATENCION PRESENCIAL, TELEFONICA Y VIA WEB	40.136
--	---------------



RESUMEN POR TEMAS DE ATENCIONES PRESENCIALES Y TELEFONICAS:

TEMA	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL
SIMO -Sistema de Apoyo para la Igualdad, el Mérito y la Oportunidad	1.386	2.460	1.469	5.315
Convocatoria 431 de 2016 Distrito Capital	0	170	658	828
CONVOCATORIA DOCENTES Y DIRECTIVOS DOCENTES 2016	12	95	530	637
CONVOCATORIA 434 DE 2016 EDUCACION, CULTURA Y DEPORTE	0	47	427	474
Convocatoria 426 de 2016 Primera Convocatoria E.S.E	100	46	259	405
NUEVAS CONVOCATORIAS	207	99	94	400
CONVOCATORIA 433 DE 2016 ICBF	138	88	156	382
Atención al Ciudadano	94	182	56	332
Convocatoria 429 de 2016 - Antioquia	0	115	154	269
Convocatoria 136 a 249 de 2012 y 253-254 de 2013 Docentes y Directivos Docentes	12	44	203	259
Convocatoria 427 de 2016 - SED de Bogotá - Planta Administrativa	29	76	101	206
Evaluación del Desempeño Laboral	13	75	101	189
Radicados CORDIS	48	41	85	174
Convocatoria 320 de 2014 - DPS	22	44	78	144
Convocatoria 328 de 2015 - Secretaria Distrital de Hacienda	34	22	65	121
DERECHOS DE CARRERA	25	39	55	119
Convocatoria 324 de 2014 - ICA	2	26	73	101
Convocatoria 331 de 2015 - Migración Colombia	11	24	31	66
Radicados PQR	15	27	19	61
Registro OPEC	10	19	31	60
Registro Público de Carrera	16	13	31	60

Convocatoria 326 de 2015 - DANE	17	27	12	56
Departamento Administrativo de la Función Pública	8	13	28	49
CONVOCATORIA 338 ACR	11	12	22	45
Convocatoria 329 de 2015 - Superintendencia de Sociedades	8	14	15	37
Convocatoria 337 IGAC	4	11	18	33
Comisiones de Personal	4	6	20	30
Convocatoria 327 de 2015 - Instituto de Desarrollo Urbano IDU	6	7	17	30
Convocatoria 335 de 2016 INPEC Dragoneantes	5	11	13	29
Convocatoria 432 Servicio Geológico Colombiano	6	12	8	26
Convocatoria 323 de 2014 - Planeación Distrital	2	18	4	24
Reporte de Empleos Públicos	8	5	9	22
Convocatoria 332 de 2015 - Superintendencia de Subsidio Familiar	7	3	6	16
Convocatoria 333 Agencia Nacional de Hidrocarburos	1	1	10	12
Convocatoria 325 de 2015 - INVIAS	2	3	6	11
Convocatoria 252 de 2013 - ACR	0	3	6	9
AUTORIZACIONES	2	2	4	8
Convocatoria 001 DE 2005	2	2	3	7
Convocatoria 256 a 314 de 2013 - Contralorías Territoriales	1	3	3	7
Convocatoria 250 de 2012 - INPEC	1	3	2	6
Convocatoria 319 de 2014 - IDEAM	2	4	0	6
Convocatoria 315 de 2013 - INPEC	0	2	2	4
Convocatoria 251 de 2013 - DAPRE	0	2	1	3
Convocatoria 317 de 2013 - Parques Nacionales	0	0	3	3
Convocatoria 336 de 2016 INPEC Ascensos	1	0	1	2
Convocatoria 316 de 2013 - Cooperación Internacional	0	1	0	1
Convocatoria 318 de 2015 - Agencia Nacional de Minería	1	0	0	1
Total general	2.273	3.917	4.889	11.079

Atención a Ciudadanos de Forma Presencial y Telefónica



RESUMEN DE TEMAS ATENDIDOS A TRAVES DEL SISTEMA PQR

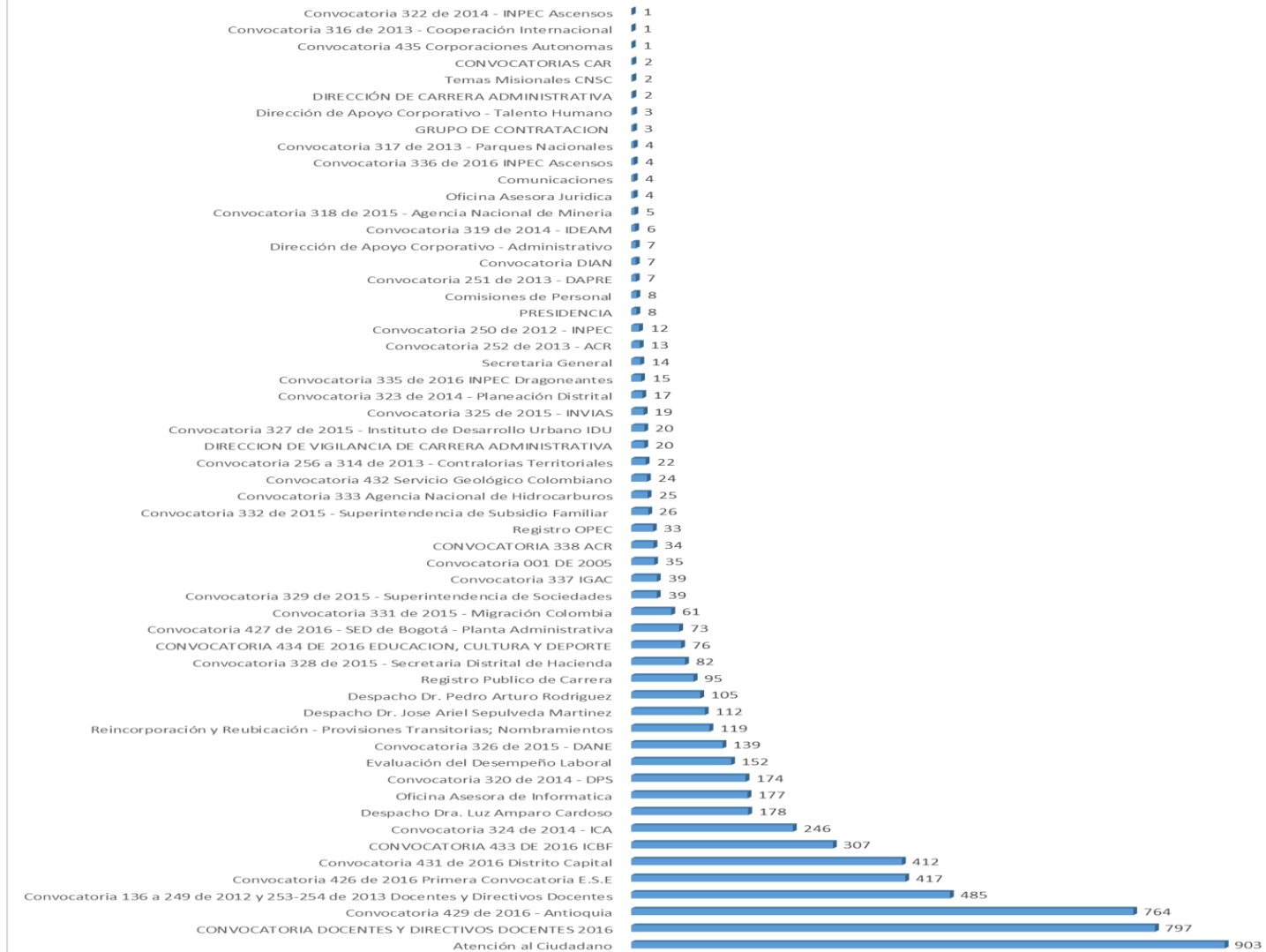
TEMA	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL GENERAL	PROMEDIO TIEMPO DE RESPUESTA
Atención al Ciudadano	384	368	151	903	5,1
CONVOCATORIA DOCENTES Y DIRECTIVOS DOCENTES 2016	78	115	604	797	3,4
Convocatoria 429 de 2016 - Antioquia	346	290	128	764	3,5
Convocatoria 136 a 249 de 2012 y 253-254 de 2013 Docentes y Directivos Docentes	59	130	296	485	6,2
Convocatoria 426 de 2016 Primera Convocatoria E.S.E	197	93	127	417	1,6
Convocatoria 431 de 2016 Distrito Capital	106	151	155	412	3,3
CONVOCATORIA 433 DE 2016 ICBF	178	77	52	307	5,0
Convocatoria 324 de 2014 - ICA	85	104	57	246	9,4
Despacho Dra. Luz Amparo Cardoso	49	50	79	178	9,5
Oficina Asesora de Informática	65	78	34	177	2,6
Convocatoria 320 de 2014 - DPS	62	63	49	174	7,1
Evaluación del Desempeño Laboral	24	77	51	152	11,8
Convocatoria 326 de 2015 - DANE	63	39	37	139	6,5
Reincorporación y Reubicación - Provisiones Transitorias; Nombramientos	36	44	39	119	11,7
Despacho Dr. Jose Ariel Sepulveda Martinez	31	35	46	112	8,3
Despacho Dr. Pedro Arturo Rodriguez	19	42	44	105	15,7
Registro Público de Carrera	29	45	21	95	7,2
Convocatoria 328 de 2015 - Secretaria Distrital de Hacienda	27	26	29	82	3,2

CONVOCATORIA 434 DE 2016 EDUCACION, CULTURA Y DEPORTE	4	37	35	76	2,0
Convocatoria 427 de 2016 - SED de Bogotá - Planta Administrativa	11	29	33	73	5,3
Convocatoria 331 de 2015 - Migración Colombia	16	28	17	61	5,5
Convocatoria 329 de 2015 - Superintendencia de Sociedades	11	17	11	39	7,7
Convocatoria 337 IGAC	16	11	12	39	8,0
Convocatoria 001 DE 2005	7	10	18	35	10,7
CONVOCATORIA 338 ACR	9	15	10	34	7,7
Registro OPEC	15	12	6	33	3,8
Convocatoria 332 de 2015 - Superintendencia de Subsidio Familiar	12	6	8	26	5,4
Convocatoria 333 Agencia Nacional de Hidrocarburos	2	8	15	25	5,0
Convocatoria 432 Servicio Geológico Colombiano	9	7	8	24	1,6
Convocatoria 256 a 314 de 2013 - Contralorías Territoriales	7	7	8	22	6,8
DIRECCION DE VIGILANCIA DE CARRERA ADMINISTRATIVA	9	7	4	20	8,3
Convocatoria 327 de 2015 - Instituto de Desarrollo Urbano IDU	5	3	12	20	6,5
Convocatoria 325 de 2015 - INVIAS	10	5	4	19	9,1
Convocatoria 323 de 2014 - Planeación Distrital	7	6	4	17	3,5
Convocatoria 335 de 2016 INPEC Dragoneantes	7	7	1	15	6,3
Secretaria General	3	4	7	14	6,6
Convocatoria 252 de 2013 - ACR	2	4	7	13	10,0
Convocatoria 250 de 2012 - INPEC	5	2	5	12	5,2
PRESIDENCIA	2	5	1	8	11,4

Comisiones de Personal	0	7	1	8	6,8
Convocatoria 251 de 2013 - DAPRE	3	3	1	7	9,0
Convocatoria DIAN	0	2	5	7	7,0
Dirección de Apoyo Corporativo - Administrativo	6	0	1	7	1,7
Convocatoria 319 de 2014 - IDEAM	2	4		6	10,5
Convocatoria 318 de 2015 - Agencia Nacional de Minería	3	1	1	5	12,3
Oficina Asesora Jurídica	2	2	0	4	9,8
Comunicaciones	0	4	0	4	2,0
Convocatoria 336 de 2016 INPEC Ascensos	1	1	2	4	1,0
Convocatoria 317 de 2013 - Parques Nacionales	1	1	2	4	12,0
GRUPO DE CONTRATACION	2	1	0	3	3,0
Dirección de Apoyo Corporativo - Talento Humano	2	1	0	3	5,0
DIRECCIÓN DE CARRERA ADMINISTRATIVA	0	2	0	2	11,0
Temas Misionales CNSC	0	2	0	2	1,0
CONVOCATORIAS CAR	0	1	1	2	4,0
Convocatoria 435 Corporaciones Autónomas	0	0	1	1	No Aplica
Convocatoria 316 de 2013 - Cooperación Internacional	0	0	1	1	No Aplica
Convocatoria 322 de 2014 - INPEC Ascensos	1	0	0	1	8,0
Total general	2.030	2.089	2.241	6.360	6,3

Contestada	5.936
En tramite	424
Total general	6.360

Atención a Ciudadanos a través del PQR clasificada por convocatoria



RESUMEN DE ATENCIONES A TRAVES DEL CHAT

TEMA	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL
SIMO	992	323	97	1.412
Convocatoria 429 de 2016 - Antioquia	0	195	35	230
Convocatoria 431 de 2016 - Distrito Capital	0	83	72	155
339 a 425 de 2016 Directivos Docentes	0	0	140	140
Convocatoria 426 de 2016 - Primera Convocatoria de E.S.E.	0	55	55	110
Convocatoria 434 de 2016 - Educación, Cultura y Deporte	0	30	60	90
NUEVAS CONVOCATORIAS	5	75	0	80
CONVOCATORIA 433 DE 2016 ICBF	21	38	20	79
DERECHOS DE CARRERA	11	18	36	65
CONVOCATORIA DOCENTES Y DIRECTIVOS DOCENTES 2016	0	59	0	59
Convocatoria 324 de 2014 - ICA	5	12	31	48
Atención al Ciudadano	0	17	30	47
Evaluación del Desempeño Laboral	0	27	19	46
Convocatoria 136 a 249 de 2012 y 253-254 de 2013 Docentes y Directivos Docentes	0	5	37	42
Convocatoria 320 de 2014 - DPS	0	20	16	36
Convocatoria 328 de 2015 - Secretaria Distrital de Hacienda	6	8	22	36
CONV 429 ANTIOQUIA	31	0	0	31
Convocatoria 331 de 2015 - Migración Colombia	2	23	6	31
Convocatoria 427 de 2016 - SED de Bogotá - Planta Administrativa	3	17	7	27
Departamento Administrativo de la Función Pública	0	23	1	24

DAFP	20	0	0	20
Convocatoria 326 de 2015 - DANE	4	11	1	16
DOCENTES	16	0	0	16
Nueva convocatorias	0	0	16	16
Radicados CORDIS	0	6	10	16
REGISTRO OPEC	4	6	4	14
320 DPS	13	0	0	13
Convocatoria 338 ACR	0	8	4	12
Convocatoria No. 426 de 2016 Primera Convocatoria Empresas Sociales del Estado	11	0	0	11
Convocatoria 327 de 2015 - Instituto de Desarrollo Urbano IDU	3	2	5	10
Atención al Ciudadano	8	0	0	8
Comisiones de Personal	0	5	3	8
Convocatoria 323 de 2014 - Planeación Distrital	0	6	2	8
Convocatoria 329 de 2015 - Superintendencia de Sociedades	0	6	1	7
431 DISTRITO CAPITAL	6	0	0	6
Convocatoria 335 de 2016 INPEC Dragoneantes	3	3	0	6
Convocatoria 432 de 2016 – Servicio Geológico Colombiano	0	3	3	6
Convocatoria 001 DE 2005	0	3	2	5
Convocatoria 332 de 2015 - Superintendencia de Subsidio Familiar	0	5	0	5
EVALUACION DEL DESEMPEÑO	5	0	0	5
Radicados PQR	0	1	4	5
Convocatoria 252 de 2013 - ACR	0	0	4	4
Convocatoria 319 de 2014 - IDEAM	0	2	2	4
Convocatoria 337 de 2016 IGAC	0	0	4	4

registro SIMO	0	0	4	4
Convocatoria 325 de 2015 - INVIAS	0	3	0	3
Registro Público de Carrera	0	3	0	3
335 de 2016 - INPEC Dragoneantes	0	0	2	2
Convocatoria 333 Agencia Nacional de Hidrocarburos	0	0	2	2
338 ACR	1	0	0	1
AUTORIZACIONES	0	1	0	1
COMISION DE PERSONAL	1	0	0	1
Convocatoria 250 de 2012 - INPEC	0	0	1	1
Convocatoria 256 a 314 de 2013 - Contralorias Territoriales	0	0	1	1
Convocatoria 337 de 2016 - IGAC	0	1	0	1
Convocatoria 337 IGAC	1	0	0	1
CONVOCATORIA No. 434	1	0	0	1
RADICADOS	1	0	0	1
registro - SIMO	0	0	1	1
REGISTRO DE CARRERA	1	0	0	1
Reincorporación y Reubicación - Provisiones Transitorias; Nombramientos	0	1	0	1
Total general	1.175	1.104	760	3.039

Atención a Ciudadanos a través del Chat clasificada por convocatoria

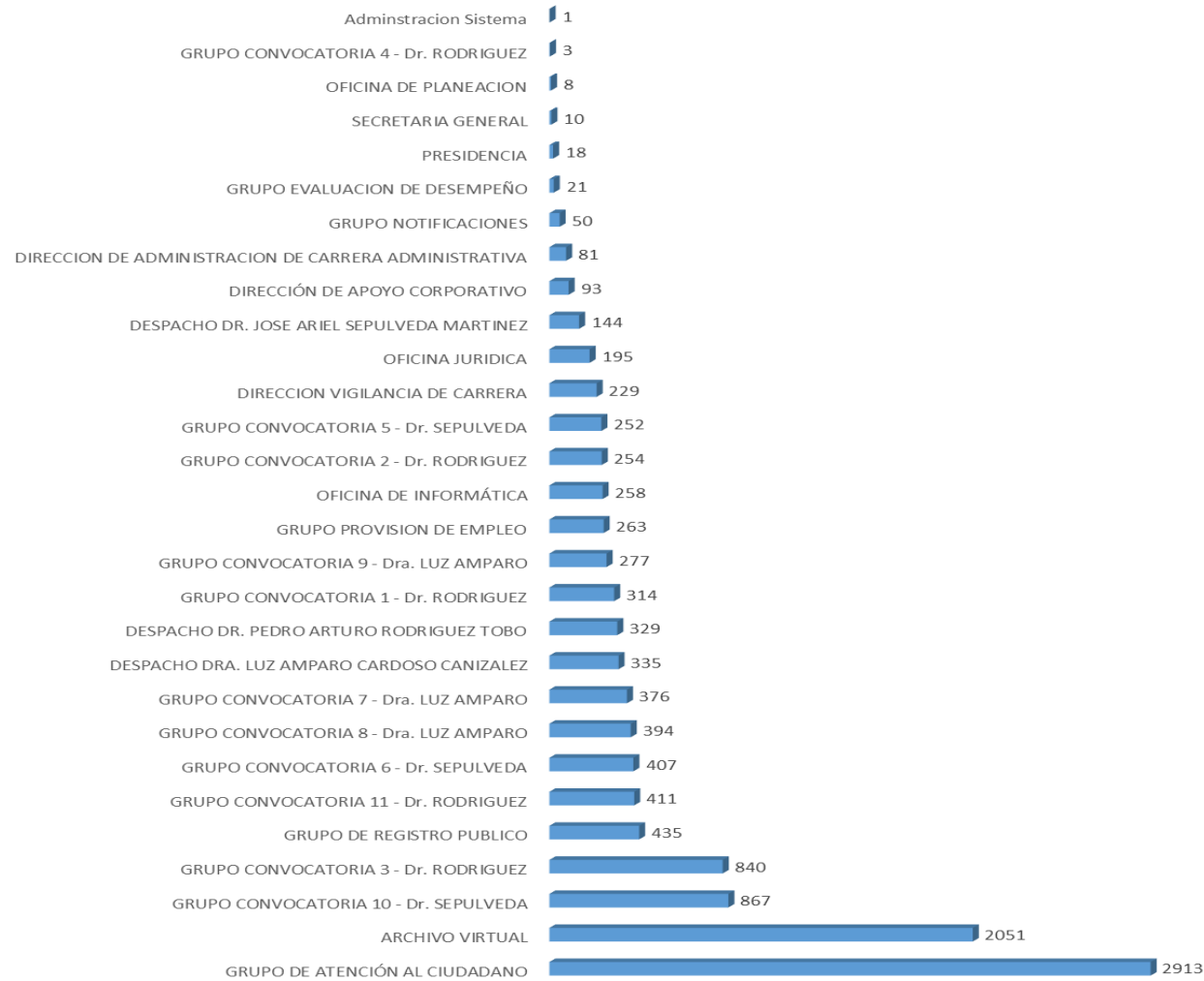


RESUMEN DE ATENCIONES A TRAVES DEL SISTEMA ORFEO

TEMA	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL GENERAL
GRUPO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	1.336	967	610	2.913
ARCHIVO VIRTUAL	1.793	258	0	2.051
GRUPO CONVOCATORIA 10 - Dr. SEPULVEDA	254	351	262	867
GRUPO CONVOCATORIA 3 - Dr. RODRIGUEZ	134	309	397	840
GRUPO DE REGISTRO PUBLICO	40	75	320	435
GRUPO CONVOCATORIA 11 - Dr. RODRIGUEZ	5	120	286	411
GRUPO CONVOCATORIA 6 - Dr. SEPULVEDA	8	174	225	407
GRUPO CONVOCATORIA 8 - Dra. LUZ AMPARO	12	203	179	394
GRUPO CONVOCATORIA 7 - Dra. LUZ AMPARO	73	187	116	376
DESPACHO DRA. LUZ AMPARO CARDOSO CANIZALEZ	51	56	228	335
DESPACHO DR. PEDRO ARTURO RODRIGUEZ TOBO	114	75	140	329
GRUPO CONVOCATORIA 1 - Dr. RODRIGUEZ	72	88	154	314
GRUPO CONVOCATORIA 9 - Dra. LUZ AMPARO	54	114	109	277
GRUPO PROVISION DE EMPLEO	61	133	69	263
OFICINA DE INFORMÁTICA	1	136	121	258
GRUPO CONVOCATORIA 2 - Dr. RODRIGUEZ	38	94	122	254
GRUPO CONVOCATORIA 5 - Dr. SEPULVEDA	138	77	37	252
DIRECCION VIGILANCIA DE CARRERA	23	73	133	229
OFICINA JURIDICA	137	17	41	195
DESPACHO DR. JOSE ARIEL SEPULVEDA MARTINEZ	24	47	73	144

DIRECCIÓN DE APOYO CORPORATIVO	12	65	16	93
DIRECCION DE ADMINISTRACION DE CARRERA ADMINISTRATIVA	11	33	37	81
GRUPO NOTIFICACIONES	14	12	24	50
GRUPO EVALUACION DE DESEMPEÑO	11	6	4	21
PRESIDENCIA	6	6	6	18
SECRETARIA GENERAL	3	3	4	10
OFICINA DE PLANEACION	1	2	5	8
GRUPO CONVOCATORIA 4 - Dr. RODRIGUEZ	0	3	0	3
Administración Sistema	0	1	0	1
Total general	4.426	3.685	3.718	11.829

Atención al Ciudadano - Aplicativo ORFEO clasificada por convocatoria



Grupos de Convocatorias

GRUPO CONVOCATORIA	CONVOCATORIAS
GRUPO CONVOCATORIA 1	Contralorías Territoriales
	Agencia Nacional de Hidrocarburos
	Superintendencia de Subsidio Familiar
	En Planeación: Superintendencias
	INPEC_ 250 - administrativos
	Antioquia
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
	Cooperación Internacional
	DANE
	DPS
	En Planeación: Dian
	UPRA
	ANLA
	UGRD (Riegos y Desastres)

GRUPO CONVOCATORIA	CONVOCATORIAS
	CAR
GRUPO CONVOCATORIA 6	INVIAS
	ACR
	En Planeación: Gobernación de Cundinamarca
GRUPO CONVOCATORIA 7	Docentes
GRUPO CONVOCATORIA 8	Agencia Nacional de Minería
	En Planeación: COLDEPORTES
	Servicio Geológico Colombiano
	Min cultura
	Min educación
	Min Relaciones Exteriores
	11 Entidades del Distrito
GRUPO CONVOCATORIA 9	ICA
	Instituto Colombiano Agropecuario
	En Planeación: Secretaría Distrital de Educación de Bogotá
	Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas
GRUPO CONVOCATORIA 10	IGAC
	ICBF

SOLICITUDES TRASLADADAS POR COMPETENCIA

Verificado el reporte de las actividades realizadas por las integrantes del Grupo de Atención a PQR y Orientación al Ciudadano, se estableció que no registra solicitudes a las que se haya negado la información y se evidencio los siguientes traslados por competencia:

ENERO	FEBRERO	MARZO
25	54	44
TOTAL		123

CUADRO COMPARATIVO

ACTIVIDADES DESARROLLADAS	PRIMER TRIMESTRE DEL 2016	PRIMER TRIMESTRE DEL 2017	VARIACION (+) y (-)
Atención Personalizada	1.122	2.003	(+) 881
Atención Telefónica	5.638	9.076	(+) 3.438
Atención Virtual (PQR recibidas)	3.316	6.360	(+) 3.044
Chats	2.473	3.039	(+) 566
Sistema ORFEO	3.004	11.829	(+) 8.825
Sistema CORDIS	4.036	N A	(-) 4.036
Correo electrónico	N A	7.829	(+) 7.829
TOTAL	19.589	40.136	(+)20.547

AUMENTO RESPECTO AL PRIMER TRIMESTRE DEL 2016	104.9%
--	---------------

TEMAS RELEVANTES

Durante el trimestre objeto del presente informe, se realizaron las siguientes actividades:

- Participación en la Feria Nacional de Atención al Ciudadano, en el Municipio de Carmen de Bolívar (Bolívar), liderada por el Departamento Nacional de Planeación.
- Realización de cuatro Foros virtuales respecto a las Convocatorias 434 del Ministerio de Educación, Coldeportes y Ministerio de Cultura, 339 – 425 de 2016 Directivos Docentes, Docentes de Aula y Líderes de Apoyo.
- Participación en las ferias SUPERCADÉ móvil en las localidades de; Ciudad Bolívar, Kennedy y Puente Aranda, programadas por la Alcaldía Mayor de Bogotá.
- El día 10 de marzo de 2017, la CNSC fue certificada por FENASCOL, en cuanto a la utilización de la herramienta tecnológica con la cual podemos acceder al servicio de interpretación en línea (Centro de Relevó), cuyos destinatarios son únicamente personas Sordas usuarios de la lengua de señas Colombiana.
- Dando cumplimiento al Decreto 1166 de 2016; la CNSC implementó el procedimiento para radicar solicitudes verbales a través del aplicativo PQR.

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
Angela Nayibe Rosas Rosas