

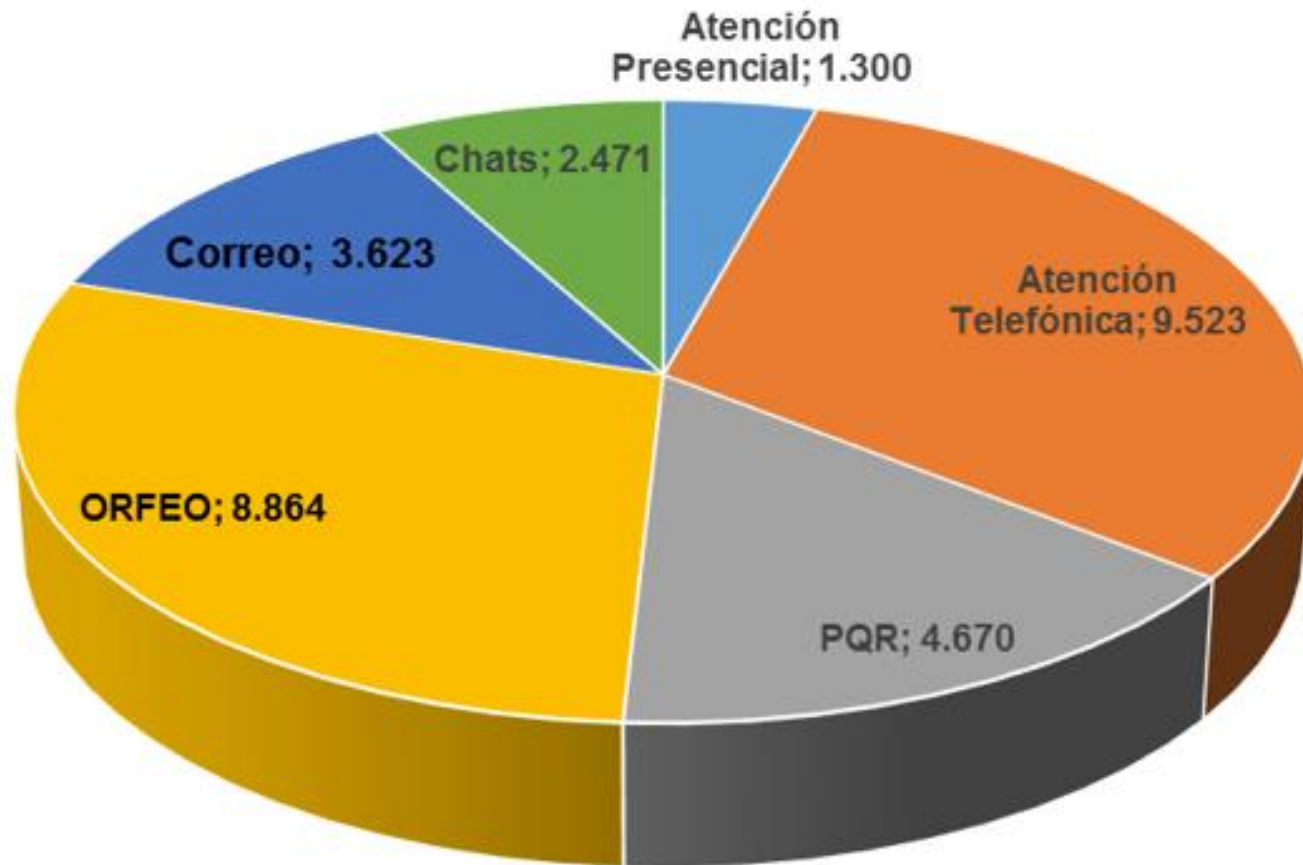
**INFORME CONSOLIDADO DE GESTION CORRESPONDIENTE AL SEGUNDO TRIMESTRE DEL AÑO 2017
(GRUPO DE ATENCION A PQR Y ORIENTACION AL CIUDADANO).**

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 abril, mayo y junio de 2017.

CIUDADANOS ATENDIDOS TELEFÓNICA, PRESENCIAL Y VIRTUALMENTE DURANTE LOS MESES DE ABRIL, MAYO Y JUNIO DE 2017

ACTIVIDADES DESARROLLADAS DURANTE EL SEGUNDO TRIMESTRE DEL AÑO 2017	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL	TIEMPO DE RESPUESTA
ATENCIÓN PRESENCIAL	334	553	413	1.300	inmediata
ATENCIÓN TELEFÓNICA	2.658	4.482	2.383	9.523	inmediata
ATENCIÓN VIRTUAL (PQR)	1.381	1.623	1.666	4.670	6.26 días
CHATS	635	1.214	622	2.471	inmediata
SISTEMA ORFEO	2.110	3.395	3.359	8.864	NA
CORREO INSTITUCIONAL	345	1.288	1.990	3.623	NA

TOTAL GENERAL ATENCION PRESENCIAL, TELEFONICA Y VIA WEB	30.451
--	---------------

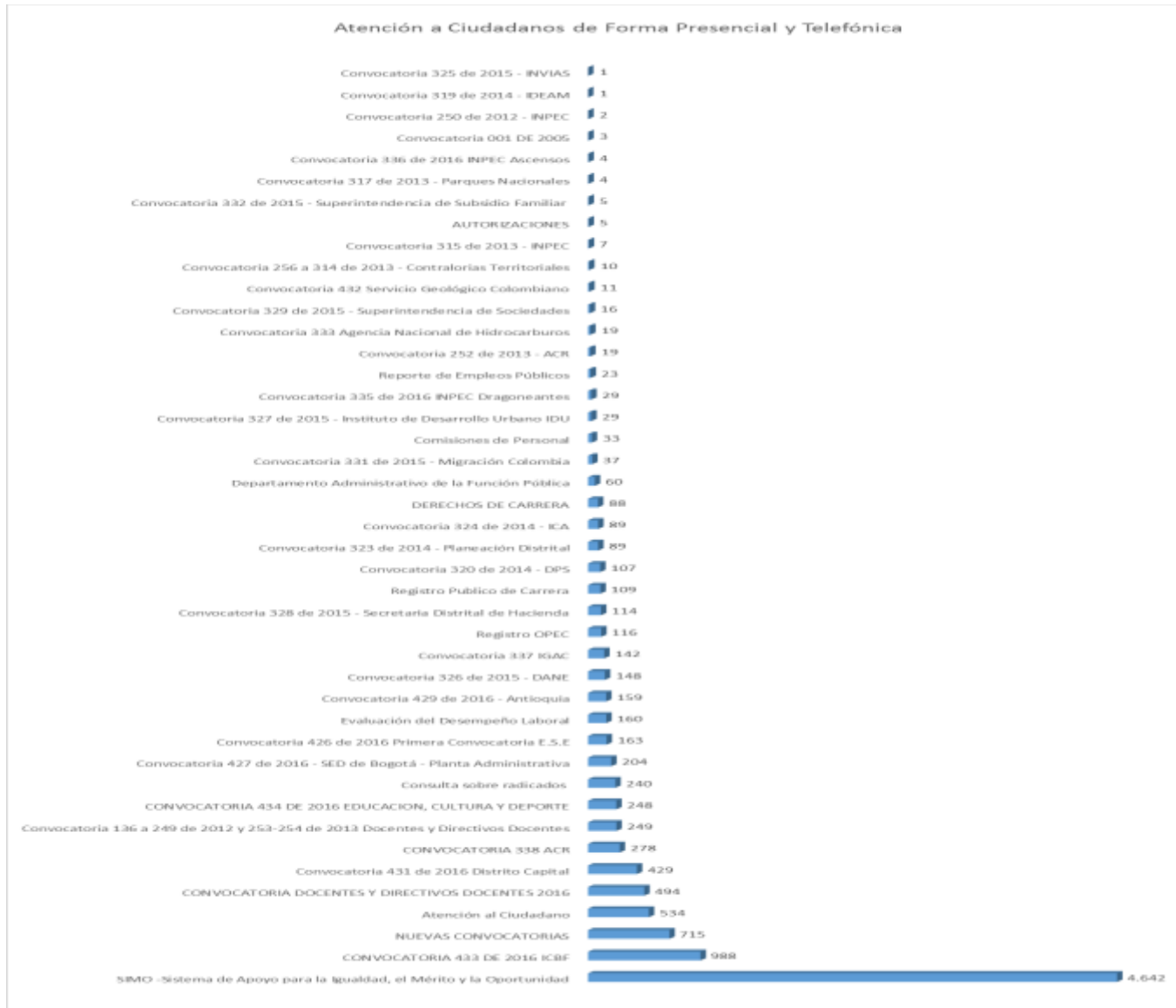


RESUMEN POR TEMAS DE ATENCIONES PRESENCIALES Y TELEFONICAS:

TEMA	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
SIMO -SISTEMA DE APOYO PARA LA IGUALDAD, EL MÉRITO Y LA OPORTUNIDAD	570	2.139	1.933	4.642
CONVOCATORIA 433 DE 2016 ICBF	131	764	93	988
NUEVAS CONVOCATORIAS	145	456	114	715
ATENCIÓN AL CIUDADANO	184	316	34	534
CONVOCATORIA DOCENTES Y DIRECTIVOS DOCENTES 2016	224	109	161	494
CONVOCATORIA 431 DE 2016 DISTRITO CAPITAL	212	159	58	429
CONVOCATORIA 338 ACR	236	29	13	278
CONVOCATORIA 136 A 249 DE 2012 Y 253-254 DE 2013 DOCENTES Y DIRECTIVOS DOCENTES	143	91	15	249
CONVOCATORIA 434 DE 2016 EDUCACION, CULTURA Y DEPORTE	151	74	23	248
CONSULTA SOBRE RADICADOS	94	93	53	240
CONVOCATORIA 427 DE 2016 - SED DE BOGOTÁ - PLANTA ADMINISTRATIVA	86	88	30	204
CONVOCATORIA 426 DE 2016 PRIMERA CONVOCATORIA E.S.E	76	68	19	163

EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO LABORAL	84	56	20	160
CONVOCATORIA 429 DE 2016 - ANTIOQUIA	59	76	24	159
CONVOCATORIA 326 DE 2015 - DANE	28	88	32	148
CONVOCATORIA 337 IGAC	108	30	4	142
REGISTRO OPEC	41	44	31	116
CONVOCATORIA 328 DE 2015 - SECRETARIA DISTRITAL DE HACIENDA	49	40	25	114
REGISTRO PÚBLICO DE CARRERA	35	54	20	109
CONVOCATORIA 320 DE 2014 - DPS	56	41	10	107
CONVOCATORIA 323 DE 2014 - PLANEACIÓN DISTRITAL	36	35	18	89
CONVOCATORIA 324 DE 2014 - ICA	54	29	6	89
DERECHOS DE CARRERA	37	35	16	88
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE LA FUNCIÓN PÚBLICA	28	22	10	60
CONVOCATORIA 331 DE 2015 - MIGRACIÓN COLOMBIA	14	16	7	37
COMISIONES DE PERSONAL	14	13	6	33
CONVOCATORIA 327 DE 2015 - INSTITUTO DE DESARROLLO URBANO IDU	14	14	1	29
CONVOCATORIA 335 DE 2016 INPEC DRAGONEANTES	9	17	3	29
REPORTE DE EMPLEOS PÚBLICOS	10	7	6	23
CONVOCATORIA 252 DE 2013 - ACR	16	3	0	19
CONVOCATORIA 333 AGENCIA NACIONAL DE HIDROCARBUROS	15	3	1	19

CONVOCATORIA 329 DE 2015 - SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES	11	4	1	16
CONVOCATORIA 432 SERVICIO GEOLÓGICO COLOMBIANO	3	8	0	11
CONVOCATORIA 256 A 314 DE 2013 - CONTRALORIAS TERRITORIALES	8	1	1	10
CONVOCATORIA 315 DE 2013 - INPEC	4	1	2	7
AUTORIZACIONES	0	1	4	5
CONVOCATORIA 332 DE 2015 - SUPERINTENDENCIA DE SUBSIDIO FAMILIAR	3	1	1	5
CONVOCATORIA 317 DE 2013 - PARQUES NACIONALES	2	2	0	4
CONVOCATORIA 336 DE 2016 INPEC ASCENSOS	1	2	1	4
CONVOCATORIA 001 DE 2005	0	3	0	3
CONVOCATORIA 250 DE 2012 - INPEC	1	1	0	2
CONVOCATORIA 319 DE 2014 - IDEAM	0	1	0	1
CONVOCATORIA 325 DE 2015 - INVIAS	0	1	0	1
TOTAL GENERAL	2.992	5.035	2.796	10.823



RESUMEN DE TEMAS ATENDIDOS A TRAVES DEL SISTEMA PQR

TEMA	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL GENERAL
CONVOCATORIA DOCENTES Y DIRECTIVOS DOCENTES 2016	430	110	182	722
ATENCIÓN AL CIUDADANO	82	171	243	496
CONVOCATORIA 433 DE 2016 ICBF	33	316	120	469
CONVOCATORIA 435 CORPORACIONES AUTONOMAS	12	139	238	389
CONVOCATORIA 136 A 249 DE 2012 Y 253-254 DE 2013 DOCENTES Y DIRECTIVOS DOCENTES	147	66	73	286
OFICINA ASESORA DE INFORMATICA	24	79	75	178
DESPACHO DRA. LUZ AMPARO CARDOSO	48	57	41	146
CONVOCATORIA 326 DE 2015 - DANE	27	57	61	145
CONVOCATORIA 426 DE 2016 PRIMERA CONVOCATORIA E.S.E	36	55	33	124
REINCORPORACIÓN Y REUBICACIÓN - PROVISIONES TRANSITORIAS; NOMBRAMIENTOS	38	47	28	113
CONVOCATORIA 429 DE 2016 - ANTIOQUIA	35	37	37	109
DIRECCION DE VIGILANCIA DE CARRERA ADMINISTRATIVA	16	50	28	94

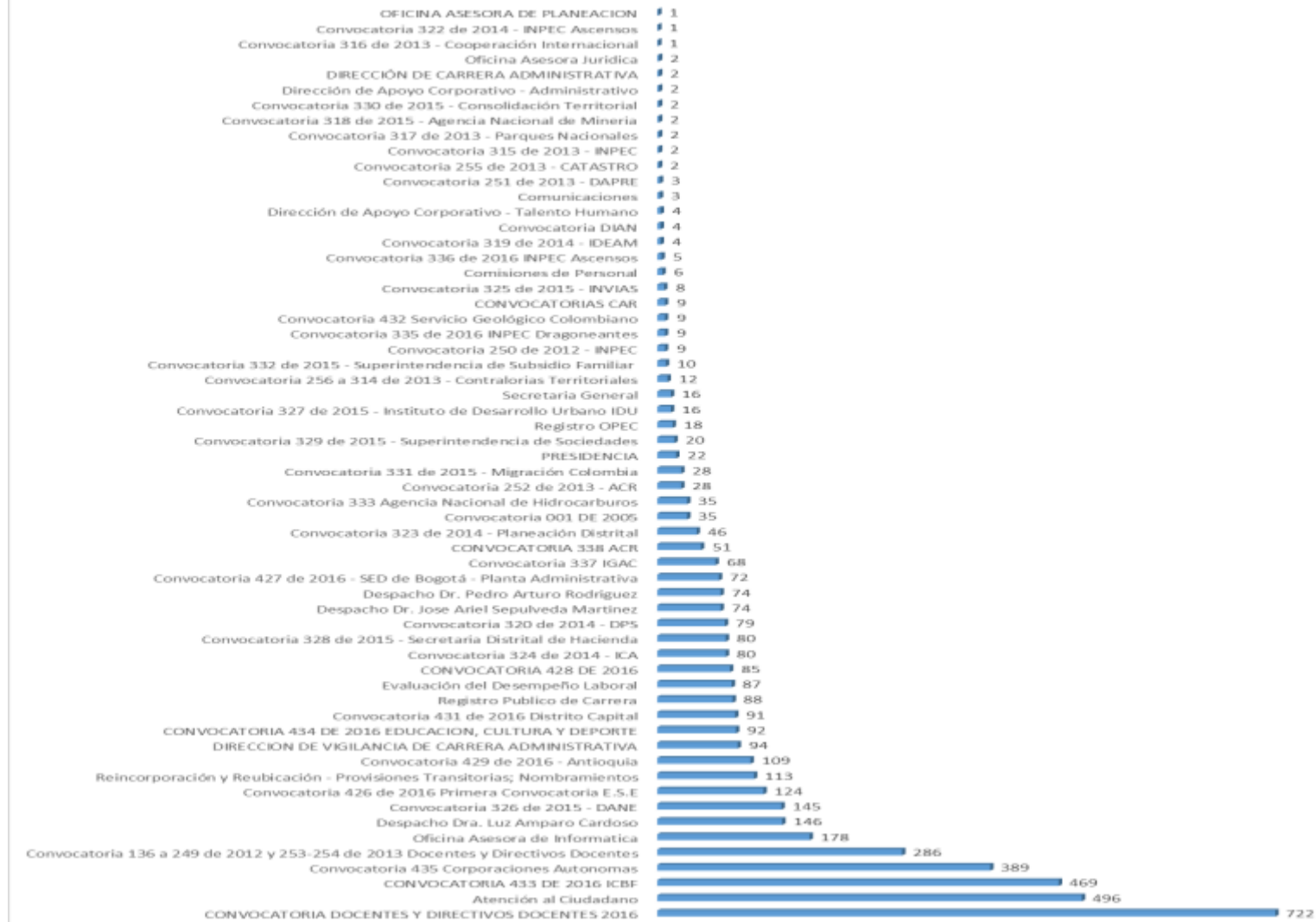
CONVOCATORIA 434 DE 2016 EDUCACION, CULTURA Y DEPORTE	59	15	18	92
CONVOCATORIA 431 DE 2016 DISTRITO CAPITAL	32	30	29	91
REGISTRO PUBLICO DE CARRERA	23	38	27	88
EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO LABORAL	33	32	22	87
CONVOCATORIA 428 DE 2016	0	0	85	85
CONVOCATORIA 324 DE 2014 - ICA	27	25	28	80
CONVOCATORIA 328 DE 2015 - SECRETARIA DISTRITAL DE HACIENDA	33	14	33	80
CONVOCATORIA 320 DE 2014 - DPS	31	30	18	79
DESPACHO DR. JOSE ARIEL SEPULVEDA MARTINEZ	28	27	19	74
DESPACHO DR. PEDRO ARTURO RODRIGUEZ	14	31	29	74
CONVOCATORIA 427 DE 2016 - SED DE BOGOTÁ - PLANTA ADMINISTRATIVA	23	31	18	72
CONVOCATORIA 337 IGAC	24	22	22	68
CONVOCATORIA 338 ACR	21	17	13	51
CONVOCATORIA 323 DE 2014 - PLANEACIÓN DISTRITAL	12	24	10	46
CONVOCATORIA 001 DE 2005	9	9	17	35
CONVOCATORIA 333 AGENCIA NACIONAL DE HIDROCARBUROS	10	11	14	35
CONVOCATORIA 252 DE 2013 - ACR	7	6	15	28
CONVOCATORIA 331 DE 2015 - MIGRACIÓN COLOMBIA	8	6	14	28

PRESIDENCIA	0	6	16	22
CONVOCATORIA 329 DE 2015 - SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES	10	5	5	20
REGISTRO OPEC	4	4	10	18
CONVOCATORIA 327 DE 2015 - INSTITUTO DE DESARROLLO URBANO IDU	4	7	5	16
SECRETARIA GENERAL	3	7	6	16
CONVOCATORIA 256 A 314 DE 2013 - CONTRALORIAS TERRITORIALES	5	5	2	12
CONVOCATORIA 332 DE 2015 - SUPERINTENDENCIA DE SUBSIDIO FAMILIAR	1	5	4	10
CONVOCATORIA 250 DE 2012 - INPEC	0	7	2	9
CONVOCATORIA 335 DE 2016 INPEC DRAGONEANTES	1	4	4	9
CONVOCATORIA 432 SERVICIO GEOLÓGICO COLOMBIANO	5	3	1	9
CONVOCATORIAS CAR	5	4	0	9
CONVOCATORIA 325 DE 2015 - INVIAS	2	4	2	8
COMISIONES DE PERSONAL	3	1	2	6
CONVOCATORIA 336 DE 2016 INPEC ASCENSOS	0	1	4	5
CONVOCATORIA 319 DE 2014 - IDEAM	1	1	2	4
CONVOCATORIA DIAN	3	0	1	4
DIRECCIÓN DE APOYO CORPORATIVO - TALENTO HUMANO	2	2	0	4
COMUNICACIONES	1	0	2	3
CONVOCATORIA 251 DE 2013 - DAPRE	3	0	0	3

CONVOCATORIA 255 DE 2013 - CATASTRO	2	0	0	2
CONVOCATORIA 315 DE 2013 - INPEC	1	0	1	2
CONVOCATORIA 317 DE 2013 - PARQUES NACIONALES	0	0	2	2
CONVOCATORIA 318 DE 2015 - AGENCIA NACIONAL DE MINERIA	0	2	0	2
CONVOCATORIA 330 DE 2015 - CONSOLIDACIÓN TERRITORIAL	1	1	0	2
DIRECCIÓN DE APOYO CORPORATIVO - ADMINISTRATIVO	0	2	0	2
DIRECCIÓN DE CARRERA ADMINISTRATIVA	1	0	1	2
OFICINA ASESORA JURIDICA	1	0	1	2
CONVOCATORIA 316 DE 2013 - COOPERACIÓN INTERNACIONAL	0	0	1	1
CONVOCATORIA 322 DE 2014 - INPEC ASCENSOS	0	0	1	1
OFICINA ASESORA DE PLANEACION	0	0	1	1
TOTAL GENERAL	1.381	1.623	1.666	4.670

Contestada	4.198
En tramite	472
Total general	4.670

Atención a Ciudadanos en forma virtual - aplicativo PQR clasificada por tema



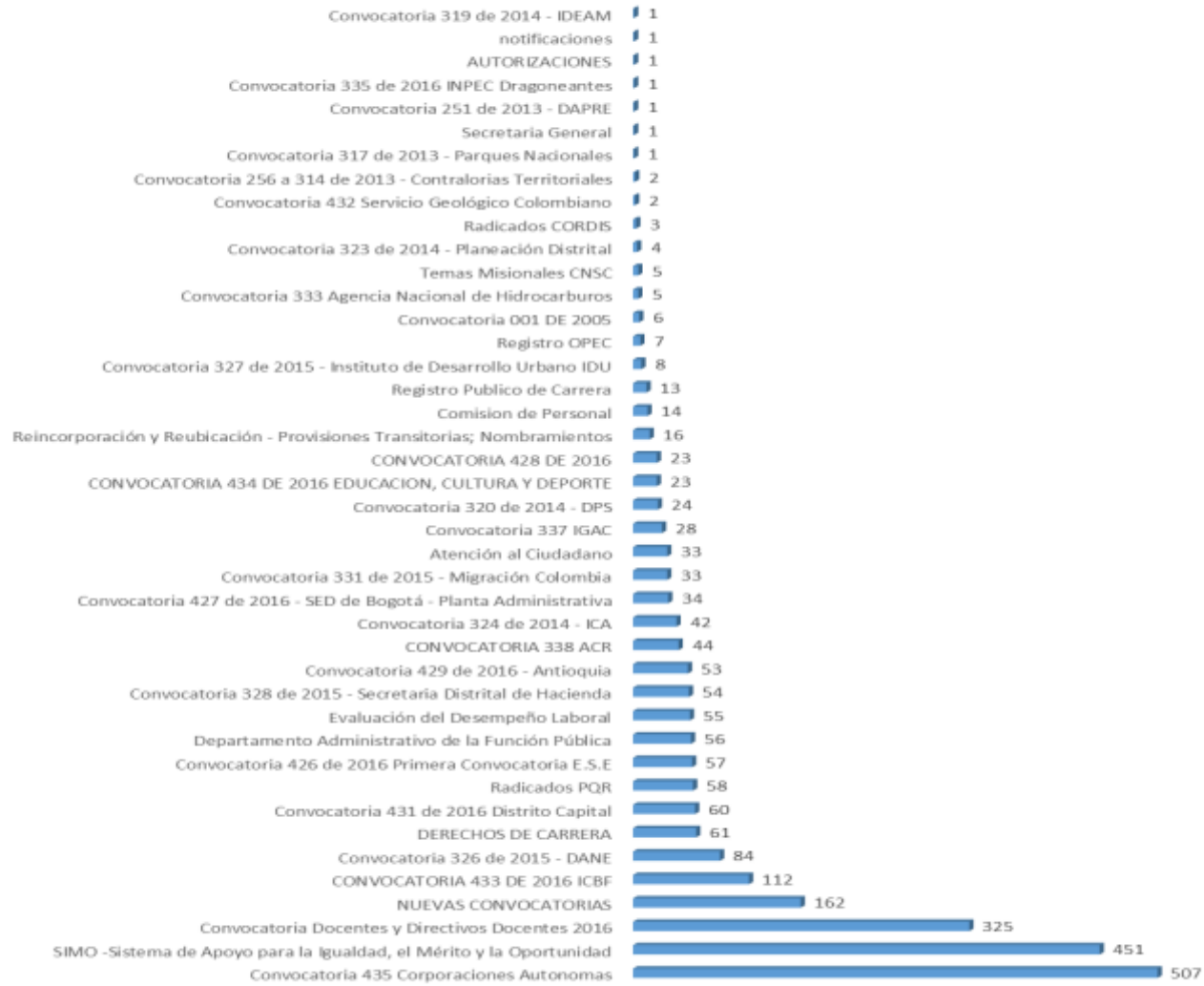
RESUMEN DE ATENCIONES A TRAVES DEL CHAT

TEMA	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
CONVOCATORIA 435 CORPORACIONES AUTONOMAS	8	460	39	507
SIMO -SISTEMA DE APOYO PARA LA IGUALDAD, EL MÉRITO Y LA OPORTUNIDAD	23	163	265	451
CONVOCATORIA DOCENTES Y DIRECTIVOS DOCENTES 2016	114	98	113	325
NUEVAS CONVOCATORIAS	97	36	29	162
CONVOCATORIA 433 DE 2016 ICBF	22	71	19	112
CONVOCATORIA 326 DE 2015 - DANE	11	52	21	84
DERECHOS DE CARRERA	23	32	6	61
CONVOCATORIA 431 DE 2016 DISTRITO CAPITAL	34	19	7	60
RADICADOS PQR	4	45	9	58
CONVOCATORIA 426 DE 2016 PRIMERA CONVOCATORIA E.S.E	24	24	9	57
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE LA FUNCIÓN PÚBLICA	15	34	7	56
EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO LABORAL	34	17	4	55

CONVOCATORIA 328 DE 2015 - SECRETARIA DISTRITAL DE HACIENDA	26	21	7	54
CONVOCATORIA 429 DE 2016 - ANTIOQUIA	19	26	8	53
CONVOCATORIA 338 ACR	41	1	2	44
CONVOCATORIA 324 DE 2014 - ICA	21	18	3	42
CONVOCATORIA 427 DE 2016 - SED DE BOGOTÁ - PLANTA ADMINISTRATIVA	12	19	3	34
CONVOCATORIA 331 DE 2015 - MIGRACIÓN COLOMBIA	4	15	14	33
ATENCIÓN AL CIUDADANO	22	5	6	33
CONVOCATORIA 337 IGAC	20	7	1	28
CONVOCATORIA 320 DE 2014 - DPS	11	9	4	24
CONVOCATORIA 434 DE 2016 EDUCACION, CULTURA Y DEPORTE	11	8	4	23
CONVOCATORIA 428 DE 2016	0	0	23	23
REINCORPORACIÓN Y REUBICACIÓN - PROVISIONES TRANSITORIAS; NOMBRAMIENTOS	4	12	0	16
COMISION DE PERSONAL	7	4	3	14
REGISTRO PUBLICO DE CARRERA	6	6	1	13
CONVOCATORIA 327 DE 2015 - INSTITUTO DE DESARROLLO URBANO IDU	2	4	2	8
REGISTRO OPEC	3	4	0	7

CONVOCATORIA 001 DE 2005	3	2	1	6
CONVOCATORIA 333 AGENCIA NACIONAL DE HIDROCARBUROS	1	0	4	5
TEMAS MISIONALES CNSC	3	1	1	5
CONVOCATORIA 323 DE 2014 - PLANEACIÓN DISTRITAL	3	0	1	4
RADICADOS CORDIS	2	0	1	3
CONVOCATORIA 432 SERVICIO GEOLÓGICO COLOMBIANO	1	0	1	2
CONVOCATORIA 256 A 314 DE 2013 - CONTRALORIAS TERRITORIALES	1	0	1	2
CONVOCATORIA 317 DE 2013 - PARQUES NACIONALES	0	0	1	1
SECRETARIA GENERAL	1	0	0	1
CONVOCATORIA 251 DE 2013 - DAPRE	1	0	0	1
CONVOCATORIA 335 DE 2016 INPEC DRAGONEANTES	0	0	1	1
AUTORIZACIONES	0	0	1	1
NOTIFICACIONES	0	1	0	1
CONVOCATORIA 319 DE 2014 - IDEAM	1	0	0	1
TOTAL GENERAL	635	1.214	622	2.471

Atención a Ciudadanos a través del Chat clasificada por tema

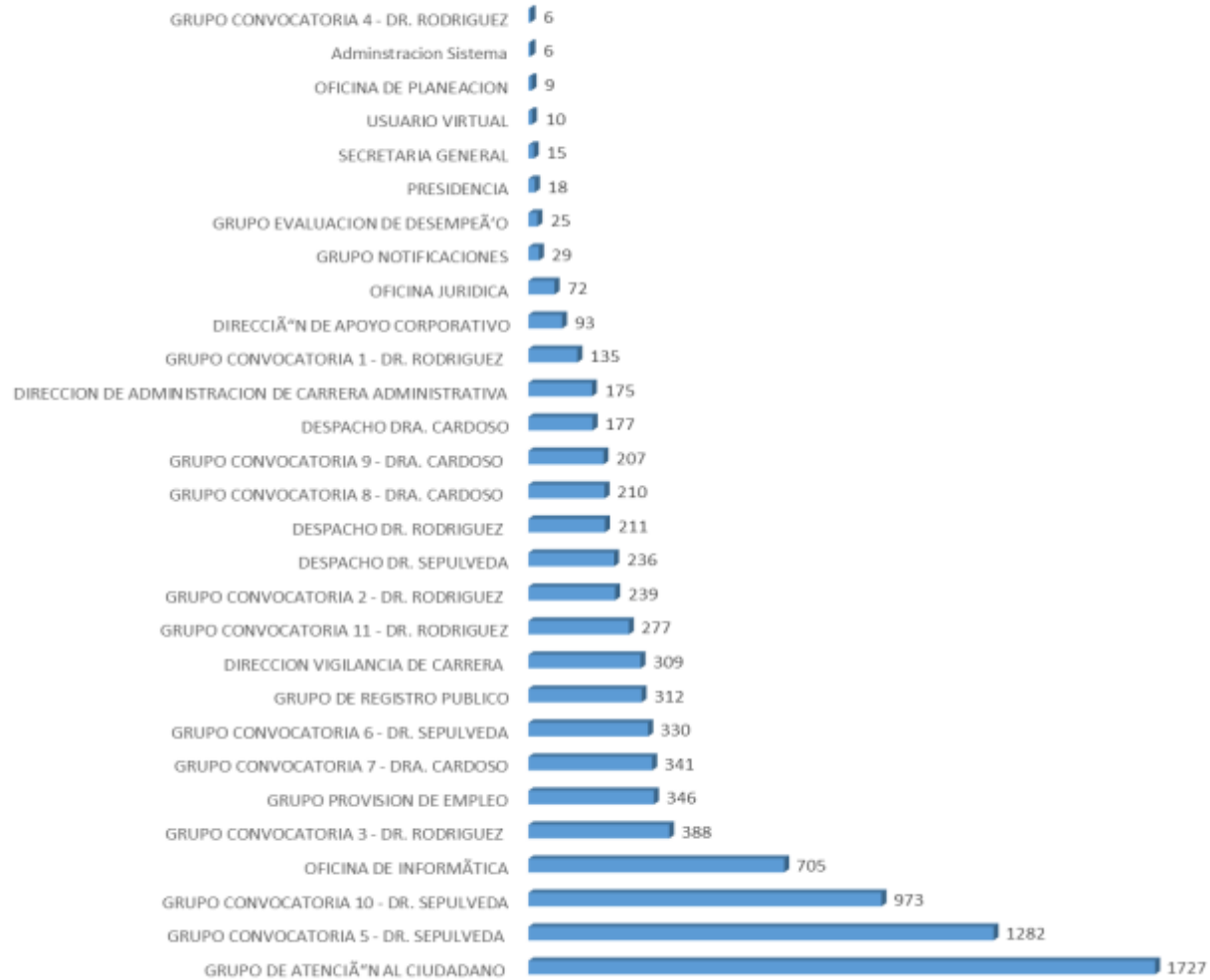


RESUMEN DE ATENCIONES A TRAVES DEL SISTEMA ORFEO

TEMA	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL GENERAL
GRUPO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	247	588	892	1727
GRUPO CONVOCATORIA 5 - DR. SEPULVEDA	58	370	854	1282
GRUPO CONVOCATORIA 10 - DR. SEPULVEDA	165	584	224	973
OFICINA DE INFORMÁTICA	65	474	166	705
GRUPO CONVOCATORIA 3 - DR. RODRIGUEZ	136	162	90	388
GRUPO PROVISION DE EMPLEO	119	148	79	346
GRUPO CONVOCATORIA 7 - DRA. CARDOSO	152	69	120	341
GRUPO CONVOCATORIA 6 - DR. SEPULVEDA	121	127	82	330
GRUPO DE REGISTRO PUBLICO	133	79	100	312
DIRECCION VIGILANCIA DE CARRERA	103	117	89	309
GRUPO CONVOCATORIA 11 - DR. RODRIGUEZ	116	93	68	277
GRUPO CONVOCATORIA 2 - DR. RODRIGUEZ	49	48	142	239
DESPACHO DR. SEPULVEDA	86	78	72	236
DESPACHO DR. RODRIGUEZ	58	73	80	211

GRUPO CONVOCATORIA 8 - DRA. CARDOSO	101	43	66	210
GRUPO CONVOCATORIA 9 - DRA. CARDOSO	90	74	43	207
DESPACHO DRA. CARDOSO	69	47	61	177
DIRECCION DE ADMINISTRACION DE CARRERA ADMINISTRATIVA	59	87	29	175
GRUPO CONVOCATORIA 1 - DR. RODRIGUEZ	59	45	31	135
DIRECCION DE APOYO CORPORATIVO	35	37	21	93
OFICINA JURIDICA	27	32	13	72
GRUPO NOTIFICACIONES	18	6	5	29
GRUPO EVALUACION DE DESEMPEÑO	13	3	9	25
PRESIDENCIA	2	6	10	18
SECRETARIA GENERAL	6	4	5	15
USUARIO VIRTUAL	10	0	0	10
OFICINA DE PLANEACION	5	1	3	9
ADMINSTRACION SISTEMA	1	0	5	6
GRUPO CONVOCATORIA 4 - DR. RODRIGUEZ	6	0	0	6
OFICINA DE CONTROL INTERNO	1	0	0	1
TOTAL GENERAL	2.110	3.395	3.359	8.864

Atención al Ciudadano - Apicativo ORFEO clasificada por tema



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
GRUPO CONVOCATORIA 2	Antioquia
	Migración Colombia
	Superintendencia de Sociedades
	INPEC Dragoneantes
	INPEC Ascensos
	Convocatoria 428 de 2016
GRUPO CONVOCATORIA 3	INPEC 132 - 322 – 315
	IDU
	Secretaría Distrital de Hacienda
GRUPO CONVOCATORIA 4	Secretaría Distrital de Planeación
	IDEAM
GRUPO CONVOCATORIA 5	Parques Nacionales
	Cooperación Internacional
	DANE
	DPS
	En Planeación: DIAN
	UPRA

GRUPO CONVOCATORIA	CONVOCATORIAS
	ANLA
	UGRD (Riegos y Desastres)
	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:

ABRIL	MAYO	JUNIO
38	20	34
TOTAL		92

CUADRO COMPARATIVO

ACTIVIDADES DESARROLLADAS	SEGUNDO TRIMESTRE DEL 2016	SEGUNDO TRIMESTRE DEL 2017	VARIACION (+) y (-)
Atención Personalizada	1.170	1.300	(+) 130
Atención Telefónica	6.020	9.523	(+) 3.503
Atención Virtual (PQR recibidas)	3.816	4.670	(+) 854
Chats	2.749	2.471	(-) 278
Sistema ORFEO	4.447	8.864	(+) 4.417
Correo electrónico	N/A	3.623	(+) 3.623
TOTAL	18.202	30.451	(+) 12.249

AUMENTO RESPECTO AL SEGUNDO TRIMESTRE DEL 2016	67,29%
---	---------------

TEMAS RELEVANTES

1. Participación en la Feria SuperCADE móvil programada por la Alcaldía Mayor de Bogotá, en las localidades de Bosa y Mártires los días 11, 12 y 23, y 24 de mayo respectivamente.
2. Participación en Ferias Laborales:
 - Feria Laboral en la Universidad Colegio Mayor de Cundinamarca el día 25 de abril.
 - Feria de Empleo organizada por la Universidad Minuto de Dios, el día 25 de mayo de 2017.
3. Realización del Foro Virtual el día 26 de mayo cuyo tema central fue Convocatoria 435 de 2016 CAR - ANLA
4. Se actualizo el formato de encuesta de satisfacción al ciudadano.
5. Se publico en la pagina web de la CNSC el procedimiento de aplicación del Decreto 1166 de 2016, el cual regula el derecho de petición verbal.

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