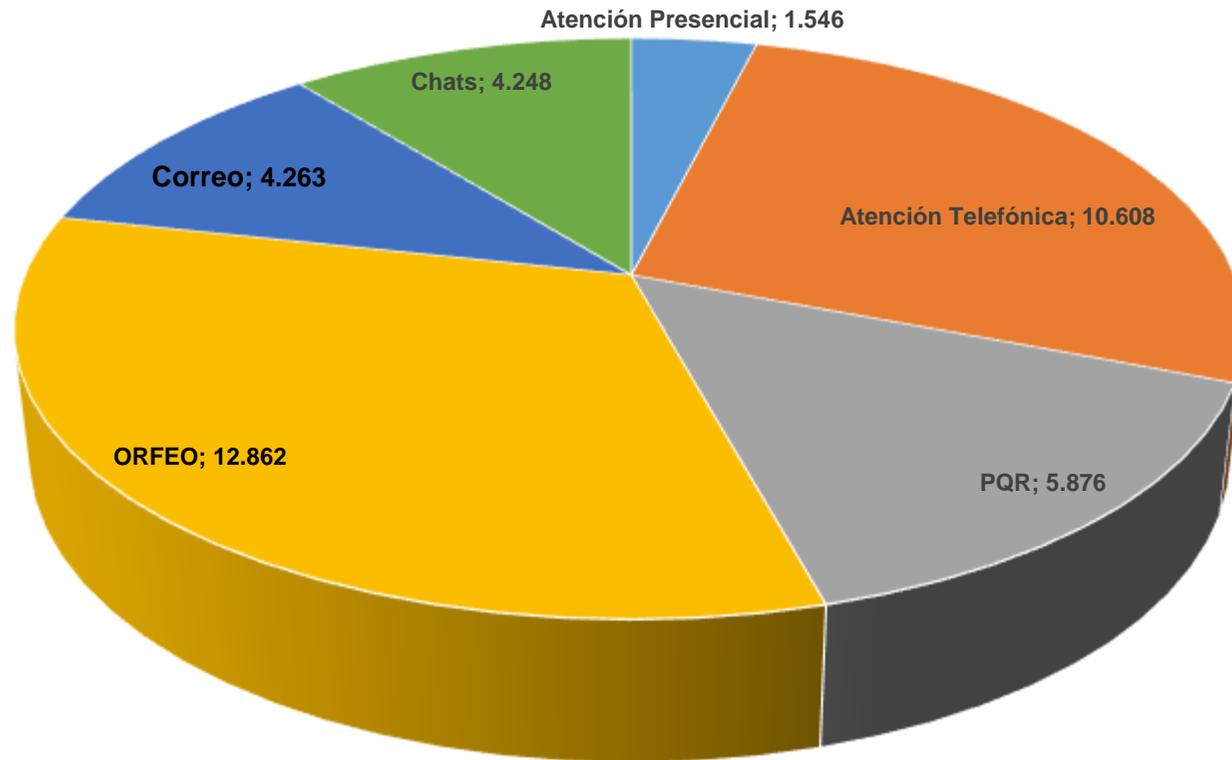


INFORME CONSOLIDADO DE GESTION CORRESPONDIENTE AL CUARTO TRIMESTRE DEL AÑO 2017 (GRUPO DE ATENCION A PQR Y ORIENTACION AL CIUDADANO).

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 en la Atención al Ciudadano correspondiente a los meses de octubre, noviembre y diciembre de 2017.

CIUDADANOS ATENDIDOS TELEFÓNICA, PRESENCIAL Y VIRTUALMENTE DURANTE LOS MESES DE OCTUBRE, NOVIEMBRE Y DICIEMBRE DE 2017

ACTIVIDADES DESARROLLADAS	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL	TIEMPO DE RESPUESTA
Atención Presencial	992	427	127	1.546	Inmediata
Atención Telefónica	4.216	3.572	2.820	10.608	Inmediata
PQR	2.573	2.068	1.235	5.876	4,23 días
ORFEO	5.719	4.542	2.601	12.862	No aplica
Correo	3.431	686	146	4.263	3 días
Chats	2.567	1.173	508	4.248	No aplica
Total de atención (Personalizada, telefónica, PQR, ORFEO, CORREO, CHAT)				39.403	



RESUMEN POR TEMAS DE ATENCIONES PRESENCIALES Y TELEFONICAS:

Tema	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total
SIMO -Sistema de Apoyo para la Igualdad, el Mérito y la Oportunidad	4.279	1.766	566	6.611
CONVOCATORIA 433 DE 2016 ICBF	47	140	609	796
NUEVAS CONVOCATORIAS	153	413	176	742
Radicados CORDIS	79	373	111	563
Convocatoria 435 Corporaciones Autónomas	31	212	280	523
Atención al Ciudadano	244	117	130	491
CONVOCATORIA DOCENTES Y DIRECTIVOS DOCENTES 2016	115	71	180	366
CONVOCATORIA 428 DE 2016	22	216	119	357
Convocatoria 431 de 2016 Distrito Capital	19	74	223	316
Convocatoria 429 de 2016 - Antioquia	5	205	77	287
Registro OPEC	15	39	124	178
Convocatoria 427 de 2016 - SED de Bogotá - Planta Administrativa	3	102	53	158
CONVOCATORIA 434 DE 2016 EDUCACION, CULTURA Y DEPORTE	24	54	31	109
Evaluación del Desempeño Laboral	14	31	33	78
Convocatoria 136 a 249 de 2012 y 253-254 de 2013 Docentes y Directivos Docentes	17	26	26	69
Registro Público de Carrera	10	14	30	54
CONVOCATORIA 338 ACR	25	17	7	49
Radicados PQR	7	15	24	46
DERECHOS DE CARRERA	6	19	18	43
Departamento Administrativo de la Función Pública	8	14	19	41
Convocatoria 331 de 2015 - Migración Colombia	11	11	16	38

Tema	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total
Convocatoria 426 de 2016 Primera Convocatoria E.S.E	6	12	18	36
Convocatoria 337 IGAC	17	3	12	32
Comisiones de Personal	8	7	13	28
Convocatoria 326 de 2015 - DANE	7	8	7	22
Convocatoria 335 de 2016 INPEC Dragoneantes	6	10	5	21
Convocatoria 320 de 2014 - DPS	4	7	7	18
Convocatoria 432 Servicio Geológico Colombiano	5	3	8	16
Convocatoria 328 de 2015 - Secretaria Distrital de Hacienda	3	4	7	14
Convocatoria 324 de 2014 - ICA	4	5	4	13
Convocatoria 323 de 2014 - Planeación Distrital	4	4	2	10
Convocatoria 317 de 2013 - Parques Nacionales	3	1	0	4
Reporte de Empleos Públicos	1	1	2	4
Convocatoria 250 de 2012 - INPEC	0	1	2	3
Convocatoria 256 a 314 de 2013 - Contralorías Territoriales	1	1	1	3
Convocatoria 315 de 2013 - INPEC	1	0	2	3
Convocatoria 327 de 2015 - Instituto de Desarrollo Urbano IDU	2	1	0	3
Convocatoria 001 DE 2005	0	0	2	2
Convocatoria 318 de 2015 - Agencia Nacional de Minería	0	1	1	2
AUTORIZACIONES	0	0	1	1
Convocatoria 319 de 2014 - IDEAM	0	1	0	1
Convocatoria 322 de 2014 - INPEC Ascensos	0	0	1	1
Convocatoria 333 Agencia Nacional de Hidrocarburos	1	0	0	1
Convocatoria 336 de 2016 INPEC Ascensos	1	0	0	1
Total general	5.208	3.999	2.947	12.154

Atención a Ciudadanos de Forma Presencial y Telefónica



RESUMEN DE TEMAS ATENDIDOS A TRAVES DEL SISTEMA PQR

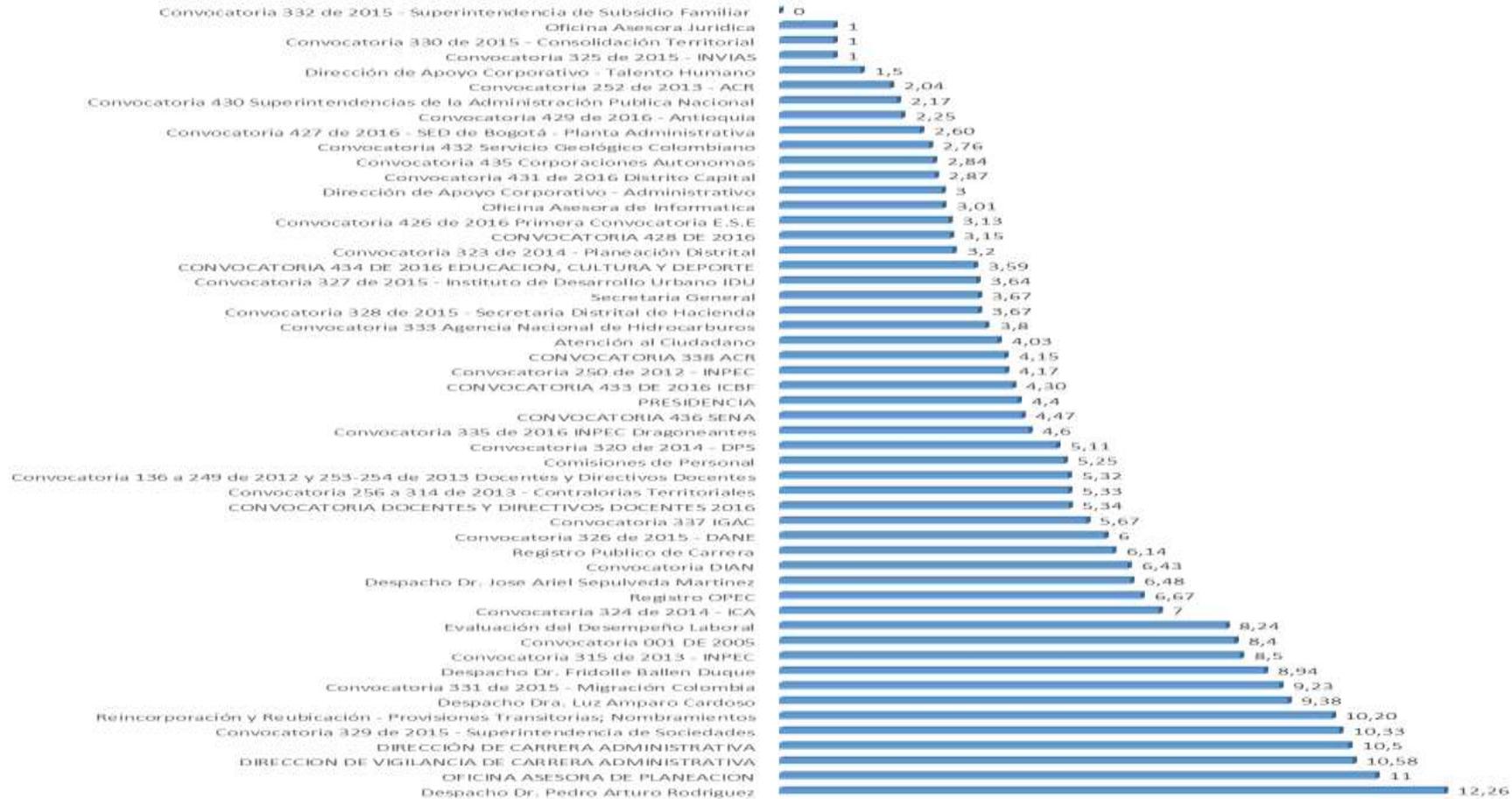
Tema	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total	Promedio Tiempo de Respuesta
Despacho Dr. Pedro Arturo Rodriguez	41	42	0	83	12,26
OFICINA ASESORA DE PLANEACION	2	0	0	2	11
DIRECCION DE VIGILANCIA DE CARRERA ADMINISTRATIVA	16	15	17	48	10,58
DIRECCIÓN DE CARRERA ADMINISTRATIVA	0	0	4	4	10,5
Convocatoria 329 de 2015 - Superintendencia de Sociedades	2	2	0	4	10,33
Reincorporación y Reubicación - Provisiones Transitorias; Nombramientos	43	50	27	120	10,20
Despacho Dra. Luz Amparo Cardoso	53	45	39	137	9,38
Convocatoria 331 de 2015 - Migración Colombia	15	11	10	36	9,23
Despacho Dr. Fridolle Ballén Duque	0	0	29	29	8,94
Convocatoria 315 de 2013 - INPEC	1	1	0	2	8,5
Convocatoria 001 DE 2005	1	4	3	8	8,4
Evaluación del Desempeño Laboral	35	33	16	84	8,24
Convocatoria 324 de 2014 - ICA	9	5	7	21	7
Registro OPEC	6	7	4	17	6,67
Despacho Dr. José Ariel Sepúlveda Martinez	24	22	15	61	6,48
Convocatoria DIAN	1	4	2	7	6,43
Registro Público de Carrera	34	34	34	102	6,14
Convocatoria 326 de 2015 - DANE	16	17	3	36	6
Convocatoria 337 IGAC	11	6	5	22	5,67

Tema	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total	Promedio Tiempo de Respuesta
CONVOCATORIA DOCENTES Y DIRECTIVOS DOCENTES 2016	222	116	131	469	5,34
Convocatoria 256 a 314 de 2013 - Contralorías Territoriales	4	3	0	7	5,33
Convocatoria 136 a 249 de 2012 y 253-254 de 2013 Docentes y Directivos Docentes	68	32	27	127	5,32
Comisiones de Personal	4	2	0	6	5,25
Convocatoria 320 de 2014 - DPS	13	11	9	33	5,11
Convocatoria 335 de 2016 INPEC Dragoneantes	5	1	0	6	4,6
CONVOCATORIA 436 SENA	964	387	45	1396	4,47
PRESIDENCIA	11	5	0	16	4,4
CONVOCATORIA 433 DE 2016 ICBF	79	140	172	391	4,30
Convocatoria 250 de 2012 - INPEC	3	3	1	7	4,17
CONVOCATORIA 338 ACR	39	44	7	90	4,15
Atención al Ciudadano	313	150	50	513	4,03
Convocatoria 333 Agencia Nacional de Hidrocarburos	4	1	1	6	3,8
Convocatoria 328 de 2015 - Secretaria Distrital de Hacienda	8	17	6	31	3,67
Secretaria General	1	3	2	6	3,67
Convocatoria 327 de 2015 - Instituto de Desarrollo Urbano IDU	2	3	6	11	3,64
CONVOCATORIA 434 DE 2016 EDUCACION, CULTURA Y DEPORTE	19	33	34	86	3,59
Convocatoria 323 de 2014 - Planeación Distrital	3	3	5	11	3,2
CONVOCATORIA 428 DE 2016	20	147	65	232	3,15
Convocatoria 426 de 2016 Primera Convocatoria E.S.E	10	10	7	27	3,13

Tema	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total	Promedio Tiempo de Respuesta
Oficina Asesora de Informática	79	57	24	160	3,01
Dirección de Apoyo Corporativo - Administrativo	0	1	2	3	3
Convocatoria 431 de 2016 Distrito Capital	5	60	84	149	2,87
Convocatoria 435 Corporaciones Autónomas	37	174	191	402	2,84
Convocatoria 432 Servicio Geológico Colombiano	7	11	4	22	2,76
Convocatoria 427 de 2016 - SED de Bogotá - Planta Administrativa	5	56	28	89	2,60
Convocatoria 429 de 2016 - Antioquia	25	216	107	348	2,25
Convocatoria 430 Superintendencias de la Administración Pública Nacional	291	76	12	379	2,17
Convocatoria 252 de 2013eeeeem - ACR	19	4	0	23	2,04
Dirección de Apoyo Corporativo - Talento Humano	1	1	0	2	1,5
Convocatoria 325 de 2015 - INVIAS	1	1	0	2	1
Convocatoria 330 de 2015 - Consolidación Territorial	0	1	0	1	1
Oficina Asesora Jurídica	0	1	0	1	1
Convocatoria 332 de 2015 - Superintendencia de Subsidio Familiar	1	0	0	1	Sin Determinar
Total	2.573	2.068	1.235	5.876	4,23

Contestada	4.485
En tramite	1.391
Total general	5.876

Atención a Ciudadanos en forma virtual - aplicativo PQR clasificada por tema y promedio de tiempo de respuesta



RESUMEN DE ATENCIONES A TRAVES DEL CHAT

Tema	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total
SIMO -Sistema de Apoyo para la Igualdad, el Mérito y la Oportunidad	1.074	492	37	1.603
CONVOCATORIA 436 SENA	823	238	13	1.074
CONVOCATORIA DOCENTES Y DIRECTIVOS DOCENTES 2016	139	46	54	239
Convocatoria 430 Superintendencias de la Administración Pública Nacional	157	52	0	209
CONVOCATORIA 433 DE 2016 ICBF	63	26	96	185
Convocatoria 435 Corporaciones Autónomas	11	49	101	161
NUEVAS CONVOCATORIAS	97	1	36	134
Convocatoria 429 de 2016 - Antioquia	2	83	20	105
Atención al Ciudadano	17	42	16	75
CONVOCATORIA 428 DE 2016	10	28	16	54
DERECHOS DE CARRERA ADMINISTRATIVA	31	9	5	45
Departamento Administrativo de la Función Pública	24	8	11	43
Evaluación del Desempeño Laboral	15	17	11	43
CONVOCATORIA 338 ACR	15	9	4	28
Convocatoria 331 de 2015 - Migración Colombia	14	7	6	27
Registro OPEC	8	6	11	25
Radicados CORDIS	13	4	6	23
CONVOCATORIA 434 DE 2016 EDUCACION, CULTURA Y DEPORTE	12	5	4	21
Convocatoria 328 de 2015 - Secretaria Distrital de Hacienda	3	12	5	20
CONVOCATORIA 430- SUPERINTENDENCIAS	0	4	16	20
Registro Público de Carrera	3	11	4	18

Tema	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total
Convocatoria 431 de 2016 Distrito Capital	1	4	10	15
Convocatoria 324 de 2014 - ICA	2	6	2	10
Comisiones de Personal	3	2	4	9
Convocatoria 426 de 2016 Primera Convocatoria E.S.E	4	1	4	9
Convocatoria 427 de 2016 - SED de Bogotá - Planta Administrativa	0	7	1	8
Convocatoria 320 de 2014 - DPS	4	1	1	6
Convocatoria 326 de 2015 - DANE	4	0	2	6
Convocatoria 337 IGAC	1	0	4	5
Convocatoria 315 de 2013 - INPEC	3	0	0	3
Convocatoria 335 de 2016 INPEC Dragoneantes	3	0	0	3
Radicados PQR	3	0	0	3
Reincorporación y Reubicación - Provisiones Transitorias; Nombramientos	0	0	3	3
Convocatoria 001 DE 2005	0	0	2	2
Convocatoria 250 de 2012 - INPEC	0	2	0	2
Convocatoria 327 de 2015 - Instituto de Desarrollo Urbano IDU	2	0	0	2
Convocatoria 432 Servicio Geológico Colombiano	0	1	1	2
Convocatoria 136 a 249 de 2012 y 253-254 de 2013 Docentes y Directivos Docentes	1	0	0	1
Convocatoria 319 de 2014 - IDEAM	1	0	0	1
Convocatoria 322 de 2014 - INPEC Ascensos	1	0	0	1
Convocatoria 325 de 2015 - INVIAS	1	0	0	1
DIRECCION DE VIGILANCIA DE CARRERA ADMINISTRATIVA	0	0	1	1
OFICINA ASESORA DE PLANEACION	1	0	0	1
Reporte de Empleos Públicos	1	0	0	1
Temas Misionales CNSC	0	0	1	1
Total general	2.567	1.173	508	4.248

Atención a Ciudadanos a través del Chat Clasificada por tema

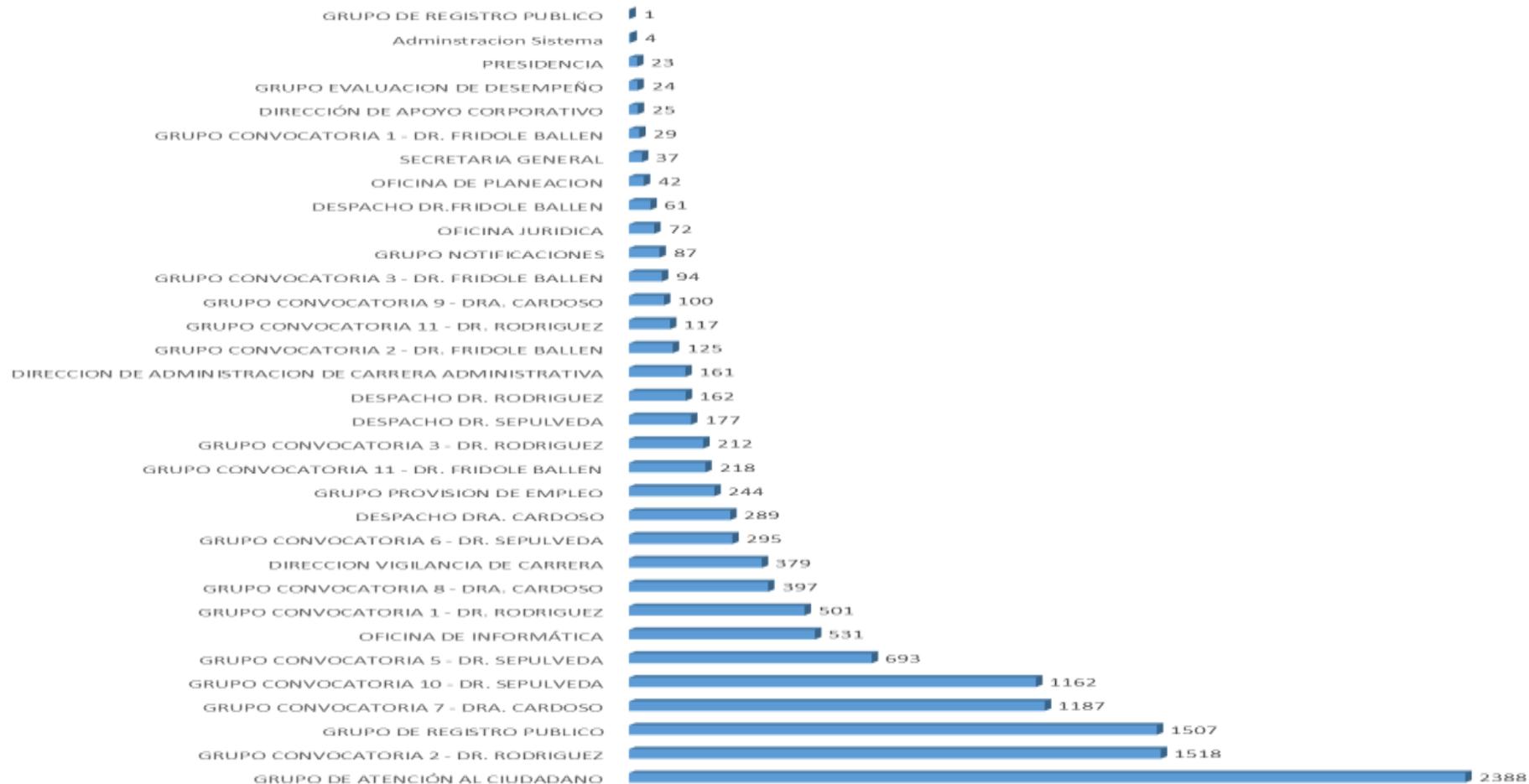


RESUMEN DE ATENCIONES A TRAVES DEL SISTEMA ORFEO

TEMA	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total general
GRUPO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	1614	538	236	2388
GRUPO CONVOCATORIA 2 - DR. RODRIGUEZ	701	817	0	1518
GRUPO DE REGISTRO PUBLICO	621	703	183	1507
GRUPO CONVOCATORIA 7 - DRA. CARDOSO	394	346	447	1187
GRUPO CONVOCATORIA 10 - DR. SEPULVEDA	402	548	212	1162
GRUPO CONVOCATORIA 5 - DR. SEPULVEDA	137	260	296	693
OFICINA DE INFORMÁTICA	338	122	71	531
GRUPO CONVOCATORIA 1 - DR. RODRIGUEZ	415	86	0	501
GRUPO CONVOCATORIA 8 - DRA. CARDOSO	89	259	49	397
DIRECCION VIGILANCIA DE CARRERA	87	148	144	379
GRUPO CONVOCATORIA 6 - DR. SEPULVEDA	186	67	42	295
DESPACHO DRA. CARDOSO	120	100	69	289
GRUPO PROVISION DE EMPLEO	131	42	71	244
GRUPO CONVOCATORIA 11 - DR. FRIDOLE BALLEEN	0	0	218	218
GRUPO CONVOCATORIA 3 - DR. RODRIGUEZ	173	39	0	212
DESPACHO DR. SEPULVEDA	34	46	97	177
DESPACHO DR. RODRIGUEZ	92	70	0	162
DIRECCION DE ADMINISTRACION DE CARRERA ADMINISTRATIVA	25	57	79	161
GRUPO CONVOCATORIA 2 - DR. FRIDOLE BALLEEN	0	0	125	125
GRUPO CONVOCATORIA 11 - DR. RODRIGUEZ	75	42	0	117
GRUPO CONVOCATORIA 9 - DRA. CARDOSO	18	41	41	100

TEMA	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total general
GRUPO CONVOCATORIA 3 - DR. FRIDOLE BALLEEN	0	0	94	94
GRUPO NOTIFICACIONES	16	61	10	87
OFICINA JURIDICA	10	57	5	72
DESPACHO DR.FRIDOLE BALLEEN	0	0	61	61
OFICINA DE PLANEACION	3	38	1	42
SECRETARIA GENERAL	12	14	11	37
GRUPO CONVOCATORIA 1 - DR. FRIDOLE BALLEEN	0	0	29	29
DIRECCIÓN DE APOYO CORPORATIVO	0	25	0	25
GRUPO EVALUACION DE DESEMPEÑO	12	8	4	24
PRESIDENCIA	13	7	3	23
Administración Sistema	1	0	3	4
GRUPO DE REGISTRO PUBLICO	0	1	0	1
Total general	5.719	4.542	2.601	12.862

Atención al ciudadano - Aplicativo 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:

OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
28	41	29
TOTAL		98

CUADRO COMPARATIVO

ACTIVIDADES DESARROLLADAS	CUARTO TRIMESTRE DEL 2016	CUARTO TRIMESTRE DEL 2017	VARIACION (+) y (-)
Atención Personalizada	2.552	1.546	(-) 1.006
Atención Telefónica	3.599	10.608	(+) 7.009
Atención Virtual (PQR recibidas)	6.409	5.876	(-) 533
Chats	2.928	4.248	(+) 1.320
Sistema ORFEO	9.276	12.862	(+) 3.586
Correo electrónico	11.119	4.263	(-) 6.856
TOTAL	35.883	39.403	(+) 3.520

AUMENTO RESPECTO AL CUARTO TRIMESTRE DEL 2016	9,80%
--	--------------

TEMAS RELEVANTES

1. Participación en las Ferias Nacionales de Atención al Ciudadano programadas por el Departamento Nacional de Planeación, en la ciudad de Tibú – Norte de Santander y en la ciudad de Sogamoso – Boyacá, realizadas los días 21 de octubre y 04 de noviembre de 2017 respectivamente.
2. Participación en las Ferias Laborales programadas en la ciudad de Bogotá:
 - Feria Laboral Campus, organizada por la Universidad Colegio Mayor de Cundinamarca, el 18 de octubre de 2017.
 - Encuentro Egresados de la ESAP, otorgando asesoría sobre convocatorias en Desarrollo, el 28 de octubre de 2017.

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