

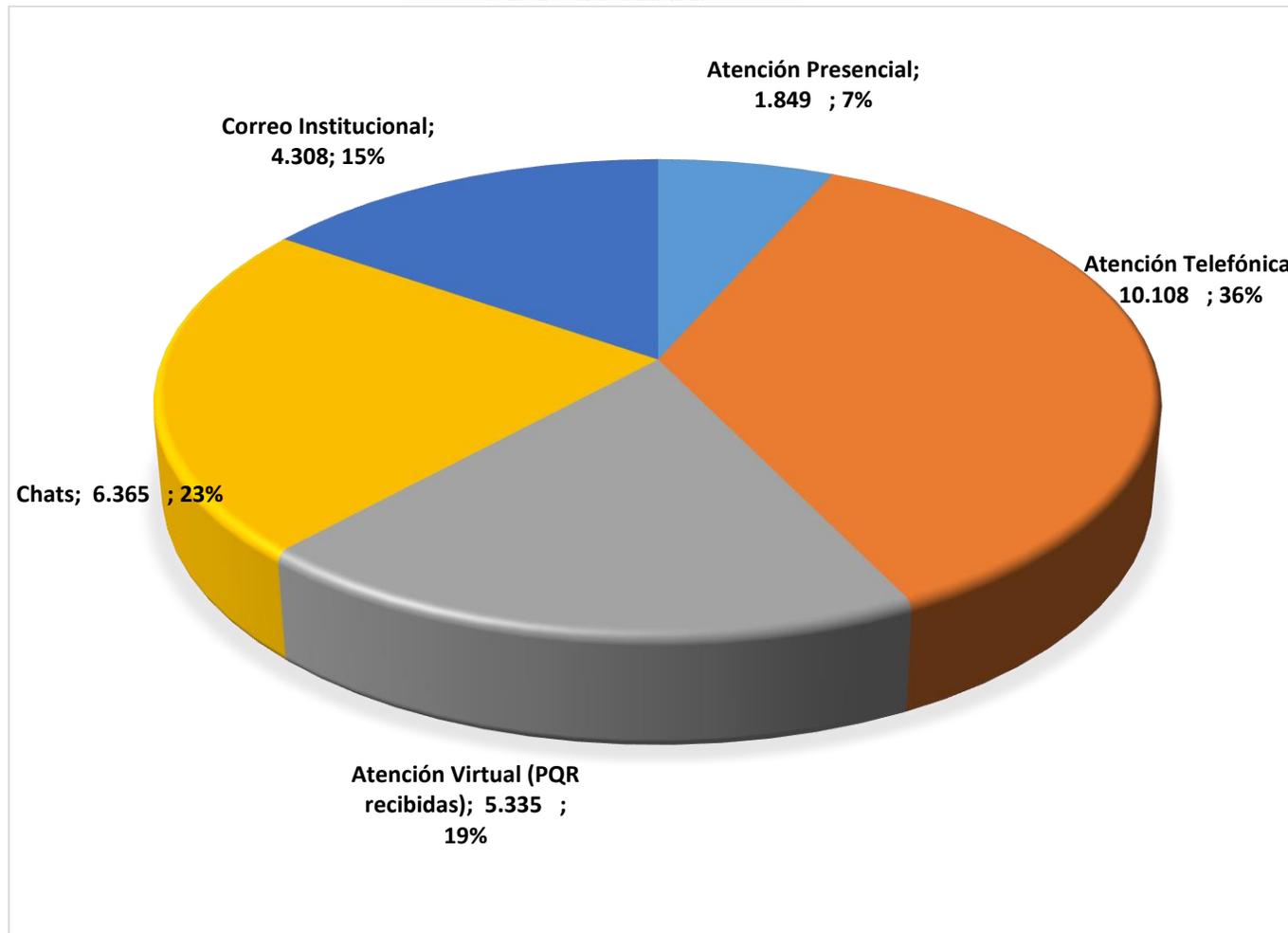
**INFORME CONSOLIDADO DE GESTION CORRESPONDIENTE AL TERCER TRIMESTRE DEL AÑO 2015  
(GRUPO DE ATENCION A PQR Y ORIENTACION AL CIUDADANO).**

En cumplimiento a lo estipulado en la Ley 1033 de 2006, se presenta el informe consolidado de Gestión correspondiente a los meses de julio, agosto y septiembre de 2015.

**CIUDADANOS ATENDIDOS TELEFÓNICA, PRESENCIAL Y VIRTUALMENTE DURANTE LOS MESES DE JULIO,  
AGOSTO Y SEPTIEMBRE DE 2015**

<b>ACTIVIDADES DESARROLLADAS DURANTE EL TERCER TRIMESTRE DEL AÑO 2015</b>	<b>JULIO</b>	<b>AGOSTO</b>	<b>SEPTIEMBRE</b>	<b>TOTAL</b>	<b>TIEMPO DE RESPUESTA</b>
ATENCIÓN PRESENCIAL	561	673	615	1.849	<b>inmediata</b>
ATENCIÓN TELEFÓNICA	3.160	3.399	3.549	10.108	<b>inmediata</b>
ATENCIÓN VIRTUAL ( PQR)	1.902	1.672	1.761	5.335	<b>Promedio 7.1 días</b>
CHATS	2.379	1.989	1.997	6.365	<b>inmediata</b>
CORREO INSTITUCIONAL	1.112	1.645	1.551	4.308	<b>Promedio 9.47 días</b>

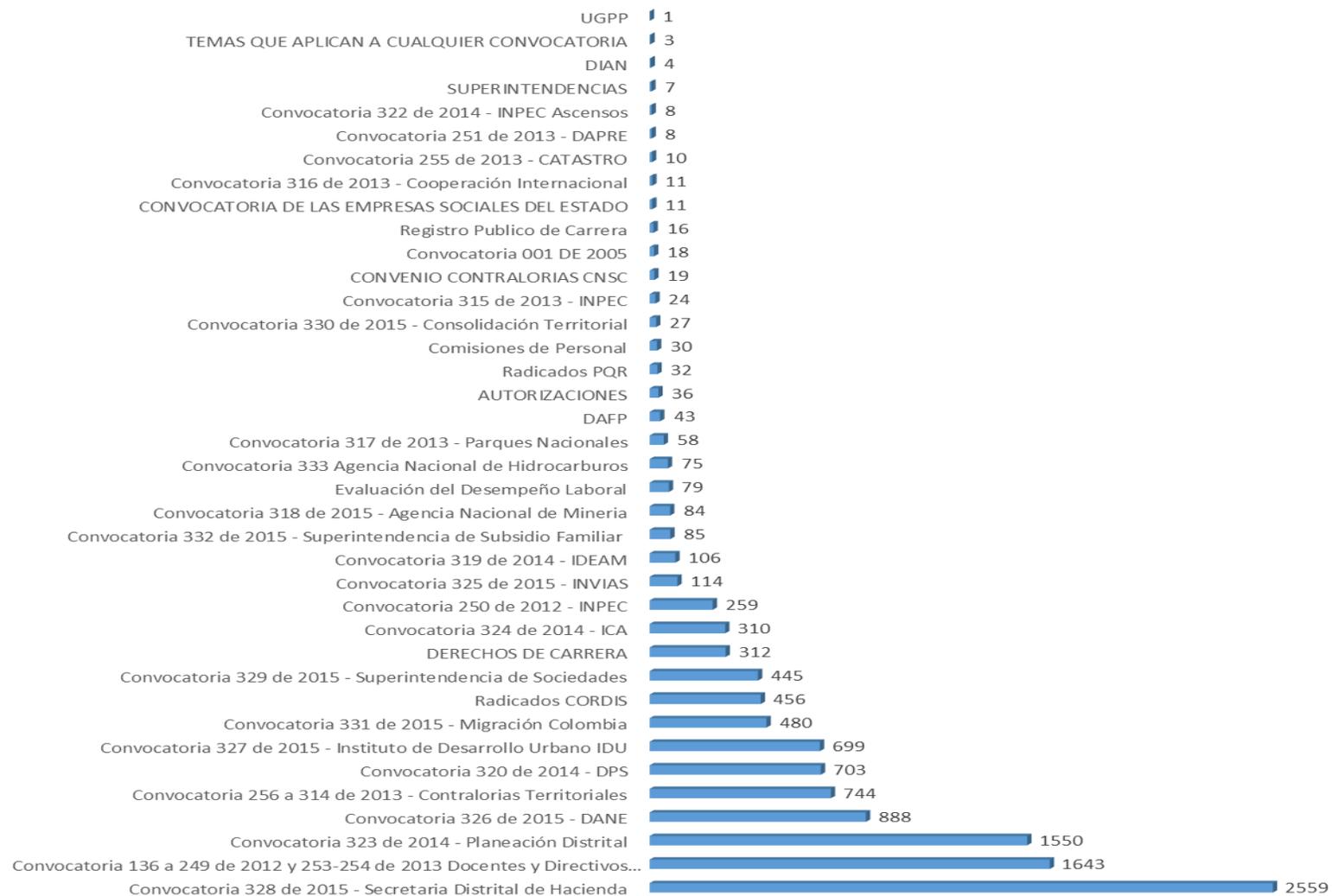
<b>TOTAL GENERAL ATENCION PRESENCIAL, TELEFONICA Y VIA WEB</b>	<b>27.965</b>
--	---------------



**RESUMEN POR TEMAS DE ATENCIONES PRESENCIALES Y TELEFONICAS:**

TEMA	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	TOTAL
Convocatoria 328 de 2015 - Secretaria Distrital de Hacienda	150	1619	790	2559
Convocatoria 136 a 249 de 2012 y 253-254 de 2013 Docentes y Directivos Docentes	1183	261	199	1643
Convocatoria 323 de 2014 - Planeación Distrital	548	675	327	1550
Convocatoria 326 de 2015 - DANE	122	282	484	888
Convocatoria 256 a 314 de 2013 - Contralorias Territoriales	477	139	128	744
Convocatoria 320 de 2014 - DPS	122	64	517	703
Convocatoria 327 de 2015 - Instituto de Desarrollo Urbano IDU	61	359	279	699
Convocatoria 331 de 2015 - Migración Colombia	0	43	437	480
Radicados CORDIS	197	118	141	456
Convocatoria 329 de 2015 - Superintendencia de Sociedades	63	111	271	445
DERECHOS DE CARRERA	148	78	86	312
Convocatoria 324 de 2014 - ICA	246	42	22	310
Convocatoria 250 de 2012 - INPEC	164	54	41	259
Convocatoria 325 de 2015 - INVIAS	46	34	34	114
Convocatoria 319 de 2014 - IDEAM	14	39	53	106
Convocatoria 332 de 2015 - Superintendencia de Subsidio Familiar	0	0	85	85
Convocatoria 318 de 2015 - Agencia Nacional de Minería	9	30	45	84
Evaluación del Desempeño Laboral	21	35	23	79
Convocatoria 333 Agencia Nacional de Hidrocarburos	0	0	75	75
Convocatoria 317 de 2013 - Parques Nacionales	31	11	16	58
DAFP	26	17	0	43
AUTORIZACIONES	12	10	14	36

TEMA	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	TOTAL
Radicados PQR	0	0	32	32
Comisiones de Personal	8	11	11	30
Convocatoria 330 de 2015 - Consolidación Territorial	12	9	6	27
Convocatoria 315 de 2013 - INPEC	5	6	13	24
CONVENIO CONTRALORIAS CNSC	8	11	0	19
Convocatoria 001 DE 2005	10	5	3	18
Registro Público de Carrera	0	0	16	16
CONVOCATORIA DE LAS EMPRESAS SOCIALES DEL ESTADO	8	3	0	11
Convocatoria 316 de 2013 - Cooperación Internacional	5	0	6	11
Convocatoria 255 de 2013 - CATASTRO	6	1	3	10
Convocatoria 251 de 2013 - DAPRE	3	1	4	8
Convocatoria 322 de 2014 - INPEC Ascensos	4	1	3	8
SUPERINTENDENCIAS	5	2	0	7
DIAN	4	0	0	4
TEMAS QUE APLICAN A CUALQUIER CONVOCATORIA	2	1	0	3
UGPP	1	0	0	1
<b>Subtotal</b>	<b>3.721</b>	<b>4.072</b>	<b>4.164</b>	<b>11.957</b>
<b>Total</b>				<b>11.957</b>



## RESUMEN DE TEMAS ATENDIDOS A TRAVES DEL SISTEMA PQR

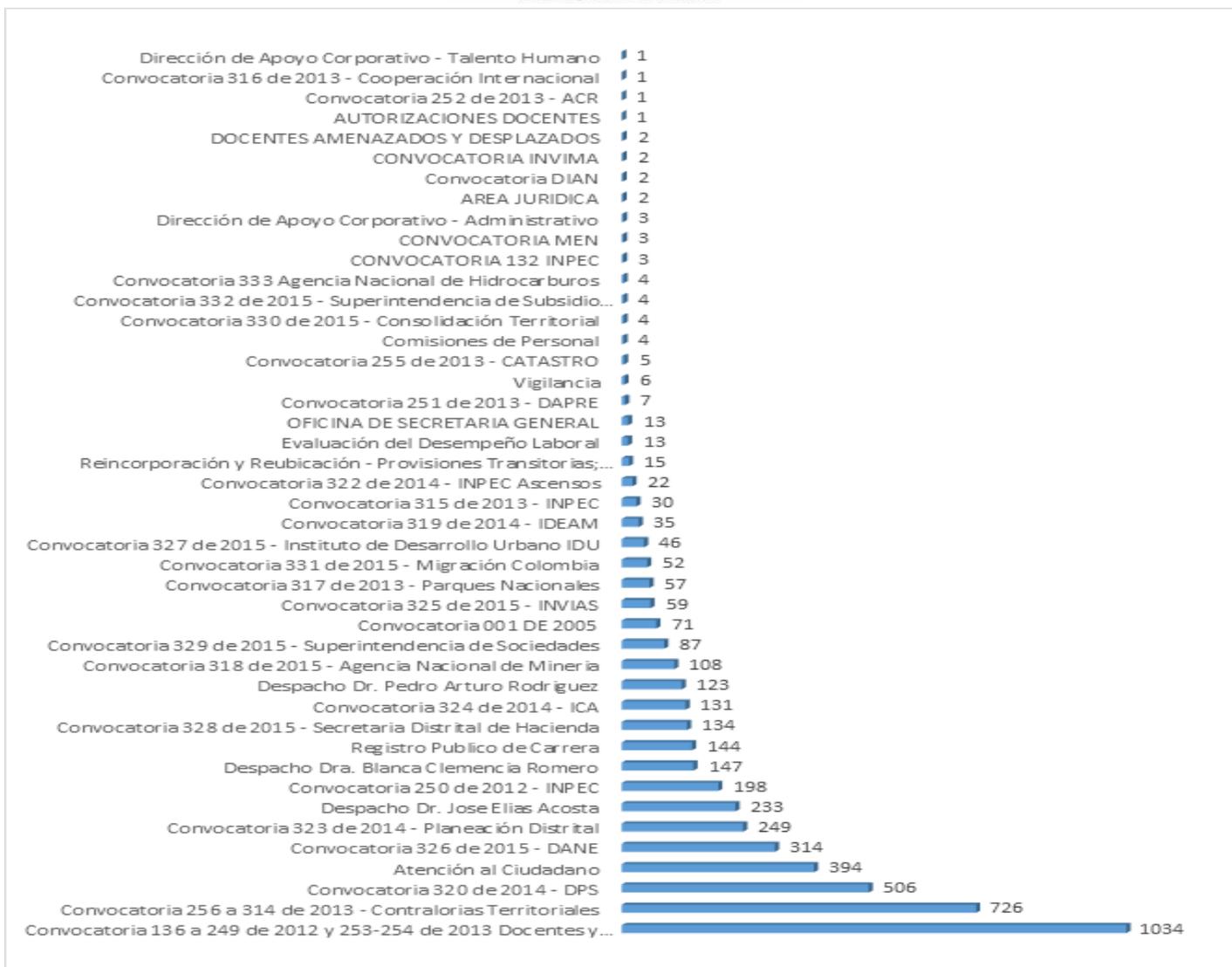
Tema	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	PROMEDIO TIEMPO DE RESPUESTA
AREA JURIDICA	2	0	0	5,5
Atención al Ciudadano	145	177	72	3,8
AUTORIZACIONES DOCENTES	1	0	0	18,0
Comisiones de Personal	0	0	4	4,8
Convocatoria 001 DE 2005	26	31	14	8,1
CONVOCATORIA 132 INPEC	1	2	0	1,7
Convocatoria 136 a 249 de 2012 y 253-254 de 2013 Docentes y Directivos Docentes	586	296	152	11,7
Convocatoria 250 de 2012 - INPEC	103	63	32	8,2
Convocatoria 251 de 2013 - DAPRE	6	0	1	11,1
Convocatoria 252 de 2013 - ACR	0	1	0	2,0
Convocatoria 255 de 2013 - CATASTRO	1	2	2	5,4
Convocatoria 256 a 314 de 2013 - Contralorías Territoriales	448	191	87	9,7
Convocatoria 315 de 2013 - INPEC	5	23	2	2,4
Convocatoria 316 de 2013 - Cooperación Internacional	1	0	0	7,0
Convocatoria 317 de 2013 - Parques Nacionales	38	10	9	6,8
Convocatoria 318 de 2015 - Agencia Nacional de Minería	12	44	52	2,4
Convocatoria 319 de 2014 - IDEAM	4	13	18	4,0
Convocatoria 320 de 2014 - DPS	44	68	394	5,5
Convocatoria 322 de 2014 - INPEC Ascensos	11	8	3	1,5
Convocatoria 323 de 2014 - Planeación Distrital	58	173	18	7,5
Convocatoria 324 de 2014 - ICA	88	41	2	11,9
Convocatoria 325 de 2015 - INVIAS	10	31	18	5,5

Tema	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	PROMEDIO TIEMPO DE RESPUESTA
Convocatoria 326 de 2015 - DANE	17	96	201	4,4
Convocatoria 327 de 2015 - Instituto de Desarrollo Urbano IDU	0	33	13	3,3
Convocatoria 328 de 2015 - Secretaria Distrital de Hacienda	0	62	72	3,7
Convocatoria 329 de 2015 - Superintendencia de Sociedades	2	21	64	3,8
Convocatoria 330 de 2015 - Consolidación Territorial	0	0	4	0,5
Convocatoria 331 de 2015 - Migración Colombia	0	0	52	2,2
Convocatoria 332 de 2015 - Superintendencia de Subsidio Familiar	0	0	4	7,8
Convocatoria 333 Agencia Nacional de Hidrocarburos	0	0	4	8,3
Convocatoria DIAN	1	0	1	8,5
CONVOCATORIA INVIMA	0	2	0	12,5
CONVOCATORIA MEN	2	1	0	18,3
Despacho Dr. Jose Elías Acosta	101	106	26	12,9
Despacho Dr. Pedro Arturo Rodriguez	51	52	20	6,8
Despacho Dra. Blanca Clemencia Romero	55	79	13	8,9
Dirección de Apoyo Corporativo - Administrativo	0	1	2	11,7
Dirección de Apoyo Corporativo - Talento Humano	0	0	1	1,0
DOCENTES AMENAZADOS Y DESPLAZADOS	2	0	0	11,0
Evaluación del Desempeño Laboral	0	0	13	11,2
OFICINA DE SECRETARIA GENERAL	6	7	0	6,2
Registro Público de Carrera	75	38	31	5,8
Reincorporación y Reubicación - Provisiones Transitorias; Nombramientos	0	0	15	10,5
Vigilancia	0	0	6	8,5
<b>Subtotal</b>	<b>1902</b>	<b>1672</b>	<b>1422</b>	<b>7,1</b>
<b>Total</b>	<b>4996</b>			

Contestadas	4996
En trámite	339
<b>TOTAL</b>	<b>5335</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.

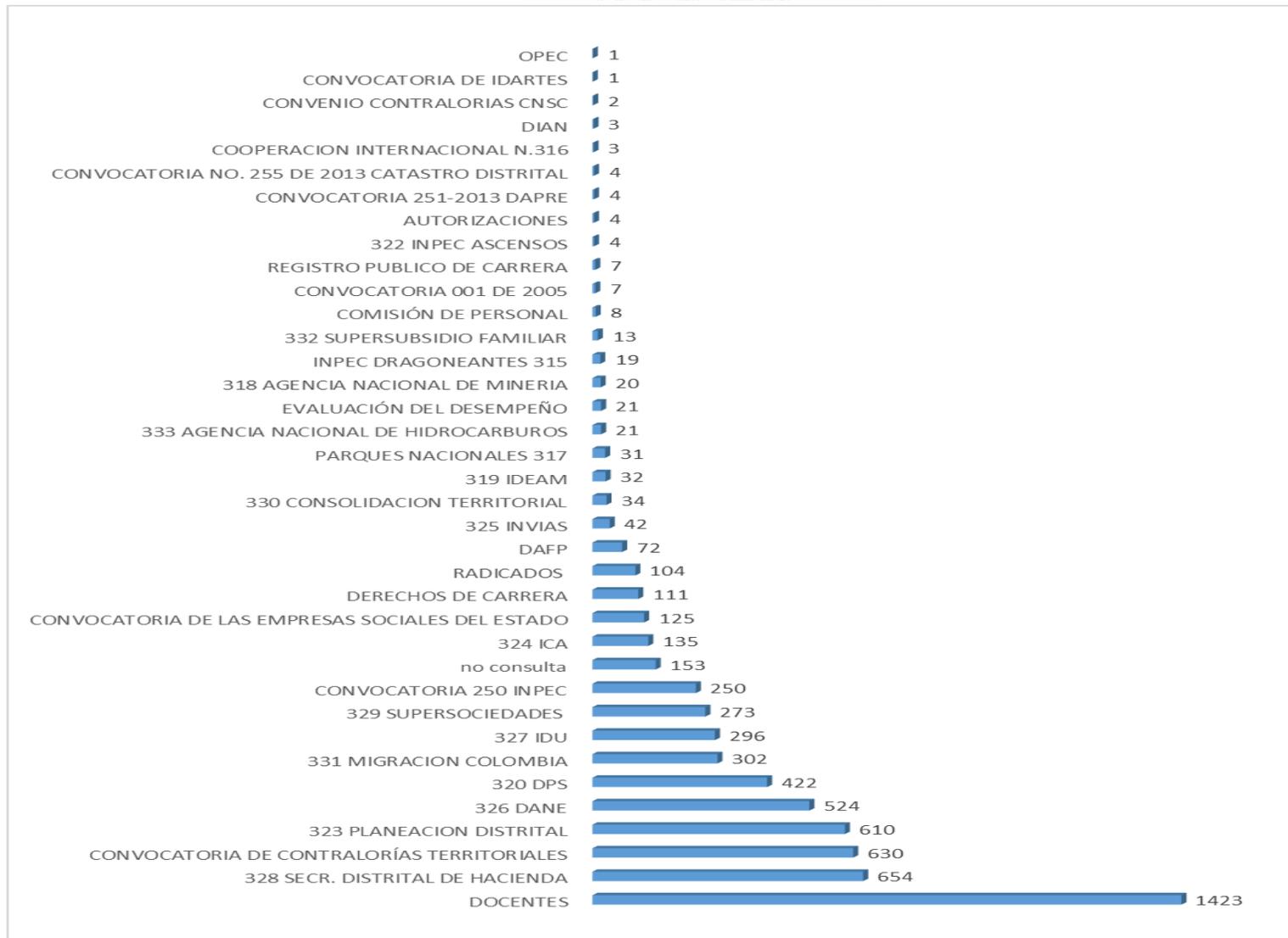
- A partir del día 01 de septiembre la Comisión Nacional del Servicio Civil puso a disposición de la ciudadanía el nuevo aplicativo PQR.



### RESUMEN DE ATENCIONES ATENDIDAS A TRAVES DEL CHAT

TEMA	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	TOTAL
DOCENTES	886	322	215	1423
328 SECR. DISTRITAL DE HACIENDA	70	369	215	654
CONVOCATORIA DE CONTRALORÍAS TERRITORIALES	368	140	122	630
323 PLANEACION DISTRITAL	269	249	92	610
326 DANE	65	201	258	524
320 DPS	86	67	269	422
331 MIGRACION COLOMBIA	0	48	254	302
327 IDU	49	171	76	296
329 SUPERSOCIEDADES	80	86	107	273
CONVOCATORIA 250 INPEC	145	59	46	250
no consulta	55	55	43	153
324 ICA	86	28	21	135
CONVOCATORIA DE LAS EMPRESAS SOCIALES DEL ESTADO	32	18	75	125
DERECHOS DE CARRERA	43	28	40	111
RADICADOS	43	38	23	104
DAFP	27	17	28	72
325 INVIAS	14	21	7	42
330 CONSOLIDACION TERRITORIAL	16	18	0	34
319 IDEAM	7	10	15	32
PARQUES NACIONALES 317	8	8	15	31
333 AGENCIA NACIONAL DE HIDROCARBUROS	0	0	21	21
EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO	5	10	6	21
318 AGENCIA NACIONAL DE MINERIA	2	8	10	20

TEMA	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	TOTAL
INPEC DRAGONEANTES 315	12	3	4	19
332 SUPERSUBSIDIO FAMILIAR	0	0	13	13
COMISIÓN DE PERSONAL	2	3	3	8
CONVOCATORIA 001 DE 2005	2	2	3	7
REGISTRO PUBLICO DE CARRERA	0	0	7	7
322 INPEC ASCENSOS	3	1	0	4
AUTORIZACIONES	1	1	2	4
CONVOCATORIA 251-2013 DAPRE	0	2	2	4
CONVOCATORIA NO. 255 DE 2013 CATASTRO DISTRITAL	2	0	2	4
COOPERACION INTERNACIONAL N.316	0	1	2	3
DIAN	0	3	0	3
CONVENIO CONTRALORIAS CNSC	0	2	0	2
CONVOCATORIA DE IDARTES	1	0	0	1
OPEC	0	0	1	1
<b>Subtotal</b>	<b>2.379</b>	<b>1.989</b>	<b>1.997</b>	<b>6.365</b>
<b>TOTAL</b>				



Nota: Del total de los ciudadanos que ingresaron al CHAT, no realizaron consulta 153, motivo por lo cual aclaramos que la atención efectiva por este medio fue de **6.212** ciudadanos.

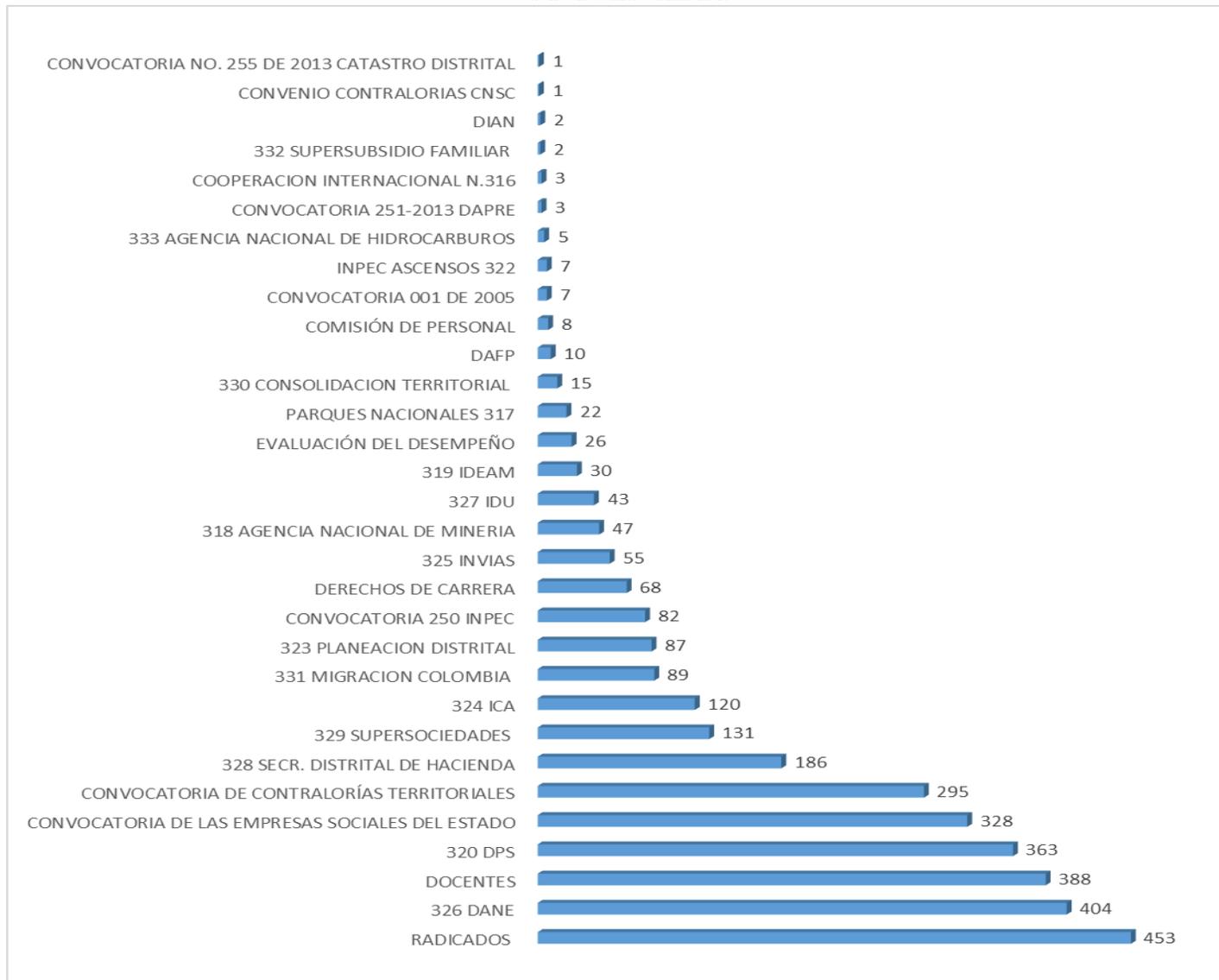
### RESUMEN DE ATENCIONES ATENDIDAS A TRAVES DEL CORREO INSTITUCIONAL

TEMA	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	TOTAL GENERAL	PROMEDIO TIEMPO DE RESPUESTA
RADICADOS	151	166	136	453	9,34
326 DANE	21	167	216	404	5,90
DOCENTES	234	102	52	388	21,31
320 DPS	34	39	290	363	7,18
CONVOCATORIA DE LAS EMPRESAS SOCIALES DEL ESTADO	84	181	63	328	8,17
CONVOCATORIA DE CONTRALORÍAS TERRITORIALES	179	77	39	295	9,45
328 SECR. DISTRITAL DE HACIENDA	42	114	30	186	9,55
329 SUPERSOCIEDADES	36	32	63	131	8,40
324 ICA	88	32	0	120	19,06
331 MIGRACION COLOMBIA	0	28	61	89	4,00
323 PLANEACION DISTRITAL	50	31	6	87	10,36
CONVOCATORIA 250 INPEC	40	32	10	82	9,18
DERECHOS DE CARRERA	28	26	14	68	9,91
325 INVIAS	19	25	11	55	5,89
318 AGENCIA NACIONAL DE MINERIA	5	32	10	47	10,36
327 IDU	5	25	13	43	12,26
319 IDEAM	4	16	10	30	5,83

TEMA	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	TOTAL GENERAL	PROMEDIO TIEMPO DE RESPUESTA
EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO	12	8	6	26	13,19
PARQUES NACIONALES 317	15	5	2	22	8,91
330 CONSOLIDACION TERRITORIAL	6	9	0	15	7,67
DAFP	6	4	0	10	7,70
COMISIÓN DE PERSONAL	6	0	2	8	15,38
CONVOCATORIA 001 DE 2005	1	3	3	7	8,57
INPEC ASCENSOS 322	0	6	1	7	4,57
333 AGENCIA NACIONAL DE HIDROCARBUROS	0	0	5	5	6,20
CONVOCATORIA 251-2013 DAPRE	2	0	1	3	10,33
COOPERACION INTERNACIONAL N.316	0	1	2	3	9,00
332 SUPERSUBSIDIO FAMILIAR	0	1	1	2	13,50
DIAN	2	0	0	2	10,50
CONVENIO CONTRALORIAS CNSC	1	0	0	1	6,00
CONVOCATORIA NO. 255 DE 2013 CATASTRO DISTRITAL	1	0	0	1	6,00
<b>Total general</b>	<b>1072</b>	<b>1162</b>	<b>1047</b>	<b>3281</b>	<b>9,47</b>

Contestadas	3281
En trámite	1027
<b>TOTAL PETICIONES RECIBIDAS POR CORREO INSTITUCIONAL</b>	<b>4308</b>

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



ACTIVIDADES DESARROLLADAS	TERCER TRIMESTRE DEL 2014	TERCER TRIMESTRE DEL 2015	VARIACION (+) y (-)
Atención Presencial	1.215	1.849	(+) 634
Atención Telefónica	7.424	10.108	(+) 2.684
Atención Virtual (PQR recibidas)	5.593	5.335	(-) 258
Chats	8.872	6.365	(-) 2.507
Correo Institucional	0	4.308	(+) 4.308
<b>TOTAL</b>	<b>23.104</b>	<b>27.965</b>	<b>(+) 4.861</b>

**AUMENTO RESPECTO AL TERCER TRIMESTRE 2014**

**21.03%**

### **PARTICIPACION EN FERIAS DE ATENCION AL CIUDADANO**

- La Comisión Nacional del Servicio Civil, participo en las FERIAS NACIONALES DE ATENCION AL CIUDADANO en las ciudades de Buenaventura (Valle del Cauca) y Acacias (Meta), programadas por el Departamento de Planeación Nacional.
- Durante este Trimestre la CNSC participó en las ferias CADE MOVILES, programadas por la Alcaldía Mayor de Bogotá, en las localidades Santafé, Tunjuelito, San Cristóbal, Usaquén, Fontibón y Kennedy.

16

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