

INFORME CONSOLIDADO DE GESTION CORRESPONDIENTE AL PRIMER 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 Enero, Febrero y Marzo de 2015.

CIUDADANOS ATENDIDOS TELEFÓNICA, PERSONALIZADA Y VIRTUALMENTE EN LOS MESES DE ENERO, FEBRERO Y MARZO DE 2015

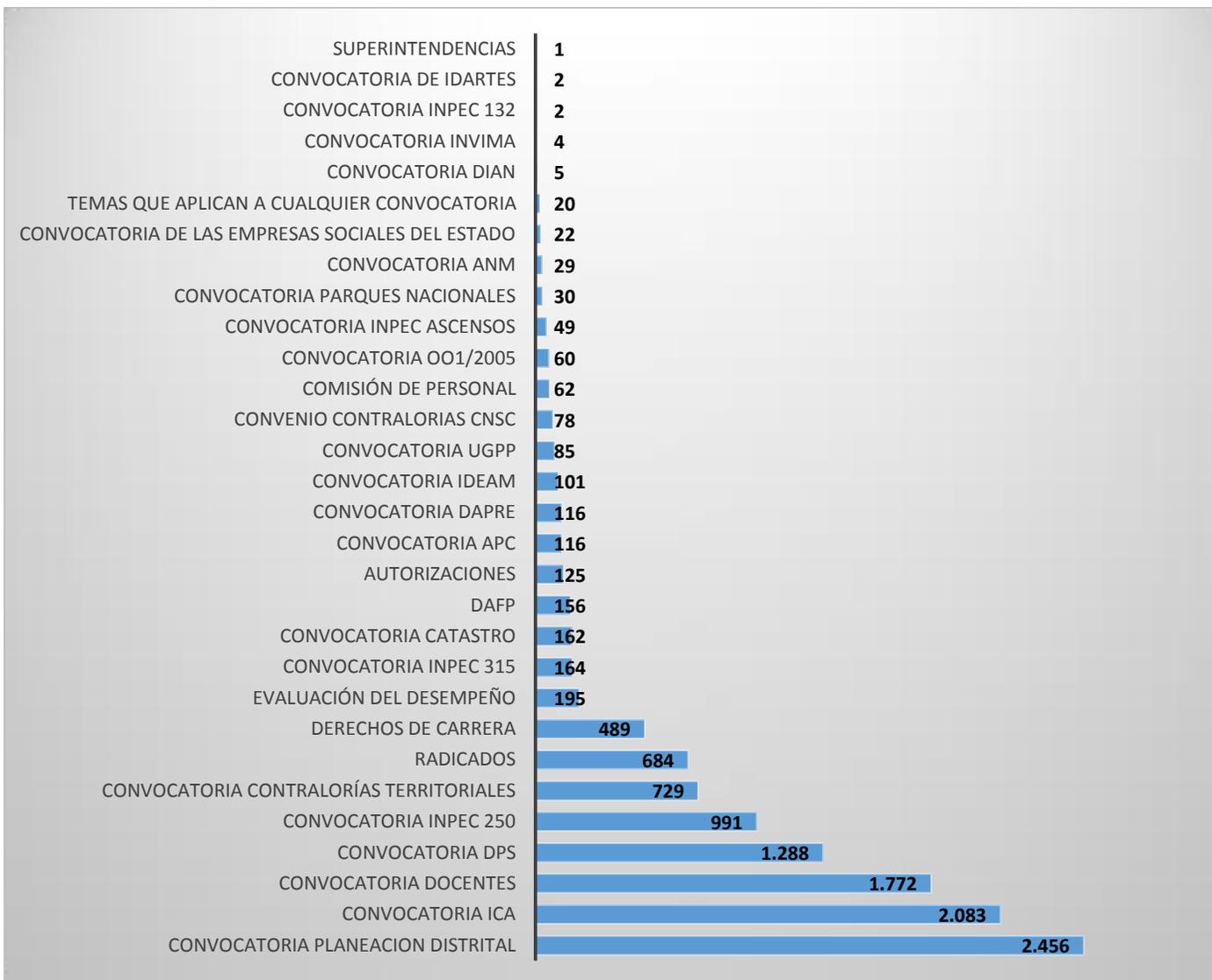
| ACTIVIDADES DESARROLLADAS DURANTE EL PRIMER TRIMESTRE DEL AÑO 2015 | ENERO | FEBRERO | MARZO | TOTAL | TIEMPO DE RESPUESTA |
|---|--------------|----------------|--------------|--------------|-------------------------------|
| ATENCIÓN PRESENCIAL | 455 | 375 | 347 | 1177 | inmediata |
| ATENCIÓN TELEFÓNICA | 4587 | 2827 | 3485 | 10899 | inmediata |
| ATENCIÓN VIRTUAL (PQR) | 1534 | 1563 | 1724 | 4821 | Promedio 7.23 días |
| CHATS | 2764 | 1848 | 2145 | 6757 | inmediata |

| | |
|---|--------------|
| TOTAL GENERAL ATENCION PERSONALIZADA, TELEFONICA Y VIA WEB | 23654 |
|---|--------------|

RESUMEN POR TEMAS DE ATENCIONES PERSONALIZADAS Y TELEFONICAS:

| Tema | Enero | Febrero | Marzo | Total |
|---|-------|---------|-------|--------------|
| CONVOCATORIA CONTRALORÍAS TERRITORIALES | 203 | 203 | 323 | 729 |
| CONVOCATORIA ANM | 11 | 9 | 9 | 29 |
| CONVOCATORIA PARQUES NACIONALES | 18 | 5 | 7 | 30 |
| CONVOCATORIA DOCENTES | 418 | 425 | 929 | 1.772 |
| CONVOCATORIA INPEC 250 | 221 | 302 | 468 | 991 |
| AUTORIZACIONES | 49 | 37 | 39 | 125 |
| DERECHOS DE CARRERA | 154 | 179 | 156 | 489 |
| CONVOCATORIA INPEC 315 | 56 | 60 | 48 | 164 |
| CONVOCATORIA APC | 61 | 29 | 26 | 116 |
| CONVOCATORIA OO1/2005 | 26 | 20 | 14 | 60 |
| CONVOCATORIA IDEAM | 38 | 40 | 23 | 101 |
| CONVOCATORIA DAPRE | 59 | 44 | 13 | 116 |
| CONVOCATORIA UGPP | 36 | 44 | 5 | 85 |
| CONVOCATORIA INVIMA | 2 | 2 | 0 | 4 |
| DAFP | 43 | 63 | 50 | 156 |
| CONVOCATORIA CATASTRO | 86 | 56 | 20 | 162 |
| EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO | 28 | 111 | 56 | 195 |
| COMISIÓN DE PERSONAL | 18 | 12 | 32 | 62 |
| CONVOCATORIA MEN | 0 | 0 | 0 | 0 |
| CONVENIO CONTRALORIAS CNSC | 43 | 24 | 11 | 78 |
| CONVOCATORIA DIAN | 2 | 1 | 2 | 5 |
| CONVOCATORIA 252-2013 ACR | 0 | 0 | 0 | 0 |

| Tema | Enero | Febrero | Marzo | Total |
|--|--------------|----------------|--------------|---------------|
| CONVOCATORIA INPEC 132 | 1 | 1 | 0 | 2 |
| TEMAS QUE APLICAN A CUALQUIER CONVOCATORIA | 2 | 16 | 2 | 20 |
| SUPERINTENDENCIAS | 0 | 1 | 0 | 1 |
| CONVOCATORIA DE IDARTES | 0 | 1 | 1 | 2 |
| CONVOCATORIA DE LAS EMPRESAS SOCIALES DEL ESTADO | 9 | 1 | 12 | 22 |
| CONVOCATORIA DPS | 381 | 217 | 690 | 1.288 |
| CONVOCATORIA INPEC ASCENSOS | 7 | 34 | 8 | 49 |
| CONVOCATORIA PLANEACION DISTRITAL | 1524 | 721 | 211 | 2.456 |
| CONVOCATORIA ICA | 1401 | 269 | 413 | 2.083 |
| RADICADOS | 199 | 275 | 210 | 684 |
| Subtotal por mes | 5.096 | 3.202 | 3.778 | 12.076 |
| Total trimestre | 12076 | | | |

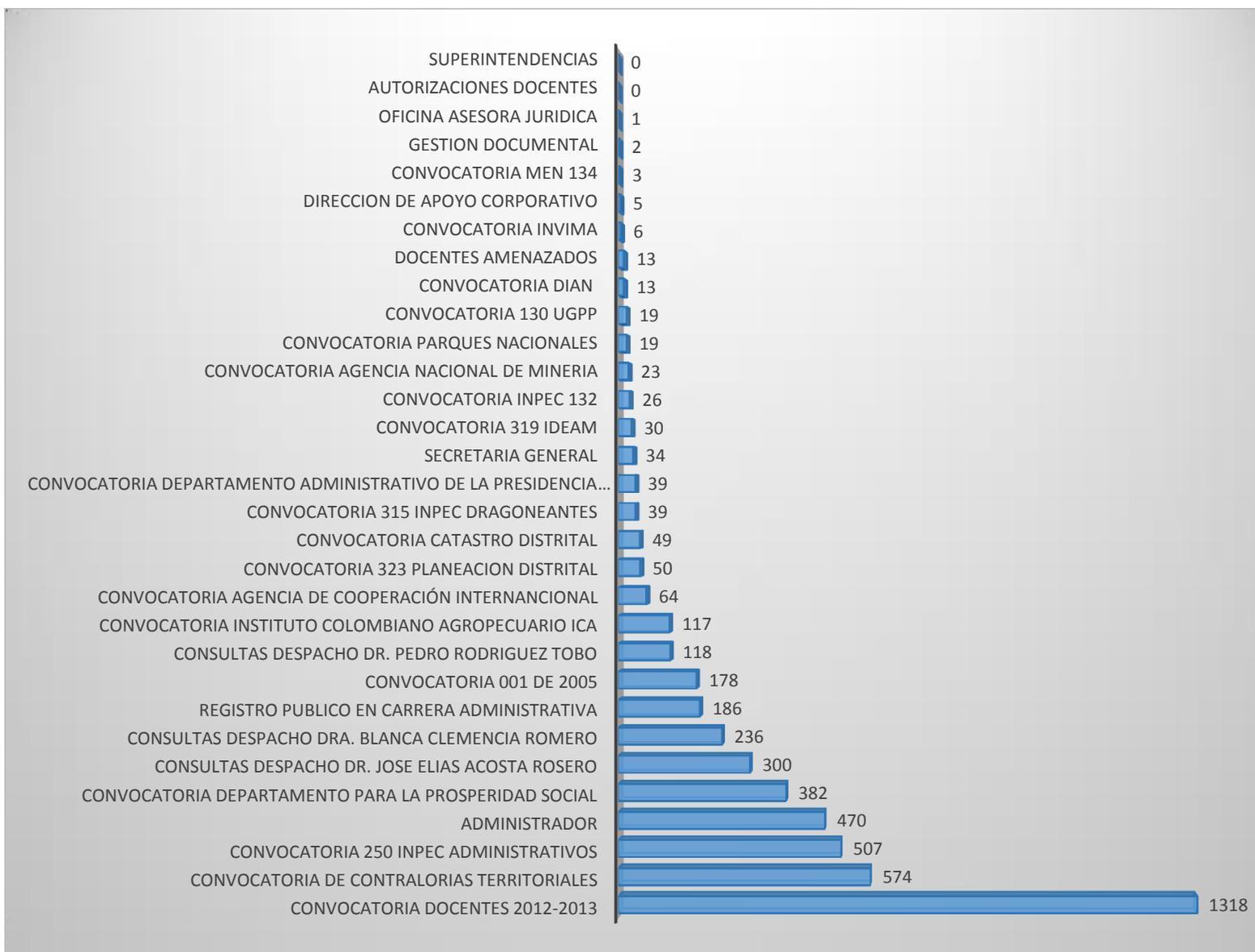


RESUMEN DE TEMAS ATENDIDOS A TRAVES DEL SISTEMA PQR

| DEPENDENCIA | ENERO | FEBRERO | MARZO | TIEMPO DE RESPUESTA |
|--|-------|---------|-------|---------------------|
| OFICINA ASESORA JURIDICA | -0- | 1 | 0 | 15.00 |
| CONSULTAS DESPACHO DR. JOSE ELIAS ACOSTA ROSERO | 90 | 106 | 104 | 10.19 |
| CONSULTAS DESPACHO DRA. BLANCA CLEMENCIA ROMERO | 46 | 113 | 77 | 10.13 |
| CONSULTAS DESPACHO DR. PEDRO RODRIGUEZ TOBO | 41 | 43 | 34 | 7.87 |
| CONVOCATORIA DE CONTRALORIAS TERRITORIALES | 193 | 168 | 213 | 4.63 |
| CONVOCATORIA 001 DE 2005 | 61 | 72 | 45 | 9.69 |
| CONVOCATORIA INPEC 322 | 1 | 22 | 3 | 4.54 |
| CONVOCATORIA 250 INPEC ADMINISTRATIVOS | 153 | 184 | 170 | 6.64 |
| CONVOCATORIA 315 INPEC DRAGONEANTES | 14 | 9 | 16 | 2.64 |
| CONVOCATORIA AGENCIA DE COOPERACIÓN INTERNANCIONAL | 30 | 17 | 17 | 6.14 |
| CONVOCATORIA AGENCIA NACIONAL DE MINERIA | 10 | 5 | 8 | 2.17 |
| CONVOCATORIA CATASTRO DISTRITAL | 32 | 15 | 2 | 7.06 |
| CONVOCATORIA DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE LA PRESIDENCIA DAPRE | 16 | 16 | 7 | 9.41 |
| CONVOCATORIA DIAN | 11 | 1 | 1 | 13.31 |
| CONVOCATORIA DEPARTAMENTO PARA LA PROSPERIDAD SOCIAL | 125 | 56 | 201 | 3.93 |
| CONVOCATORIA INSTITUTO COLOMBIANO AGROPECUARIO ICA | 85 | 8 | 24 | 12.46 |
| CONVOCATORIA 319 IDEAM | 11 | 12 | 7 | 3.87 |
| CONVOCATORIA INVIMA | 3 | 1 | 2 | 10 |

| DEPENDENCIA | ENERO | FEBRERO | MARZO | TIEMPO DE RESPUESTA |
|--|-------------|-------------|-------------|---------------------------------|
| CONVOCATORIA MEN 134 | 2 | 1 | 0 | 13 |
| CONVOCATORIA PARQUES NACIONALES | 11 | 4 | 4 | 9.58 |
| CONVOCATORIA 130 UGPP | 13 | 2 | 4 | 11.68 |
| CONVOCATORIA 323 PLANEACION DISTRITAL | 28 | 17 | 5 | 3.18 |
| CONVOCATORIA DOCENTES 2012-2013 | 326 | 405 | 587 | 5.57 |
| DOCENTES AMENAZADOS | 3 | 4 | 6 | 7.08 |
| GESTION DOCUMENTAL | 1 | 0 | 1 | 8 |
| DIRECCION DE APOYO CORPORATIVO | 0 | 4 | 1 | 3 |
| REGISTRO PUBLICO EN CARRERA ADMINISTRATIVA | 48 | 92 | 46 | 5.02 |
| SECRETARIA GENERAL | 8 | 12 | 14 | 1.09 |
| ADMINISTRADOR | 172 | 173 | 125 | 2.98 |
| SUBTOTAL | 1534 | 1563 | 1724 | TOTAL PROMEDIO 7.23 DIAS |

| | |
|--|-------------|
| TOTAL PQR PRIMER TRIMESTRE 2015 | 4821 |
|--|-------------|

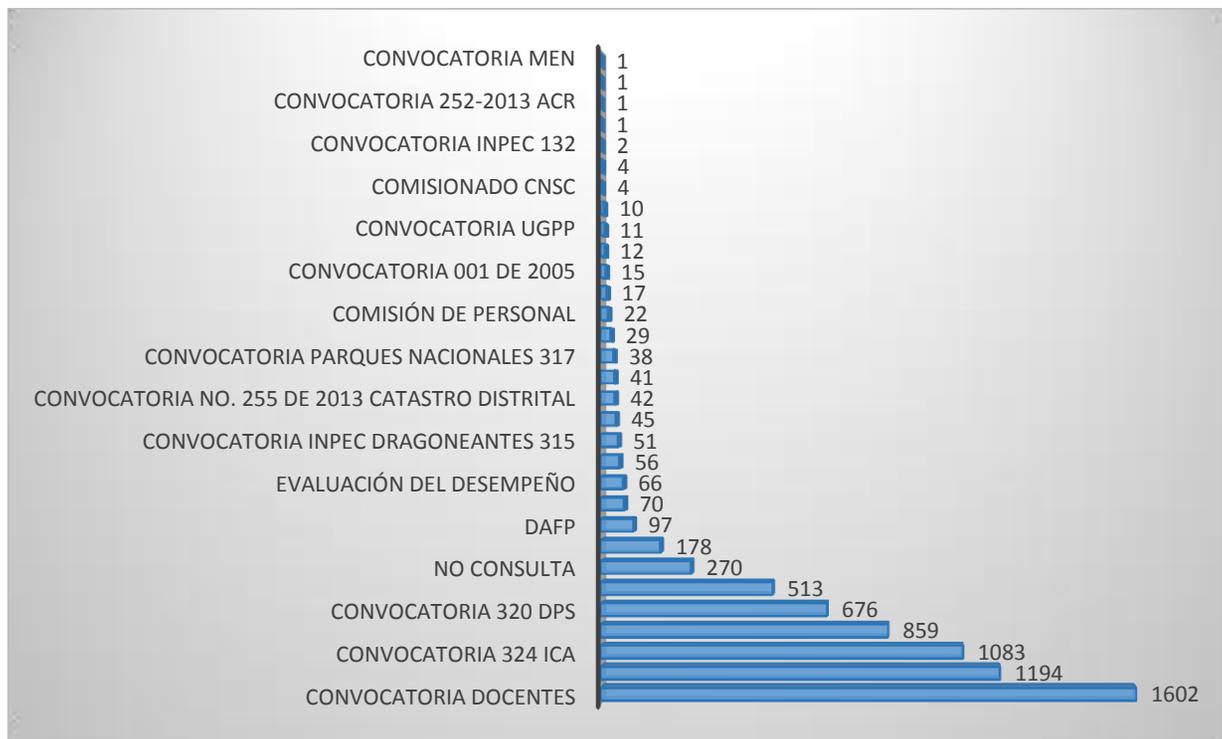


RESUMEN DE ATENCIONES ATENDIDAS A TRAVES DEL CHAT

| Etiquetas de fila | ENERO | FEBRERO | MARZO | Total general |
|--|--------------|----------------|--------------|----------------------|
| CONVOCATORIA 318 AGENCIA NACIONAL DE MINERIA | 8 | 7 | 2 | 17 |
| CONVOCATORIA 319 IDEAM | 23 | 31 | 2 | 56 |
| CONVOCATORIA 320 DPS | 257 | 141 | 278 | 676 |
| CONVOCATORIA 323 PLANEACION DISTRITAL | 631 | 420 | 143 | 1194 |
| CONVOCATORIA 324 ICA | 798 | 134 | 151 | 1083 |
| AUTORIZACIONES | 5 | 3 | 4 | 12 |
| COMISIÓN DE PERSONAL | 6 | 6 | 10 | 22 |
| COMISIONADO CNSC | 3 | 0 | 1 | 4 |
| CONVENIO CONTRALORIAS CNSC | 0 | 1 | 0 | 1 |
| CONVOCATORIA 001 DE 2005 | 3 | 7 | 5 | 15 |
| CONVOCATORIA 250 INPEC | 204 | 318 | 337 | 859 |
| CONVOCATORIA 251-2013 DAPRE | 26 | 10 | 5 | 41 |
| CONVOCATORIA 252-2013 ACR | 1 | 0 | 0 | 1 |
| CONVOCATORIA DE CONTRALORÍAS TERRITORIALES | 116 | 130 | 267 | 513 |
| CONVOCATORIA DE IDARTES | 0 | 0 | 1 | 1 |
| CONVOCATORIA DE LAS EMPRESAS SOCIALES DEL ESTADO | 9 | 18 | 18 | 45 |
| CONVOCATORIA INPEC 132 | 0 | 2 | 0 | 2 |
| CONVOCATORIA NO. 255 DE 2013 CATASTRO DISTRITAL | 22 | 13 | 7 | 42 |
| CONVOCATORIA COOPERACION INTERNACIONAL N.316 | 11 | 11 | 7 | 29 |
| DAFP | 29 | 39 | 29 | 97 |
| DERECHOS DE CARRERA | 59 | 74 | 45 | 178 |
| CONVOCATORIA DIAN | 5 | 4 | 1 | 10 |
| CONVOCATORIA DOCENTES | 468 | 366 | 768 | 1602 |
| EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO | 5 | 50 | 11 | 66 |

| Etiquetas de fila | ENERO | FEBRERO | MARZO | Total general |
|-------------------------------------|--------------|----------------|--------------|----------------------|
| CONVOCATORIA INPEC DRAGONEANTES 315 | 15 | 22 | 14 | 51 |
| CONVOCATORIA INVIMA | 1 | 2 | 1 | 4 |
| CONVOCATORIA MEN | 0 | 0 | 1 | 1 |
| NO CONSULTA | 141 | 55 | 74 | 270 |
| CONVOCATORIA PARQUES NACIONALES 317 | 18 | 11 | 9 | 38 |
| RADICADOS | 21 | 23 | 26 | 70 |
| CONVOCATORIA UGPP | 4 | 5 | 2 | 11 |
| Total general | 2889 | 1903 | 2219 | 7011 |

Nota: Del total de visitantes que ingresaron al CHAT, no realizaron consulta 270 y se dio respuesta a 16 zoopimes (solicitudes que ingresan después de cerrado el aplicativo) motivo por lo cual aclaramos que la atención efectiva por este medio fue de **6.757** ciudadanos.



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