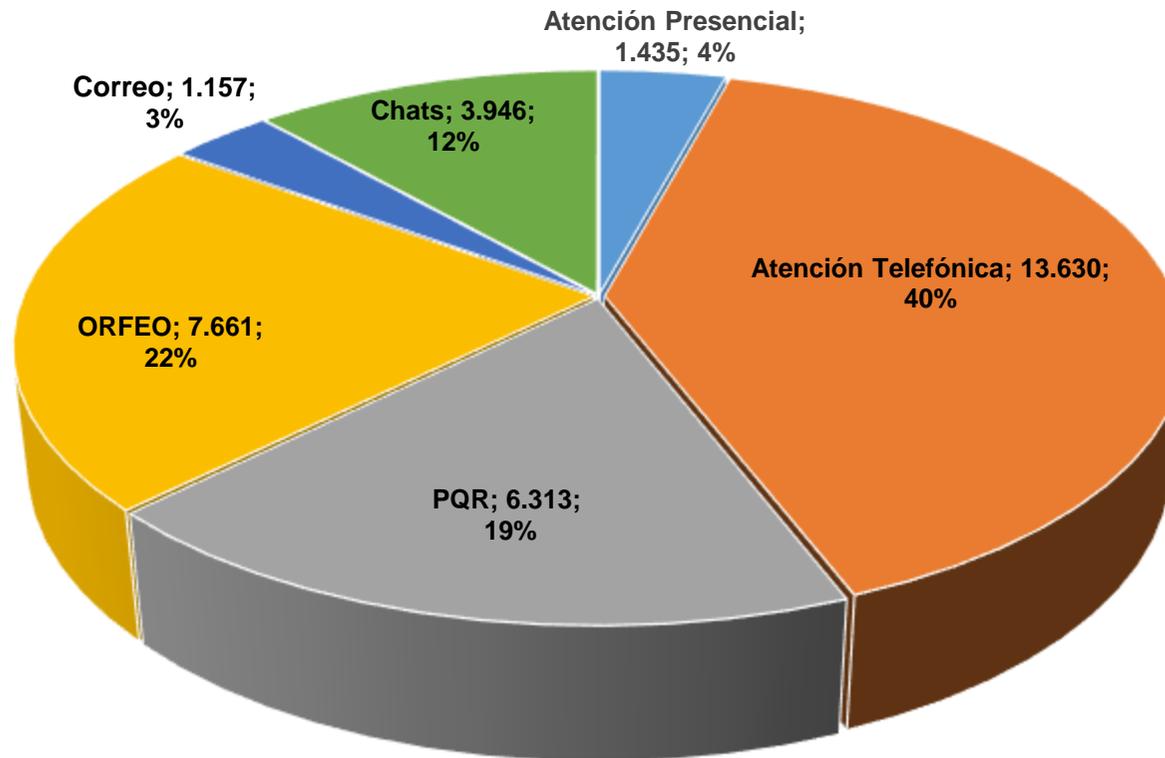


**INFORME CONSOLIDADO DE GESTION CORRESPONDIENTE AL PRIMER TRIMESTRE DEL AÑO 2018 (GRUPO DE ATENCION A PQR Y ORIENTACION AL CIUDADANO).**

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 2018.

**CIUDADANOS ATENDIDOS TELEFÓNICA, PRESENCIAL Y VIRTUALMENTE DURANTE LOS MESES DE ENERO, FEBRERO Y MARZO DE 2018**

<b>Actividades desarrolladas</b>	<b>ENERO</b>	<b>FEBRERO</b>	<b>MARZO</b>	<b>TOTAL</b>	<b>TIEMPO DE RESPUESTA</b>
Atención Presencial	423	479	533	<b>1.435</b>	Inmediata
Atención Telefónica	3.705	5.346	4.579	<b>13.630</b>	Inmediata
PQR	1.638	2.520	2.155	<b>6.313</b>	5,06
ORFEO	2.281	2.608	2.772	<b>7.661</b>	No aplica
Correo	228	634	295	<b>1.157</b>	No aplica
Chats	1.102	1.574	1.270	<b>3.946</b>	No aplica
<b>Total de atención (Personalizada, telefónica, PQR, ORFEO, CORREO, CHAT)</b>	<b>34.142</b>				



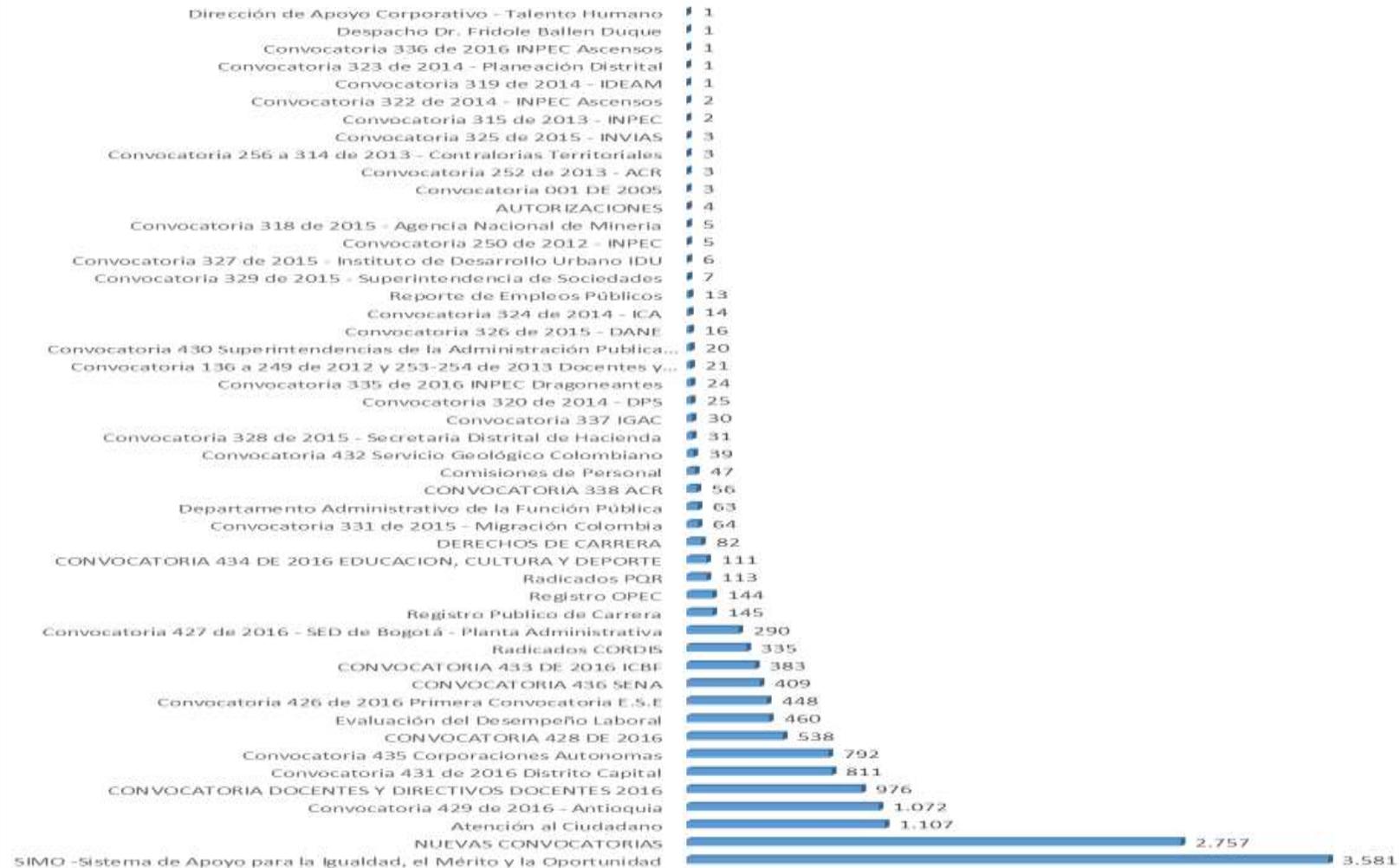
**RESUMEN POR TEMAS DE ATENCIONES PRESENCIALES Y TELEFONICAS:**

Tema	Enero	Febrero	Marzo	Total
SIMO -Sistema de Apoyo para la Igualdad, el Mérito y la Oportunidad	1.059	1.372	1.150	3.581
<b>NUEVAS CONVOCATORIAS</b>	<b>619</b>	<b>1.189</b>	<b>949</b>	<b>2.757</b>
Atención al Ciudadano	253	478	376	1.107
Convocatoria 429 de 2016 - Antioquia	146	522	404	1.072
CONVOCATORIA DOCENTES Y DIRECTIVOS DOCENTES 2016	223	301	452	976
Convocatoria 431 de 2016 Distrito Capital	413	278	120	811
Convocatoria 435 Corporaciones Autónomas	473	89	230	792
CONVOCATORIA 428 DE 2016	110	187	241	538
Evaluación del Desempeño Laboral	94	302	64	460
Convocatoria 426 de 2016 Primera Convocatoria E.S.E	39	327	82	448
CONVOCATORIA 436 SENA	0	0	409	409
CONVOCATORIA 433 DE 2016 ICBF	145	142	96	383
Radicados CORDIS	72	140	123	335
Convocatoria 427 de 2016 - SED de Bogotá - Planta Administrativa	151	114	25	290
Registro Público de Carrera	23	68	54	145
Registro OPEC	54	47	43	144
Radicados PQR	31	33	49	113
CONVOCATORIA 434 DE 2016 EDUCACION, CULTURA Y DEPORTE	43	40	28	111

Tema	Enero	Febrero	Marzo	Total
DERECHOS DE CARRERA	28	27	27	82
Convocatoria 331 de 2015 - Migración Colombia	17	29	18	64
Departamento Administrativo de la Función Pública	26	20	17	63
CONVOCATORIA 338 ACR	27	16	13	56
Comisiones de Personal	9	14	24	47
Convocatoria 432 Servicio Geológico Colombiano	1	22	16	39
Convocatoria 328 de 2015 - Secretaria Distrital de Hacienda	13	7	11	31
Convocatoria 337 IGAC	6	11	13	30
Convocatoria 320 de 2014 - DPS	11	6	8	25
Convocatoria 335 de 2016 INPEC Dragoneantes	12	7	5	24
Convocatoria 136 a 249 de 2012 y 253-254 de 2013 Docentes y Directivos Docentes	5	6	10	21
Convocatoria 430 Superintendencias de la Administración Pública Nacional	0	0	20	20
Convocatoria 326 de 2015 - DANE	7	5	4	16
Convocatoria 324 de 2014 - ICA	6	2	6	14
Reporte de Empleos Públicos	0	6	7	13
Convocatoria 329 de 2015 - Superintendencia de Sociedades	1	5	1	7
Convocatoria 327 de 2015 - Instituto de Desarrollo Urbano IDU	1	1	4	6
Convocatoria 250 de 2012 - INPEC	1	1	3	5
Convocatoria 318 de 2015 - Agencia Nacional de Minería	0	2	3	5

Tema	Enero	Febrero	Marzo	Total
AUTORIZACIONES	1	3	0	4
Convocatoria 001 DE 2005	1	1	1	3
Convocatoria 252 de 2013 - ACR	3	0	0	3
Convocatoria 256 a 314 de 2013 - Contralorías Territoriales	0	0	3	3
Convocatoria 325 de 2015 - INVIAS	2	1	0	3
Convocatoria 315 de 2013 - INPEC	1	1	0	2
Convocatoria 322 de 2014 - INPEC Ascensos	1	1	0	2
Convocatoria 319 de 2014 - IDEAM	0	1	0	1
Convocatoria 323 de 2014 - Planeación Distrital	0	0	1	1
Convocatoria 336 de 2016 INPEC Ascensos	0	1	0	1
Despacho Dr. Fridole Ballén Duque	0	0	1	1
Dirección de Apoyo Corporativo - Talento Humano	0	0	1	1
<b>Total general</b>	<b>4.128</b>	<b>5.825</b>	<b>5.112</b>	<b>15.065</b>

### Atención a Ciudadanos de Forma Presencial y Telefónica



## RESUMEN DE TEMAS ATENDIDOS A TRAVES DEL SISTEMA PQR

Tema	Enero	Febrero	Marzo	Total	Promedio Tiempo de Respuesta
Convocatoria 316 de 2013 - Cooperación Internacional	0	0	1	1	En trámite
Oficina Asesora Jurídica	1	1	0	2	17,00
Convocatoria 336 de 2016 INPEC Ascensos	1	0	0	1	15,00
Dirección de Apoyo Corporativo - Administrativo	0	1	0	1	13,00
Convocatoria 315 de 2013 - INPEC	1	0	0	1	12,00
Dirección de Apoyo Corporativo - Talento Humano	2	0	1	3	11,67
Reincorporación y Reubicación - Provisiones Transitorias; Nombramientos	49	52	30	131	11,42
Despacho Dr. Fridole Ballén Duque	27	19	25	71	11,04
Evaluación del Desempeño Laboral	39	94	35	168	11,01
Convocatoria 318 de 2015 - Agencia Nacional de Minería	1	0	0	1	11,00
Convocatoria 001 DE 2005	8	9	6	23	10,88
DIRECCION DE VIGILANCIA DE CARRERA ADMINISTRATIVA	8	10	6	24	10,25
Convocatoria 331 de 2015 - Migración Colombia	20	18	11	49	10,07
DIRECCIÓN DE CARRERA ADMINISTRATIVA	1	5	5	11	9,44
Convocatoria 329 de 2015 - Superintendencia de Sociedades	0	1	0	1	9,00
Despacho Dra. Luz Amparo Cardoso	59	49	51	159	8,34
Convocatoria 319 de 2014 - IDEAM	0	1	0	1	8,00
PRESIDENCIA	2	5	1	8	7,88

7

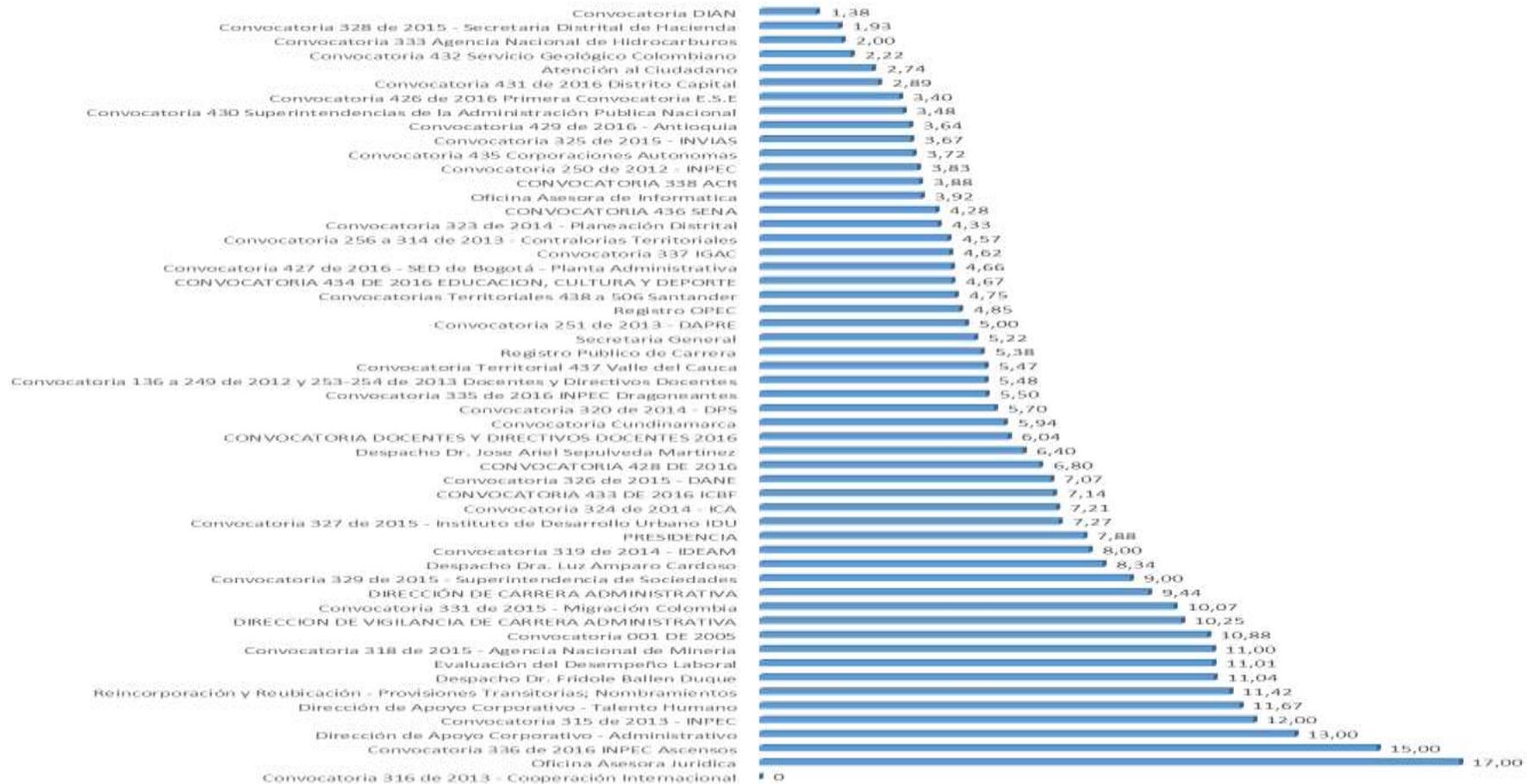
Tema	Enero	Febrero	Marzo	Total	Promedio Tiempo de Respuesta
Convocatoria 327 de 2015 - Instituto de Desarrollo Urbano IDU	6	1	5	12	7,27
Convocatoria 324 de 2014 - ICA	3	3	11	17	7,21
CONVOCATORIA 433 DE 2016 ICBF	51	81	77	209	7,14
Convocatoria 326 de 2015 - DANE	8	6	1	15	7,07
CONVOCATORIA 428 DE 2016	54	188	180	422	6,80
Despacho Dr. José Ariel Sepúlveda Martínez	39	40	28	107	6,40
CONVOCATORIA DOCENTES Y DIRECTIVOS DOCENTES 2016	152	253	248	653	6,04
Convocatoria Cundinamarca	0	88	91	179	5,94
Convocatoria 320 de 2014 - DPS	5	4	2	11	5,70
Convocatoria 335 de 2016 INPEC Dragoneantes	4	0	0	4	5,50
Convocatoria 136 a 249 de 2012 y 253-254 de 2013 Docentes y Directivos Docentes	35	36	50	121	5,48
Convocatoria Territorial 437 Valle del Cauca	29	5	9	43	5,47
Registro Público de Carrera	41	44	34	119	5,38
Secretaria General	2	5	4	11	5,22
Convocatoria 251 de 2013 - DAPRE	0	1	0	1	5,00
Registro OPEC	17	6	6	29	4,85
Convocatorias Territoriales 438 a 506 Santander	1	2	4	7	4,75
CONVOCATORIA 434 DE 2016 EDUCACION, CULTURA Y DEPORTE	26	25	31	82	4,67
Convocatoria 427 de 2016 - SED de Bogotá - Planta Administrativa	57	25	20	102	4,66
Convocatoria 337 IGAC	4	8	7	19	4,62

Tema	Enero	Febrero	Marzo	Total	Promedio Tiempo de Respuesta
Convocatoria 256 a 314 de 2013 - Contralorías Territoriales	4	3	0	7	4,57
Convocatoria 323 de 2014 - Planeación Distrital	4	1	1	6	4,33
CONVOCATORIA 436 SENA	69	102	503	674	4,28
Oficina Asesora de Informática	33	64	35	132	3,92
CONVOCATORIA 338 ACR	34	12	5	51	3,88
Convocatoria 250 de 2012 - INPEC	2	3	1	6	3,83
Convocatoria 435 Corporaciones Autónomas	261	52	94	407	3,72
Convocatoria 325 de 2015 - INVIAS	2	1	0	3	3,67
Convocatoria 429 de 2016 - Antioquia	134	742	260	1136	3,64
Convocatoria 430 Superintendencias de la Administración Pública Nacional	36	31	26	93	3,48
Convocatoria 426 de 2016 Primera Convocatoria E.S.E	13	176	60	249	3,40
Convocatoria 431 de 2016 Distrito Capital	129	78	44	251	2,89
Atención al Ciudadano	143	140	129	412	2,74
Convocatoria 432 Servicio Geológico Colombiano	5	16	9	30	2,22
Convocatoria 333 Agencia Nacional de Hidrocarburos	1	0	0	1	2,00
Convocatoria 328 de 2015 - Secretaria Distrital de Hacienda	11	9	7	27	1,93
Convocatoria DIAN	4	4	1	9	1,38
<b>Total</b>	<b>1.638</b>	<b>2.520</b>	<b>2.155</b>	<b>6.313</b>	<b>5,06</b>

9

Contestada	5.588
En tramite	725
<b>Total general</b>	<b>6.313</b>

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



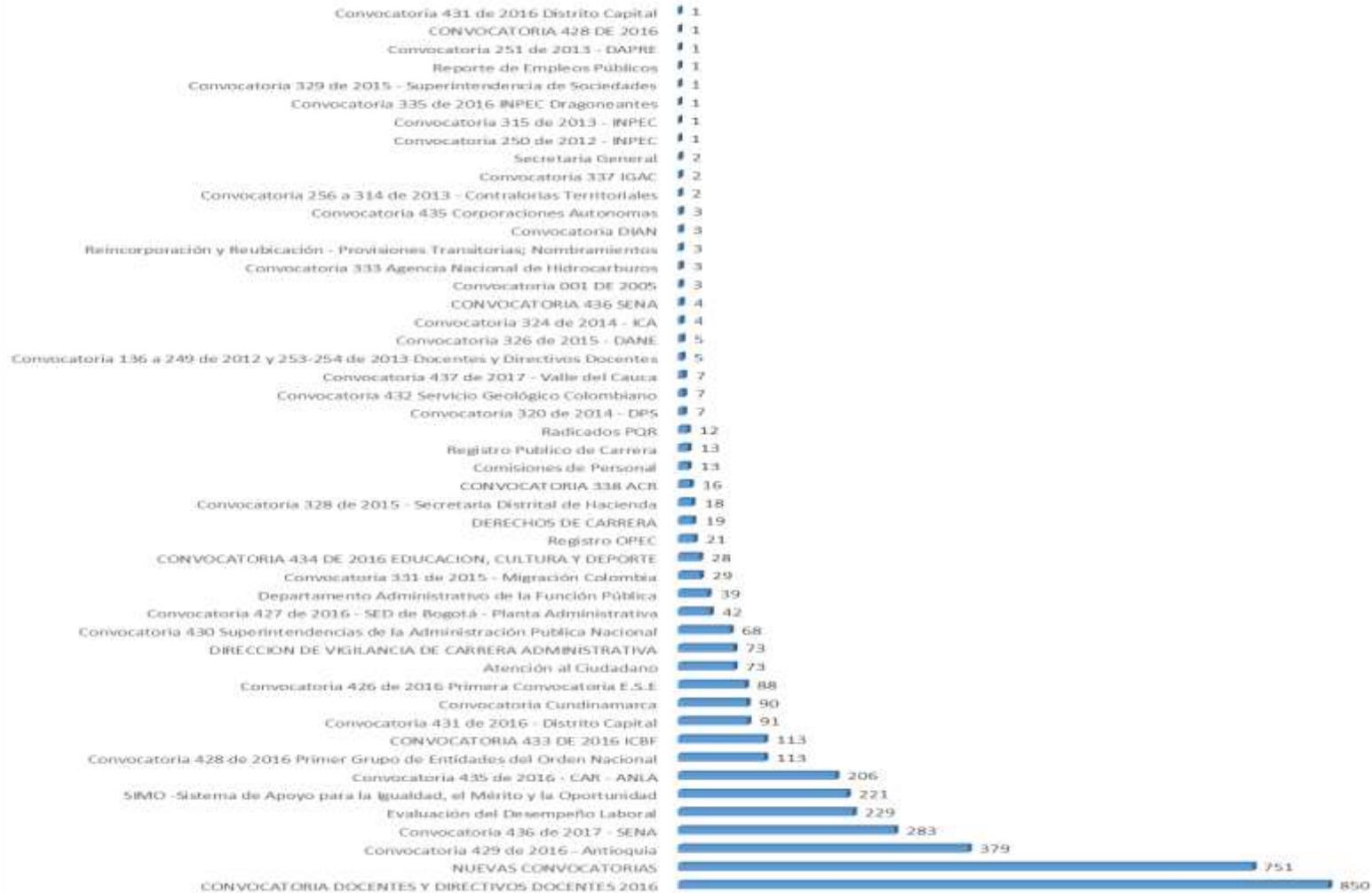
## RESUMEN DE ATENCIONES A TRAVES DEL CHAT

Tema	Enero	Febrero	Marzo	Total
CONVOCATORIA DOCENTES Y DIRECTIVOS DOCENTES 2016	228	335	287	850
NUEVAS CONVOCATORIAS	227	321	203	751
Convocatoria 429 de 2016 - Antioquia	46	208	125	379
Convocatoria 436 de 2017 - SENA	55	60	168	283
Evaluación del Desempeño Laboral	37	155	37	229
SIMO -Sistema de Apoyo para la Igualdad, el Mérito y la Oportunidad	92	90	39	221
Convocatoria 435 de 2016 - CAR - ANLA	108	28	70	206
Convocatoria 428 de 2016 Primer Grupo de Entidades del Orden Nacional	20	46	47	113
CONVOCATORIA 433 DE 2016 ICBF	40	38	35	113
Convocatoria 431 de 2016 - Distrito Capital	35	41	15	91
Convocatoria Cundinamarca	0	0	90	90
Convocatoria 426 de 2016 Primera Convocatoria E.S.E	10	58	20	88
Atención al Ciudadano	41	21	11	73
DIRECCION DE VIGILANCIA DE CARRERA ADMINISTRATIVA	8	39	26	73
Convocatoria 430 Superintendencias de la Administración Publica Nacional	24	30	14	68
Convocatoria 427 de 2016 - SED de Bogotá - Planta Administrativa	15	21	6	42
Departamento Administrativo de la Función Pública	17	13	9	39
Convocatoria 331 de 2015 - Migración Colombia	9	9	11	29

Tema	Enero	Febrero	Marzo	Total
CONVOCATORIA 434 DE 2016 EDUCACION, CULTURA Y DEPORTE	12	13	3	28
Registro OPEC	6	9	6	21
DERECHOS DE CARRERA	17	1	1	19
Convocatoria 328 de 2015 - Secretaria Distrital de Hacienda	9	5	4	18
CONVOCATORIA 338 ACR	6	6	4	16
Comisiones de Personal	1	8	4	13
Registro Público de Carrera	3	6	4	13
Radicados PQR	6	2	4	12
Convocatoria 320 de 2014 - DPS	3	2	2	7
Convocatoria 432 Servicio Geológico Colombiano	0	2	5	7
Convocatoria 437 de 2017 - Valle del Cauca	7	0	0	7
Convocatoria 136 a 249 de 2012 y 253-254 de 2013 Docentes y Directivos Docentes	5	0	0	5
Convocatoria 326 de 2015 - DANE	2	1	2	5
Convocatoria 324 de 2014 - ICA	3	1	0	4
CONVOCATORIA 436 SENA	0	0	4	4
Convocatoria 001 DE 2005	2	1	0	3
Convocatoria 333 Agencia Nacional de Hidrocarburos	2	0	1	3
Reincorporación y Reubicación - Provisiones Transitorias; Nombramientos	1	0	2	3
Convocatoria DIAN	0	0	3	3
Convocatoria 435 Corporaciones Autónomas	0	0	3	3
Convocatoria 256 a 314 de 2013 - Contralorías Territoriales	1	0	1	2
Convocatoria 337 IGAC	1	0	1	2
Secretaria General	0	2	0	2
Convocatoria 250 de 2012 - INPEC	1	0	0	1

Tema	Enero	Febrero	Marzo	Total
Convocatoria 315 de 2013 - INPEC	1	0	0	1
Convocatoria 335 de 2016 INPEC Dragoneantes	1	0	0	1
Convocatoria 329 de 2015 - Superintendencia de Sociedades	0	1	0	1
Reporte de Empleos Públicos	0	1	0	1
Convocatoria 251 de 2013 - DAPRE	0	0	1	1
CONVOCATORIA 428 DE 2016	0	0	1	1
Convocatoria 431 de 2016 Distrito Capital	0	0	1	1
<b>Total general</b>	<b>1.102</b>	<b>1.574</b>	<b>1.270</b>	<b>3.946</b>

### Atención a Ciudadanos a través del Chat Clasificada por tema

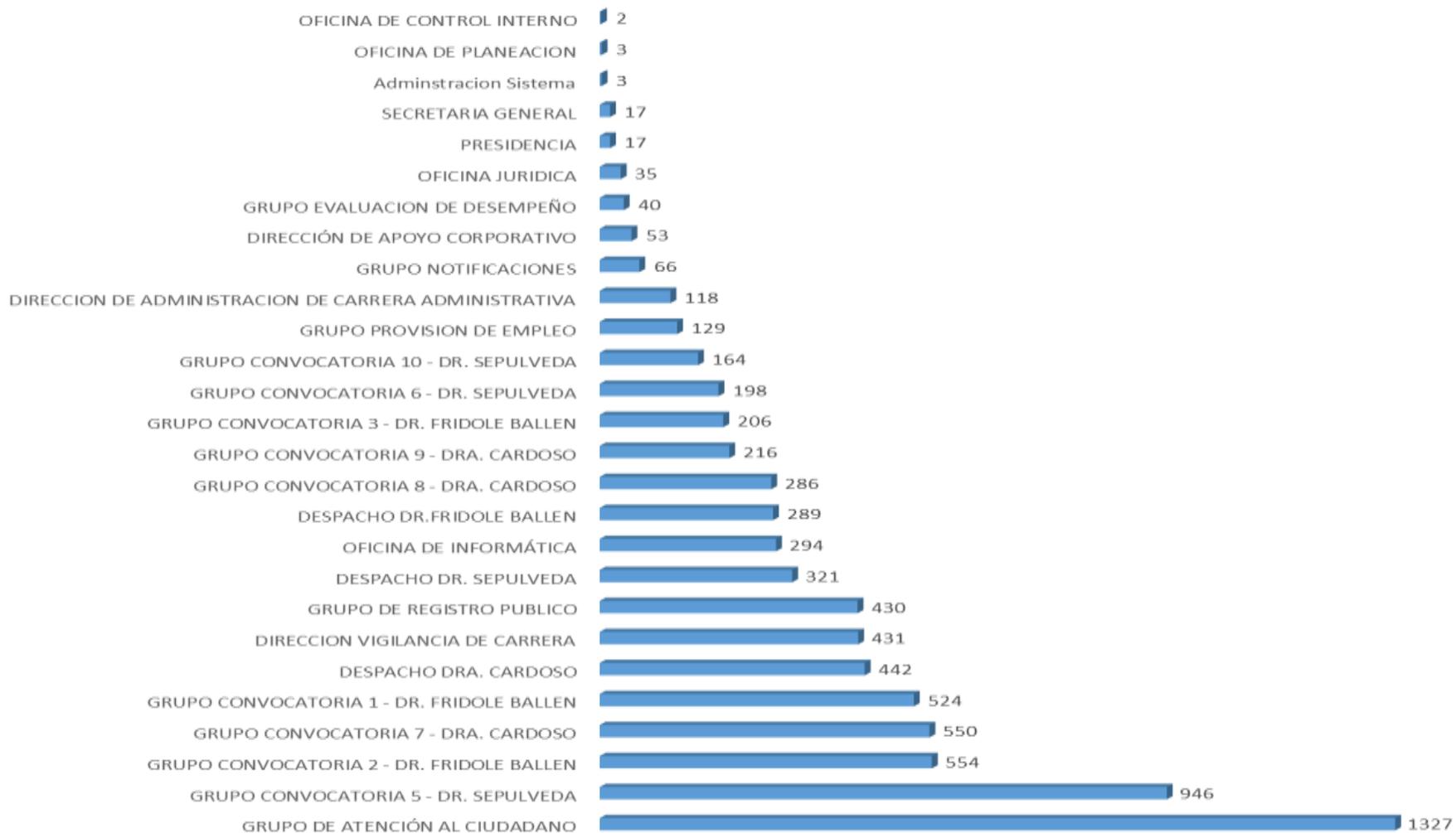


## RESUMEN DE ATENCIONES A TRAVES DEL SISTEMA ORFEO

Tema	Enero	Febrero	Marzo	Total general
GRUPO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	486	471	370	1327
GRUPO CONVOCATORIA 5 - DR. SEPULVEDA	411	283	252	946
GRUPO CONVOCATORIA 2 - DR. FRIDOLE BALLEEN	34	124	396	554
GRUPO CONVOCATORIA 7 - DRA. CARDOSO	22	88	440	550
GRUPO CONVOCATORIA 1 - DR. FRIDOLE BALLEEN	98	321	105	524
DESPACHO DRA. CARDOSO	168	157	117	442
DIRECCION VIGILANCIA DE CARRERA	135	123	173	431
GRUPO DE REGISTRO PUBLICO	90	161	179	430
DESPACHO DR. SEPULVEDA	111	129	81	321
OFICINA DE INFORMÁTICA	67	136	91	294
DESPACHO DR.FRIDOLE BALLEEN	74	125	90	289
GRUPO CONVOCATORIA 8 - DRA. CARDOSO	144	93	49	286
GRUPO CONVOCATORIA 9 - DRA. CARDOSO	76	30	110	216
GRUPO CONVOCATORIA 3 - DR. FRIDOLE BALLEEN	115	56	35	206
GRUPO CONVOCATORIA 6 - DR. SEPULVEDA	83	85	30	198
GRUPO CONVOCATORIA 10 - DR. SEPULVEDA	40	83	41	164
GRUPO PROVISION DE EMPLEO	11	13	105	129
DIRECCION DE ADMINISTRACION DE CARRERA ADMINISTRATIVA	49	39	30	118
GRUPO NOTIFICACIONES	22	26	18	66
DIRECCIÓN DE APOYO CORPORATIVO	18	18	17	53
GRUPO EVALUACION DE DESEMPEÑO	3	25	12	40

Tema	Enero	Febrero	Marzo	Total general
OFICINA JURIDICA	11	10	14	35
PRESIDENCIA	7	3	7	17
SECRETARIA GENERAL	4	7	6	17
Administración Sistema	1	0	2	3
OFICINA DE PLANEACION	0	1	2	3
OFICINA DE CONTROL INTERNO	1	1	0	2
<b>Total general</b>	<b>2.281</b>	<b>2.608</b>	<b>2.772</b>	<b>7.661</b>

### 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
	430 Superintendencias
	INPEC_ 250 – administrativos
	426 E.S.E. Hospitales
	429 ANTIOQUIA
GRUPO CONVOCATORIA 2	Migración Colombia
	Superintendencia de Sociedades
	INPEC Dragoneantes
	INPEC Ascensos
	INPEC 132 - 322 – 315
	Convocatoria 428 Entidades de orden Nacional
	436 SENA
GRUPO CONVOCATORIA 3	IDU
	Secretaría Distrital de Hacienda
	Secretaría Distrital de Planeación
	431 Distrito Capital
GRUPO CONVOCATORIA 5	Parques Nacionales
	Cooperación Internacional
	En Planeación: Gobernación de Cundinamarca
	En Planeación: Dian
	435 CAR - ANLA
GRUPO CONVOCATORIA 6	INVIAS

GRUPO CONVOCATORIA	CONVOCATORIAS
	DANE
	ACR
	DPS
GRUPO CONVOCATORIA 7	Docentes 2013
	Docentes y Directivos Docentes 2016
GRUPO CONVOCATORIA 8	Agencia Nacional de Minería
	COLDEPORTES
	Servicio Geológico Colombiano
	Min. cultura
	Min. educación
	Min. Relaciones Exteriores
	En Planeación: Valle del cauca
	En Planeación: Santander
GRUPO CONVOCATORIA 9	ICA
	Instituto Colombiano Agropecuario
	Secretaría Distrital de Educación de Bogotá
	Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas
	En Planeación: Boyacá
GRUPO CONVOCATORIA 10	337 IGAC
	ICBF 433

### 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 evidenció que no registra solicitudes a las que se haya negado la información y se establecieron los siguientes traslados por competencia:

ENERO	FEBRERO	MARZO
31	24	40
<b>TOTAL</b>		<b>95</b>

### CUADRO COMPARATIVO

ACTIVIDADES DESARROLLADAS	PRIMER TRIMESTRE DEL 2017	PRIMER TRIMESTRE DEL 2018	VARIACION (+) y (-)
Atención Personalizada	2.003	1.435	(-) 568
Atención Telefónica	9.076	13.630	(+) 4.554
Atención Virtual (PQR recibidas)	6.360	6.313	(-) 47
Chats	3.039	3.946	(+) 907
Sistema ORFEO	11.829	7.661	(-) 4.162
Correo Institucional	7.829	1.157	(-) 6.672
<b>TOTAL</b>	<b>40.136</b>	<b>34.142</b>	<b>(-) 5.994</b>

<b>DISMINUYE RESPECTO AL PRIMER TRIMESTRE DEL 2017</b>	<b>14,93%</b>
--	---------------

## TEMAS RELEVANTES

1. Participación en las Ferias SuperCade Móvil programadas por la Alcaldía Mayor de Bogotá, en las localidades de:
  - Suba, los días 25, 26 y 27 de enero.
  - Bosa, los días 08, 09 y 10 de enero.
  - Ciudad Bolívar, los días 22, 23 y 24 de febrero.
  - Antonio Nariño, los días 15, 16 y 17 de marzo.
2. Participación en la Feria Nacional de Servicio al Ciudadano realizada el 17 de marzo en el Municipio de Manaure – La Guajira, adelantada por el Departamento Nacional de Planeación.

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