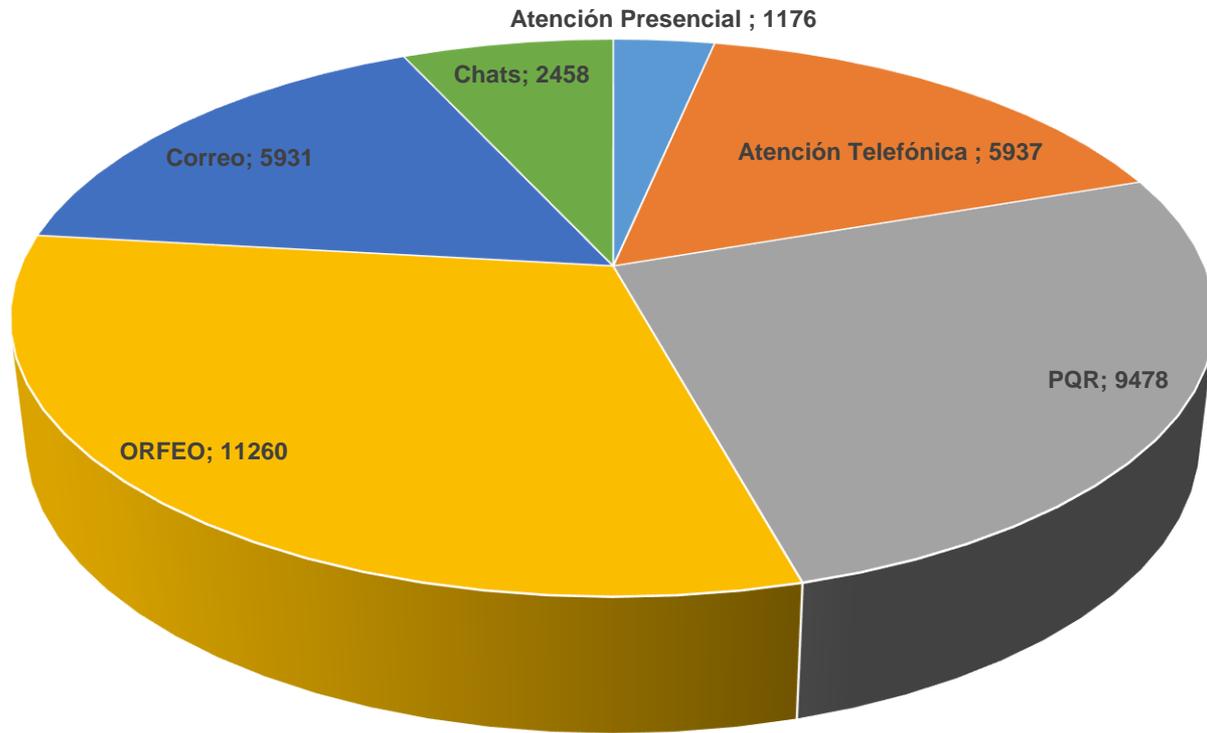




INFORME CONSOLIDADO DE GESTION CORRESPONDIENTE AL TERCER TRIMESTRE DEL AÑO 2018 (GRUPO DE ATENCION A PQR Y ORIENTACION AL CIUDADANO).

En cumplimiento con 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 julio, agosto y septiembre de 2018, de las solicitudes tramitadas de manera telefónica, presencial y virtual a través de los canales dispuestos por la CNSC.

Actividades Desarrolladas	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	TOTAL	TIEMPO DE RESPUESTA
Atención Presencial	460	345	371	1.176	Inmediata
Atención Telefónica	1,679	2,441	1.817	5.937	Inmediata
PQR	3,253	2,644	3.581	9.478	3,94
ORFEO	2,874	3,451	4.935	11.260	No aplica
Correo	745	2,219	2.967	5.931	No aplica
Chats	971	964	523	2.458	No aplica
Total de atención (Personalizada, telefónica, PQR, ORFEO, CORREO, CHAT).	36.240				



■ Atención Presencial ■ Atención Telefónica ■ PQR ■ ORFEO ■ Correo ■ Chats



RESUMEN POR TEMAS DE ATENCIONES PRESENCIALES Y TELEFONICAS

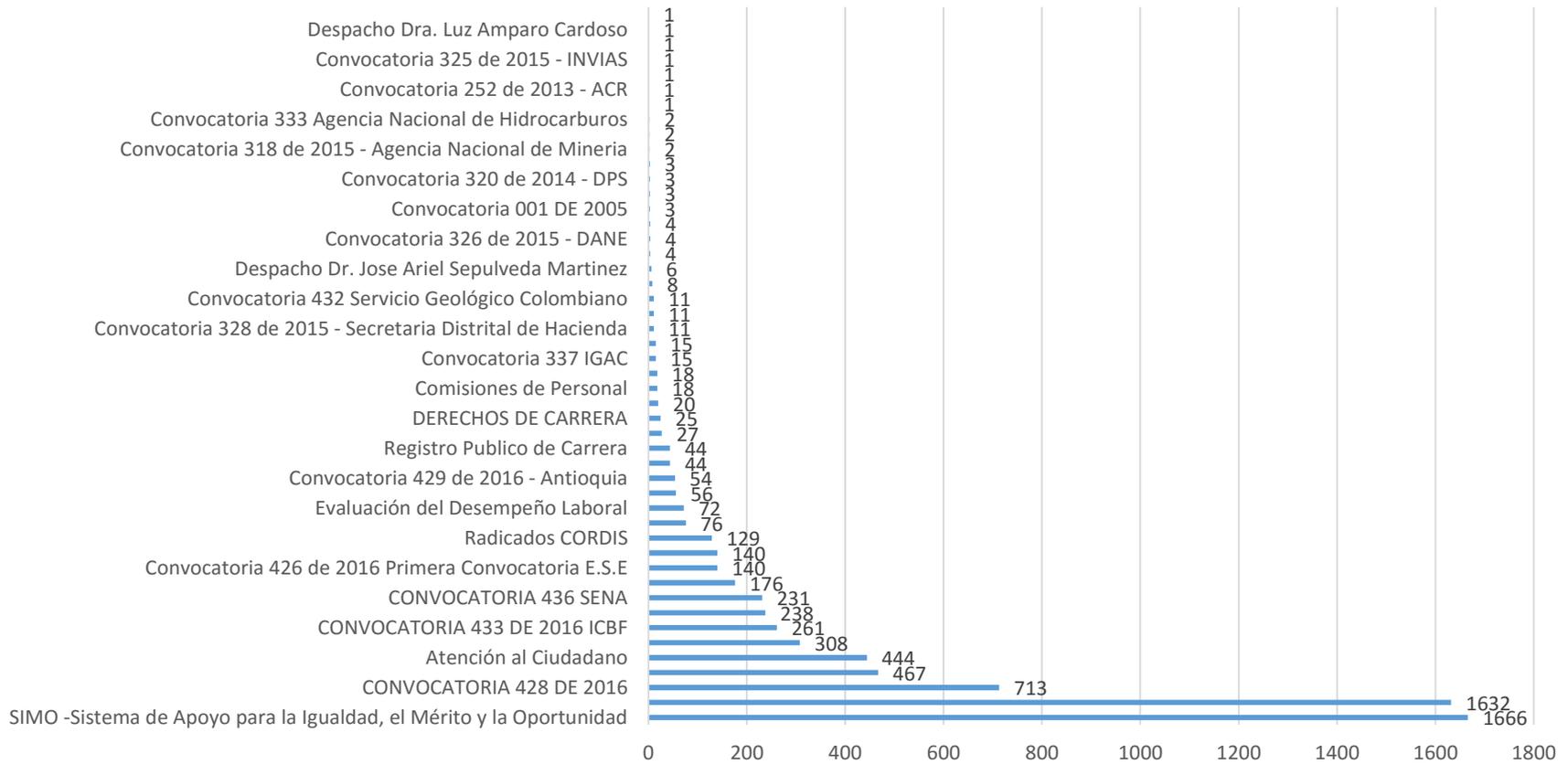
TEMA	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	TOTAL
SIMO -Sistema de Apoyo para la Igualdad, el Mérito y la Oportunidad	472	632	562	1.666
NUEVAS CONVOCATORIAS	393	519	720	1.632
CONVOCATORIA 428 DE 2016	92	453	168	713
Convocatoria Cundinamarca	84	259	124	467
Atención al Ciudadano	234	127	83	444
Convocatoria 431 de 2016 Distrito Capital	88	123	97	308
CONVOCATORIA 433 DE 2016 ICBF	126	105	30	261
Convocatoria 435 Corporaciones Autonomas	88	76	74	238
CONVOCATORIA 436 SENA	88	81	62	231
Convocatoria 427 de 2016 - SED de Bogotá - Planta Administrativa	45	62	69	176
Convocatoria 426 de 2016 Primera Convocatoria E.S.E	17	31	92	140
CONVOCATORIA 434 DE 2016 EDUCACION, CULTURA Y DEPORTE	95	33	12	140
Radicados CORDIS	56	49	24	129
CONVOCATORIA 338 ACR	25	44	7	76
Evaluación del Desempeño Laboral	23	43	6	72
CONVOCATORIA DOCENTES Y DIRECTIVOS DOCENTES 2016	33	19	4	56
Convocatoria 429 de 2016 - Antioquia	32	17	5	54
Convocatoria 430 Superintendencias de la Administración Publica Nacional	18	18	8	44
Registro Publico de Carrera	21	16	7	44
Radicados PQR	12	9	6	27
DERECHOS DE CARRERA	15	9	1	25
Reporte de Empleos Públicos	7	7	6	20
Comisiones de Personal	6	8	4	18
Registro OPEC	11	6	1	18



TEMA	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	TOTAL
Convocatoria 337 IGAC	11	3	1	15
Departamento Administrativo de la Función Pública	5	7	3	15
Convocatoria 328 de 2015 - Secretaria Distrital de Hacienda	6	4	1	11
Convocatoria 335 de 2016 INPEC Dragoneantes	5	6	0	11
Convocatoria 432 Servicio Geológico Colombiano	3	5	3	11
Convocatoria 331 de 2015 - Migración Colombia	8	0	0	8
Despacho Dr. Jose Ariel Sepulveda Martinez	4	0	2	6
Convocatoria 136 a 249 de 2012 y 253-254 de 2013 Docentes y Directivos Docentes	0	3	1	4
Convocatoria 326 de 2015 - DANE	2	1	1	4
Despacho Dr. Fridole Ballen Duque	4	0	0	4
Convocatoria 001 DE 2005	2	1	0	3
Convocatoria 250 de 2012 - INPEC	2	1	0	3
Convocatoria 320 de 2014 - DPS	2	1	0	3
Convocatoria 324 de 2014 - ICA	1	1	1	3
Convocatoria 318 de 2015 - Agencia Nacional de Minería	0	2	0	2
Convocatoria 323 de 2014 - Planeación Distrital	1	1	0	2
Convocatoria 333 Agencia Nacional de Hidrocarburos	1	1	0	2
AUTORIZACIONES	0	0	1	1
Convocatoria 252 de 2013 - ACR	0	1	0	1
Convocatoria 322 de 2014 - INPEC Ascensos	0	0	1	1
Convocatoria 325 de 2015 - INVIAS	0	1	0	1
Convocatoria 336 de 2016 INPEC Ascensos	0	1	0	1
Despacho Dra. Luz Amparo Cardoso	1	0	0	1
Dirección de Apoyo Corporativo - Talento Humano	0	0	1	1
TOTAL GENERAL	2.139	2.786	2.188	7.113



ATENCIÓN A CIUDADANOS DE FORMA PRESENCIAL Y TELEFONICA





RESUMEN DE TEMAS ATENDIDOS A TRAVES DEL SISTEMA PQR

TEMA	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	TOTAL GENERAL	PROMEDIO RESPUESTA
CONVOCATORIA 434 DE 2016 EDUCACION, CULTURA Y DEPORTE	1.309	25	13	1.347	5,27
Convocatoria Territorial 437 Valle del Cauca	185	258	614	1.057	4,04
CONVOCATORIA 428 DE 2016	100	497	384	981	4,95
Atención al Ciudadano	297	276	398	971	4,26
CONVOCATORIA 436 SENA	192	161	282	635	5,65
Convocatoria Cundinamarca	33	277	210	520	4,38
Convocatorias Territoriales 438 a 506 Santander	92	85	292	469	4,09
Convocatoria 435 Corporaciones Autonomas	141	142	183	466	4,27
Convocatoria 426 de 2016 Primera Convocatoria E.S.E	19	41	257	317	4,85
Convocatoria 431 de 2016 Distrito Capital	87	94	122	303	4,42
CONVOCATORIA DOCENTES Y DIRECTIVOS DOCENTES 2016	84	105	105	294	5,35
Reincorporación y Reubicación - Provisiones Transitorias; Nombramientos	52	91	97	240	4,86
Oficina Asesora de Informatica	50	69	117	236	4,19
CONVOCATORIA 433 DE 2016 ICBF	124	66	32	222	4,85
Convocatoria 429 de 2016 - Antioquia	78	58	45	181	4,93
Convocatoria 427 de 2016 - SED de Bogotá - Planta Administrativa	24	22	93	139	4,71
Evaluación del Desempeño Laboral	51	45	39	135	4,86
Convocatoria 430 Superintendencias de la Administración Publica Nacional	40	34	41	115	3,9
Registro Publico de Carrera	35	43	33	111	4,92
Despacho Dra. Luz Amparo Cardoso	44	31	33	108	5,34
CONVOCATORIA 338 ACR	47	45	14	106	5,22
Despacho Dr. Jose Ariel Sepulveda Martinez	9	29	31	69	5,1
Despacho Dr. Fridole Ballen Duque	19	23	22	64	5,64
DIRECCION DE VIGILANCIA DE CARRERA ADMINISTRATIVA	9	7	32	48	6,57
Convocatoria Sector Defensa 624 a 638	0	22	18	40	3,78
Convocatoria 136 a 249 de 2012 y 253-254 de 2013 Docentes y Directivos Docentes	15	11	13	39	5,56
Convocatoria 328 de 2015 - Secretaria Distrital de Hacienda	15	15	9	39	4,46
Convocatoria 432 Servicio Geológico Colombiano	20	9	2	31	4,44
Registro OPEC	10	10	9	29	5,66

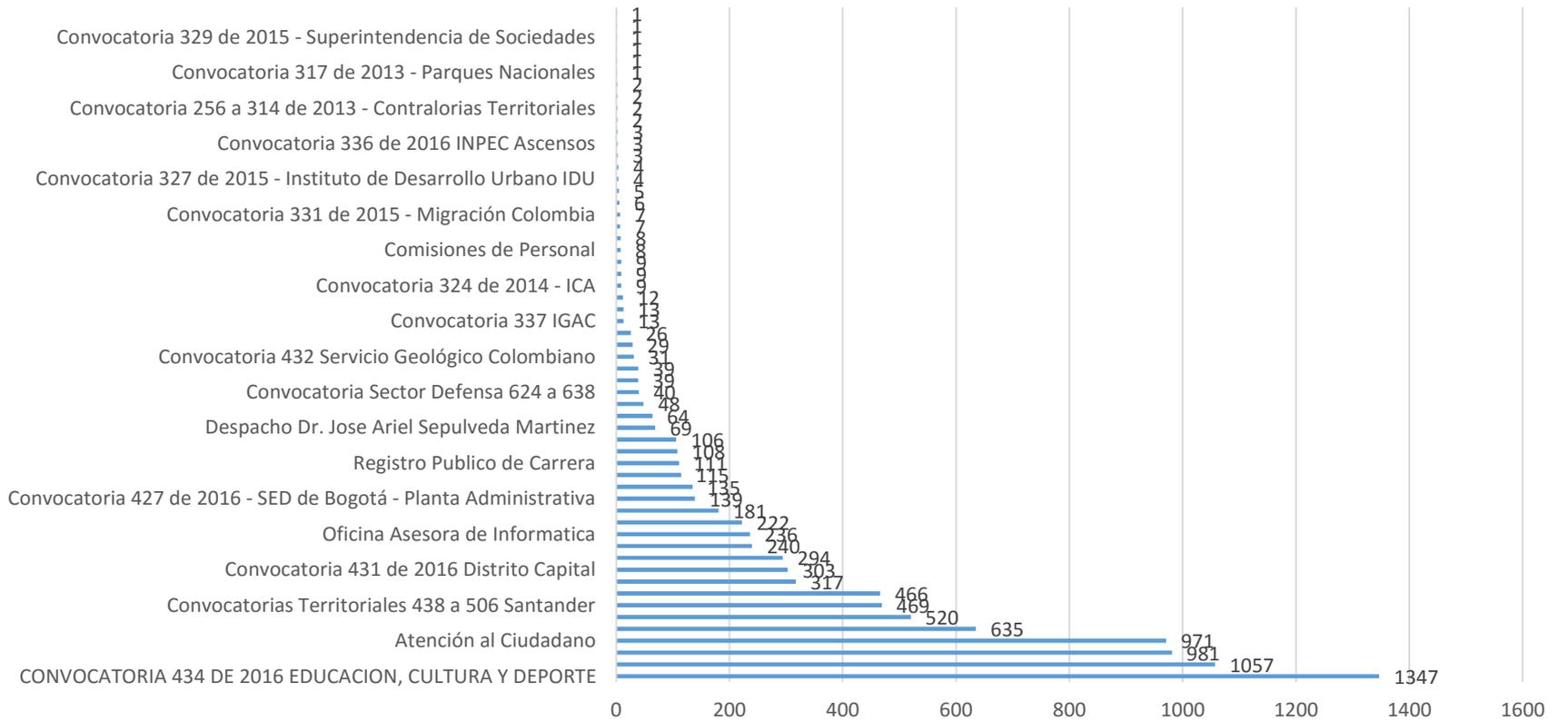


TEMA	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	TOTAL GENERAL	PROMEDIO RESPUESTA
Convocatoria 001 DE 2005	12	9	5	26	5,72
Convocatoria 337 IGAC	4	8	1	13	4,25
DIRECCIÓN DE CARRERA ADMINISTRATIVA	7	2	4	13	5
Oficina Asesora Jurídica	1	2	9	12	10,01
Convocatoria 324 de 2014 - ICA	1	3	5	9	2,07
Convocatoria 335 de 2016 INPEC Dragoneantes	4	2	3	9	5,81
Secretaría General	6	2	1	9	3,4
Comisiones de Personal	5	2	1	8	4,33
Dirección de Apoyo Corporativo - Talento Humano	2	3	3	8	2,57
Convocatoria 250 de 2012 - INPEC	3	3	1	7	4,34
Convocatoria 331 de 2015 - Migración Colombia	6	1	0	7	1,82
Convocatoria DIAN	1	5	0	6	2,8
Temas Misionales CNSC	5	0	0	5	En trámite
Convocatoria 327 de 2015 - Instituto de Desarrollo Urbano IDU	3	1	0	4	4,4
Dirección de Apoyo Corporativo - Administrativo	3	0	1	4	4,33
Convocatoria 320 de 2014 - DPS	2	0	1	3	4,01
Convocatoria 336 de 2016 INPEC Ascensos	3	0	0	3	1,77
PRESIDENCIA	0	0	3	3	En trámite
Comunicaciones	0	0	2	2	En trámite
Convocatoria 256 a 314 de 2013 - Contralorías Territoriales	1	1	0	2	3,3
Convocatoria 325 de 2015 - INVIAS	0	2	0	2	1,66
Convocatoria 332 de 2015 - Superintendencia de Subsidio Familiar	0	2	0	2	3,16
Convocatoria 317 de 2013 - Parques Nacionales	1	0	0	1	En trámite
Convocatoria 318 de 2015 - Agencia Nacional de Minería	1	0	0	1	En trámite
Convocatoria 323 de 2014 - Planeación Distrital	0	1	0	1	2
Convocatoria 329 de 2015 - Superintendencia de Sociedades	1	0	0	1	3,66
Convocatoria 330 de 2015 - Consolidación Territorial	0	1	0	1	3,66
Convocatoria 333 Agencia Nacional de Hidrocarburos	0	0	1	1	En trámite
TOTAL	3.253	2.641	3.581	9.475	3,94

Contestadas	8,116
En trámite	1.359
TOTAL GENERAL	9.475



ATENCIÓN A CIUDADANOS EN FORMA VIRTUAL - APLICATIVO PQR CLASIFICADOS POR CONVOCATORIA





RESUMEN DE ATENCIONES A TRAVES DE CHAT

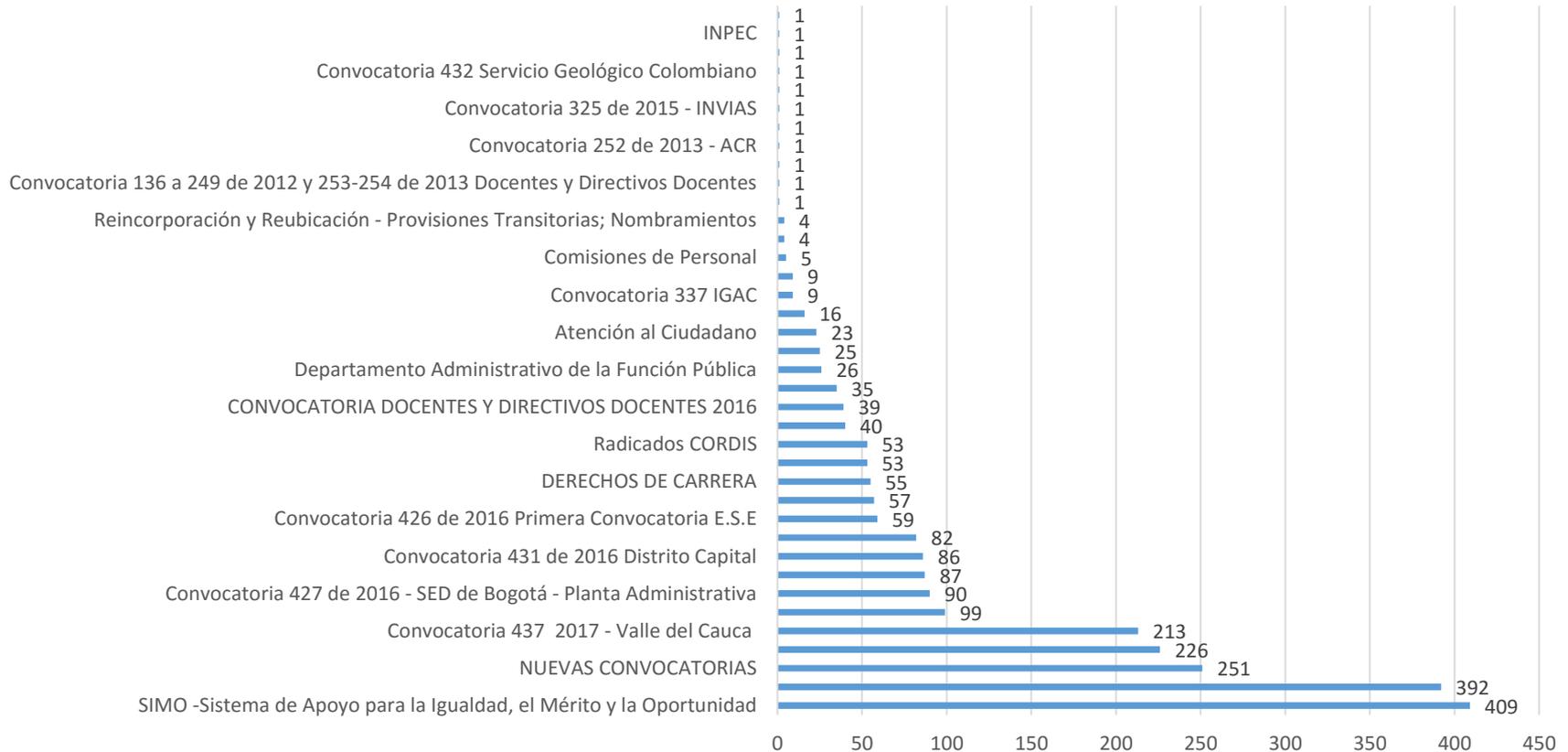
TEMA	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	TOTAL
SIMO -Sistema de Apoyo para la Igualdad, el Mérito y la Oportunidad	174	138	97	409
CONVOCATORIA 428 DE 2016	29	309	54	392
NUEVAS CONVOCATORIAS	160	77	14	251
Convocatoria 435 Corporaciones Autonomas	141	55	30	226
Convocatoria 437 2017 - Valle del Cauca	41	58	114	213
CONVOCATORIA 433 DE 2016 ICBF	51	42	6	99
Convocatoria 427 de 2016 - SED de Bogotá - Planta Administrativa	52	17	21	90
Convocatoria 438 A 506 2017 - Santander	24	27	36	87
Convocatoria 431 de 2016 Distrito Capital	22	42	22	86
CONVOCATORIA 436 SENA	44	24	14	82
Convocatoria 426 de 2016 Primera Convocatoria E.S.E	0	7	52	59
CONVOCATORIA 507-591 CUNDINAMARCA	7	32	18	57
DERECHOS DE CARRERA	9	30	16	55
Convocatoria 429 de 2016 - Antioquia	32	18	3	53
Radicados CORDIS	25	18	10	53
CONVOCATORIA 434 DE 2016 EDUCACION, CULTURA Y DEPORTE	30	6	4	40
CONVOCATORIA DOCENTES Y DIRECTIVOS DOCENTES 2016	31	6	2	39
Evaluación del Desempeño Laboral	17	17	1	35
Departamento Administrativo de la Función Pública	13	10	3	26



TEMA	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	TOTAL
CONVOCATORIA 338 ACR	13	10	2	25
Atención al Ciudadano	18	5	0	23
Convocatoria 430 de 2016 - Superintendencias de la Administración Pública Nacional	8	5	3	16
Convocatoria 337 IGAC	8	1	0	9
Registro OPEC	6	2	1	9
Comisiones de Personal	2	3	0	5
Convocatoria 328 de 2015 - Secretaria Distrital de Hacienda	1	3	0	4
Reincorporación y Reubicación - Provisiones Transitorias; Nombramientos	4	0	0	4
Convocatoria 001 DE 2005	1	0	0	1
Convocatoria 136 a 249 de 2012 y 253-254 de 2013 Docentes y Directivos Docentes	1	0	0	1
Convocatoria 250 de 2012 - INPEC	0	1	0	1
Convocatoria 252 de 2013 - ACR	1	0	0	1
Convocatoria 323 de 2014 - Planeación Distrital	0	1	0	1
Convocatoria 325 de 2015 - INVIAS	1	0	0	1
Convocatoria 331 de 2015 - Migración Colombia	1	0	0	1
Convocatoria 432 Servicio Geológico Colombiano	1	0	0	1
DIRECCIÓN DE CARRERA ADMINISTRATIVA	1	0	0	1
INPEC	1	0	0	1
Registro Publico de Carrera	1	0	0	1
TOTAL	971	964	523	2.458



ATENCIÓN A CIUDADANOS A TRAVÉS DEL CHAT CLASIFICADA POR CONVOCATORIA



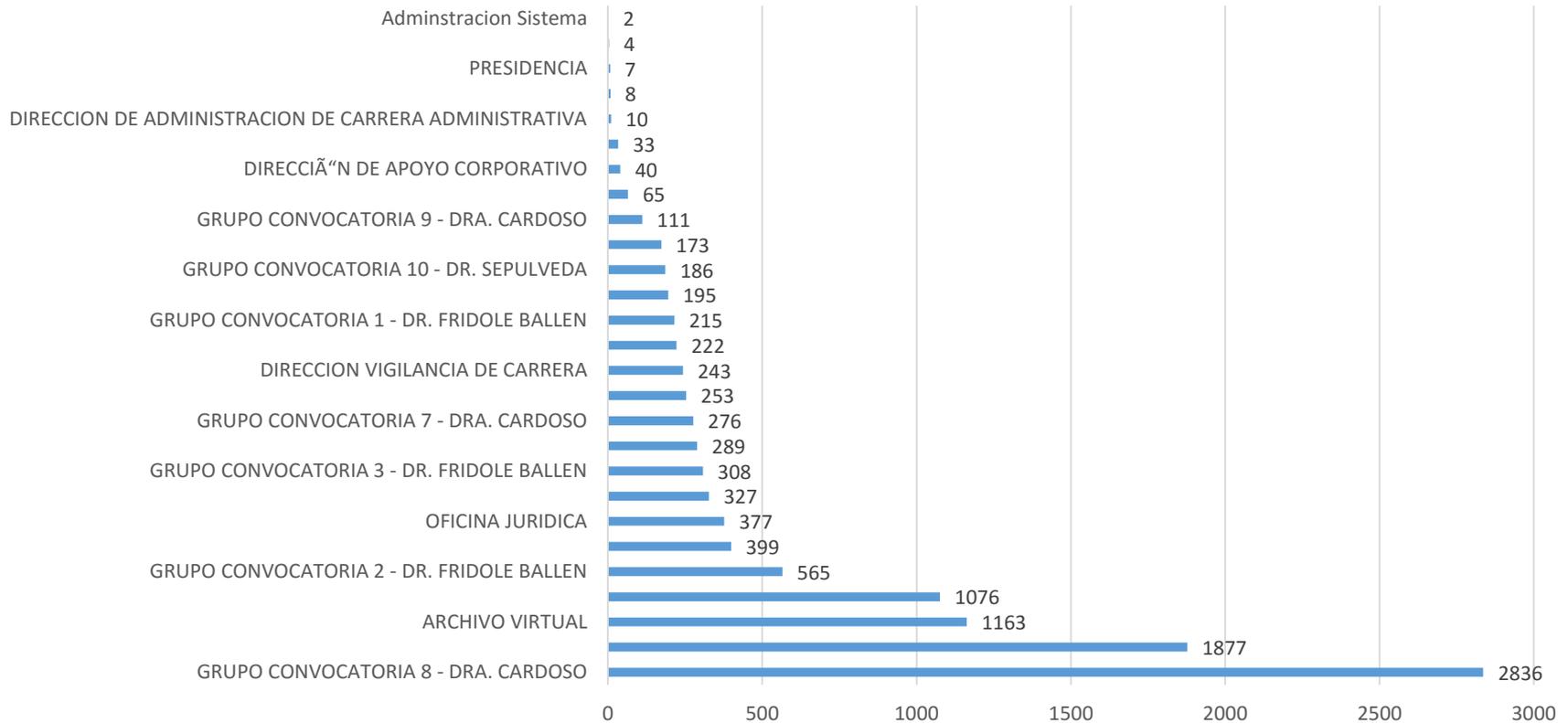


RESUMEN DE ATENCIONES A TRAVES DEL SISTEMA ORFEO

TEMA	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	TOTAL
GRUPO CONVOCATORIA 8 - DRA. CARDOSO	204	938	1694	2.836
GRUPO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	189	636	1052	1.877
ARCHIVO VIRTUAL	1163	0	0	1.163
GRUPO CONVOCATORIA 5 - DR. SEPULVEDA	53	458	565	1.076
GRUPO CONVOCATORIA 2 - DR. FRIDOLE BALLEEN	209	103	253	565
GRUPO PROVISION DE EMPLEO	155	137	107	399
OFICINA JURIDICA	117	148	112	377
OFICINA DE INFORMÁTICA	11	90	226	327
GRUPO CONVOCATORIA 3 - DR. FRIDOLE BALLEEN	52	99	157	308
GRUPO DE REGISTRO PUBLICO	73	104	112	289
GRUPO CONVOCATORIA 7 - DRA. CARDOSO	184	42	50	276
DESPACHO DRA. CARDOSO	135	60	58	253
DIRECCION VIGILANCIA DE CARRERA	64	93	86	243
DESPACHO DR.FRIDOLE BALLEEN	55	91	76	222
GRUPO CONVOCATORIA 1 - DR. FRIDOLE BALLEEN	21	66	128	215
DESPACHO DR. SEPULVEDA	51	79	65	195
GRUPO CONVOCATORIA 10 - DR. SEPULVEDA	50	97	39	186
GRUPO CONVOCATORIA 6 - DR. SEPULVEDA	32	96	45	173
GRUPO CONVOCATORIA 9 - DRA. CARDOSO	10	36	65	111
GRUPO NOTIFICACIONES	22	25	18	65
DIRECCIÓN DE APOYO CORPORATIVO	10	20	10	40
SECRETARIA GENERAL	7	17	9	33
DIRECCION DE ADMINISTRACION DE CARRERA ADMINISTRATIVA	4	3	3	10
GRUPO EVALUACION DE DESEMPEÑO	0	4	4	8
PRESIDENCIA	0	6	1	7
OFICINA DE PLANEACION	2	2	0	4
Adminstracion Sistema	1	1	0	2
TOTAL GENERAL	2.874	3.451	4.935	11.260



ATENCIÓN AL CIUDADANO - APLICATIVO ORFEO CLASIFICADO POR CONVOCATORIA





GRUPOS DE CONVOCATORIA PARA ORFEO

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	Sector Defensa
	Migración Colombia
	Superintendencia de Sociedades
	INPEC Dragoneantes
	INPEC Ascensos
	INPEC 132 - 322 – 315
	Convocatoria 428 Entidades de orden Nacional
GRUPO CONVOCATORIA 3	436 SENA
	IDU
	Secretaría Distrital de Hacienda
	Secretaría Distrital de Planeación
GRUPO CONVOCATORIA 5	431 Distrito Capital
	Parques Nacionales
	Cooperación Internacional
	Municipios de Cundinamarca
	En Planeación: Dian
	435 CAR - ANLA



GRUPO CONVOCATORIA	CONVOCATORIAS
GRUPO CONVOCATORIA 6	INVIAS
	DANE
	ACR
	DPS
GRUPO CONVOCATORIA 7	Docentes 2013
	Docentes y Directivos Docentes 2016
	Directivos docentes y docentes en zonas afectadas por el conflicto armado
GRUPO CONVOCATORIA 8	Agencia Nacional de Minería
	COLDEPORTES
	Servicio Geológico Colombiano
	Min. cultura
	Min. educación
	Min. Relaciones Exteriores
	Valle del cauca
	Santander
	ICA
GRUPO CONVOCATORIA 9	Instituto Colombiano Agropecuario
	Secretaría Distrital de Educación de Bogotá
	Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas
	En Planeación: Boyacá
	Distrito Capital
GRUPO CONVOCATORIA 10	337 IGAC
	Territorial Centro Oriente



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:

JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE
30	33	46

TOTAL	109
--------------	------------

CUADRO COMPARATIVO:

ACTIVIDADES DESARROLLADAS	TERCER TRIMESTRE DEL 2017	TERCER TRIMESTRE DEL 2018	VARIACION (+) y (-)
Atención Personalizada	3.286	1.176	(-) 2,110
Atención Telefónica	3.914	5.937	(+) 2,023
Atención Virtual (PQR recibidas)	7.958	9.478	(+) 1,520
Chats	2.701	11.260	(+) 8,559
Sistema ORFEO	11.066	5.931	(-) 5,135
Correo Institucional	N/A	2.458	(+) 2,458
TOTAL	28.925	36.240	(+) 7.315

AUMENTA RESPECTO AL TERCER TRIMESTRE DEL 2017	20,18%
--	---------------



TEMAS RELEVANTES.

Durante este periodo la CNSC participó en espacios de acercamiento con la ciudadanía de la siguiente manera:

FERIAS SUPERCADÉ MÓVIL:

- Localidad de Engativá, los días 26, 27 y 28 de julio.
- Localidad de Puente Aranda, los días 9, 10, y 11 de agosto.
- Localidad de Santa Fe, los días 16, 17 y 18 de agosto.
- Localidad de Tunjuelito, los días 13, 14 y 15 de septiembre.

FERIAS LABORALES:

- Universidad Minuto de Dios, el día 28 de julio.
- Universidad Externado de Colombia, el día 16 de agosto.

Cordialmente,

Original Firmado

EDILMA POLANIA ZAMORA

Coordinadora del Grupo de Atención a PQR y Orientación al Ciudadano

COMISIÓN NACIONAL DEL SERVICIO CIVIL

Proyectó: Edilma Polania Zamora
Christian Andrés Buitrago Sierra