



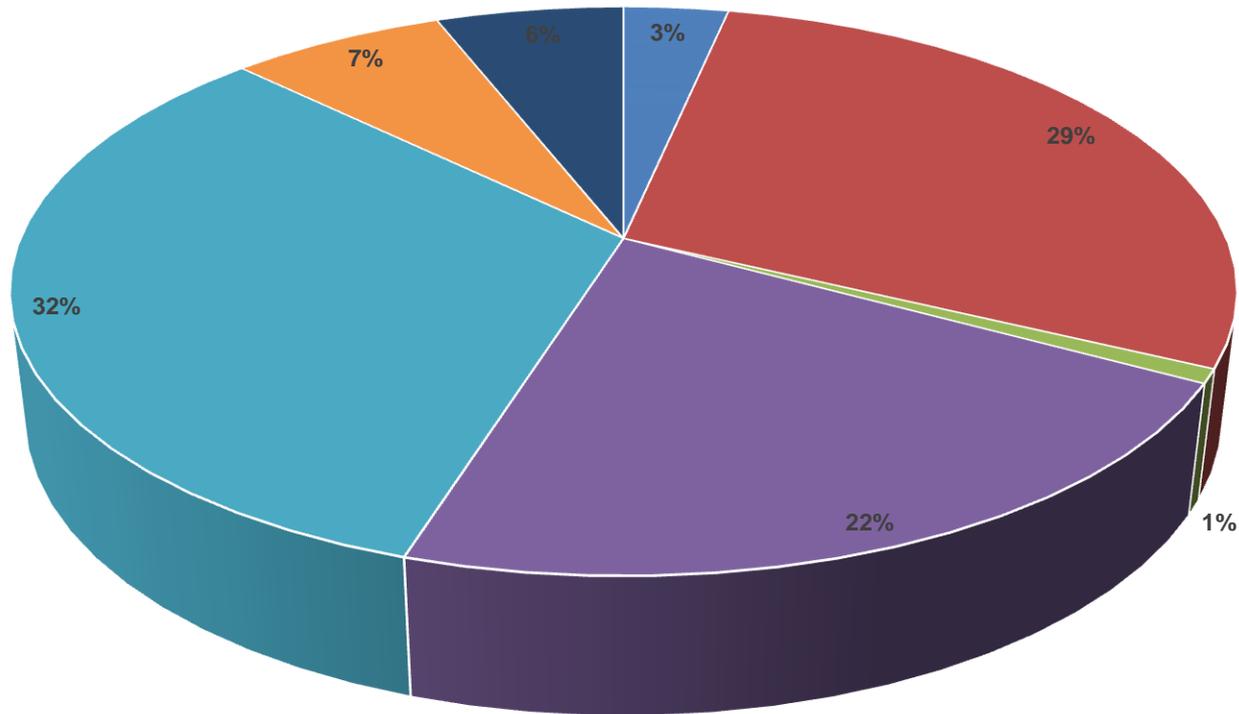
**INFORME CONSOLIDADO DE GESTIÓN CORRESPONDIENTE AL CUARTO TRIMESTRE DEL AÑO 2018  
(GRUPO DE ATENCIÓN A PQR Y ORIENTACIÓN AL CIUDADANO).**

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 octubre, noviembre y diciembre de 2018, de las solicitudes tramitadas de manera telefónica, presencial y virtual, a través de los canales dispuestos por la CNSC.

Actividades Desarrolladas	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL	TIEMPO DE RESPUESTA
Atención Presencial	353	471	205	1.029	Inmediata
Atención Telefónica	3.058	3.848	2.095	9.001	Inmediata
Ferías	207	40	1	248	Inmediata
PQR	2.408	2.538	1.859	6.805	9,19
ORFEO	4.277	3.159	2.684	10.120	No aplica
Correo	666	752	691	2.109	No aplica
Chats	753	589	499	1.841	No aplica
Total de atención (Personalizada, telefónica, PQR, ORFEO, CORREO, CHAT).	<b>31.153</b>				



PORCENTAJE DE ACTIVIDADES



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



## RESUMEN POR TEMAS DE ATENCIONES PRESENCIALES Y TELEFONICAS

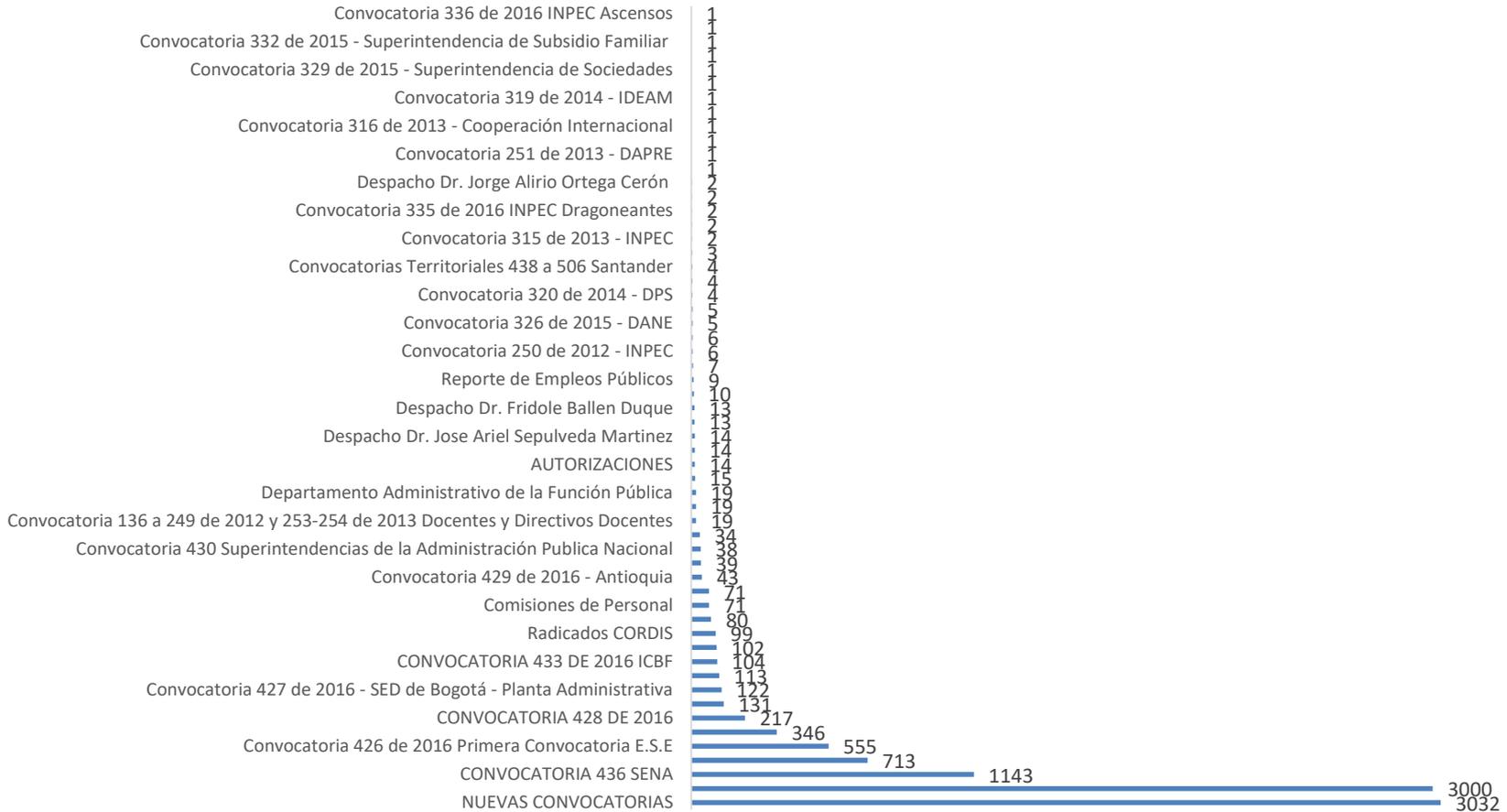
TEMA	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
NUEVAS CONVOCATORIAS	1.258	1.227	547	3.032
SIMO -Sistema de Apoyo para la Igualdad, el Mérito y la Oportunidad	954	1.396	650	3.000
CONVOCATORIA 436 SENA	266	691	186	1.143
Atención al Ciudadano	148	305	260	713
Convocatoria 426 de 2016 Primera Convocatoria E.S.E	100	164	291	555
Convocatoria Cundinamarca	194	102	50	346
CONVOCATORIA 428 DE 2016	149	45	23	217
Radicados PQR	52	58	21	131
Convocatoria 427 de 2016 - SED de Bogotá - Planta Administrativa	87	26	9	122
Convocatoria 431 de 2016 Distrito Capital	61	35	17	113
CONVOCATORIA 433 DE 2016 ICBF	54	32	18	104
Registro Publico de Carrera	32	49	21	102
Radicados CORDIS	44	30	25	99
Convocatoria 435 Corporaciones Autonomas	40	22	18	80
Comisiones de Personal	18	18	35	71
Evaluación del Desempeño Laboral	25	30	16	71
Convocatoria 429 de 2016 - Antioquia	25	12	6	43
Registro OPEC	7	21	11	39
Convocatoria 430 Superintendencias de la Administración Publica Nacional	15	14	9	38
CONVOCATORIA 338 ACR	14	13	7	34
Convocatoria 136 a 249 de 2012 y 253-254 de 2013 Docentes y Directivos Docentes	3	2	14	19
CONVOCATORIA DOCENTES Y DIRECTIVOS DOCENTES 2016	9	9	1	19
Departamento Administrativo de la Función Pública	3	9	7	19
CONVOCATORIA 434 DE 2016 EDUCACION, CULTURA Y DEPORTE	11	3	1	15
AUTORIZACIONES	0	1	13	14
Convocatoria 001 DE 2005	3	3	8	14
Despacho Dr. Jose Ariel Sepulveda Martinez	5	9	0	14



TEMA	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
DERECHOS DE CARRERA	7	4	2	13
Despacho Dr. Fridole Ballen Duque	7	4	2	13
Despacho Dra. Luz Amparo Cardoso	7	2	1	10
Reporte de Empleos Públicos	3	3	3	9
Convocatoria 328 de 2015 - Secretaria Distrital de Hacienda	1	5	1	7
Convocatoria 250 de 2012 - INPEC	1	3	2	6
Convocatoria 324 de 2014 - ICA	1	5	0	6
Convocatoria 326 de 2015 - DANE	3	0	2	5
Convocatoria 432 Servicio Geológico Colombiano	2	1	2	5
Convocatoria 320 de 2014 - DPS	3	0	1	4
Convocatoria 323 de 2014 - Planeación Distrital	2	1	1	4
Convocatorias Territoriales 438 a 506 Santander	0	0	4	4
Convocatoria 330 de 2015 - Consolidación Territorial	1	0	2	3
Convocatoria 315 de 2013 - INPEC	0	0	2	2
Convocatoria 327 de 2015 - Instituto de Desarrollo Urbano IDU	0	0	2	2
Convocatoria 335 de 2016 INPEC Dragoneantes	1	1	0	2
Convocatoria 337 IGAC	1	1	0	2
Despacho Dr. Jorge Alirio Ortega Cerón	0	0	2	2
Convocatoria Territorial 437 Valle del Cauca	0	0	1	1
Convocatoria 251 de 2013 - DAPRE	1	0	0	1
Convocatoria 256 a 314 de 2013 - Contralorías Territoriales	0	0	1	1
Convocatoria 316 de 2013 - Cooperación Internacional	0	0	1	1
Convocatoria 318 de 2015 - Agencia Nacional de Minería	0	0	1	1
Convocatoria 319 de 2014 - IDEAM	0	0	1	1
Convocatoria 322 de 2014 - INPEC Ascensos	0	1	0	1
Convocatoria 329 de 2015 - Superintendencia de Sociedades	0	0	1	1
Convocatoria 331 de 2015 - Migración Colombia	0	1	0	1
Convocatoria 332 de 2015 - Superintendencia de Subsidio Familiar	0	0	1	1
Convocatoria 333 Agencia Nacional de Hidrocarburos	0	0	1	1
Convocatoria 336 de 2016 INPEC Ascensos	0	1	0	1
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>3.618</b>	<b>4.359</b>	<b>2.301</b>	<b>10.278</b>



## ATENCIÓN A CIUDADANOS DE FORMA PRESENCIAL Y TELEFÓNICA





## RESUMEN POR TEMAS ATENDIDOS A TRAVÉS DEL SISTEMA PQR

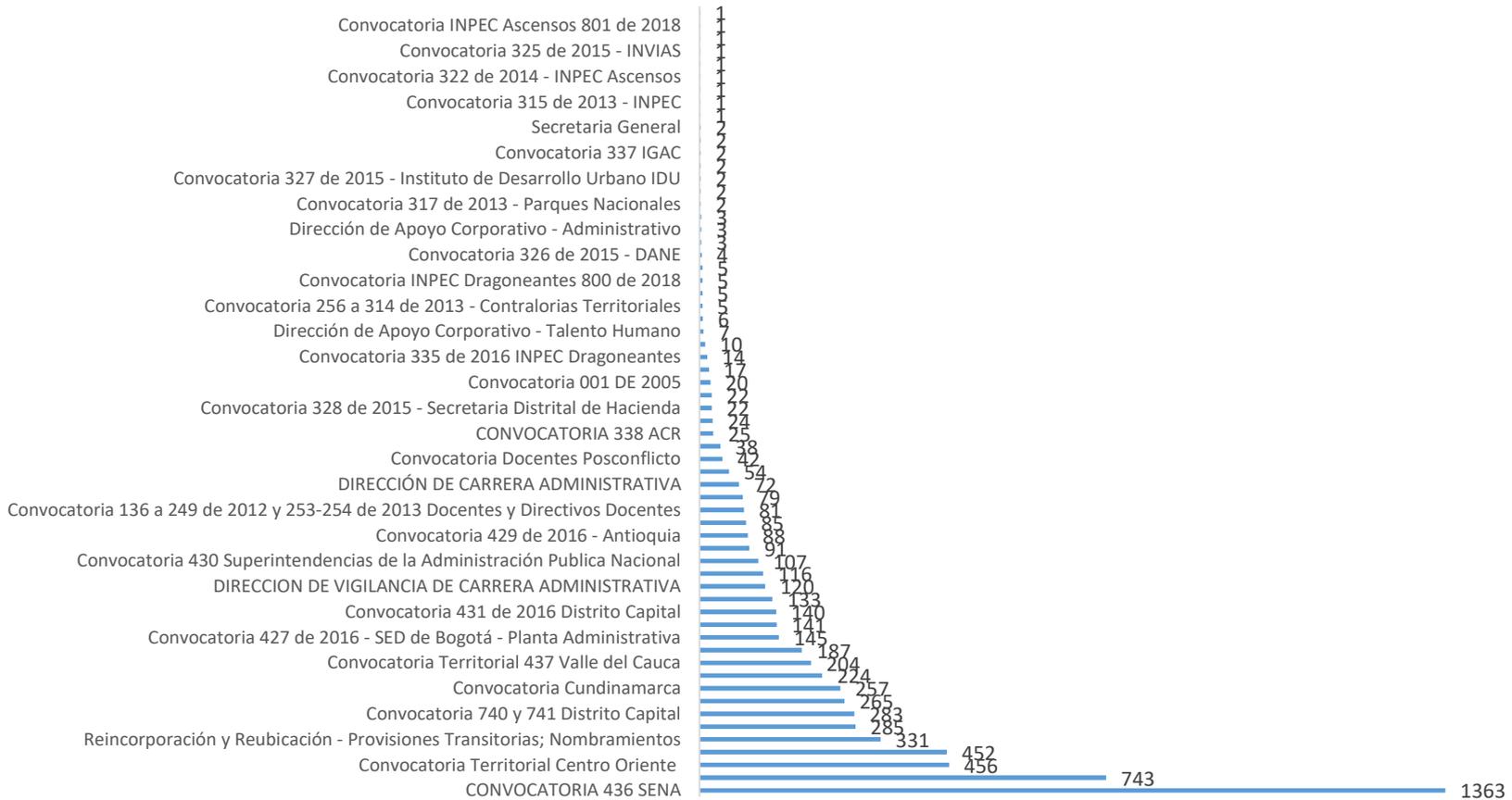
TEMA	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL GENERAL	PROMEDIO RESPUESTA
CONVOCATORIA 436 SENA	418	613	332	1.363	7,40
Atención al Ciudadano	230	298	215	743	3,13
Convocatoria Territorial Centro Oriente	59	116	281	456	19,92
Convocatoria 426 de 2016 Primera Convocatoria E.S.E	103	161	188	452	5,81
Reincorporación y Reubicación - Provisiones Transitorias; Nombramientos	111	112	108	331	18,25
CONVOCATORIA 428 DE 2016	161	78	46	285	14,14
Convocatoria 740 y 741 Distrito Capital	80	156	47	283	9,47
CONVOCATORIA DOCENTES Y DIRECTIVOS DOCENTES 2016	83	108	74	265	12,37
Convocatoria Cundinamarca	146	60	51	257	8,34
Oficina Asesora de Informatica	91	74	59	224	2,87
Convocatoria Territorial 437 Valle del Cauca	151	38	15	204	3,25
Convocatoria 435 Corporaciones Autonomas	107	50	30	187	17,68
Convocatoria 427 de 2016 - SED de Bogotá - Planta Administrativa	97	37	11	145	5,21
Convocatorias Territoriales 438 a 506 Santander	100	29	12	141	3,74
Convocatoria 431 de 2016 Distrito Capital	65	48	27	140	10,96
Despacho Dr. Fridole Ballen Duque	24	88	21	133	11,47
DIRECCION DE VIGILANCIA DE CARRERA ADMINISTRATIVA	51	49	20	120	14,99
Evaluación del Desempeño Laboral	40	42	34	116	12,78
Convocatoria 430 Superintendencias de la Administración Publica Nacional	37	43	27	107	5
Despacho Dr. Jorge Alirio Ortega Cerón	41	31	19	91	8,66
Convocatoria 429 de 2016 - Antioquia	32	40	16	88	7,02
Registro Publico de Carrera	27	30	28	85	7,59
Convocatoria 136 a 249 de 2012 y 253-254 de 2013 Docentes y Directivos Docentes	14	40	27	81	9,70
Despacho Dra. Luz Amparo Cardoso	31	25	23	79	9,75
DIRECCIÓN DE CARRERA ADMINISTRATIVA	7	62	3	72	9,43
CONVOCATORIA 433 DE 2016 ICBF	13	16	25	54	5,73
Convocatoria Docentes Posconflicto	0	0	42	42	1,27
CONVOCATORIA 434 DE 2016 EDUCACION, CULTURA Y DEPORTE	18	16	4	38	8,08
CONVOCATORIA 338 ACR	11	7	7	25	31,79
Convocatoria 744 a 799, 805, 826 y 827 Territorial Norte	0	0	24	24	0,38
Convocatoria 328 de 2015 - Secretaria Distrital de Hacienda	8	7	7	22	10,05



TEMA	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL GENERAL	PROMEDIO RESPUESTA
Convocatoria Sector Defensa 624 a 638	10	7	5	22	8,59
Convocatoria 001 DE 2005	3	6	11	20	11
Registro OPEC	6	9	2	17	37,53
Convocatoria 335 de 2016 INPEC Dragoneantes	1	13	0	14	16,57
Convocatoria 432 Servicio Geológico Colombiano	5	1	4	10	11,7
Dirección de Apoyo Corporativo - Talento Humano	3	3	1	7	6,71
Convocatoria 250 de 2012 - INPEC	3	1	2	6	9,17
Convocatoria 256 a 314 de 2013 - Contralorías Territoriales	3	1	1	5	12
Convocatoria 320 de 2014 - DPS	2	2	1	5	11,4
Convocatoria INPEC Dragoneantes 800 de 2018	0	1	4	5	12,5
Oficina Asesora Jurídica	3	1	1	5	10,6
Convocatoria 326 de 2015 - DANE	2	2	0	4	13,25
Comunicaciones	2	1	0	3	2
Dirección de Apoyo Corporativo - Administrativo	0	3	0	3	9,33
OFICINA ASESORA DE PLANEACION	0	3	0	3	12,67
Convocatoria 317 de 2013 - Parques Nacionales	0	1	1	2	10,5
Convocatoria 323 de 2014 - Planeación Distrital	1	0	1	2	1
Convocatoria 327 de 2015 - Instituto de Desarrollo Urbano IDU	2	0	0	2	18,5
Convocatoria 336 de 2016 INPEC Ascensos	0	2	0	2	15
Convocatoria 337 IGAC	0	2	0	2	2,5
CONVOCATORIAS CAR	2	0	0	2	10
Secretaría General	0	2	0	2	7,5
Comisiones de Personal	1	0	0	1	3
Convocatoria 315 de 2013 - INPEC	0	1	0	1	16
Convocatoria 316 de 2013 - Cooperación Internacional	0	1	0	1	9
Convocatoria 322 de 2014 - INPEC Ascensos	1	0	0	1	17
Convocatoria 324 de 2014 - ICA	0	0	1	1	En trámite
Convocatoria 325 de 2015 - INVIAS	1	0	0	1	9
Convocatoria 331 de 2015 - Migración Colombia	1	0	0	1	19
Convocatoria INPEC Ascensos 801 de 2018	0	0	1	1	5
Grupo VRM	0	1	0	1	18
<b>TOTAL</b>	<b>2.408</b>	<b>2.538</b>	<b>1.859</b>	<b>6.805</b>	<b>9,19</b>



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



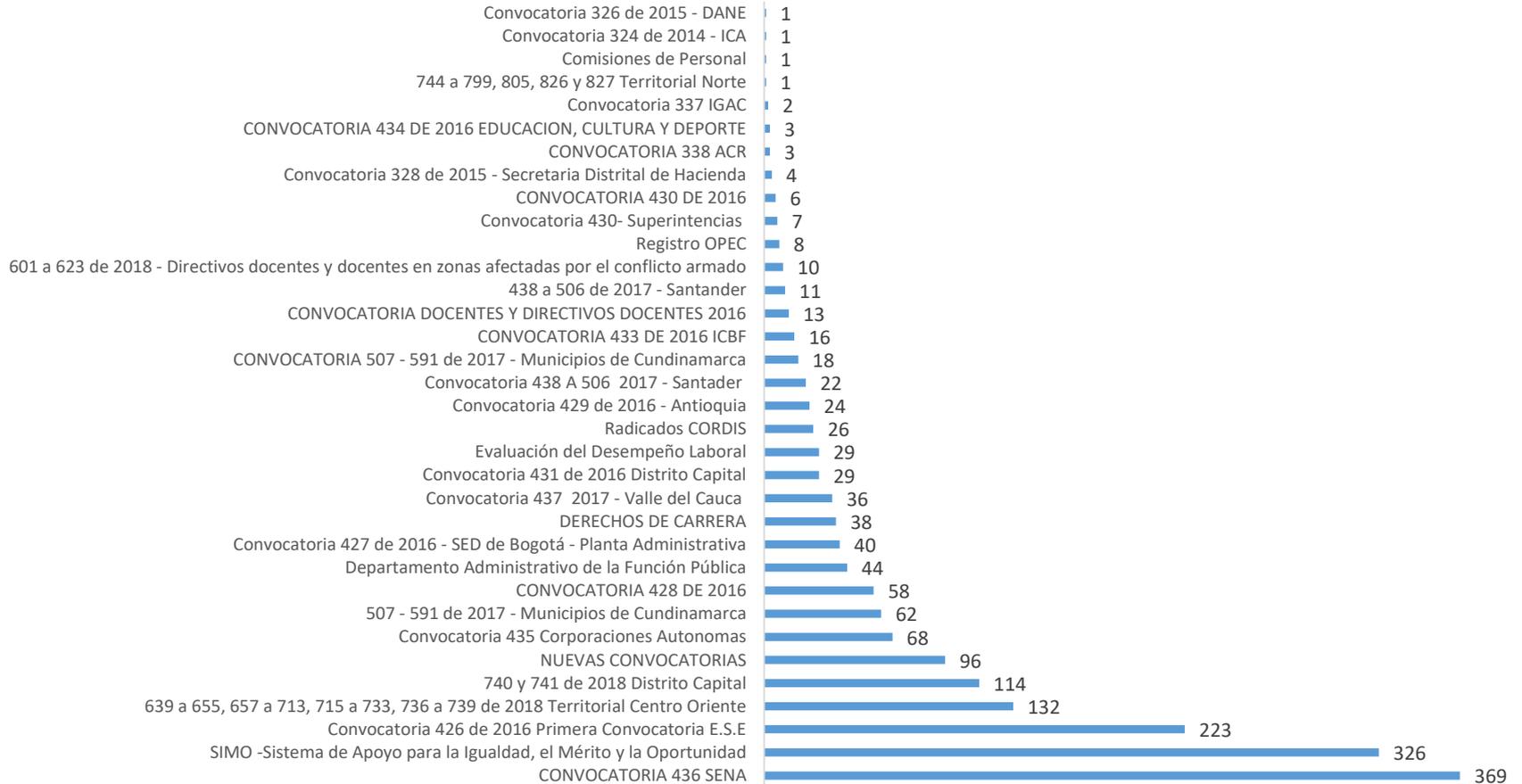


## RESUMEN DE ATENCIONES A TRAVÉS DE CHAT

TEMA	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
CONVOCATORIA 436 SENA	100	214	55	369
SIMO -Sistema de Apoyo para la Igualdad, el Mérito y la Oportunidad	129	110	87	326
Convocatoria 426 de 2016 Primera Convocatoria E.S.E	44	29	150	223
639 a 655, 657 a 713, 715 a 733, 736 a 739 de 2018 Territorial Centro Oriente	18	31	83	132
740 y 741 de 2018 Distrito Capital	41	57	16	114
NUEVAS CONVOCATORIAS	65	17	14	96
Convocatoria 435 Corporaciones Autonomas	45	11	12	68
507 - 591 de 2017 - Municipios de Cundinamarca	44	18	0	62
CONVOCATORIA 428 DE 2016	45	8	5	58
Departamento Administrativo de la Función Pública	24	10	10	44
Convocatoria 427 de 2016 - SED de Bogotá - Planta Administrativa	36	3	1	40
DERECHOS DE CARRERA	24	13	1	38
Convocatoria 437 2017 - Valle del Cauca	24	9	3	36
Convocatoria 431 de 2016 Distrito Capital	21	5	3	29
Evaluación del Desempeño Laboral	11	9	9	29
Radicados CORDIS	20	4	2	26
Convocatoria 429 de 2016 - Antioquia	10	9	5	24
Convocatoria 438 A 506 2017 - Santander	21	0	1	22
CONVOCATORIA 507 - 591 de 2017 - Municipios de Cundinamarca	0	0	18	18
CONVOCATORIA 433 DE 2016 ICBF	10	4	2	16
CONVOCATORIA DOCENTES Y DIRECTIVOS DOCENTES 2016	5	4	4	13
438 a 506 de 2017 - Santander	0	11	0	11
601 a 623 de 2018 - Directivos docentes y docentes en zonas afectadas por el conflicto armado	1	0	9	10
Registro OPEC	3	0	5	8
Convocatoria 430- Superintencias	0	7	0	7
CONVOCATORIA 430 DE 2016	6	0	0	6
Convocatoria 328 de 2015 - Secretaria Distrital de Hacienda	3	1	0	4
CONVOCATORIA 338 ACR	0	1	2	3
CONVOCATORIA 434 DE 2016 EDUCACION, CULTURA Y DEPORTE	0	3	0	3
Convocatoria 337 IGAC	2	0	0	2
744 a 799, 805, 826 y 827 Territorial Norte	0	0	1	1
Comisiones de Personal	0	0	1	1
Convocatoria 324 de 2014 - ICA	0	1	0	1
Convocatoria 326 de 2015 - DANE	1	0	0	1
<b>TOTAL</b>	<b>753</b>	<b>589</b>	<b>499</b>	<b>1.841</b>



### ATENCIÓN A CIUDADANOS A TRAVÉS DEL CHAT, CLASIFICADA POR CONVOCATORIA





## RESUMEN DE ATENCIONES A TRAVÉS DEL SISTEMA ORFEO

TEMA	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
GRUPO CONVOCATORIA 8 - DRA. CARDOSO	1.277	354	90	1.721
GRUPO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	572	536	528	1.636
GRUPO CONVOCATORIA 2 - DR. FRIDOLE BALLE	251	329	248	828
GRUPO CONVOCATORIA 5 - DR. ORTEGA	359	183	117	659
GRUPO PROVISION DE EMPLEO	161	238	228	627
GRUPO DE REGISTRO PUBLICO	244	198	176	618
GRUPO CONVOCATORIA 10 - DR. ORTEGA	111	147	307	565
OFICINA JURIDICA	330	96	28	454
OFICINA DE INFORMÁTICA	178	131	127	436
GRUPO CONVOCATORIA 9 - DRA. CARDOSO	61	193	143	397
GRUPO CONVOCATORIA 1 - DR. FRIDOLE BALLE	90	144	118	352
GRUPO CONVOCATORIA 3 - DR. FRIDOLE BALLE	117	79	113	309
DIRECCION VIGILANCIA DE CARRERA	100	100	89	289
Z Usuarios Inactivos	76	78	99	253
GRUPO CONVOCATORIA 7 - DRA. CARDOSO	66	109	46	221
DESPACHO DR. ORTEGA	71	68	81	220
DESPACHO DR.FRIDOLE BALLE	60	66	37	163
DESPACHO DRA. CARDOSO	47	54	48	149
DIRECCIÓN DE APOYO CORPORATIVO	30	28	36	94
DIRECCION DE ADMINISTRACION DE CARRERA ADMINISTRATIVA	37	9	13	59
GRUPO NOTIFICACIONES	28	10	3	41
SECRETARIA GENERAL	1	5	5	11
PRESIDENCIA	4	4	1	9
GRUPO CONVOCATORIA 6 - DR. ORTEGA	4	0	0	4
GRUPO EVALUACION DE DESEMPEÑO	0	0	3	3
OFICINA DE CONTROL INTERNO	1	0	0	1
OFICINA DE PLANEACION	1	0	0	1
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>4.277</b>	<b>3.159</b>	<b>2.684</b>	<b>10.120</b>

**\*\*Nota: Se evidencia que el reporte de ORFEO genero 4 radicados duplicados, que se eliminan de la base.**

**4.279**

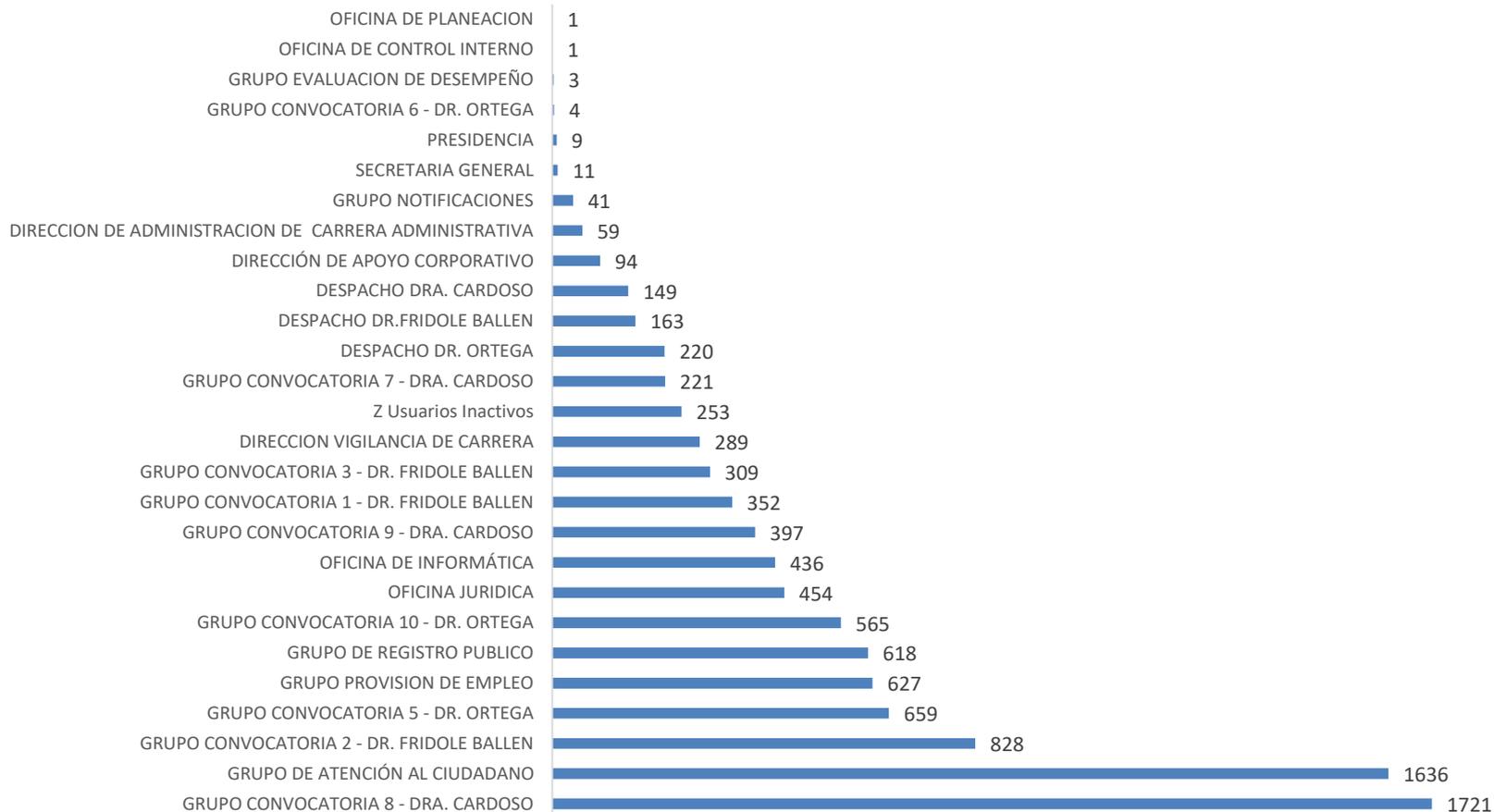
**3.160**

**2.685**

**10.124**



### ATENCIÓN AL CIUDADANO - APLICATIVO ORFEO CLASIFICADO POR CONVOCATORIA





**GRUPOS DE CONVOCATORIA PARA ORFEO**

GRUPO CONVOCATORIA	CONVOCATORIAS
<b>GRUPO CONVOCATORIA 1</b>	Contralorías Territoriales
	Agencia Nacional de Hidrocarburos
	Superintendencia de Subsidio Familiar
	430 Superintendencias
	INPEC_ 250 – administrativos
	426 E.S.E. Hospitales
	429 ANTIOQUIA
<b>GRUPO CONVOCATORIA 2</b>	Migración Colombia
	Superintendencia de Sociedades
	INPEC Dragoneantes
	INPEC Ascensos
	INPEC 132 - 322 – 315
	Convocatoria 428 Entidades de orden Nacional
<b>GRUPO CONVOCATORIA 3</b>	436 SENA
	IDU
	Secretaría Distrital de Hacienda
	Secretaría Distrital de Planeación
<b>GRUPO CONVOCATORIA 5</b>	431 Distrito Capital
	Parques Nacionales
	Cooperación Internacional
	En Planeación: Gobernación de Cundinamarca
	En Planeación: Dian
435 CAR - ANLA	



**GRUPOS DE CONVOCATORIA PARA ORFEO**

GRUPO CONVOCATORIA	CONVOCATORIAS
<b>GRUPO CONVOCATORIA 6</b>	INVIAS
	DANE
	ACR
	DPS
<b>GRUPO CONVOCATORIA 7</b>	Docentes 2013
	Docentes y Directivos Docentes 2016
<b>GRUPO CONVOCATORIA 8</b>	Agencia Nacional de Minería
	COLDEPORTES
	Servicio Geológico Colombiano
	Min. cultura
	Min. educación
	Min. Relaciones Exteriores
	Valle del cauca
	Santander
<b>GRUPO CONVOCATORIA 9</b>	ICA
	Instituto Colombiano Agropecuario
	Secretaría Distrital de Educación de Bogotá
	Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas
	En Planeación: Boyacá
<b>GRUPO CONVOCATORIA 10</b>	337 IGAC



### SOLICITUDES TRASLADADAS POR COMPETENCIA

Verificado el reporte de actividades realizadas por los 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:

OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
40	27	25

<b>TOTAL</b>	<b>92</b>
--------------	-----------

#### Cuadro comparativo:

ACTIVIDADES DESARROLLADAS	CUARTO TRIMESTRE DEL 2017	CUARTO TRIMESTRE DEL 2018	VARIACION (+) y (-)
Atención Personalizada	1.546	1.029	(-) 517
Atención Telefónica	10.608	9.001	(-) 1,607
Ferías	0	248	(+) 248
Atención Virtual (PQR recibidas)	5.876	6.805	(+) 929
Chats	4.248	1.841	(-) 2,407
Sistema ORFEO	12.862	10.120	(-) 2,742
Correo Institucional	4.263	2.109	(-) 2,154
<b>TOTAL</b>	<b>39.403</b>	<b>31.153</b>	<b>(-)8,250</b>

<b>DISMINUCIÓN RESPECTO AL CUARTO TRIMESTRE DE 2017</b>	<b>20,94%</b>
---	---------------



**TEMAS RELEVANTES.**

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

**FERIAS SUPERCARDE MÓVIL:**

- Localidad de Usaquén, los días 11, 12 y 13 Octubre.
- Localidad de Chapinero, los días 25, 26 y 27 de Octubre.
- Localidad de Barrios Unidos, los días 15, 16 y 17 de Noviembre

**FERIAS LABORALES:**

- Instituto INCAP, el día 27 de Octubre.

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