

2020

# INFORME CONSOLIDADO DE GESTIÓN I TRIMESTRE 2020

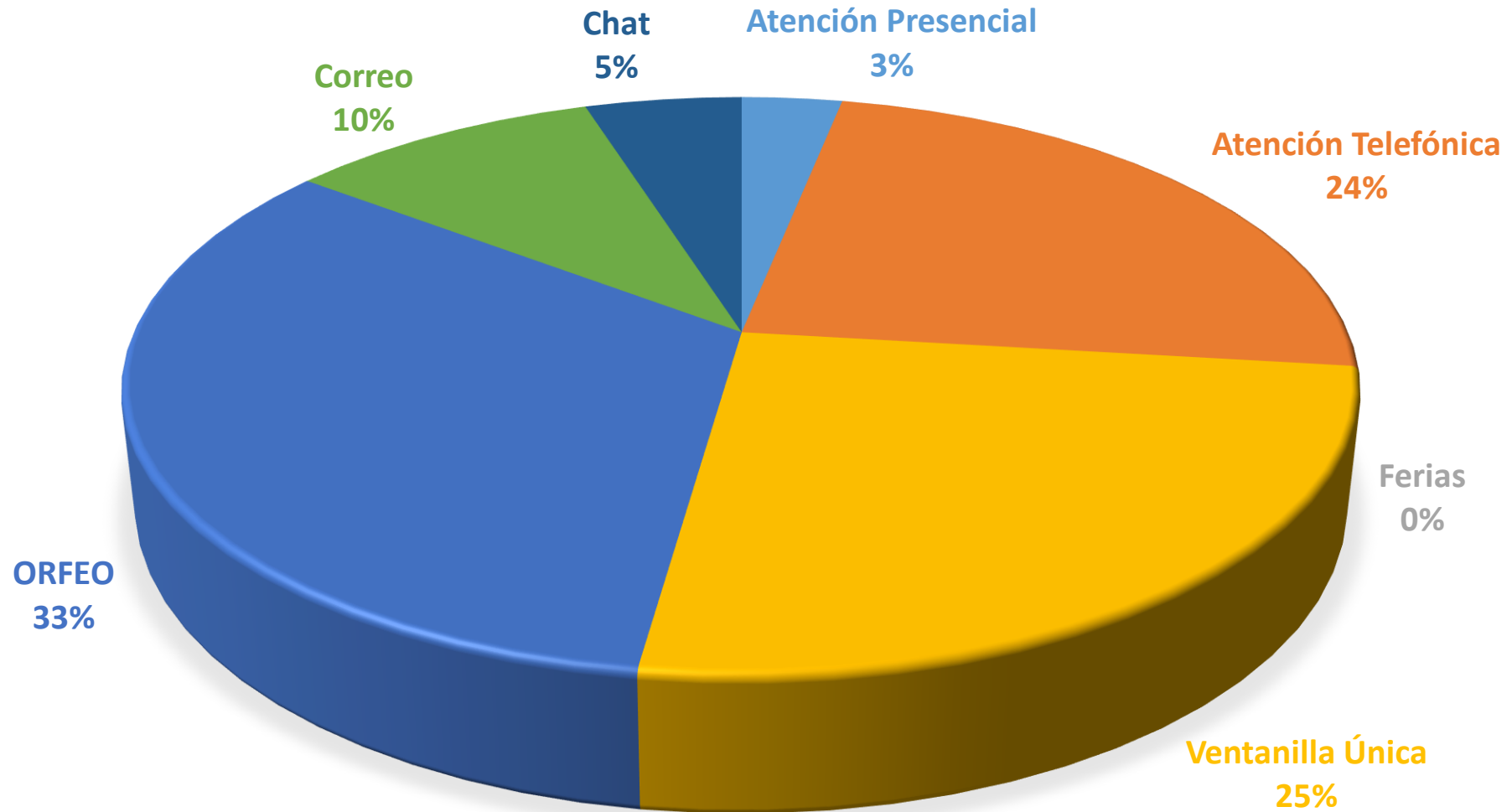
Grupo de Atención a PQR y  
Orientación al Ciudadano.

## INFORME CONSOLIDADO DE GESTIÓN CORRESPONDIENTE AL PRIMER TRIMESTRE DEL AÑO 2020 (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 enero, febrero y marzo de 2020, respecto a las atenciones tramitadas de manera telefónica, presencial, virtual y ferias, a través de los canales dispuestos por la CNSC.

Actividades Desarrolladas	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL	TIEMPO DE RESPUESTA
Atención Presencial	526	511	225	1262	Inmediata
Atención Telefónica	2816	3421	3318	9555	Inmediata
Ferías	0	0	0	0	Inmediata
Ventanilla Única	3855	3781	2559	10195	No aplica
ORFEO	4659	5728	2920	13307	No aplica
Correo	2485	948	496	3929	No aplica
Chat	864	726	381	1971	Inmediata
<b>Total de atenciones (Personalizada, telefónica, Ventanilla Única, ORFEO, CORREO, CHAT).</b>	<b>40219</b>				

## REPRESENTACIÓN PORCENTUAL



## RESUMEN POR TEMAS DE ATENCIONES PRESENCIALES Y TELEFÓNICAS

TEMA	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL
Evaluación del Desempeño Laboral	260	1128	530	1918
SIMO -Sistema de Apoyo para la Igualdad, el Mérito y la Oportunidad	1004	384	373	1761
Convocatoria Territorial 2019	528	161	94	783
Convocatoria Territorial 437 Valle del Cauca	131	312	201	644
Convocatoria Territorial Boyacá, Cesar y Magdalena - 2019	153	362	96	611
Convocatoria Docentes Posconflicto	108	293	124	525
Convocatoria Territorial Centro Oriente	44	117	297	458
<b>NUEVAS CONVOCATORIAS</b>	136	121	163	420
Radicados ORFEO	85	112	189	386
Atención al Ciudadano	140	87	151	378
Convocatoria 436 SENA	127	133	104	364
Convocatoria Municipios Priorizados para el Posconflicto	19	20	306	345
Registro OPEC	36	93	155	284
Convocatoria 806 - 825 Distrito Capital - CNSC	74	69	56	199
Convocatoria 740 y 741 Distrito Capital	56	38	98	192
Convocatorias Territoriales 438 a 506 Santander	38	48	96	182
Convocatoria 744 a 799, 805, 826 y 827 Territorial Norte	58	40	53	151
Convocatoria Territorial 2019-II	49	54	46	149
Registro Público de Carrera	33	48	52	133
Convocatoria Sector Defensa 624 a 638	34	35	42	111

## RESUMEN POR TEMAS DE ATENCIONES PRESENCIALES Y TELEFÓNICAS

TEMA	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL
Convocatoria Cundinamarca	31	26	32	89
<b>DERECHOS DE CARRERA</b>	31	26	27	84
Reporte de Empleos Públicos	14	38	22	74
Departamento Administrativo de la Función Pública	17	15	38	70
Convocatoria 428 de 2016	16	15	23	54
Convocatoria 433 2016 ICBF	14	11	27	52
Convocatoria 429 de 2016 - Antioquia	22	13	15	50
Convocatoria Docentes y Directivos Docentes 2016	9	14	19	42
Dirección de Vigilancia de Carrera Administrativa	5	22	12	39
Convocatoria 426 de 2016 Primera Convocatoria E.S.E	10	12	16	38
Convocatoria INPEC Dragoneantes 800 de 2018	8	21	4	33
Radicados PQR	6	6	17	29
Comisiones de Personal	6	8	11	25
Convocatoria 435 Corporaciones Autonomas	3	9	6	18
Convocatoria 430 Superintendencias de la Administración Pública Nacional	2	6	8	16
Convocatoria 136 a 249 de 2012 y 253-254 de 2013 Docentes y Directivos Docentes	4	3	7	14
Convocatoria 328 de 2015 - Secretaria Distrital de Hacienda	4	3	7	14
Convocatoria 431 de 2016 Distrito Capital	3	3	5	11
Convocatoria 434 de 2016 Educación, Cultura y Deporte	1	9	1	11
Convocatoria 427 de 2016 - SED de Bogotá - Planta Administrativa	3	4	3	10

## RESUMEN POR TEMAS DE ATENCIONES PRESENCIALES Y TELEFÓNICAS

TEMA	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL
Convocatoria INPEC Ascensos 801 de 2018	6	1	2	9
Convocatoria 338 ACR	2	2	3	7
Convocatoria 337 IGAC	2	-	4	6
Despacho Dra. Luz Amparo Cardoso	4	1	-	5
Convocatoria 001 DE 2005	-	3	1	4
Convocatoria 329 de 2015 - Superintendencia de Sociedades	-	2	2	4
Dirección de Apoyo Corporativo - Talento Humano	1	-	2	3
<b>AUTORIZACIONES</b>	-	-	2	2
Convocatoria 335 de 2016 INPEC Dragoneantes	-	2	-	2
Despacho Dr. Fridole Ballen Duque	1	1	-	2
Convocatoria 250 de 2012 - INPEC	1	-	-	1
Convocatoria 252 de 2013 - ACR	1	-	-	1
Convocatoria 256 a 314 de 2013 - Contralorías Territoriales	-	1	-	1
Convocatoria 327 de 2015 - Instituto de Desarrollo Urbano IDU	-	-	1	1
Convocatoria 432 Servicio Geológico Colombiano	1	-	-	1
Despacho Dr. Jorge Alirio Ortega Cerón	1	-	-	1
<b>Total general</b>	<b>3342</b>	<b>3932</b>	<b>3543</b>	<b>10817</b>

## RESUMEN DE TEMAS ATENDIDOS A TRAVÉS DEL SISTEMA VENTANILLA ÚNICA

TEMA	ENERO	FEBRERO	MARZO	Total general
GRUPO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	783	400	270	1453
GRUPO PROVISIÓN DE EMPLEO	380	412	376	1168
GRUPO CONVOCATORIA 8 - DRA. CARDOSO	314	462	194	970
GRUPO EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO	126	529	294	949
GRUPO CONVOCATORIA 1 - DR. FRIDOLE BALLEEN	534	192	88	814
OFICINA DE INFORMÁTICA	315	289	138	742
GRUPO DE REGISTRO PÚBLICO	109	231	310	650
DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN DE CARRERA ADMINISTRATIVA	73	325	184	582
GRUPO CONVOCATORIA 2 - DR. FRIDOLE BALLEEN	308	163	108	579
GRUPO CONVOCATORIA 7 - DRA. CARDOSO	200	184	74	458
GRUPO CONVOCATORIA 5 - DR. ORTEGA	192	125	54	371
GRUPO CONVOCATORIA 10 - DR. ORTEGA	75	107	138	320
GRUPO CONVOCATORIA 3 - DR. FRIDOLE BALLEEN	109	79	122	310
GRUPO CONVOCATORIA 9 - DRA. CARDOSO	154	98	54	306
DESPACHO DRA. CARDOSO	80	62	54	196
DIRECCIÓN VIGILANCIA DE CARRERA	42	62	59	163
DESPACHO DR. FRIDOLE BALLEEN	31	23	18	72
DESPACHO DR. ORTEGA	7	11	10	28
OFICINA JURÍDICA	9	12	5	26

## RESUMEN DE TEMAS ATENDIDOS A TRAVÉS DEL SISTEMA VENTANILLA ÚNICA

TEMA	ENERO	FEBRERO	MARZO	Total general
DIRECCIÓN DE APOYO CORPORATIVO	5	6	2	13
SECRETARIA GENERAL	5	4	-	9
GRUPO NOTIFICACIONES	3	2	3	8
GRUPO CONVOCATORIA 12 - DR. ORTEGA	-	2	4	6
OFICINA DE CONTROL INTERNO	-	1	-	1
OFICINA DE PLANEACIÓN	1	-	-	1
<b>Total general</b>	<b>3855</b>	<b>3781</b>	<b>2559</b>	<b>10195</b>



## RESUMEN DE TEMAS ATENDIDOS A TRAVÉS DEL SISTEMA ORFEO

TEMA	ENERO	FEBRERO	MARZO	Total general
OFICINA DE INFORMÁTICA	1280	721	303	2304
GRUPO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	1250	512	411	2173
GRUPO CONVOCATORIA 8 - DRA. CARDOSO	314	665	343	1322
GRUPO EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO	199	581	470	1250
GRUPO CONVOCATORIA 7 - DRA. CARDOSO	156	601	49	806
GRUPO CONVOCATORIA 10 - DR. ORTEGA	161	303	309	773
GRUPO CONVOCATORIA 1 - DR. FRIDOLE BALLEEN	222	482	62	766
GRUPO CONVOCATORIA 5 - DR. ORTEGA	334	251	125	710
GRUPO CONVOCATORIA 9 - DRA. CARDOSO	127	398	46	571
GRUPO PROVISIÓN DE EMPLEO	146	253	144	543
DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN DE CARRERA ADMINISTRATIVA	46	188	277	511
GRUPO DE REGISTRO PÚBLICO	94	137	90	321
GRUPO CONVOCATORIA 3 - DR. FRIDOLE BALLEEN	139	83	90	312
DIRECCIÓN VIGILANCIA DE CARRERA	80	138	77	295
GRUPO CONVOCATORIA 2 - DR. FRIDOLE BALLEEN	12	231	34	277
DESPACHO DRA. CARDOSO	25	65	20	110
DESPACHO DR.FRIDOLE BALLEEN	28	31	19	78
DESPACHO DR. ORTEGA	23	18	16	57
GRUPO NOTIFICACIONES	10	11	13	34

## RESUMEN DE TEMAS ATENDIDOS A TRAVÉS DEL SISTEMA ORFEO

TEMA	ENERO	FEBRERO	MARZO	Total general
<b>GRUPO CONVOCATORIA 12 - DR. ORTEGA</b>	4	11	15	30
<b>OFICINA JURÍDICA</b>	5	15	4	24
<b>DIRECCIÓN DE APOYO CORPORATIVO</b>	-	16	2	18
<b>SECRETARIA GENERAL</b>	4	8	-	12
<b>PRESIDENCIA</b>	-	9	1	10
<b>Total general</b>	<b>4659</b>	<b>5728</b>	<b>2920</b>	<b>13307</b>

## RESUMEN DE TEMAS ATENDIDOS A TRAVÉS DEL CHAT

TEMA	ENERO	FEBRERO	MARZO	Total general
Convocatoria Territorial 437 Valle del Cauca	119	178	74	371
SIMO -Sistema de Apoyo para la Igualdad, el Mérito y la Oportunidad	167	36	29	232
Evaluación del Desempeño Laboral	56	131	40	227
Convocatoria Territorial 2019	151	26	8	185
Atención al ciudadano	98	22	7	127
Convocatoria 436 SENA	38	26	17	81
Convocatoria Docentes Posconflicto	15	33	26	74
Convocatoria Territorial Boyacá, Cesar y Magdalena - 2019	22	42	3	67
Radicados ORFEO	25	24	16	65
Convocatoria Territorial Centro Oriente	21	-	30	51
Convocatoria Municipios Priorizados para el Posconflicto	7	3	38	48
Nuevas convocatorias	27	13	6	46
Convocatoria Territorial Centro Oriente	-	42	-	42
Convocatoria 740 y 741 Distrito Capital	16	13	3	32
Convocatoria 744 a 799, 805, 826 y 827 Territorial Norte	10	10	10	30
Convocatoria 806 - 825 Distrito Capital - CNSC	6	17	7	30
Convocatorias Territoriales 438 a 506 Santander	18	3	7	28
Derechos de Carrera	6	12	10	28

## RESUMEN DE TEMAS ATENDIDOS A TRAVÉS DEL CHAT

TEMA	ENERO	FEBRERO	MARZO	Total general
Convocatoria 429 de 2016 - Antioquia	6	13	7	26
Convocatoria Sector Defensa	5	13	2	20
<b>REGISTRO PÚBLICO DE CARRERA</b>	2	12	5	19
Convocatoria 435 Corporaciones Autónomas	5	7	4	16
Departamento Administrativo de la Función Pública	3	5	6	14
Convocatoria Territorial 2019 II	-	12	1	13
<b>800 de 2018 INPEC Dragoneantes y 801 de 2018 INPEC</b>				
Ascensos	7	4	-	11
Dirección de vigilancia de Carrera Administrativa	1	6	4	11
<b>Reincorporación y Reubicación - Provisiones Transitorias;</b>				
Nombramientos	4	6	1	11
Convocatoria 428 de 2016	1	5	3	9
Convocatoria Municipios de Cundinamarca	5	4	-	9
Registro OPEC	2	4	3	9
Registro Público de Carrera	7	-	-	7
Convocatoria 426 de 2016 Primera Convocatoria E.S.E	3	1	1	5
Convocatoria 433 2016 ICBF	-	-	5	5
Dirección de Carrera Administrativa	-	-	4	4
Provisión de Empleo	4	-	-	4

## RESUMEN DE TEMAS ATENDIDOS A TRAVÉS DEL CHAT

TEMA	ENERO	FEBRERO	MARZO	Total general
Convocatoria 328 de 2015 - Secretaria Distrital de Hacienda	1	1	1	3
Convocatoria 430 Superintendencias de la Administración Pública Nacional	1	1	1	3
Comisiones de Personal	1	-	1	2
Convocatoria Docentes y Directivos Docentes 2016	2	-	-	2
1356 de 2019 INPEC Cuerpo de Custodia y 1357 de 2019 INPEC Administrativos	-	1	-	1
636 de 2018 - Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada	1	-	-	1
Convocatoria 427 de 2016 - SED de Bogotá - Planta Administrativa	-	-	1	1
Departamento Administrativo de la Función Pública	1	-	-	1
<b>Total general</b>	<b>864</b>	<b>726</b>	<b>381</b>	<b>1971</b>

## 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 realizarón los siguientes traslados por competencia:

ENERO	FEBRERO	MARZO
96	119	128
<b>TOTAL</b>	<b>343</b>	

## CUADRO COMPARATIVO

ACTIVIDADES DESARROLLADAS	PRIMER TRIMESTRE DEL 2019	PRIMER TRIMESTRE DEL 2020	VARIACION (+) y (-)
Atención Personalizada	1461	1262	(-) 199
Atención Telefónica	13504	9555	(-) 3949
Ferías	1	0	(-) 1
Ventanilla Única (2019 PQR)	10327	10195	(-) 132
Sistema ORFEO	12048	13307	(+) 1259
Chat	2174	1971	(-) 203
Correo Institucional	4377	3929	(-) 448
<b>TOTAL</b>	<b>43892</b>	<b>40219</b>	<b>3673</b>
<b>DISMINUCION RESPECTO AL PRIMER TRIMESTRE DEL 2019</b>		<b>8,37%</b>	

## ACTIVIDADES ADICIONALES

Adicionalmente, durante el periodo relacionado el Grupo de Atención a PQR y orientación al Ciudadano, adelanto actividades relacionadas con:

- ✓ Avances del proyecto: Gestión Integral de Soluciones al Ciudadano
- ✓ Seguimiento implementación nueva planta telefónica.

Cordialmente,

Fanny GÓMEZ G.

**FANNY MARÍA GÓMEZ GÓMEZ**

Coordinadora Grupo de Atención a PQR, Orientación al Ciudadano y Notificaciones

**COMISIÓN NACIONAL DEL SERVICIO CIVIL**

Revisó y participó: Edilma Polania Zamora

Proyectó: Carolina Linares González

Participo: Luz Adriana Infante, Paula Ximena Vanegas