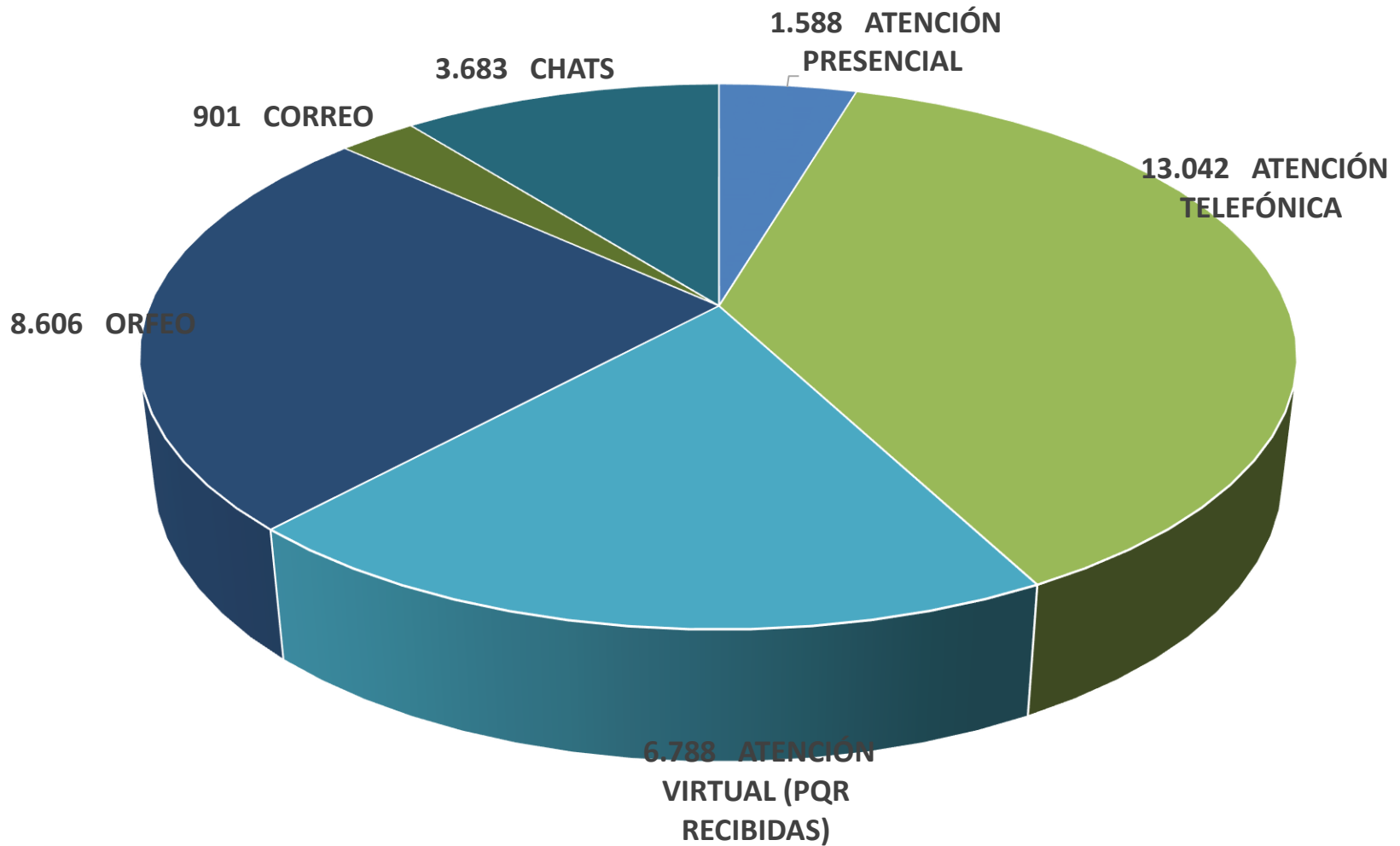




**INFORME CONSOLIDADO DE GESTION CORRESPONDIENTE AL SEGUNDO TRIMESTRE DEL AÑO 2018
(GRUPO DE ATENCION A PQR Y ORIENTACION AL CIUDADANO).**

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 abril, mayo y junio de 2018, de las solicitudes tramitadas de manera telefónica, presencial y virtual a través de los canales dispuestos por la CNSC.

Actividades desarrolladas	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL	TIEMPO DE RESPUESTA
Atención Presencial	681	770	137	1.588	Inmediata
Atención Telefónica	4.716	4.284	4.042	13.042	Inmediata
PQR	2.403	2.387	1.998	6.788	6,2 días
ORFEO	2.710	2.741	3.155	8.606	No aplica
Correo	318	203	380	901	No aplica
Chats	1.424	1.260	999	3.683	No aplica
Total de atención (Personalizada, telefónica, PQR, ORFEO, CORREO, CHAT)	34.608				





RESUMEN POR TEMAS DE ATENCIONES PRESENCIALES Y TELEFONICAS:

TEMA	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
SIMO -Sistema de Apoyo para la Igualdad, el Mérito y la Oportunidad	1,465	950	831	3,246
NUEVAS CONVOCATORIAS	1,061	1,033	780	2,874
CONVOCATORIA 436 SENA	630	638	427	1,695
Atención al Ciudadano	446	582	248	1,276
CONVOCATORIA DOCENTES Y DIRECTIVOS DOCENTES 2016	440	148	128	716
CONVOCATORIA 433 DE 2016 ICBF	119	369	170	658
CONVOCATORIA 428 DE 2016	141	238	230	609
Convocatoria Cundinamarca	0	158	302	460
Convocatoria 429 de 2016 - Antioquia	166	163	82	411
Convocatoria 431 de 2016 Distrito Capital	122	68	136	326
Radicados CORDIS	166	70	59	295
Convocatoria 435 Corporaciones Autonomas	88	106	96	290
Convocatoria 427 de 2016 - SED de Bogotá - Planta Administrativa	49	56	71	176
Registro Publico de Carrera	59	54	58	171
CONVOCATORIA 434 DE 2016 EDUCACION, CULTURA Y DEPORTE	32	36	84	152
Convocatoria 430 Superintendencias de la Administración Publica Nacional	53	52	46	151
Convocatoria 426 de 2016 Primera Convocatoria E.S.E	53	42	41	136
Radicados PQR	38	41	57	136
Registro OPEC	47	33	52	132
Evaluación del Desempeño Laboral	48	32	48	128
DERECHOS DE CARRERA	22	18	38	78
Convocatoria 337 IGAC	24	22	30	76
CONVOCATORIA 338 ACR	24	16	25	65

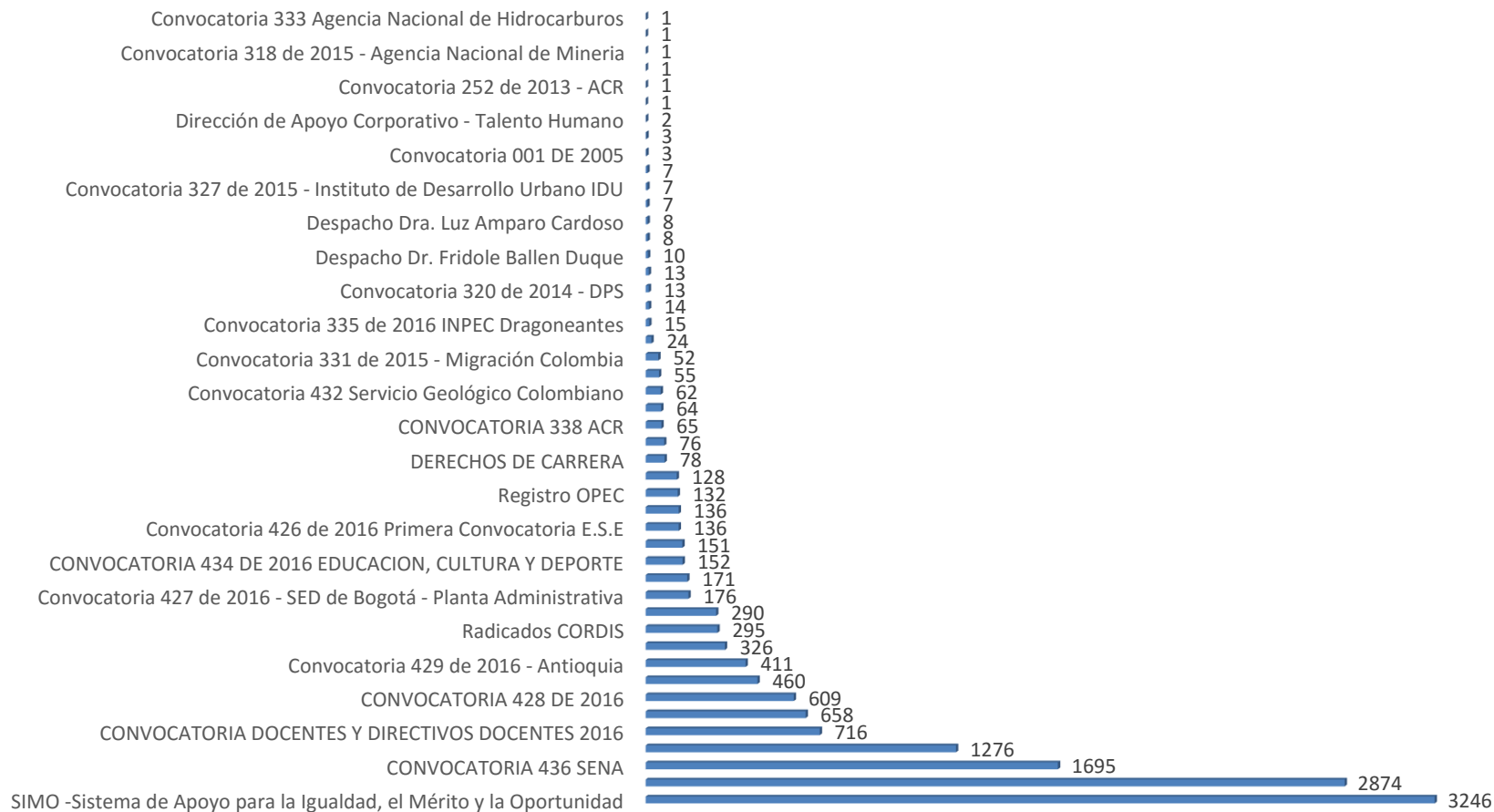


RESUMEN POR TEMAS DE ATENCIONES PRESENCIALES Y TELEFONICAS:

TEMA	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
Comisiones de Personal	9	27	28	64
Convocatoria 432 Servicio Geológico Colombiano	24	24	14	62
Departamento Administrativo de la Función Pública	10	13	32	55
Convocatoria 331 de 2015 - Migración Colombia	17	15	20	52
Convocatoria 328 de 2015 - Secretaria Distrital de Hacienda	9	6	9	24
Convocatoria 335 de 2016 INPEC Dragoneantes	4	6	5	15
Reporte de Empleos Públicos	5	1	8	14
Convocatoria 320 de 2014 - DPS	3	4	6	13
Convocatoria 326 de 2015 - DANE	10	2	1	13
Despacho Dr. Fridole Ballen Duque	0	8	2	10
Convocatoria 324 de 2014 - ICA	2	0	6	8
Despacho Dra. Luz Amparo Cardoso	0	3	5	8
Convocatoria 136 a 249 de 2012 y 253-254 de 2013 Docentes y Directivos Docentes	3	4	0	7
Convocatoria 327 de 2015 - Instituto de Desarrollo Urbano IDU	3	3	1	7
Despacho Dr. Jose Ariel Sepulveda Martinez	0	5	2	7
Convocatoria 001 DE 2005	1	2	0	3
Convocatoria 323 de 2014 - Planeación Distrital	1	2	0	3
Dirección de Apoyo Corporativo - Talento Humano	0	2	0	2
Convocatoria 250 de 2012 - INPEC	0	0	1	1
Convocatoria 252 de 2013 - ACR	1	0	0	1
Convocatoria 315 de 2013 - INPEC	1	0	0	1
Convocatoria 318 de 2015 - Agencia Nacional de Minería	1	0	0	1
Convocatoria 319 de 2014 - IDEAM	0	1	0	1
Convocatoria 333 Agencia Nacional de Hidrocarburos	0	1	0	1
TOTAL GENERAL	5,397	5,054	4,179	14,630



Atención a Ciudadanos de Forma Presencial y Telefónica





RESUMEN DE TEMAS ATENDIDOS A TRAVES DEL SISTEMA PQR

TEMA	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL GENERAL	PROMEDIO RESPUESTA
CONVOCATORIA 436 SENA	492	442	411	1,345	7,29
Convocatoria Cundinamarca	230	331	144	705	5,39
CONVOCATORIA DOCENTES Y DIRECTIVOS DOCENTES 2016	307	165	95	567	8,56
Convocatoría 429 de 2016 - Antioquia	210	268	76	554	2,97
Atención al Ciudadano	179	130	171	480	3,60
CONVOCATORIA 428 DE 2016	100	102	167	369	6,57
CONVOCATORIA 433 DE 2016 ICBF	126	170	55	351	7,24
Convocatoria 435 Corporaciones Autónomas	120	80	69	269	5,64
Convocatoria 431 de 2016 Distrito Capital	53	60	84	197	3,55
Convocatoria Territorial 437 Valle del Cauca	4	17	142	163	0,98
Reincorporación y Reubicación - Provisiones Transitorias; Nombramientos	38	62	45	145	12,52
Convocatoria 430 Superintendencias de la Administración Pública Nacional	45	52	43	140	3,55
Despacho Dra. Luz Amparo Cardoso	62	40	36	138	10,98
Oficina Asesora de Informática	29	19	78	126	3,95
Convocatoria 426 de 2016 Primera Convocatoria E.S.E	51	33	24	108	5,71
Evaluación del Desempeño Laboral	27	48	29	104	12,01
CONVOCATORIA 434 DE 2016 EDUCACION, CULTURA Y DEPORTE	21	39	42	102	4,57
Registro Publico de Carrera	41	33	27	101	6,05
Convocatoria 136 a 249 de 2012 y 253-254 de 2013 Docentes y Directivos Docentes	58	23	10	91	8,98
Convocatorias Territoriales 438 a 506 Santander	3	3	82	88	1,36
Despacho Dr. José Ariel Sepúlveda Martínez	22	36	23	81	8,54
Despacho Dr. Fridole Ballen Duque	28	28	22	78	12,68
Convocatoria 326 de 2015 - DANE	31	35	3	69	6,37
Convocatoria 427 de 2016 - SED de Bogotá - Planta Administrativa	10	24	25	59	7,07
CONVOCATORIA 338 ACR	20	19	18	57	5,86
Convocatoria 432 Servicio Geológico Colombiano	14	21	9	44	4,47
Convocatoria 328 de 2015 - Secretaria Distrital de Hacienda	11	16	9	36	2,33
Convocatoria 337 IGAC	9	9	8	26	8,31
Convocatoria 331 de 2015 - Migración Colombia	8	15	1	24	10,58
Convocatoria 001 DE 2005	8	6	8	22	10,64



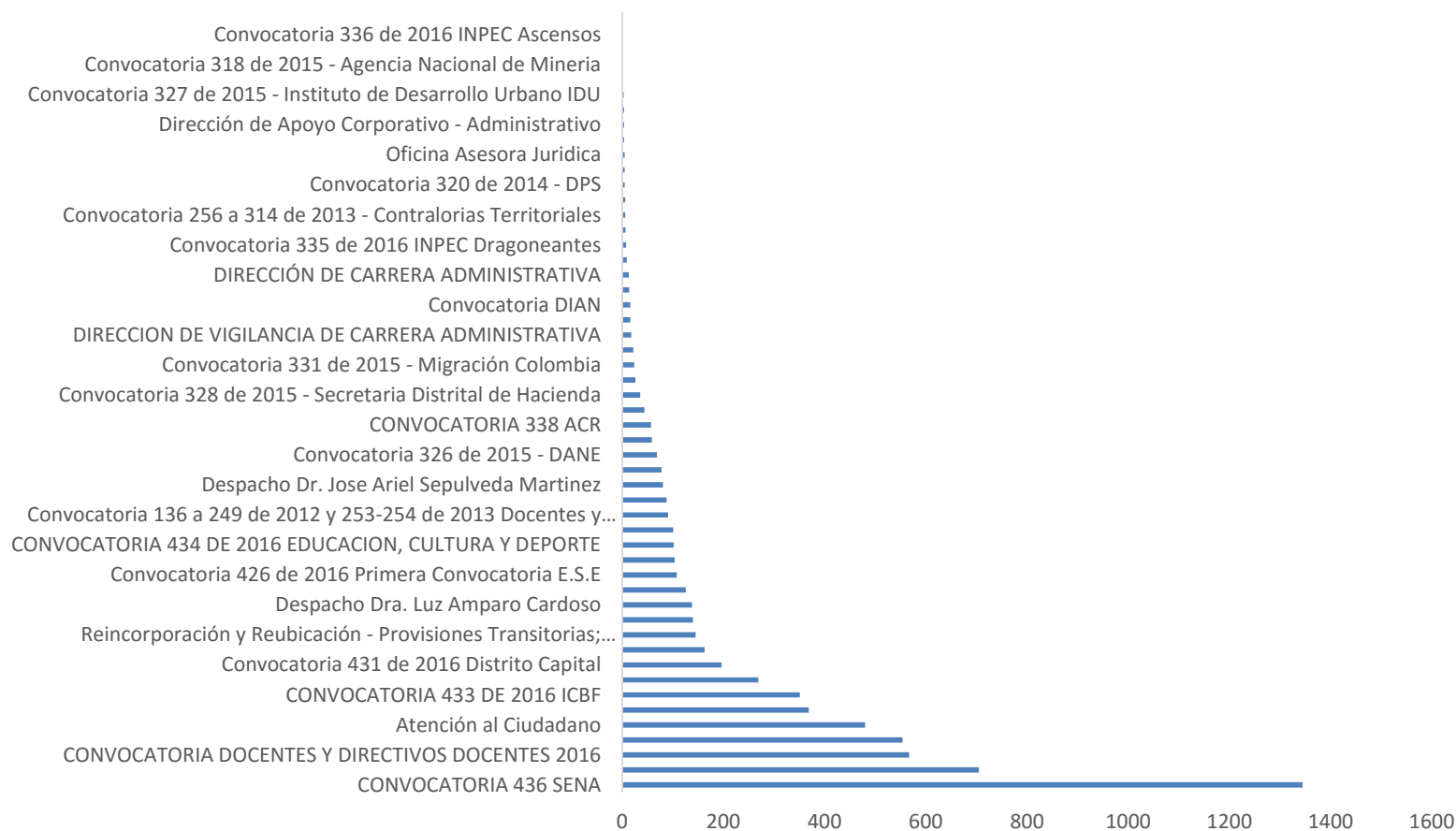
RESUMEN DE TEMAS ATENDIDOS A TRAVES DEL SISTEMA PQR

TEMA	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL GENERAL	PROMEDIO RESPUESTA
DIRECCION DE VIGILANCIA DE CARRERA ADMINISTRATIVA	4	7	7	18	11,64
Registro OPEC	1	9	6	16	7,25
Convocatoria DIAN	5	6	5	16	5,50
Secretaria General	3	6	5	14	7,69
DIRECCIÓN DE CARRERA ADMINISTRATIVA	6	6	1	13	6,46
Convocatoria 324 de 2014 - ICA	5	4	0	9	7,56
Convocatoria 335 de 2016 INPEC Dragoneantes	1	5	2	8	9,75
Convocatoria 250 de 2012 - INPEC	2	1	4	7	3,71
Convocatoria 256 a 314 de 2013 - Contralorías Territoriales	1	2	3	6	7,17
Dirección de Apoyo Corporativo - Talento Humano	2	3	1	6	6,17
Convocatoria 320 de 2014 - DPS	2	1	2	5	7,40
Comisiones de Personal	2	3	0	5	3,80
Oficina Asesora Jurídica	3	2	0	5	14,80
Convocatoria 323 de 2014 - Planeación Distrital	3	0	1	4	4,00
Dirección de Apoyo Corporativo - Administrativo	2	1	1	4	7,50
Convocatoria 325 de 2015 - INVIAS	4	0	0	4	5,75
Convocatoria 327 de 2015 - Instituto de Desarrollo Urbano IDU	0	1	2	3	3,67
PRESIDENCIA	0	0	2	2	0,00
Convocatoria 318 de 2015 - Agencia Nacional de Minería	0	1	0	1	8,00
Convocatoria 333 Agencia Nacional de Hidrocarburos	0	1	0	1	11,00
Convocatoria 336 de 2016 INPEC Ascensos	0	1	0	1	11,00
GRUPO DE CONTRATACION	0	1	0	1	3,00
TOTAL GENERAL	2,403	2,387	1,998	6,788	6,2

Contestada	6,662
En tramite	126
Total general	6,788



Atención a Ciudadanos en Forma Virtual - Aplicativo PQR Clasificada por Convocatoria





RESUMEN DE ATENCIONES A TRAVES DEL CHAT

TEMA	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
CONVOCATORIA DOCENTES Y DIRECTIVOS DOCENTES 2016	356	192	56	604
NUEVAS CONVOCATORIAS	134	167	257	558
CONVOCATORIA 507 - 591 de 2017 - Municipios de Cundinamarca	254	183	20	457
CONVOCATORIA 436 SENA	163	176	101	440
SIMO -Sistema de Apoyo para la Igualdad, el Mérito y la Oportunidad	94	48	166	308
Convocatoria 429 de 2016 - Antioquia	76	115	47	238
CONVOCATORIA 433 DE 2016 ICBF	63	97	50	210
Convocatoria 435 Corporaciones Autonomas	42	33	51	126
CONVOCATORIA 428 DE 2016	23	45	45	113
Departamento Administrativo de la Función Pública	12	30	27	69
Evaluación del Desempeño Laboral	23	20	15	58
Convocatoria 430 de 2016 - Superintendencias de la Administración Pública Nacional	26	11	19	56
Convocatoria 427 de 2016 - SED de Bogotá - Planta Administrativa	12	11	25	48
Atención al Ciudadano	9	4	29	42
DIRECCION DE VIGILANCIA DE CARRERA ADMINISTRATIVA	30	11	0	41
Convocatoria 431 de 2016 Distrito Capital	15	13	9	37
DERECHOS DE CARRERA	1	26	9	36
CONVOCATORIA 434 DE 2016 EDUCACION, CULTURA Y DEPORTE	4	11	11	26
CONVOCATORIA 338 ACR	3	6	17	26
Convocatoria 426 de 2016 Primera Convocatoria E.S.E	13	5	6	24
Radicados PQR	3	14	3	20
Registro OPEC	10	5	3	18
Convocatoria 337 IGAC	9	4	5	18
Registro Publico de Carrera	9	4	4	17
Comisiones de Personal	7	8	2	17



RESUMEN DE ATENCIONES A TRAVES DEL CHAT

TEMA	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
Convocatoria 328 de 2015 - Secretaria Distrital de Hacienda	8	4	3	15
Convocatoria 331 de 2015 - Migración Colombia	6	5	4	15
Convocatoria 437 2017 - Valle del Cauca	0	0	10	10
Convocatoria 432 Servicio Geológico Colombiano	5	1	1	7
Convocatoria 326 de 2015 - DANE	2	3	0	5
Convocatoria 327 de 2015 - Instituto de Desarrollo Urbano IDU	2	1	0	3
Radicados ORFEO	0	3	0	3
Convocatoria 333 Agencia Nacional de Hidrocarburos	2	0	0	2
Convocatoria 001 DE 2005	1	1	0	2
Convocatoria 320 de 2014 - DPS	0	1	1	2
Convocatoria 438 A 506 2017 - Santader	0	0	2	2
Convocatoria 251 de 2013 - DAPRE	1	0	0	1
Convocatoria 256 a 314 de 2013 - Contralorias Territoriales	1	0	0	1
Convocatoria 329 de 2015 - Superintendencia de Sociedades	1	0	0	1
Oficina Asesora Juridica	1	0	0	1
Reincorporación y Reubicación - Provisiones Transitorias; Nombramientos	1	0	0	1
Secretaria General	1	0	0	1
Temas Misionales CNSC	1	0	0	1
Convocatoria 136 a 249 de 2012 y 253-254 de 2013 Docentes y Directivos Docentes	0	1	0	1
Convocatoria 318 de 2015 - Agencia Nacional de Minería	0	1	0	1
DIRECCIÓN DE CARRERA ADMINISTRATIVA	0	0	1	1
TOTAL GENERAL	1,424	1,260	999	3,683



Atención a Ciudadanos a través del Chat Clasificada por Convocatoria



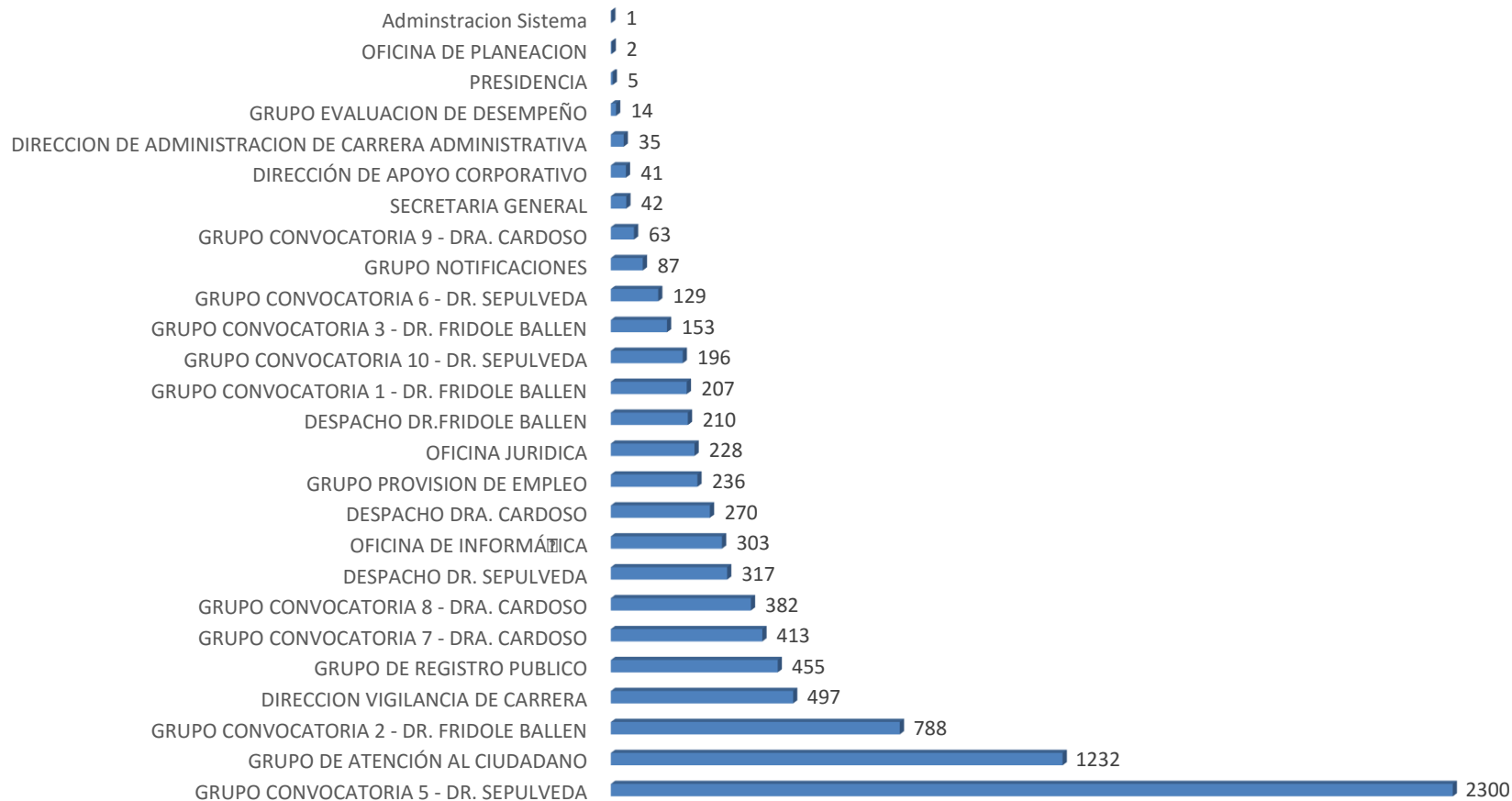


RESUMEN DE ATENCIONES A TRAVES DEL SISTEMA ORFEO

TEMA	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
GRUPO CONVOCATORIA 5 - DR. SEPULVEDA	533	678	1,089	2,300
GRUPO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	515	391	326	1,232
GRUPO CONVOCATORIA 2 - DR. FRIDOLE BALLEEN	291	241	256	788
DIRECCION VIGILANCIA DE CARRERA	218	111	168	497
GRUPO DE REGISTRO PUBLICO	180	126	149	455
GRUPO CONVOCATORIA 7 - DRA. CARDOSO	166	146	101	413
GRUPO CONVOCATORIA 8 - DRA. CARDOSO	69	99	214	382
DESPACHO DR. SEPULVEDA	72	145	100	317
OFICINA DE INFORMÁTICA	119	47	137	303
DESPACHO DRA. CARDOSO	87	125	58	270
GRUPO PROVISION DE EMPLEO	45	81	110	236
OFICINA JURIDICA	33	91	104	228
DESPACHO DR.FRIDOLE BALLEEN	67	75	68	210
GRUPO CONVOCATORIA 1 - DR. FRIDOLE BALLEEN	66	87	54	207
GRUPO CONVOCATORIA 10 - DR. SEPULVEDA	61	83	52	196
GRUPO CONVOCATORIA 3 - DR. FRIDOLE BALLEEN	43	52	58	153
GRUPO CONVOCATORIA 6 - DR. SEPULVEDA	32	59	38	129
GRUPO NOTIFICACIONES	35	32	20	87
GRUPO CONVOCATORIA 9 - DRA. CARDOSO	16	20	27	63
SECRETARIA GENERAL	5	23	14	42
DIRECCIÓN DE APOYO CORPORATIVO	25	13	3	41
DIRECCION DE ADMINISTRACION DE CARRERA ADMINISTRATIVA	23	10	2	35
GRUPO EVALUACION DE DESEMPEÑO	8	4	2	14
PRESIDENCIA	1	2	2	5
OFICINA DE PLANEACION	0	0	2	2
Adminstracion Sistema	0	0	1	1
TOTAL GENERAL	2,710	2,741	3,155	8,606



Atención al Ciudadano - Aplicativo ORFEO Clasificada por Convocatoria





Grupos de Convocatorias 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 Migración Colombia Superintendencia de Sociedades INPEC Dragoneantes INPEC Ascensos INPEC 132 - 322 – 315 Convocatoria 428 Entidades de orden Nacional 436 SENA IDU Secretaría Distrital de Hacienda Secretaría Distrital de Planeación 431 Distrito Capital Parques Nacionales Cooperación Internacional En Planeación: Gobernación de Cundinamarca En Planeación: Dian 435 CAR - ANLA INVIAS DANE ACR DPS Docentes 2013 Docentes y Directivos Docentes 2016 Agencia Nacional de Minería COLDEPORTES Servicio Geológico Colombiano Min. cultura Min. educación Min. Relaciones Exteriores Valle del cauca Santander ICA Instituto Colombiano Agropecuario Secretaría Distrital de Educación de Bogotá Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas En Planeación: Boyacá 337 IGAC ICBF 433
GRUPO CONVOCATORIA 2	
GRUPO CONVOCATORIA 3	
GRUPO CONVOCATORIA 5	
GRUPO CONVOCATORIA 6	
GRUPO CONVOCATORIA 7	
GRUPO CONVOCATORIA 8	
GRUPO CONVOCATORIA 9	
GRUPO CONVOCATORIA 10	



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:

ABRIL	MAYO	JUNIO
37	33	29
TOTAL		99

CUADRO COMPARATIVO

ACTIVIDADES DESARROLLADAS	PRIMER TRIMESTRE DEL 2017	PRIMER TRIMESTRE DEL 2018	VARIACION (+) y (-)
Atención Personalizada	1,300	1,588	(+) 288
Atención Telefónica	9,523	13,142	(+) 3,619
Atención Virtual (PQR recibidas)	4,670	6,788	(+) 2,118
Chats	2,471	3,683	(+) 1,212
Sistema ORFEO	8,864	8,606	(-) 258
Correo Institucional	3,623	901	(-) 2,722
TOTAL	30,451	34,608	(+) 4,157
DISMINUYE RESPECTO AL SEGUNDO TRIMESTRE DEL 2017			13,65%



TEMAS RELEVANTES

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

FERIAS SUPERCARDE MÓVIL:

- Localidad de Kennedy 12,13, y 14 de abril.
- Localidad de San Cristóbal 26, 27, y 28 de abril.
- Localidad Mártires los días 10, 11 y 12 de mayo.

FERIAS NACIONALES DE ATENCIÓN AL CIUDADANO:

- Municipio de Necocli – Antioquia el 21 de abril.

FERIAS LABORALES:

- Universidad Pedagógica Nacional el día 9 de mayo
- Universidad Minuto de Dios UNIMINUTO el 23 de mayo.

FOROS:

- Acompañamiento al Foro regional de Mérito y Transparencia, realizado por la CNSC en Villavicencio (Meta) el día 3 de mayo.
- Feria “Coworking étnico” realizado en el Centro de Memoria, Paz y Reconciliación el día 18 de mayo.

Cordialmente,

Original Firmado

EDILMA POLANIA ZAMORA

Coordinadora del Grupo de Atención a PQR y Orientación al Ciudadano
COMISIÓN NACIONAL DEL SERVICIO CIVIL