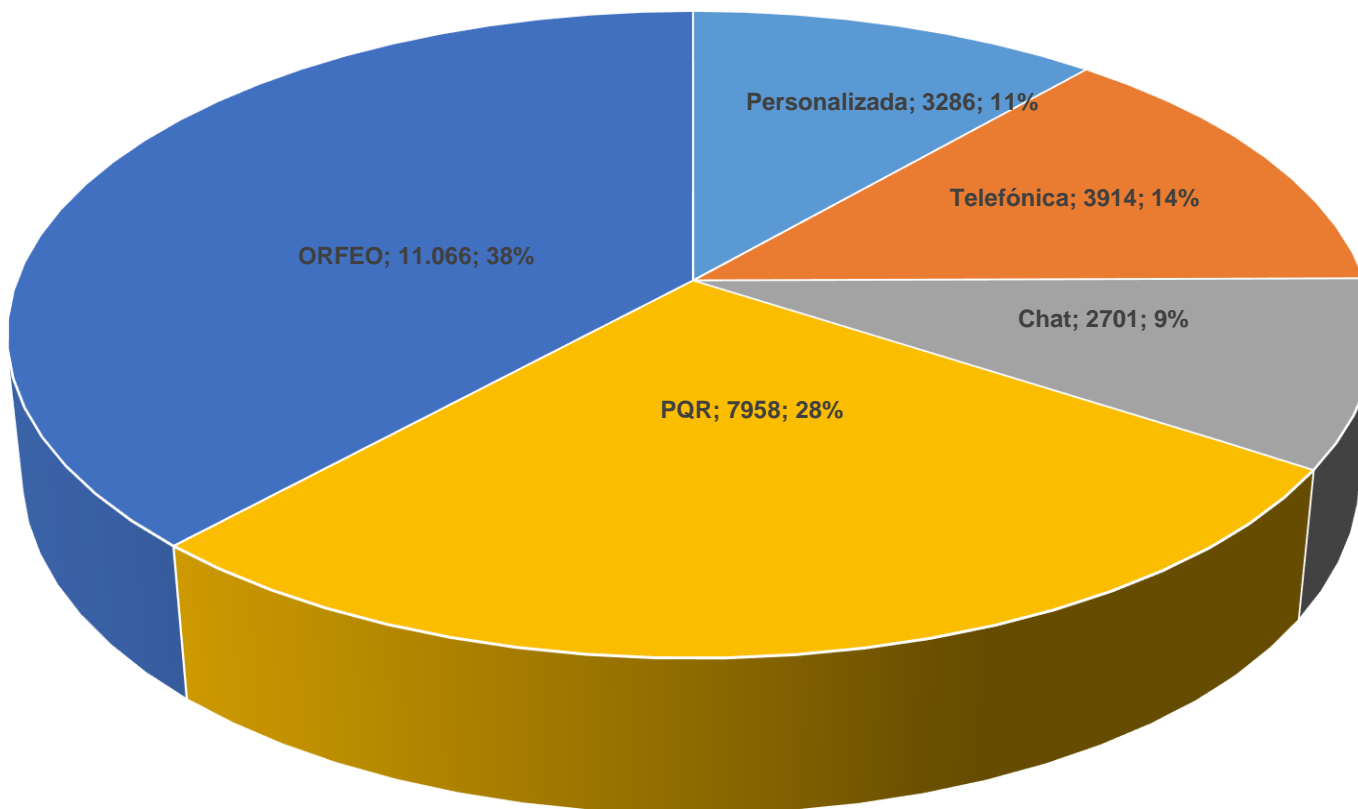


**INFORME CONSOLIDADO DE GESTION CORRESPONDIENTE AL TERCER TRIMESTRE DEL AÑO 2016  
(GRUPO DE ATENCION A PQR Y ORIENTACION AL CIUDADANO).**

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 julio, agosto y septiembre de 2016.

**CIUDADANOS ATENDIDOS TELEFÓNICA, PRESENCIAL Y VIRTUALMENTE DURANTE LOS MESES DE JULIO,  
AGOSTO Y SEPTIEMBRE DE 2016**

<b>ACTIVIDADES DESARROLLADAS DURANTE EL SEGUNDO TRIMESTRE DEL AÑO 2016</b>	<b>JULIO</b>	<b>AGOSTO</b>	<b>SEPTIEMBRE</b>	<b>TOTAL</b>	<b>TIEMPO DE RESPUESTA</b>
ATENCIÓN PRESENCIAL	626	1.546	1.114	3.286	<b>inmediata</b>
ATENCIÓN TELEFÓNICA	1.322	1.146	1.446	3.914	<b>inmediata</b>
CHATS	912	821	968	2.701	<b>inmediata</b>
ATENCIÓN VIRTUAL ( PQR)	2.224	3.056	2.678	7.958	<b>5,57</b>
SISTEMA ORFEO	2.674	3.882	4.510	11.066	
<b>TOTAL GENERAL ATENCION PRESENCIAL, TELEFONICA Y VIA WEB</b>	<b>28,928</b>				

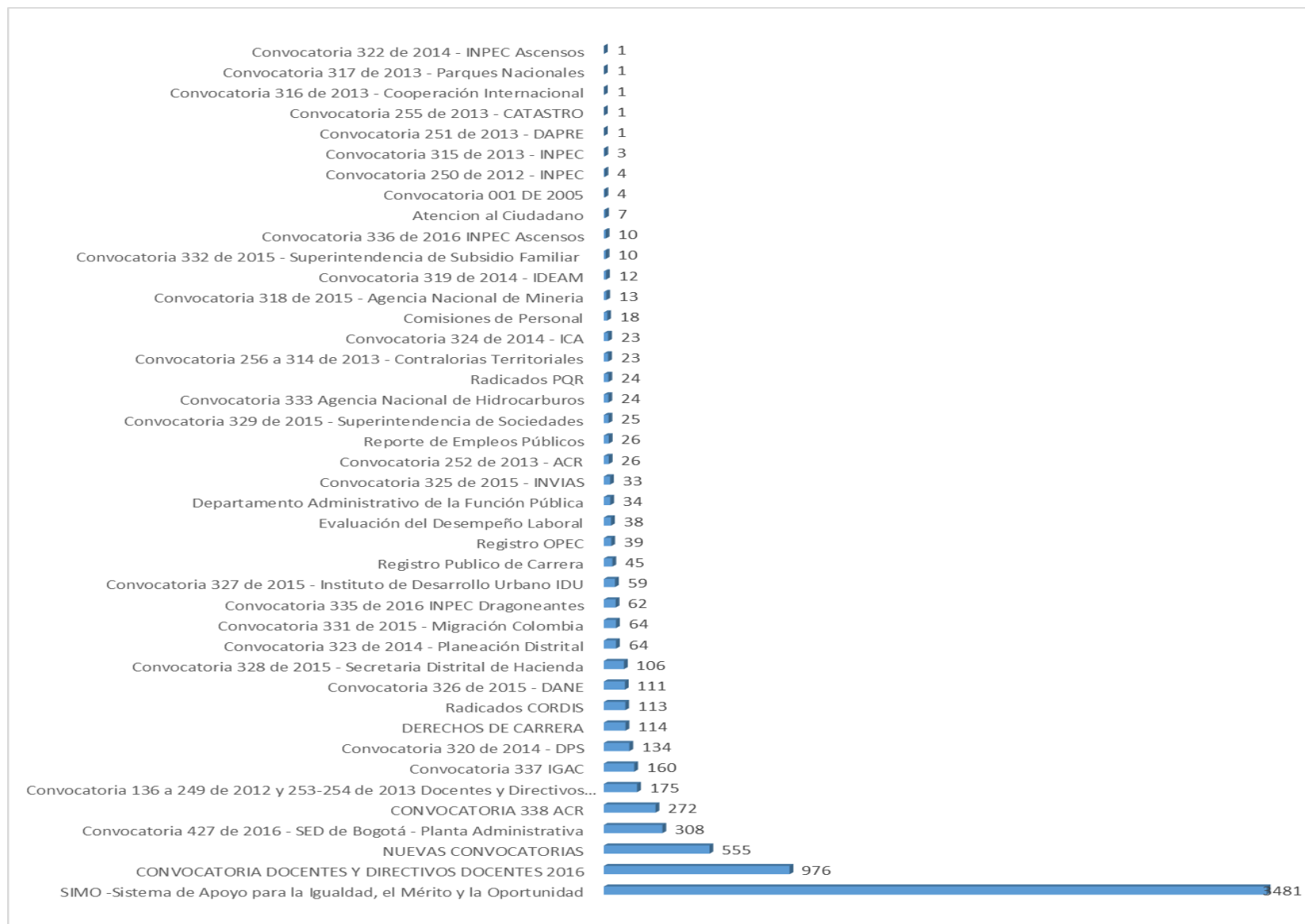


**RESUMEN POR TEMAS DE ATENCIONES PRESENCIALES Y TELEFONICAS:**

TEMA	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	TOTAL
SIMO -Sistema de Apoyo para la Igualdad, el Mérito y la Oportunidad	933	1603	945	3481
CONVOCATORIA DOCENTES Y DIRECTIVOS DOCENTES 2016	0	255	721	976
NUEVAS CONVOCATORIAS	284	185	86	555
Convocatoria 427 de 2016 - SED de Bogotá - Planta Administrativa	0	17	291	308
CONVOCATORIA 338 ACR	99	148	25	272
Convocatoria 136 a 249 de 2012 y 253-254 de 2013 Docentes y Directivos Docentes	120	43	12	175
Convocatoria 337 IGAC	57	81	22	160
Convocatoria 320 de 2014 - DPS	32	51	51	134
DERECHOS DE CARRERA	35	34	45	114
Radicados CORDIS	40	40	33	113
Convocatoria 326 de 2015 - DANE	25	29	57	111
Convocatoria 328 de 2015 - Secretaria Distrital de Hacienda	60	19	27	106
Convocatoria 323 de 2014 - Planeación Distrital	32	18	14	64
Convocatoria 331 de 2015 - Migración Colombia	13	20	31	64
Convocatoria 335 de 2016 INPEC Dragoneantes	18	14	30	62
Convocatoria 327 de 2015 - Instituto de Desarrollo Urbano IDU	36	7	16	59
Registro Público de Carrera	19	11	15	45

TEMA	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBR E	TOTAL
Registro OPEC	22	13	4	39
Evaluación del Desempeño Laboral	7	16	15	38
Departamento Administrativo de la Función Pública	16	11	7	34
Convocatoria 325 de 2015 - INVIAS	4	15	14	33
Convocatoria 252 de 2013 - ACR	11	7	8	26
Reporte de Empleos Públicos	6	13	7	26
Convocatoria 329 de 2015 - Superintendencia de Sociedades	5	2	18	25
Convocatoria 333 Agencia Nacional de Hidrocarburos	4	7	13	24
Radicados PQR	19	3	2	24
Convocatoria 256 a 314 de 2013 - Contralorías Territoriales	8	4	11	23
Convocatoria 324 de 2014 - ICA	8	10	5	23
Comisiones de Personal	8	3	7	18
Convocatoria 318 de 2015 - Agencia Nacional de Minería	8	1	4	13
Convocatoria 319 de 2014 - IDEAM	7	1	4	12
Convocatoria 332 de 2015 - Superintendencia de Subsidio Familiar	1	2	7	10
Convocatoria 336 de 2016 INPEC Ascensos	3	4	3	10
Atención al Ciudadano	2	2	3	7
Convocatoria 001 DE 2005	1	0	3	4
Convocatoria 250 de 2012 - INPEC	0	1	3	4
Convocatoria 315 de 2013 - INPEC	1	1	1	3
Convocatoria 251 de 2013 - DAPRE	1	0	0	1
Convocatoria 255 de 2013 - CATASTRO	1	0	0	1
Convocatoria 316 de 2013 - Cooperación Internacional	1	0	0	1

TEMA	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBR E	TOTAL
Convocatoria 317 de 2013 - Parques Nacionales	1	0	0	1
Convocatoria 322 de 2014 - INPEC Ascensos	0	1	0	1
<b>Total general</b>	<b>1.948</b>	<b>2.692</b>	<b>2.560</b>	<b>7.200</b>



## RESUMEN DE TEMAS ATENDIDOS A TRAVES DEL SISTEMA PQR

TEMA	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	TOTAL GENERAL	PROMEDIO TIEMPO DE RESPUESTA
Atención al Ciudadano	746	686	342	1.774	8,52
CONVOCATORIA DOCENTES Y DIRECTIVOS DOCENTES 2016	197	539	748	1.484	3,85
Convocatoria 136 a 249 de 2012 y 253-254 de 2013 Docentes y Directivos Docentes	229	413	568	1.210	5,19
Oficina Asesora de Informática	210	489	156	855	1,63
CONVOCATORIA 338 ACR	74	164	30	268	2,60
Convocatoria 326 de 2015 - DANE	45	41	159	245	6,54
Convocatoria 328 de 2015 - Secretaria Distrital de Hacienda	97	74	40	211	4,80
Convocatoria 252 de 2013 - ACR	43	122	9	174	2,29
Convocatoria 337 IGAC	45	107	19	171	5,83
Convocatoria 320 de 2014 - DPS	37	48	65	150	8,58
Despacho Dr. Jose Elias Acosta	62	31	50	143	10,41
Registro Público de Carrera	43	17	33	93	5,77
Despacho Dr. Pedro Arturo Rodriguez	40	16	37	93	14,71
Reincorporación y Reubicación - Provisiones Transitorias; Nombramientos	35	20	33	88	10,25
Convocatoria 323 de 2014 - Planeación Distrital	43	27	8	78	5,19
Evaluación del Desempeño Laboral	33	26	18	77	12,89
Convocatoria 318 de 2015 - Agencia Nacional de Minería	20	15	31	66	2,68
Convocatoria 331 de 2015 - Migración Colombia	24	22	19	65	2,00

7

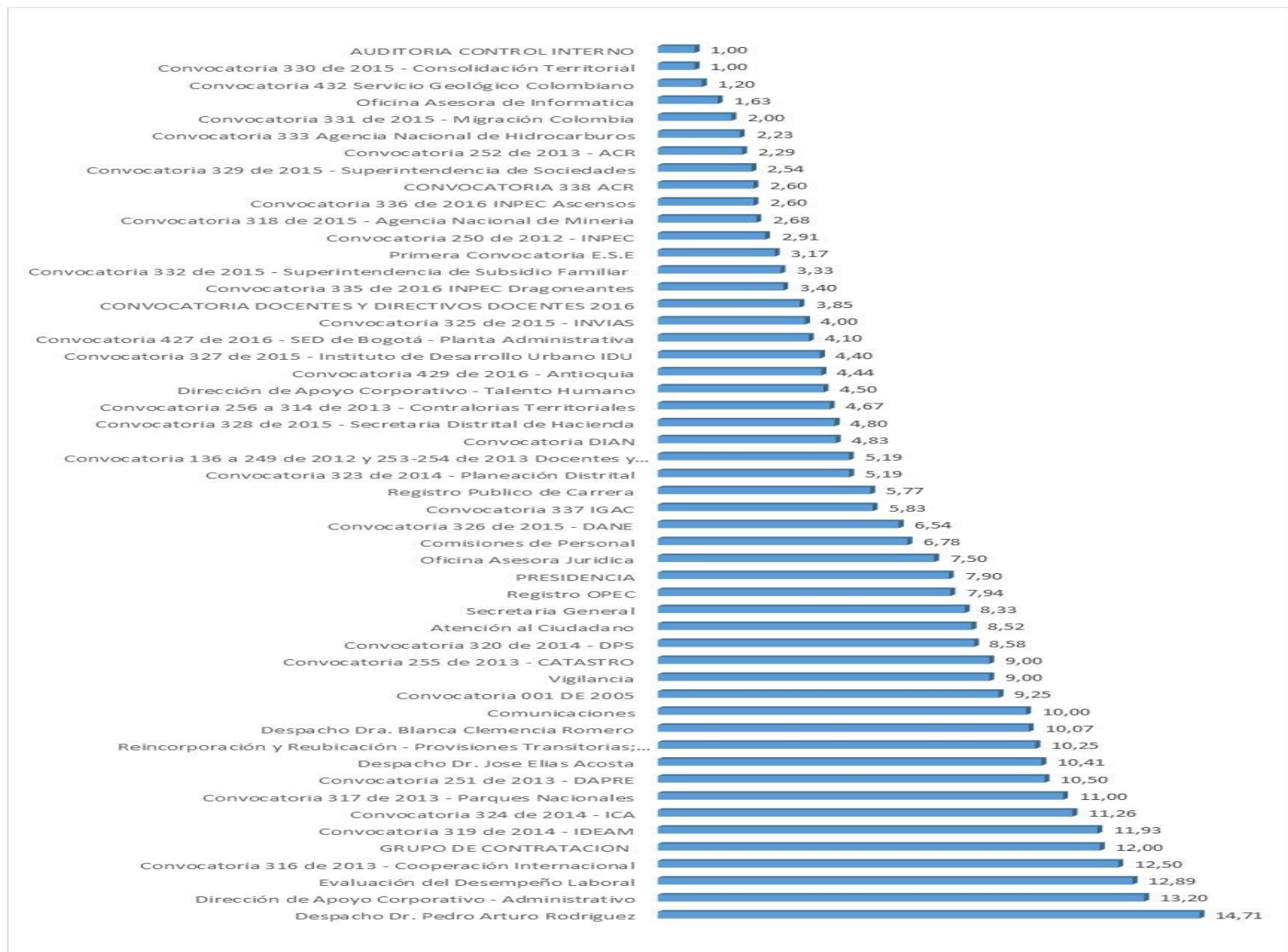
TEMA	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	TOTAL GENERAL	PROMEDIO TIEMPO DE RESPUESTA
Convocatoria 427 de 2016 - SED de Bogotá - Planta Administrativa	0	4	52	56	4,10
Convocatoria 256 a 314 de 2013 - Contralorias Territoriales	15	9	32	56	4,67
Despacho Dra. Blanca Clemencia Romero	24	11	20	55	10,07
Convocatoria 335 de 2016 INPEC Dragoneantes	8	18	25	51	3,40
Convocatoria 325 de 2015 - INVIAS	11	15	25	51	4,00
Convocatoria 324 de 2014 - ICA	16	22	12	50	11,26
Convocatoria 327 de 2015 - Instituto de Desarrollo Urbano IDU	20	13	14	47	4,40
Convocatoria 001 DE 2005	17	16	13	46	9,25
Vigilancia	19	7	18	44	9,00
Registro OPEC	10	12	16	38	7,94
Primera Convocatoria E.S.E	2	16	7	25	3,17
Convocatoria 329 de 2015 - Superintendencia de Sociedades	6	10	9	25	2,54
Convocatoria 250 de 2012 - INPEC	7	8	8	23	2,91
Convocatoria 333 Agencia Nacional de Hidrocarburos	6	9	8	23	2,23
Convocatoria 319 de 2014 - IDEAM	8	3	7	18	11,93
Convocatoria 336 de 2016 INPEC Ascensos	5	6	5	16	2,60
PRESIDENCIA	1	3	7	11	7,90
Comisiones de Personal	4	3	3	10	6,78
Convocatoria 332 de 2015 - Superintendencia de Subsidio Familiar	3	5	2	10	3,33
Convocatoria 429 de 2016 - Antioquia	0	0	9	9	4,44

8



TEMA	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	TOTAL GENERAL	PROMEDIO TIEMPO DE RESPUESTA
Dirección de Apoyo Corporativo - Talento Humano	1	3	2	6	4,50
Oficina Asesora Jurídica	1	1	4	6	7,50
Convocatoria DIAN	3	0	3	6	4,83
Convocatoria 432 Servicio Geológico Colombiano	0	0	5	5	1,20
Dirección de Apoyo Corporativo - Administrativo	1	2	2	5	13,20
Convocatoria 317 de 2013 - Parques Nacionales	3	2	0	5	11,00
Convocatoria 316 de 2013 - Cooperación Internacional	2	0	2	4	12,50
Secretaria General	3	0	0	3	8,33
Convocatoria 251 de 2013 - DAPRE	2	0	0	2	10,50
NUEVAS CONVOCATORIAS	0	0	1	1	En Trámite
Convocatoria 330 de 2015 - Consolidación Territorial	1	0	0	1	1,00
Comunicaciones	1	0	0	1	10,00
Convocatoria 255 de 2013 - CATASTRO	1	0	0	1	9,00
AUDITORIA CONTROL INTERNO	0	1	0	1	1,00
OFICINA ASESORA DE PLANEACION	0	0	1	1	En Tramite
GRUPO DE CONTRATACION	0	0	1	1	12,00
<b>Total general</b>	<b>2.224</b>	<b>3.056</b>	<b>2.678</b>	<b>7.958</b>	<b>5,57</b>

Contestada	7.568
En tramite	390
<b>Total general</b>	<b>7.958</b>

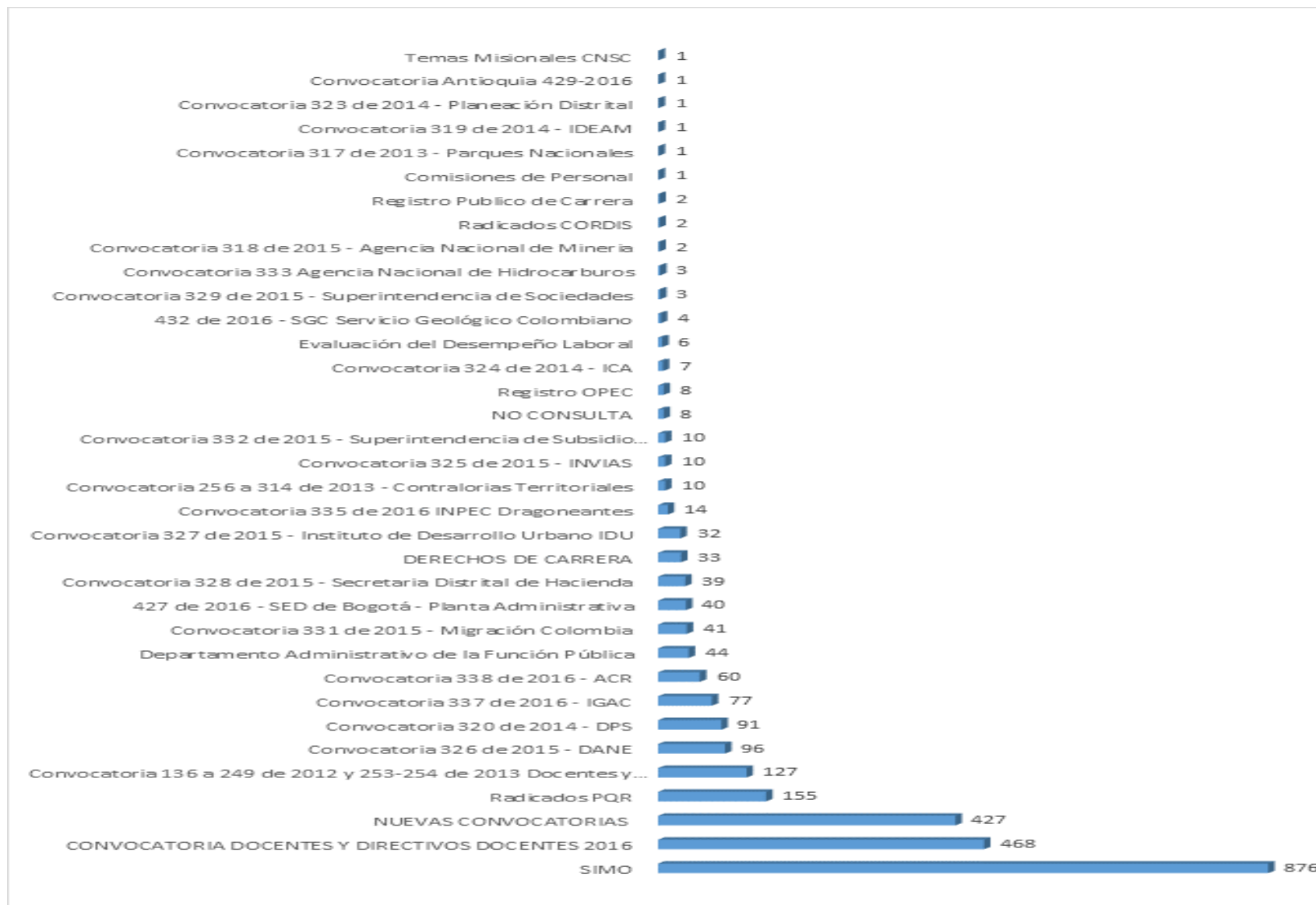


## RESUMEN DE ATENCIONES ATENDIDAS A TRAVES DEL CHAT

TEMA	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	TOTAL
SIMO	198	404	274	876
CONVOCATORIA DOCENTES Y DIRECTIVOS DOCENTES 2016	112	94	262	468
NUEVAS CONVOCATORIAS	201	104	122	427
Radicados PQR	41	39	75	155
Convocatoria 136 a 249 de 2012 y 253-254 de 2013 Docentes y Directivos Docentes	94	33	0	127
Convocatoria 326 de 2015 - DANE	52	24	20	96
Convocatoria 320 de 2014 - DPS	21	23	47	91
Convocatoria 337 de 2016 - IGAC	41	25	11	77
Convocatoria 338 de 2016 - ACR	25	15	20	60
Departamento Administrativo de la Función Pública	16	8	20	44
Convocatoria 331 de 2015 - Migración Colombia	8	11	22	41
427 de 2016 - SED de Bogotá - Planta Administrativa	0	0	40	40
Convocatoria 328 de 2015 - Secretaria Distrital de Hacienda	27	8	4	39
DERECHOS DE CARRERA	19	6	8	33
Convocatoria 327 de 2015 - Instituto de Desarrollo Urbano IDU	10	11	11	32
Convocatoria 335 de 2016 INPEC Dragoneantes	8	3	3	14
Convocatoria 256 a 314 de 2013 - Contralorías Territoriales	6	1	3	10
Convocatoria 325 de 2015 - INVIAS	1	0	9	10
Convocatoria 332 de 2015 - Superintendencia de Subsidio Familiar	3	7	0	10
NO CONSULTA	3	3	2	8

TEMA	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	TOTAL
Registro OPEC	8	0	0	8
Convocatoria 324 de 2014 - ICA	2	0	5	7
Evaluación del Desempeño Laboral	4	1	1	6
432 de 2016 - SGC Servicio Geológico Colombiano	0	0	4	4
Convocatoria 329 de 2015 - Superintendencia de Sociedades	2	1	0	3
Convocatoria 333 Agencia Nacional de Hidrocarburos	2	0	1	3
Convocatoria 318 de 2015 - Agencia Nacional de Minería	2	0	0	2
Radicados CORDIS	2	0	0	2
Registro Público de Carrera	2	0	0	2
Comisiones de Personal	1	0	0	1
Convocatoria 317 de 2013 - Parques Nacionales	1	0	0	1
Convocatoria 319 de 2014 - IDEAM	0	0	1	1
Convocatoria 323 de 2014 - Planeación Distrital	0	0	1	1
Convocatoria Antioquia 429-2016	0	0	1	1
Temas Misionales CNSC	0	0	1	1
<b>Total general</b>	<b>912</b>	<b>821</b>	<b>968</b>	<b>2.701</b>

12



Nota: Del total de los ciudadanos que ingresaron al CHAT, no realizaron consulta 8, motivo por lo cual aclaramos que la atención efectiva por este medio fue de **2.693** ciudadanos.

### RESUMEN DE ATENCIONES ATENDIDAS A TRAVES DEL SISTEMA ORFEO

TEMA	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	TOTAL GENERAL
OFICINA DE INFORMÁTICA	530	1.161	1.049	2.740
GRUPO DE ATENCION AL CIUDADANO	869	270	259	1.398
DESPACHO DR. JOSE ELIAS ACOSTA ROSERO	140	559	639	1.338
GRUPO CONVOCATORIA 6 - Dra. BLANCA	234	421	231	886
GRUPO CONVOCATORIA 5 - Dra. BLANCA	99	222	532	853
GRUPO CONVOCATORIA 7 - Dr. JOSE ELIAS	103	181	298	582
GRUPO CONVOCATORIA 2 - Dr. PEDRO	74	217	252	543
ARCHIVO VIRTUAL	8	30	377	415
GRUPO CONVOCATORIA 3 - Dr. PEDRO	126	107	97	330
GRUPO CONVOCATORIA 9 - Dr. JOSE ELIAS	27	124	164	315
GRUPO CONVOCATORIA 10 - Dra. BLANCA	103	160	41	304
DESPACHO DR. PEDRO ARTURO RODRIGUEZ TOBO	57	93	137	287
GRUPO DE REGISTRO PUBLICO	71	83	110	264
DIRECCION VIGILANCIA DE CARRERA	63	91	80	234

14

TEMA	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	TOTAL GENERAL
DESPACHO DRA. BLANCA CLEMENCIA ROMERO	48	60	46	154
GRUPO NOTIFICACIONES	68	33	21	122
DIRECCION DE APOYO CORPORATIVO	6	7	71	84
GRUPO PROVISION DE EMPLEO	3	4	36	43
GRUPO CONVOCATORIA 1 - Dr. PEDRO	7	9	19	35
PRESIDENCIA	1	13	19	33
SECRETARIA GENERAL	5	15	9	29
GRUPO CONVOCATORIA 8 - Dr. JOSE ELIAS	7	9	5	21
OFICINA JURIDICA	9	4	5	18
GRUPO EVALUACION DE DESEMPEÑO	11	1	4	16
DIRECCION DE ADMINISTRACION DE CARRERA ADMINISTRATIVA	1	4	2	7
GRUPO CONVOCATORIA 4 - Dr. PEDRO		2	5	7
OFICINA DE PLANEACION	3	2	2	7
Administración Sistema	1	0	0	1
<b>Total general</b>	<b>2.674</b>	<b>3.882</b>	<b>4.510</b>	<b>11.066</b>

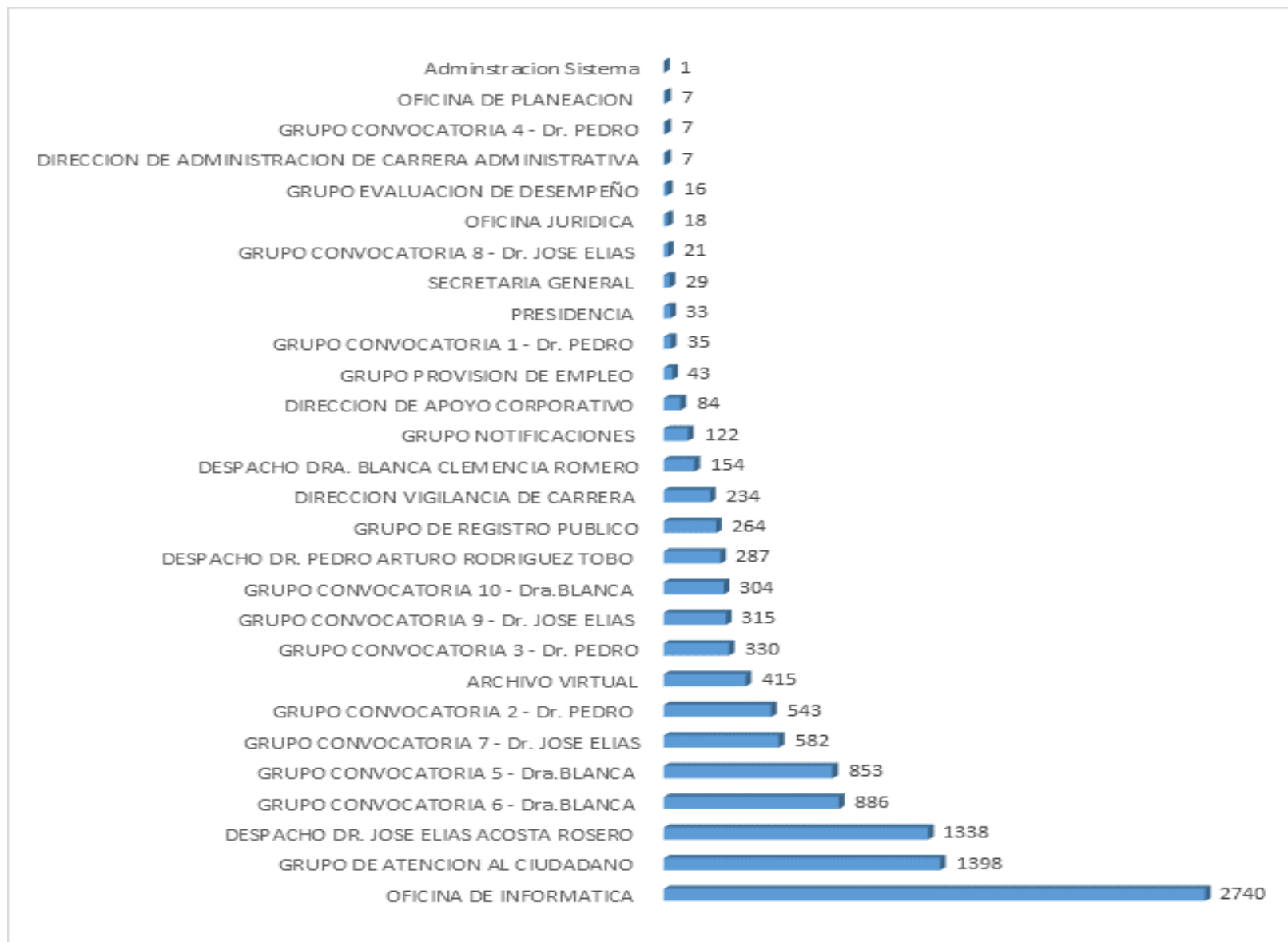
## Grupos de Convocatorias

GRUPO CONVOCATORIA	CONVOCATORIAS
GRUPO CONVOCATORIA 1	Contralorías Territoriales
	Agencia Nacional de Hidrocarburos
	Superintendencia de Subsidio Familiar
	En Planeación: Superintendencias
	INPEC_ 250 - administrativos
GRUPO CONVOCATORIA 2	Migración Colombia
	Superintendencia de Sociedades
	INPEC Dragoneantes
	INPEC Ascensos
	INPEC 132 - 322 - 315
GRUPO CONVOCATORIA 3	IDU <span style="float: right;">16</span>
	Secretaría Distrital de Hacienda
	Secretaría Distrital de Planeación
GRUPO CONVOCATORIA 4	IDEAM
GRUPO CONVOCATORIA 5	Parques Nacionales
	Cooperación Internacional
	DANE
	DPS
	En Planeación: Dian
	UPRA
	ANLA
	UGRD (Riegos y Desastres)
	CAR
GRUPO CONVOCATORIA 6	INVIAS



GRUPO CONVOCATORIA	CONVOCATORIAS
	ACR
	En Planeación: Gobernación de Cundinamarca
GRUPO CONVOCATORIA 7	Docentes
GRUPO CONVOCATORIA 8	Agencia Nacional de Minería
	En Planeación: COLDEPORTES
	Servicio Geológico Colombiano
	Min cultura
	Min educación
	Min Relaciones Exteriores
	11 Entidades del Distrito
GRUPO CONVOCATORIA 9	ICA
	Instituto Colombiano Agropecuario
	En Planeación: Secretaría Distrital de Educación de Bogotá
	Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas
GRUPO CONVOCATORIA 10	IGAC

17



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

JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE
44	15	41

### CUADRO COMPARATIVO

ACTIVIDADES DESARROLLADAS	TERCER TRIMESTRE DEL 2015	TERCER TRIMESTRE DEL 2016	VARIACION (+) y (-)
Atención Presencial	1.849	3.286	(+) 1.437
Atención Telefónica	10.108	3.914	(-) 6.194
Atención Virtual (PQR recibidas)	5.335	7.958	(+) 2.623
Chats	6.365	2.701	(-) 3.664
Sistema ORFEO	(Correo) 1.112	11.066	(+)9.957
<b>TOTAL</b>	<b>24.769</b>	<b>28.925</b>	<b>(+) 4,159</b>

19

<b>AUMENTO RESPECTO AL TERCER TRIMESTRE DEL 2015</b>	<b>16,77%</b>
------------------------------------------------------	---------------

## **PARTICIPACION EN FERIAS DE ATENCION AL CIUDADANO**

- Participación en las FERIAS NACIONALES DE ATENCION AL CIUDADANO, en la ciudad de Villa del Rosario (Norte de Santander) el 09 de Julio y en Florencia (Caquetá) el día 20 de Agosto de 2016.
- Participación en las Ferias SuperCADE móviles en las localidades de Suba y Engativá, actividad programada por la Alcaldía Mayor de Bogotá.

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  
Angela Nayibe Rosas Rosas