

2019

INFORME CONSOLIDADO DE GESTIÓN
SEGUNDO TRIMESTRE DE 2019.

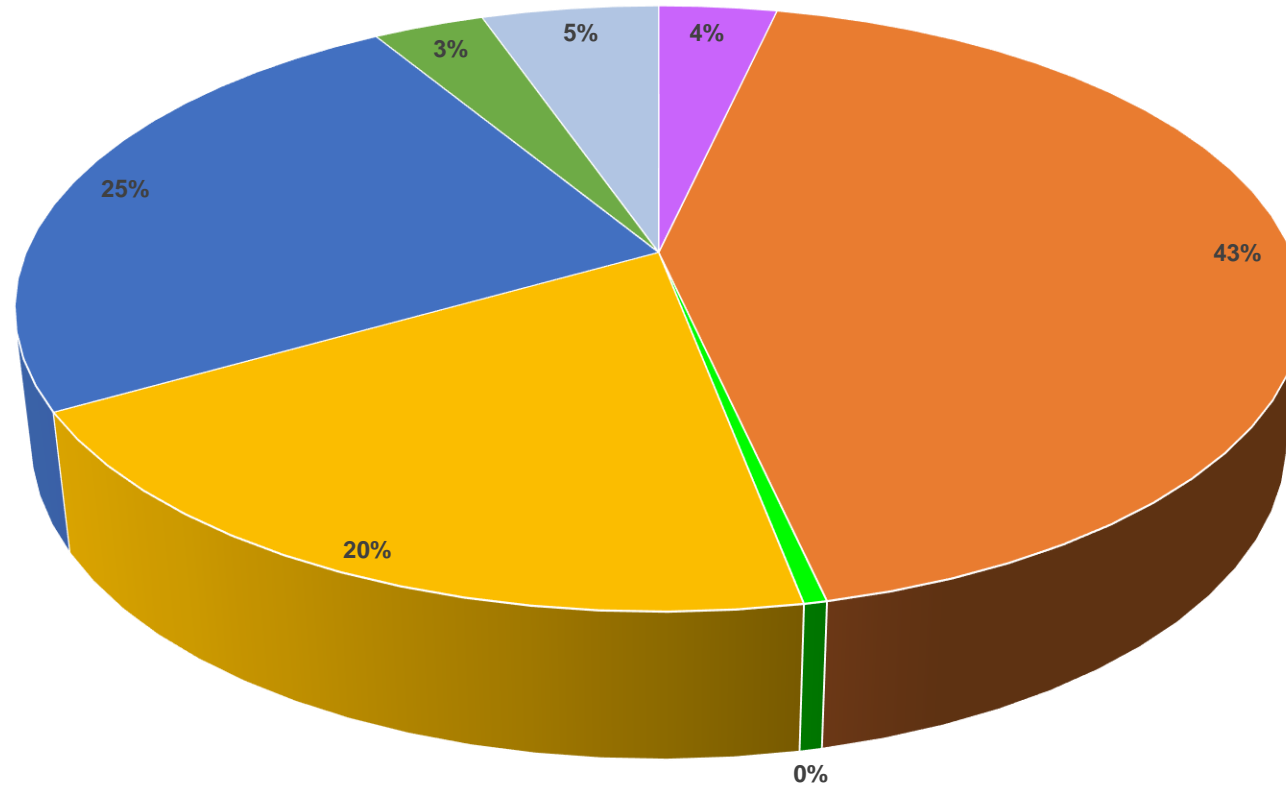
GRUPO DE ATENCIÓN A PQR Y
ORIENTACIÓN AL CIUDADANO.

INFORME CONSOLIDADO DE GESTIÓN CORRESPONDIENTE AL SEGUNDO TRIMESTRE DEL AÑO 2019 (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 abril, mayo y junio de 2019, de las solicitudes tramitadas de manera telefónica, presencial, ferias y virtual, a través de los canales dispuestos por la CNSC.

Actividades Desarrolladas	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL	TIEMPO DE RESPUESTA
Atención Presencial	328	590	280	1.198	Inmediata
Atención Telefónica	4.581	5.479	4.464	14.524	Inmediata
Ferías (Numero de personas atendidas)	59	106	0	165	Inmediata
PQR	1.930	2.893	1.847	6.670	7,38
ORFEO	2.647	3.594	2.079	8.320	No aplica
Correo	250	609	269	1.128	No aplica
Chats	613	736	450	1.799	Inmediata
Total de atención (Personalizada, telefónica, PQR, ORFEO, CORREO, CHAT).	33.804				

PORCENTAJE DE ACTIVIDADES



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

RESUMEN POR TEMAS DE ATENCIONES PRESENCIALES, TELEFÓNICAS Y EN FERIAS

TEMA	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
NUEVAS CONVOCATORIAS	1752	2367	1616	5735
SIMO -Sistema de Apoyo para la Igualdad, el Mérito y la Oportunidad	1237	1694	1154	4085
Convocatoria Cundinamarca	158	685	483	1326
Evaluación del Desempeño Laboral	227	123	221	571
Atención al Ciudadano	178	166	185	529
CONVOCATORIA 436 SENA	199	150	154	503
Convocatoria Territorial 437 Valle del Cauca	108	178	90	376
CONVOCATORIA 428 DE 2016	134	126	90	350
Convocatoria 429 de 2016 - Antioquia	53	112	141	306
Convocatoria 426 de 2016 Primera Convocatoria E.S.E	118	57	58	233
Radicados PQR	59	66	82	207
CONVOCATORIA DOCENTES Y DIRECTIVOS DOCENTES 2016	116	49	33	198
Convocatoria 136 a 249 de 2012 y 253-254 de 2013 Docentes y Directivos Docentes	89	50	48	187
Convocatoria 328 de 2015 - Secretaria Distrital de Hacienda	80	25	20	125
Convocatorias Territoriales 438 a 506 Santander	52	25	42	119
Registro Publico de Carrera	45	32	31	108
Convocatoria 250 de 2012 - INPEC	39	34	34	107
Comisiones de Personal	34	28	14	76
DERECHOS DE CARRERA	10	27	39	76
Radicados CORDIS	29	17	28	74
Convocatoria 431 de 2016 Distrito Capital	24	24	25	73
Departamento Administrativo de la Función Pública	10	8	34	52
Convocatoria 435 Corporaciones Autonomas	14	17	13	44
AUTORIZACIONES	24	12	6	42
CONVOCATORIA 433 DE 2016 ICBF	22	9	11	42
Convocatoria 427 de 2016 - SED de Bogotá - Planta Administrativa	17	15	9	41
Convocatoria 430 Superintendencias de la Administración Publica Nacional	15	9	12	36
Registro OPEC	11	10	13	34
Convocatoria 001 DE 2005	10	9	3	22
Reporte de Empleos Públicos	5	3	14	22
CONVOCATORIA 434 DE 2016 EDUCACION, CULTURA Y DEPORTE	8	7	6	21

TEMA	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
Convocatoria 335 de 2016 INPEC Dragoneantes	11	6	2	19
CONVOCATORIA 338 ACR	12	1	2	15
Convocatoria 252 de 2013 - ACR	7	4	0	11
Convocatoria 326 de 2015 - DANE	5	4	2	11
Convocatoria 322 de 2014 - INPEC Ascensos	2	1	6	9
Convocatoria 432 Servicio Geológico Colombiano	5	4	0	9
Convocatoria 330 de 2015 - Consolidación Territorial	5	3	0	8
Convocatoria 336 de 2016 INPEC Ascensos	3	2	3	8
Convocatoria 337 IGAC	2	2	3	7
Despacho Dr. Fridole Ballen Duque	2	1	4	7
Dirección de Apoyo Corporativo - Talento Humano	3	0	4	7
Convocatoria 323 de 2014 - Planeación Distrital	3	1	2	6
Despacho Dra. Luz Amparo Cardoso	1	3	2	6
Convocatoria 324 de 2014 - ICA	4	1	0	5
Convocatoria 329 de 2015 - Superintendencia de Sociedades	5	0	0	5
Convocatoria 255 de 2013 - CATASTRO	3	1	0	4
Convocatoria 251 de 2013 - DAPRE	3	0	0	3
Convocatoria 315 de 2013 - INPEC	0	2	1	3
Convocatoria 316 de 2013 - Cooperación Internacional	2	1	0	3
Convocatoria 327 de 2015 - Instituto de Desarrollo Urbano IDU	3	0	0	3
Convocatoria 331 de 2015 - Migración Colombia	1	0	2	3
Convocatoria 333 Agencia Nacional de Hidrocarburos	1	2	0	3
Despacho Dr. Jorge Alirio Ortega Cerón	1	0	2	3
Convocatoria 256 a 314 de 2013 - Contralorías Territoriales	1	1	0	2
Convocatoria 320 de 2014 - DPS	1	1	0	2
Convocatoria 317 de 2013 - Parques Nacionales	1	0	0	1
Convocatoria 318 de 2015 - Agencia Nacional de Minería	1	0	0	1
Convocatoria 325 de 2015 - INVIAS	1	0	0	1
Convocatoria 332 de 2015 - Superintendencia de Subsidio Familiar	1	0	0	1
Tema para pruebas desarrollo	1	0	0	1
TOTAL GENERAL	4.968	6.175	4.744	15.887

RESUMEN DE TEMAS ATENDIDOS A TRAVES DEL SISTEMA PQR

TEMA	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL GENERAL	PROMEDIO RESPUESTA
Atención al Ciudadano	189	396	275	860	2,79
Convocatoria Cundinamarca	69	320	146	535	9,92
Reincorporación y Reubicación - Provisiones Transitorias; Nombramientos	102	155	184	441	13,74
CONVOCATORIA 436 SENA	170	160	107	437	7,87
Convocatoria 806 - 825 Distrito Capital - CNSC	56	227	39	322	5,53
Convocatoria 429 de 2016 - Antioquia	62	141	89	292	5,60
CONVOCATORIA DOCENTES Y DIRECTIVOS DOCENTES 2016	118	108	64	290	11,03
CONVOCATORIA 428 DE 2016	96	121	69	286	10,41
Convocatoria Territorial 437 Valle del Cauca	106	111	66	283	2,18
Convocatoria Territorial Centro Oriente	124	98	50	272	6,62
Oficina Asesora de Informatica	63	128	64	255	3,27
Evaluación del Desempeño Laboral	66	66	70	202	6,86
Convocatoria 431 de 2016 Distrito Capital	34	125	15	174	14,01
Convocatoria 740 y 741 Distrito Capital	59	45	44	148	13,51
Convocatoria 328 de 2015 - Secretaria Distrital de Hacienda	62	54	19	135	6,39
Despacho Dra. Luz Amparo Cardoso	35	46	47	128	7,25
Convocatoria 426 de 2016 Primera Convocatoria E.S.E	61	34	32	127	8,75
Convocatoria INPEC Dragoneantes 800 de 2018	21	60	45	126	2,97
DIRECCION DE VIGILANCIA DE CARRERA ADMINISTRATIVA	42	32	46	120	9,34
Registro Publico de Carrera	25	52	24	101	7,91
Convocatoria 744 a 799, 805, 826 y 827 Territorial Norte	43	34	23	100	8,58
Convocatoria Territorial 2019	0	3	96	99	9,125
Convocatoria Sector Defensa 624 a 638	41	26	28	95	9,18
Convocatorias Territoriales 438 a 506 Santander	48	24	14	86	2,87
Convocatoria 430 Superintendencias de la Administración Publica Nacional	19	36	26	81	7,56
Convocatoria Docentes Posconflicto	43	14	24	81	7,22
Convocatoria 435 Corporaciones Autonomas	32	36	11	79	10,12
DIRECCIÓN DE CARRERA ADMINISTRATIVA	20	35	20	75	9,64
Despacho Dr. Jorge Alirio Ortega Cerón	15	37	11	63	10,61
Grupo VRM	0	44	1	45	10,96
Despacho Dr. Fridole Ballen Duque	17	13	13	43	13,87
Convocatoria 427 de 2016 - SED de Bogotá - Planta Administrativa	20	15	3	38	20,87
Convocatoria 136 a 249 de 2012 y 253-254 de 2013 Docentes y Directivos Docentes	19	8	6	33	8,94

TEMA	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL GENERAL	PROMEDIO RESPUESTA
Convocatoria Municipios Priorizados para el Posconflicto	8	8	17	33	8,59
Temas Misionales CNSC	6	14	13	33	2,84
Dirección de Apoyo Corporativo - Talento Humano	1	20	11	32	12,88
Convocatoria 001 DE 2005	9	9	4	22	14,21
CONVOCATORIA 434 DE 2016 EDUCACION, CULTURA Y DEPORTE	9	6	3	18	5,94
CONVOCATORIA 433 DE 2016 ICBF	5	5	4	14	4,93
Convocatoria INPEC Ascensos 801 de 2018	2	2	9	13	3,42
Registro OPEC	5	4	2	11	9,45
CONVOCATORIA 338 ACR	1	2	4	7	4,00
Convocatoria DIAN	1	1	4	6	6,80
Tema para pruebas desarrollo	0	4	1	5	1,00
Convocatoria 324 de 2014 - ICA	3	1	0	4	En trámite
Convocatoria 335 de 2016 INPEC Dragoneantes	2	0	2	4	5,00
Comisiones de Personal	0	3	0	3	19,00
Convocatoria 250 de 2012 - INPEC	0	3	0	3	5,67
Convocatoria 256 a 314 de 2013 - Contralorias Territoriales	0	2	0	2	10,00
Comunicaciones	0	0	1	1	1,00
Convocatoria 251 de 2013 - DAPRE	0	1	0	1	7,00
Convocatoria 255 de 2013 - CATASTRO	0	1	0	1	1,00
Convocatoria 322 de 2014 - INPEC Ascensos	0	0	1	1	0,00
Convocatoria 326 de 2015 - DANE	1	0	0	1	7,00
Convocatoria 336 de 2016 INPEC Ascensos	0	1	0	1	3,00
Dirección de Apoyo Corporativo - Administrativo	0	1	0	1	4
Secretaria General	0	1	0	1	9,00
TOTAL	1.930	2.893	1.847	6.670	7,38

RESUMEN POR TEMAS DE ATENCIONES A TRAVÉS DE CHAT

TEMA	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
SIMO -Sistema de Apoyo para la Igualdad, el Mérito y la Oportunidad	194	145	97	436
507 - 591 de 2017 - Municipios de Cundinamarca	53	229	99	381
806 a 825 de 2018 - Distrito Capital - CNSC	30	111	14	155
Convocatoria 429 de 2016 - Antioquia	23	33	45	101
CONVOCATORIA DOCENTES Y DIRECTIVOS DOCENTES 2016	46	19	7	72
CONVOCATORIA 436 SENA	29	18	20	67
DERECHOS DE CARRERA	28	21	18	67
NUEVAS CONVOCATORIAS	16	19	26	61
Evaluación del Desempeño Laboral	34	13	8	55
Convocatoria 437 2017 - Valle del Cauca	19	25	3	47
990 a 1131, 1135, 1136 de 2019 - Convocatoria Territorial 2019	0	20	18	38
CONVOCATORIA 428 DE 2016	10	19	3	32
639 a 655, 657 a 713, 715 a 733, 736 a 739 de 2018 Territorial Centro Oriente	11	8	12	31
Convocatoria 426 de 2016 Primera Convocatoria E.S.E	22	3	6	31
radicados CORDIS	16	2	11	29
Departamento Administrativo de la Función Pública	7	7	12	26
740 y 741 de 2018 Distrito Capital	6	8	10	24
624 a 638 de 2018 - Sector Defensa	6	13	2	21
Convocatoria 438 A 506 2017 - Santader	11	2	7	20
Convocatoria 744 a 799, 805, 826 y 827 Territorial Norte	10	2	6	18
Convocatoria 328 de 2015 - Secretaria Distrital de Hacienda	9	1	2	12
601 a 623 de 2018 - Directivos docentes y docentes en zonas afectadas por el conflicto armado	9	0	2	11
Registro Publico de Carrera	4	3	3	10
800 de 2018 INPEC Dragoneantes y 801 de 2018 INPEC Ascensos	6	1	1	8
Convocatoria 435 Corporaciones Autonomas	4	1	3	8
Convocatoria 431 de 2016 Distrito Capital	2	1	3	6
Comisiones de Personal	2	1	1	4
DIRECCION DE VIGILANCIA DE CARRERA ADMINISTRATIVA	0	2	2	4
Convocatoria 324 de 2014 - ICA	0	3	0	3
Convocatoria 430- Superintendencias	1	0	2	3

TEMA	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
CONVOCATORIA 434 DE 2016 EDUCACION, CULTURA Y DEPORTE	1	1	1	3
CONVOCATORIA 433 DE 2016 ICBF	1	1	0	2
DIRECCIÓN DE CARRERA ADMINISTRATIVA	2	0	0	2
Reincorporación y Reubicación - Provisiones Transitorias; Nombramientos	0	2	0	2
828 a 979 y 982 a 986 de 2018 - Municipios Priorizados para el Posconflicto	0	0	1	1
Convocatoria 326 de 2015 - DANE	0	0	1	1
Convocatoria 329 de 2015 - Superintendencia de Sociedades	1	0	0	1
Convocatoria 337 IGAC	0	1	0	1
CONVOCATORIA 338 ACR	0	0	1	1
Convocatoria 427 de 2016 - SED de Bogotá - Planta Administrativa	0	1	0	1
Convocatoria Municipios Priorizados para el Posconflicto	0	0	1	1
radicados PQR	0	0	1	1
Registro OPEC	0	0	1	1
TOTAL	613	736	450	1.799

RESUMEN DE ATENCIONES A TRAVÉS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL ORFEO

TEMA	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
GRUPO DE ATENCION AL CIUDADANO	539	968	316	1823
GRUPO CONVOCATORIA 3 - DR. FRIDOLE BALLEEN	107	549	234	890
OFICINA DE INFORMATICA	286	362	153	801
GRUPO CONVOCATORIA 8 - DRA. CARDOSO	349	268	119	736
GRUPO CONVOCATORIA 2 - DR. FRIDOLE BALLEEN	215	241	214	670
GRUPO CONVOCATORIA 5 - DR. ORTEGA	167	277	149	593
DIRECCION VIGILANCIA DE CARRERA	173	137	134	444
GRUPO CONVOCATORIA 10 - DR. ORTEGA	246	132	66	444
GRUPO DE REGISTRO PUBLICO	123	119	63	305
GRUPO CONVOCATORIA 1 - DR. FRIDOLE BALLEEN	55	63	79	197
DESPACHO DRA. CARDOSO	55	88	35	178
GRUPO EVALUACION DE DESEMPEÑO	18	67	65	150
GRUPO PROVISION DE EMPLEO	10	19	121	150
GRUPO CONVOCATORIA 7 - DRA. CARDOSO	7	15	125	147
DIRECCION DE ADMINISTRACION DE CARRERA ADMINISTRATIVA	52	67	18	137
GRUPO CONVOCATORIA 9 - DRA. CARDOSO	34	36	61	131
DIRECCION DE APOYO CORPORATIVO	78	18	17	113
DESPACHO DR.FRIDOLE BALLEEN	31	37	37	105
OFICINA JURIDICA	26	44	35	105
DESPACHO DR. ORTEGA	36	40	25	101
GRUPO NOTIFICACIONES	12	25	9	46
GRUPO DE VERIFICACION DE REQUISITOS MINIMOS (VRM)	22	15	0	37
SECRETARIA GENERAL	4	4	4	12
PRESIDENCIA	1	2	0	3
OFICINA DE PLANEACION	1	1	0	2
TOTAL GENERAL	2.647	3.594	2.079	8.320

****Nota:se evidencio que el reporte de ORFEO genero 16 radicados duplicados, que se eliminan de la base y 2208 radicados no hacen parte ya de las estadísticas, ya que cambio la tipificación por lo tanto no aplican al tipo de estadística generada. Generado el nuevo reporte trimestral desde el area de informatica, se incluyen 273 radicados que por su tipificación hacen parte del item para la estadística del presente informe.**

695

954

286

1935

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	Migración Colombia
	Superintendencia de Sociedades
	INPEC Dragoneantes
	INPEC Ascensos
	INPEC 132 - 322 – 315
	Convocatoria 428 Entidades de orden Nacional
	436 SENA
GRUPO CONVOCATORIA 3	IDU
	Secretaría Distrital de Hacienda
	Secretaría Distrital de Planeación
	431 Distrito Capital
GRUPO CONVOCATORIA 5	Parques Nacionales
	Cooperación Internacional
	En Planeación: Gobernación 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
GRUPO CONVOCATORIA 8	Agencia Nacional de Minería
	COLDEPORTES
	Servicio Geológico Colombiano
	Min. cultura
	Min. educación
	Min. Relaciones Exteriores
	Valle del cauca
	Santander
GRUPO CONVOCATORIA 9	ICA
	Instituto Colombiano Agropecuario
	Secretaría Distrital de Educación de Bogotá
	Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas
	En Planeación: Boyacá
GRUPO CONVOCATORIA 10	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:

ABRIL	MAYO	JUNIO
45	75	73
TOTAL		193

Cuadro comparativo:

ACTIVIDADES DESARROLLADAS	SEGUNDO TRIMESTRE DEL 2018	SEGUNDO TRIMESTRE DEL 2019	VARIACION (+) y (-)
Atención Personalizada	1.588	1.198	(-) 390
Atención Telefónica	13.042	14.524	(+) 1.482
Ferías (Nro de personas atendidas)	N/A	165	(+) 165
Atención Virtual (PQR recibidas)	6.788	6.670	(-) 118
Chats	3.683	1.799	(-) 1.884
Sistema de Gestión Documental ORFEO	8.606	8.320	(-) 286
Correo Institucional	901	1.128	(+) 227
TOTAL	34.608	33.804	(-) 804

DISMINUCIÓN RESPECTO AL SEGUNDOTRIMESTRE DEL 2018	2,32%
--	--------------

Cordialmente,

Original Firmado

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

Proyectó: Fanny María Gómez Gómez
Christian Andrés Buitrago Sierra
Paula Ximena Vanegas