

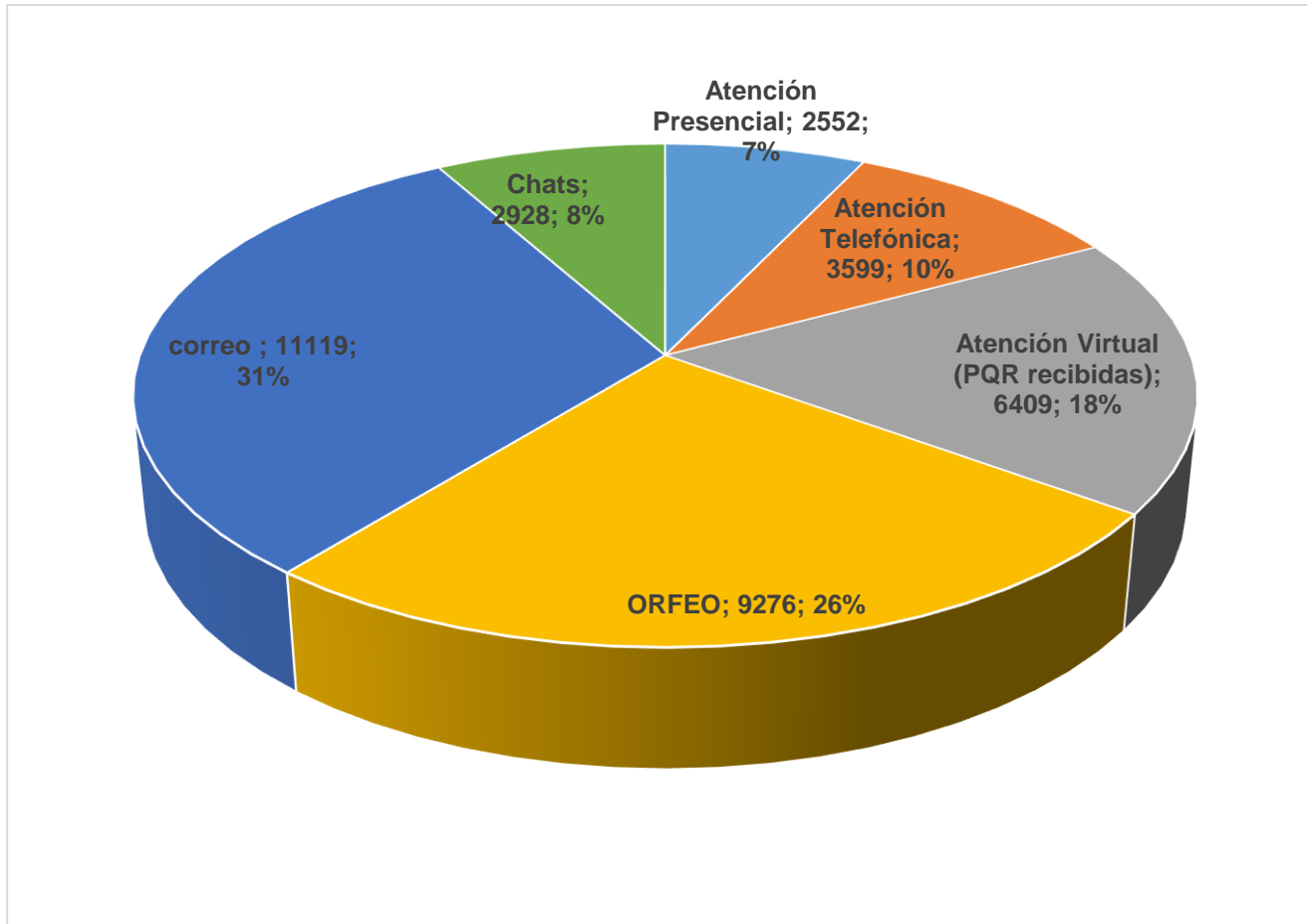
## INFORME CONSOLIDADO DE GESTION CORRESPONDIENTE AL CUARTO TRIMESTRE DEL AÑO 2016 (GRUPO DE ATENCION A PQR Y ORIENTACION AL CIUDADANO).

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 octubre, noviembre y diciembre de 2016.

### CIUDADANOS ATENDIDOS TELEFÓNICA, PRESENCIAL Y VIRTUALMENTE DURANTE LOS MESES DE OCTUBRE, NOVIEMBRE Y DICIEMBRE DE 2016

ACTIVIDADES DESARROLLADAS DURANTE EL CUARTO TRIMESTRE DEL AÑO 2016	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL	TIEMPO DE RESPUESTA
ATENCIÓN PRESENCIAL	1.343	734	475	2.552	inmediata
ATENCIÓN TELEFÓNICA	1.695	1.078	826	3.599	inmediata
ATENCIÓN VIRTUAL ( PQR)	1.784	2.391	2.234	6.409	6.63 días
CHATS	981	908	1039	2.928	inmediata
SISTEMA ORFEO	2.178	3.232	3.866	9.276	NA
CORREO INSTITUCIONAL	1.602	3.010	6.507	11.119	NA

<b>TOTAL GENERAL ATENCION PRESENCIAL, TELEFONICA Y VIA WEB</b>	<b>35.883</b>
--	---------------

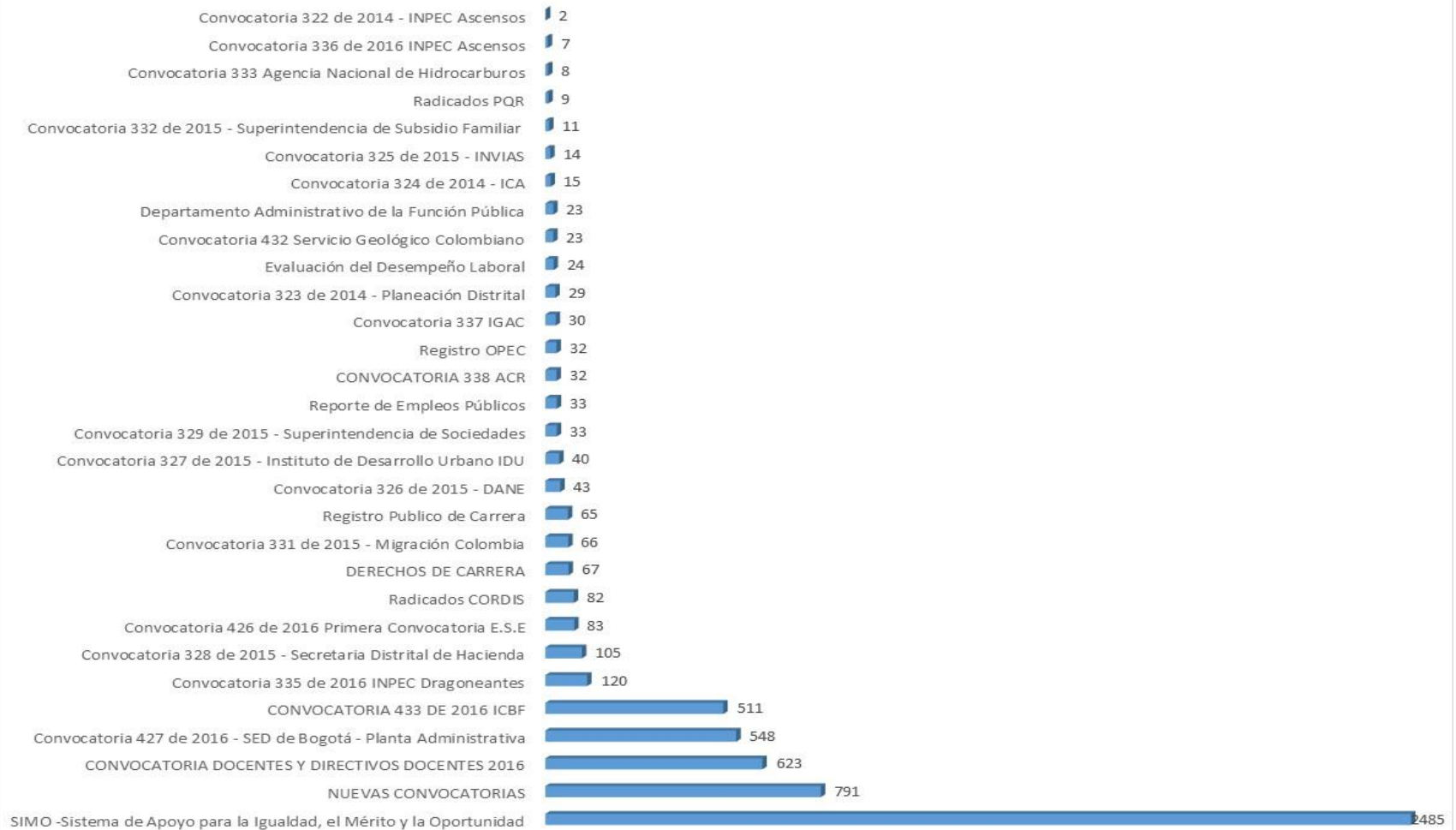


**RESUMEN POR TEMAS DE ATENCIONES PRESENCIALES Y TELEFONICAS:**

Tema	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total
SIMO -Sistema de Apoyo para la Igualdad, el Mérito y la Oportunidad	1.225	774	486	2.485
NUEVAS CONVOCATORIAS	618	120	53	791
CONVOCATORIA DOCENTES Y DIRECTIVOS DOCENTES 2016	211	183	229	623
Convocatoria 427 de 2016 - SED de Bogotá - Planta Administrativa	357	159	32	548
CONVOCATORIA 433 DE 2016 ICBF	0	247	264	511
Convocatoria 335 de 2016 INPEC Dragoneantes	87	14	19	120
Convocatoria 328 de 2015 - Secretaria Distrital de Hacienda	68	16	21	105
Convocatoria 426 de 2016 Primera Convocatoria E.S.E	0	47	36	83
Radicados CORDIS	24	25	33	82
DERECHOS DE CARRERA	32	20	15	67
Convocatoria 331 de 2015 - Migración Colombia	37	22	7	66
Registro Público de Carrera	41	19	5	65
Convocatoria 326 de 2015 - DANE	28	3	12	43
Convocatoria 327 de 2015 - Instituto de Desarrollo Urbano IDU	29	2	9	40
Convocatoria 329 de 2015 - Superintendencia de Sociedades	20	12	1	33
Reporte de Empleos Públicos	8	19	6	33
CONVOCATORIA 338 ACR	17	10	5	32
Registro OPEC	3	23	6	32
Convocatoria 337 IGAC	22	7	1	30
Convocatoria 323 de 2014 - Planeación Distrital	14	11	4	29

Evaluación del Desempeño Laboral	18	4	2	24
Convocatoria 432 Servicio Geológico Colombiano	0	18	5	23
Departamento Administrativo de la Función Pública	9	7	7	23
Convocatoria 324 de 2014 - ICA	4	6	5	15
Convocatoria 325 de 2015 - INVIAS	14	0	0	14
Convocatoria 332 de 2015 - Superintendencia de Subsidio Familiar	7	2	2	11
Radicados PQR	6	0	3	9
Convocatoria 333 Agencia Nacional de Hidrocarburos	5	2	1	8
Convocatoria 336 de 2016 INPEC Ascensos	5	2	0	7
Convocatoria 322 de 2014 - INPEC Ascensos	2	0	0	2
<b>Total general</b>	<b>3.038</b>	<b>1.812</b>	<b>1.301</b>	<b>6.151</b>

## Atención a Ciudadanos de Forma Presencial y Telefónica - clasificada por Convocatoria



## RESUMEN DE TEMAS ATENDIDOS A TRAVES DEL SISTEMA PQR

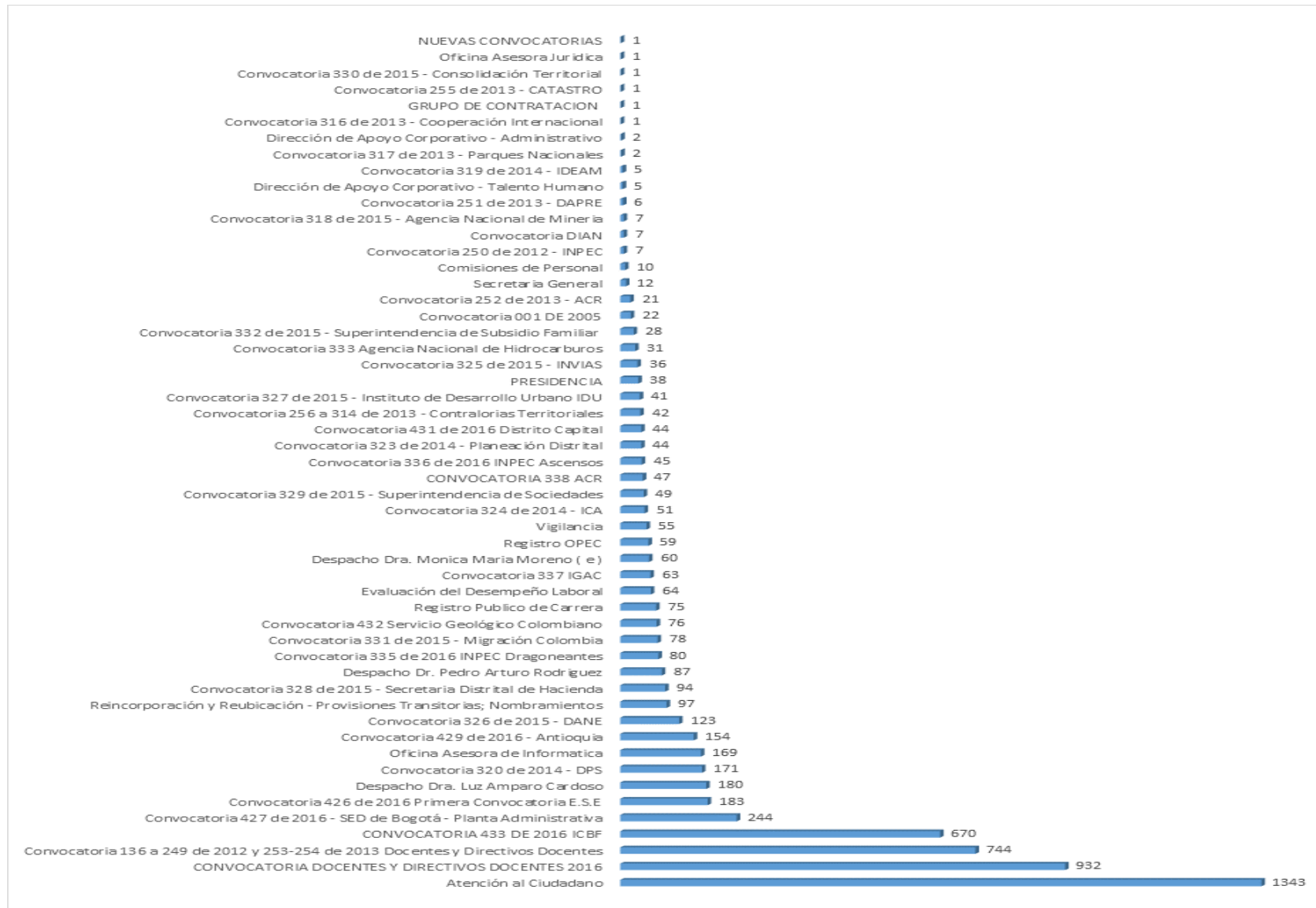
CONVOCATORIA	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
Atención al Ciudadano	383	657	303	1343
CONVOCATORIA DOCENTES Y DIRECTIVOS DOCENTES 2016	160	272	500	932
Convocatoria 136 a 249 de 2012 y 253-254 de 2013 Docentes y Directivos Docentes	170	199	375	744
CONVOCATORIA 433 DE 2016 ICBF	57	259	354	670
Convocatoria 427 de 2016 - SED de Bogotá - Planta Administrativa	120	112	12	244
Convocatoria 426 de 2016 Primera Convocatoria E.S.E	31	87	65	183
Despacho Dra. Luz Amparo Cardoso	59	66	55	180
Convocatoria 320 de 2014 - DPS	68	65	38	171
Oficina Asesora de Informatica	51	66	52	169
Convocatoria 429 de 2016 - Antioquia	6	34	114	154
Convocatoria 326 de 2015 - DANE	59	24	40	123
Reincorporación y Reubicación - Provisiones Transitorias; Nombramientos	37	34	26	97
Convocatoria 328 de 2015 - Secretaria Distrital de Hacienda	52	30	12	94
Despacho Dr. Pedro Arturo Rodriguez	36	31	20	87
Convocatoria 335 de 2016 INPEC Dragoneantes	32	39	9	80
Convocatoria 331 de 2015 - Migración Colombia	40	22	16	78
Convocatoria 432 Servicio Geológico Colombiano	25	46	5	76
Registro Público de Carrera	31	27	17	75
Evaluación del Desempeño Laboral	20	27	17	64

Convocatoria 337 IGAC	36	19	8	63
Despacho Dra. Monica Maria Moreno ( e )	30	14	16	60
Registro OPEC	13	31	15	59
Vigilancia	23	16	16	55
Convocatoria 324 de 2014 - ICA	11	21	19	51
Convocatoria 329 de 2015 - Superintendencia de Sociedades	21	19	9	49
CONVOCATORIA 338 ACR	18	20	9	47
Convocatoria 336 de 2016 INPEC Ascensos	14	18	13	45
Convocatoria 323 de 2014 - Planeación Distrital	19	17	8	44
Convocatoria 431 de 2016 Distrito Capital	0	14	30	44
Convocatoria 256 a 314 de 2013 - Contralorias Territoriales	21	11	10	42
Convocatoria 327 de 2015 - Instituto de Desarrollo Urbano IDU	26	9	6	41
PRESIDENCIA	14	24	0	38
Convocatoria 325 de 2015 - INVIAS	17	9	10	36
Convocatoria 333 Agencia Nacional de Hidrocarburos	19	8	4	31
Convocatoria 332 de 2015 - Superintendencia de Subsidio Familiar	15	9	4	28
Convocatoria 001 DE 2005	10	8	4	22
Convocatoria 252 de 2013 - ACR	11	3	7	21
Secretaria General	6	4	2	12
Comisiones de Personal	3	6	1	10
Convocatoria 250 de 2012 - INPEC	3	1	3	7
Convocatoria DIAN	1	4	2	7
Convocatoria 318 de 2015 - Agencia Nacional de Minería	4	1	2	7
Convocatoria 251 de 2013 - DAPRE	2	3	1	6
Dirección de Apoyo Corporativo - Talento Humano	3	1	1	5
Convocatoria 319 de 2014 - IDEAM	2	1	2	5

Convocatoria 317 de 2013 - Parques Nacionales	1	0	1	2
Dirección de Apoyo Corporativo - Administrativo	0	1	1	2
Convocatoria 316 de 2013 - Cooperación Internacional	1	0	0	1
GRUPO DE CONTRATACION	1	0	0	1
Convocatoria 255 de 2013 - CATASTRO	0	1	0	1
Convocatoria 330 de 2015 - Consolidación Territorial	1	0	0	1
Oficina Asesora Jurídica	0	1	0	1
NUEVAS CONVOCATORIAS	1	0	0	1
<b>Total general</b>	<b>1.784</b>	<b>2.391</b>	<b>2.234</b>	<b>6.409</b>

Contestada	5.397
En tramite	1.012
<b>Total general</b>	<b>6.409</b>



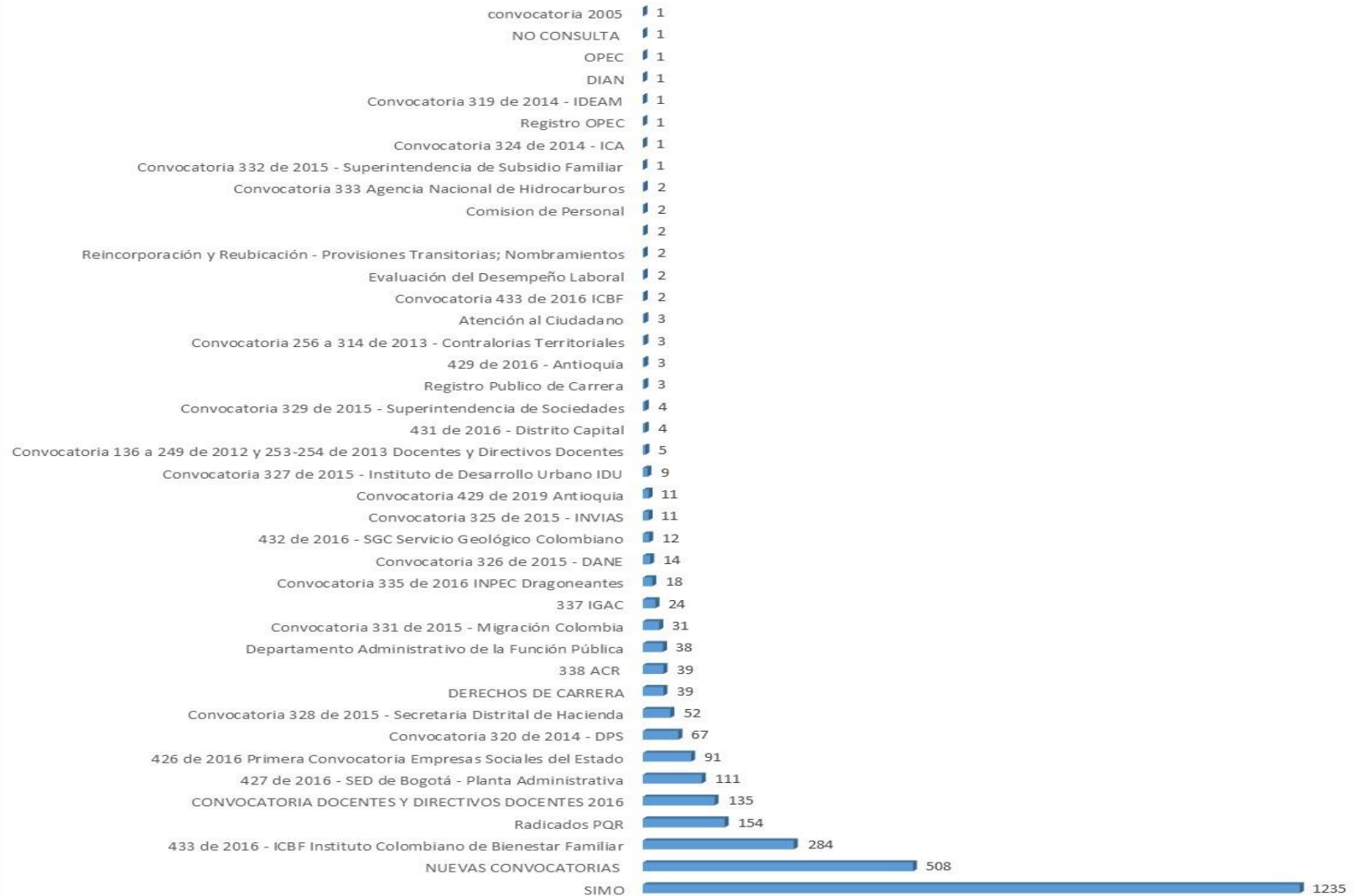


## RESUMEN DE ATENCIONES A TRAVES DEL CHAT

CONVOCATORIA	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	Total general
SIMO	253	329	653	1.235
NUEVAS CONVOCATORIAS	270	189	49	508
433 de 2016 - ICBF Instituto Colombiano de Bienestar Familiar	18	89	177	284
Radicados PQR	69	64	21	154
CONVOCATORIA DOCENTES Y DIRECTIVOS DOCENTES 2016	69	43	23	135
427 de 2016 - SED de Bogotá - Planta Administrativa	42	51	18	111
426 de 2016 Primera Convocatoria Empresas Sociales del Estado	20	52	19	91
Convocatoria 320 de 2014 - DPS	41	9	17	67
Convocatoria 328 de 2015 - Secretaria Distrital de Hacienda	34	8	10	52
DERECHOS DE CARRERA	22	10	7	39
338 ACR	17	19	3	39
Departamento Administrativo de la Función Pública	24	7	7	38
Convocatoria 331 de 2015 - Migración Colombia	25	6	0	31
337 IGAC	17	6	1	24
Convocatoria 335 de 2016 INPEC Dragoneantes	8	2	8	18
Convocatoria 326 de 2015 - DANE	7	3	4	14
432 de 2016 - SGC Servicio Geológico Colombiano	7	4	1	12
Convocatoria 325 de 2015 - INVIAS	9	2	0	11
Convocatoria 429 de 2019 Antioquia	0	0	11	11

Convocatoria 327 de 2015 - Instituto de Desarrollo Urbano IDU	7	2	0	9
Convocatoria 136 a 249 de 2012 y 253-254 de 2013 Docentes y Directivos Docentes	5	0	0	5
431 de 2016 - Distrito Capital	0	2	2	4
Convocatoria 329 de 2015 - Superintendencia de Sociedades	4	0	0	4
Registro Publico de Carrera	2	0	1	3
429 de 2016 - Antioquia	0	3	0	3
Convocatoria 256 a 314 de 2013 - Contralorias Territoriales	3	0	0	3
Atención al Ciudadano	2	1	0	3
Convocatoria 433 de 2016 ICBF	0	2	0	2
Evaluación del Desempeño Laboral	1	1	0	2
Reincorporación y Reubicación - Provisiones Transitorias; Nombramientos	0	0	2	2
Convocatoria 323 de 2014 - Planeación Distrital	0	2	0	2
Comisión de Personal	0	0	2	2
Convocatoria 333 Agencia Nacional de Hidrocarburos	1	1	0	2
Convocatoria 332 de 2015 - Superintendencia de Subsidio Familiar	1	0	0	1
Convocatoria 324 de 2014 - ICA	1	0	0	1
Registro OPEC	0	1	0	1
Convocatoria 319 de 2014 - IDEAM	1	0	0	1
DIAN	0	0	1	1
OPEC	0	0	1	1
NO CONSULTA	1	0	0	1
convocatoria 2005	0	0	1	1
<b>Total general</b>	<b>981</b>	<b>908</b>	<b>1.039</b>	<b>2.928</b>

## Atención a Ciudadanos a través del Chat clasificada por convocatoria



Nota: Del total de los ciudadanos que ingresaron al CHAT, no realizaron consulta 1, motivo por lo cual aclaramos que la atención efectiva por este medio fue de **2.927** ciudadanos.

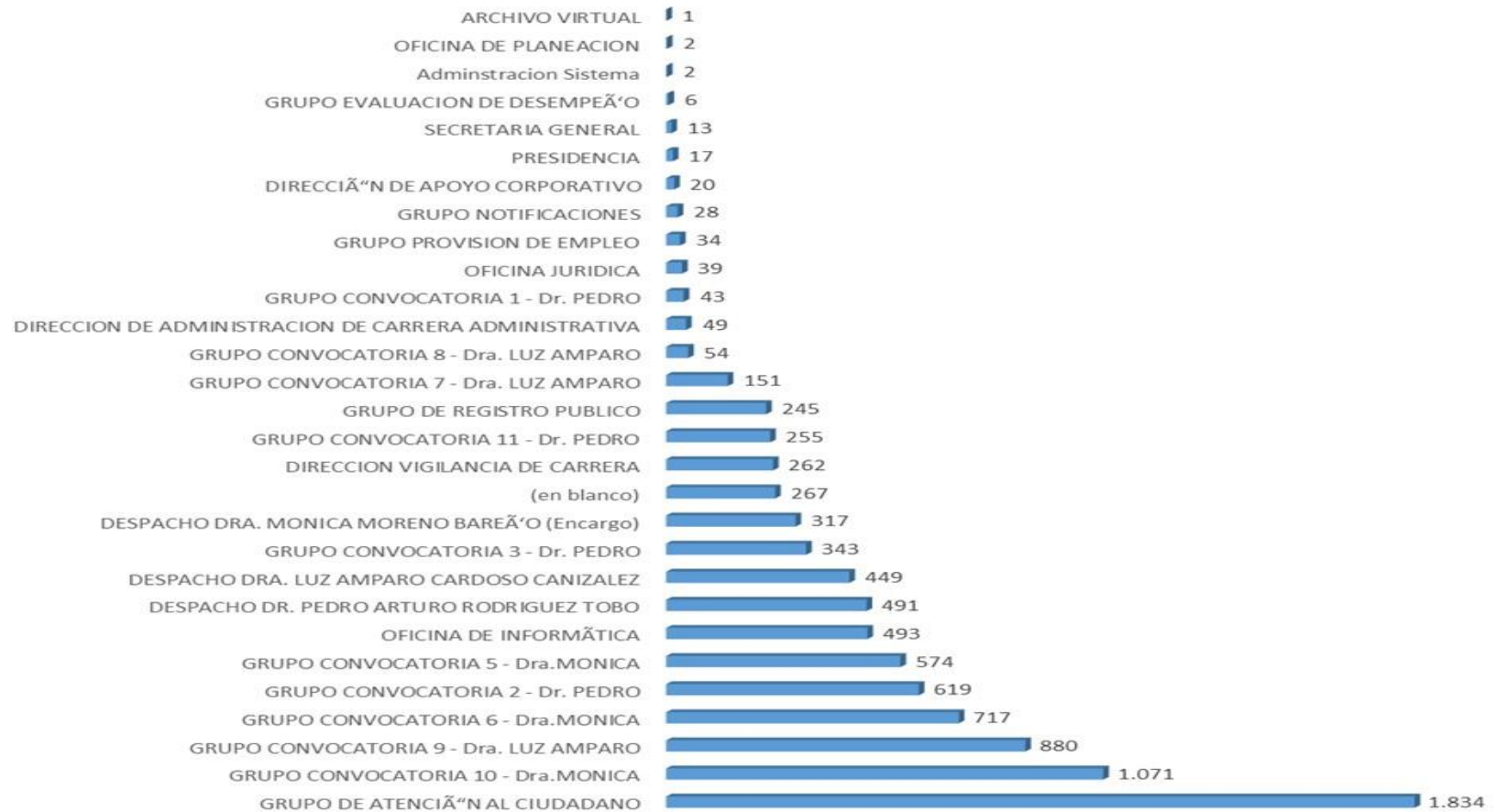
### RESUMEN DE ATENCIONES A TRAVES DEL SISTEMA ORFEO

CONVOCATORIA	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	Total general
GRUPO DE ATENCIÃ“N AL CIUDADANO	366	704	764	1.834
GRUPO CONVOCATORIA 10 - Dra. MÓNICA	128	296	647	1.071
GRUPO CONVOCATORIA 9 - Dra. LUZ AMPARO	203	314	363	880
GRUPO CONVOCATORIA 6 - Dra. MONICA	146	356	215	717
GRUPO CONVOCATORIA 2 - Dr. PEDRO	196	209	214	619
GRUPO CONVOCATORIA 5 - Dra. MÓNICA	211	135	228	574
OFICINA DE INFORMACI“N	117	236	140	493
DESPACHO DR. PEDRO ARTURO RODRIGUEZ TOBO	177	150	164	491
DESPACHO DRA. LUZ AMPARO CARDOSO CANIZALEZ	143	80	226	449
GRUPO CONVOCATORIA 3 - Dr. PEDRO	135	94	114	343
DESPACHO DRA. MONICA MORENO BAREÑO (Encargo)	38	205	74	317
(en blanco)	2	6	259	267
DIRECCION VIGILANCIA DE CARRERA	92	99	71	262
GRUPO CONVOCATORIA 11 - Dr. PEDRO	2	156	97	255
GRUPO DE REGISTRO PUBLICO	126	56	63	245
GRUPO CONVOCATORIA 7 - Dra. LUZ AMPARO	14	41	96	151
GRUPO CONVOCATORIA 8 - Dra. LUZ AMPARO	21	12	21	54

13

DIRECCION DE ADMINISTRACION DE CARRERA ADMINISTRATIVA	14	29	6	49
GRUPO CONVOCATORIA 1 - Dr. PEDRO	12	12	19	43
OFICINA JURIDICA	4	6	29	39
GRUPO PROVISION DE EMPLEO	1	4	29	34
GRUPO NOTIFICACIONES	12	6	10	28
DIRECCIÓN DE APOYO CORPORATIVO	4	7	9	20
PRESIDENCIA	6	9	2	17
SECRETARIA GENERAL	3	6	4	13
GRUPO EVALUACION DE DESEMPEÑO	2	2	2	6
Administración Sistema	2	0	0	2
OFICINA DE PLANEACION	1	1	0	2
ARCHIVO VIRTUAL	0	1	0	1
<b>Total general</b>	<b>2.178</b>	<b>3.232</b>	<b>3.866</b>	<b>9.276</b>

## Atención a Ciudadanos – aplicativo ORFEO clasificada por convocatoria



## 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
	Antioquia
GRUPO CONVOCATORIA 2	Migración Colombia
	Superintendencia de Sociedades
	INPEC Dragoneantes
	INPEC Ascensos
	INPEC 132 - 322 - 315
GRUPO CONVOCATORIA 3	IDU
	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	CONVOCATORIAS
GRUPO CONVOCATORIA 6	INVIAS
	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
	ICBF

### 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:

OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
35	30	25
<b>TOTAL</b>		<b>90</b>

### CUADRO COMPARATIVO

ACTIVIDADES DESARROLLADAS	CUARTO TRIMESTRE DEL 2015	CUARTO TRIMESTRE DEL 2016	VARIACION (+) y (-)
Atención Personalizada	838	2.552	(+) 1.714
Atención Telefónica	6.796	3.599	(-) 3.197
Atención Virtual (PQR recibidas)	3.249	6.409	(+) 3.160
Chats	3.649	2.928	(-) 721
Sistema ORFEO	5.636	9.276	(+)3.640
<b>TOTAL</b>	<b>20.168</b>	<b>24.764</b>	<b>(+) 4.596</b>

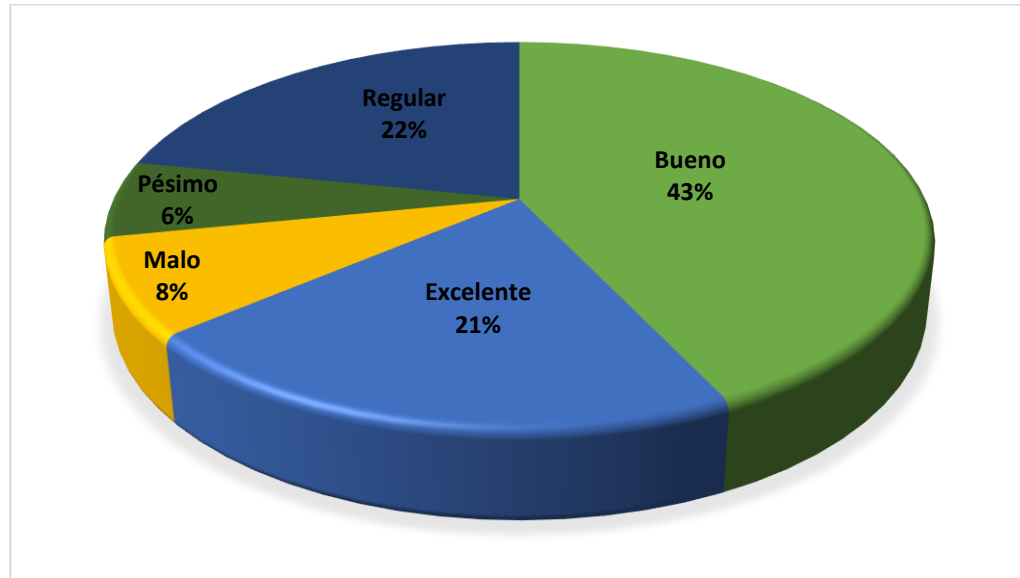
<b>AUMENTO RESPECTO AL CUARTO TRIMESTRE DEL 2015</b>	<b>22,78%</b>
--	---------------

## TEMAS RELEVANTES

Durante el trimestre objeto del presente informe, se realizaron las siguientes actividades:

- Participación en las Ferias Nacional de Atención al Ciudadano, en las ciudades Sincé (Sucre), Santander de Quilichao (Cauca), Feria Laboral en la Universidad Autónoma de Occidente, Feria de empleo (Mas oportunidades de progreso) Corporación Universitaria Minuto de Dios.
- Realización del Foro virtual sobre el funcionamiento del SIMO asistido por el área de Comunicaciones, Oficina Asesora de Informática.
- Participación en las ferias SUPERCADÉ móvil en las localidades de Fontibón Barrios Unidos y Plaza de Artesanos, programadas por la Alcaldía Mayor de Bogotá.
- En cumplimiento al numeral 8.2.1 de la NTCGO1000 de 2009 “Satisfacción del Cliente”, se practicó la encuesta a 12.500 ciudadanos atendidos a través del aplicativo PQR entre el 1 de enero y el 30 de septiembre de 2016, de los cuales respondieron 2.192 usuarios de esta herramienta, realizado el análisis durante el mes de octubre se establece:

Calificación	Cantidad	Porcentaje
Bueno	941	42,9%
Excelente	457	20,9%
Malo	177	8,1%
Pésimo	140	6,4%
Regular	477	21,8%
<b>Total General</b>	<b>2.192</b>	<b>100%</b>



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