

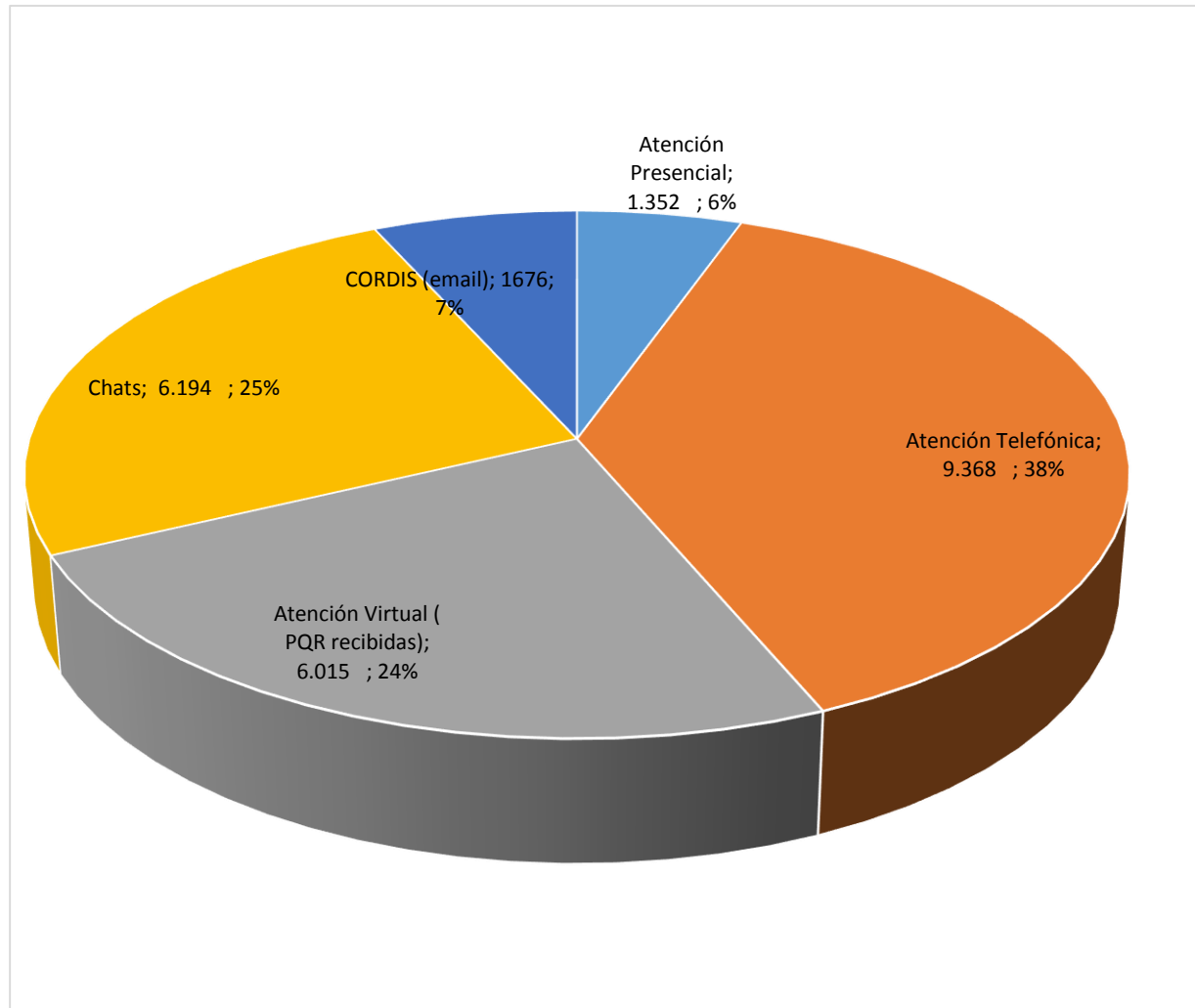
**INFORME CONSOLIDADO DE GESTION CORRESPONDIENTE AL SEGUNDO TRIMESTRE DEL AÑO 2015  
(GRUPO DE ATENCION A PQR Y ORIENTACION AL CIUDADANO).**

En cumplimiento a lo estipulado en la Ley 1033 de 2006, se presenta el informe consolidado de Gestión correspondiente a los meses de Abril, Mayo y Junio de 2015.

**CIUDADANOS ATENDIDOS TELEFÓNICA, PRESENCIAL Y VIRTUALMENTE DURANTE LOS MESES DE ABRIL, MAYO Y JUNIO DE 2015**

<b>ACTIVIDADES DESARROLLADAS DURANTE EL SEGUNDO TRIMESTRE DEL AÑO 2015</b>	<b>ABRIL</b>	<b>MAYO</b>	<b>JUNIO</b>	<b>TOTAL</b>	<b>TIEMPO DE RESPUESTA</b>
ATENCIÓN PRESENCIAL	493	556	303	<b>1.352</b>	<b>inmediata</b>
ATENCIÓN TELEFÓNICA	3.244	3.071	3.053	<b>9.368</b>	<b>inmediata</b>
ATENCIÓN VIRTUAL ( PQR)	2.070	2.124	1.821	<b>6.015</b>	<b>Promedio 7.65 días</b>
CHATS	2.313	1.978	1.903	<b>6.194</b>	<b>inmediata</b>
CORREO INSTITUCIONAL	0	788	888	<b>1.676</b>	<b>Promedio 7.47 días</b>

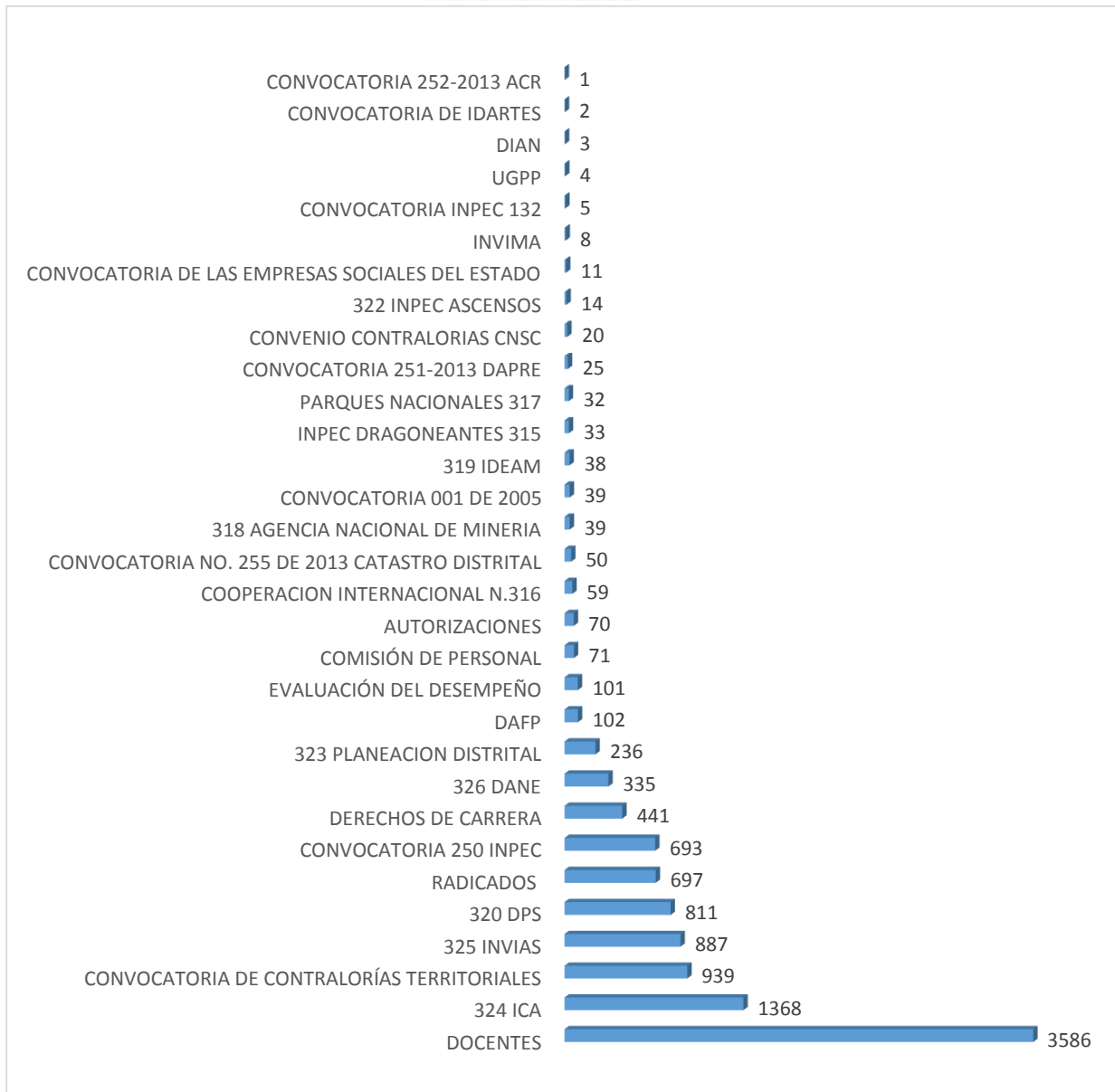
<b>TOTAL GENERAL ATENCION PRESENCIAL, TELEFONICA Y VIA WEB</b>	<b>24.605</b>
--	---------------



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

TEMA	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL GENERAL
DOCENTES	1.330	910	1.346	<b>3.586</b>
324 ICA	692	536	140	<b>1.368</b>
CONVOCATORIA DE CONTRALORÍAS TERRITORIALES	243	244	452	<b>939</b>
325 INVIAS	229	429	229	<b>887</b>
320 DPS	219	455	137	<b>811</b>
RADICADOS	207	223	267	<b>697</b>
CONVOCATORIA 250 INPEC	272	227	194	<b>693</b>
DERECHOS DE CARRERA	154	136	151	<b>441</b>
326 DANE	66	165	104	<b>335</b>
323 PLANEACION DISTRITAL	53	86	97	<b>236</b>
DAFP	35	36	31	<b>102</b>
EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO	32	26	43	<b>101</b>
COMISIÓN DE PERSONAL	32	24	15	<b>71</b>
AUTORIZACIONES	36	19	15	<b>70</b>
COOPERACION INTERNACIONAL N.316	21	16	22	<b>59</b>
CONVOCATORIA NO. 255 DE 2013 CATASTRO DISTRITAL	12	17	21	<b>50</b>
318 AGENCIA NACIONAL DE MINERIA	15	8	16	<b>39</b>
CONVOCATORIA 001 DE 2005	9	14	16	<b>39</b>
319 IDEAM	18	11	9	<b>38</b>
INPEC DRAGONEANTES 315	18	9	6	<b>33</b>

TEMA	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL GENERAL
PARQUES NACIONALES 317	7	9	16	<b>32</b>
CONVOCATORIA 251-2013 DAPRE	10	5	10	<b>25</b>
CONVENIO CONTRALORIAS CNSC	7	8	5	<b>20</b>
322 INPEC ASCENSOS	3	5	6	<b>14</b>
CONVOCATORIA DE LAS EMPRESAS SOCIALES DEL ESTADO	3	4	4	<b>11</b>
INVIMA	6	0	2	<b>8</b>
CONVOCATORIA INPEC 132	4	0	1	<b>5</b>
UGPP	1	2	1	<b>4</b>
DIAN	1	2	0	<b>3</b>
CONVOCATORIA DE IDARTES	1	1	0	<b>2</b>
CONVOCATORIA 252-2013 ACR	1	0	0	<b>1</b>
<b>SUBTOTAL POR MES</b>	<b>3.737</b>	<b>3.627</b>	<b>3.356</b>	<b>10.720</b>
<b>TOTAL SEGUNDO TRIMESTRE</b>	<b>10.720</b>			

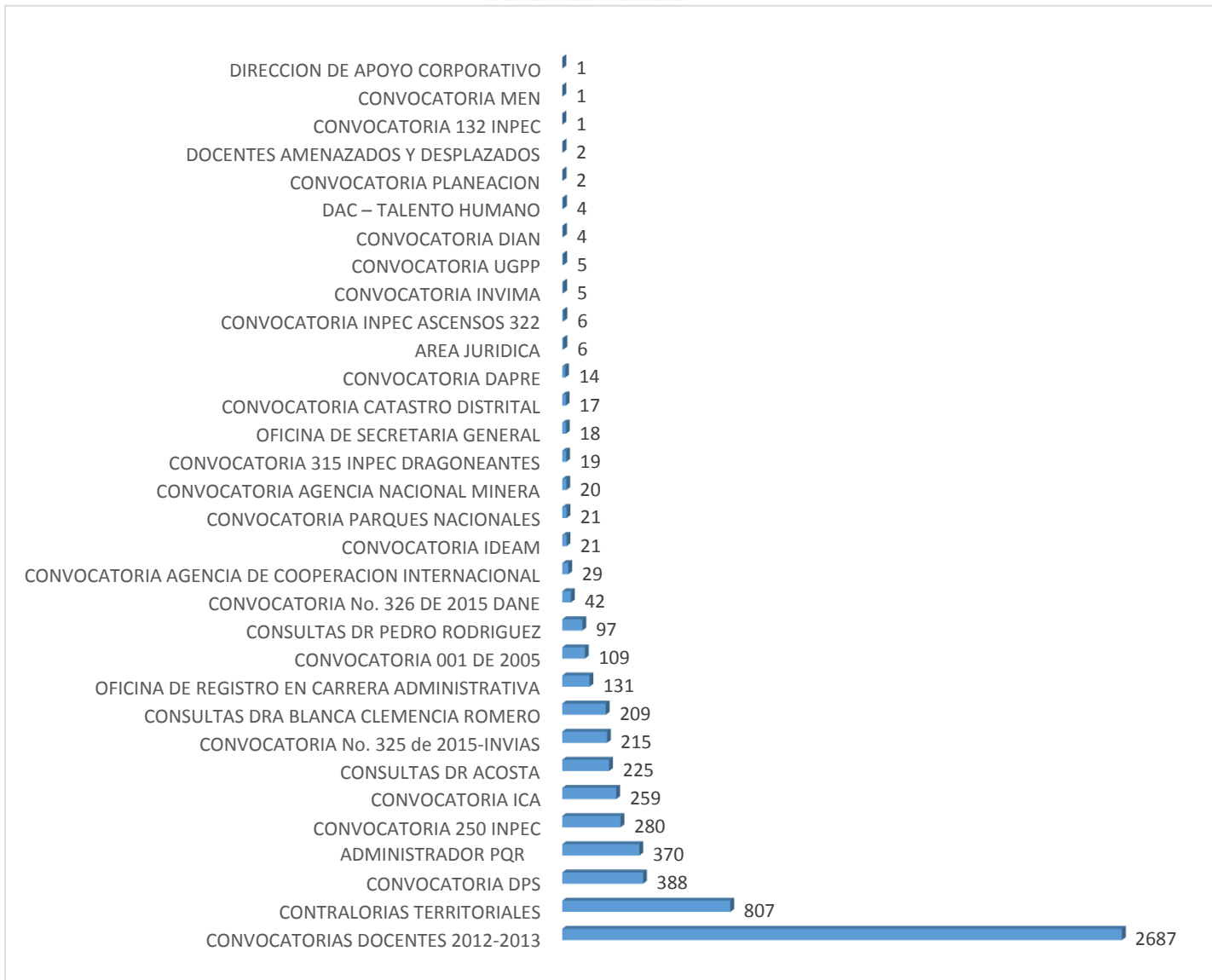


### RESUMEN DE TEMAS ATENDIDOS A TRAVES DEL SISTEMA PQR

DEPENDENCIA	ABRIL	MAYO	JUNIO	TIEMPO DE RESPUESTA
CONVOCATORIAS DOCENTES 2012-2013	1.010	813	864	8,17
CONTRALORIAS TERRITORIALES	277	247	283	7,79
CONVOCATORIA DPS	97	213	78	4,72
ADMINISTRADOR PQR	140	143	87	4,44
CONVOCATORIA 250 INPEC	105	87	88	7,40
CONVOCATORIA ICA	81	144	34	7,64
CONSULTAS DR ACOSTA	56	102	67	11,62
CONVOCATORIA No. 325 de 2015-INVIAS	33	105	77	4,46
CONSULTAS DRA BLANCA CLEMENCIA ROMERO	75	78	56	8,63
OFICINA DE REGISTRO EN CARRERA ADMINISTRATIVA	38	44	49	5,88
CONVOCATORIA 001 DE 2005	43	31	35	7,53
CONSULTAS DR PEDRO RODRIGUEZ	25	44	28	8,30
CONVOCATORIA No. 326 DE 2015 DANE	11	16	15	3,83
CONVOCATORIA AGENCIA DE COOPERACION INTERNACIONAL	10	9	10	6,79
CONVOCATORIA IDEAM	12	4	5	7,67
CONVOCATORIA PARQUES NACIONALES	5	6	10	6,19
CONVOCATORIA AGENCIA NACIONAL MINERA	8	8	4	4,15
CONVOCATORIA 315 INPEC DRAGONEANTES	13	3	3	2,63
OFICINA DE SECRETARIA GENERAL	8	2	8	2,78
CONVOCATORIA CATASTRO DISTRITAL	2	9	6	5,35
CONVOCATORIA DAPRE	6	3	5	13,91

DEPENDENCIA	ABRIL	MAYO	JUNIO	TIEMPO DE RESPUESTA
AREA JURIDICA	3	2	1	6
CONVOCATORIA INPEC ASCENSOS 322	2	2	2	2,5
CONVOCATORIA INVIMA	2	2	1	9,8
CONVOCATORIA UGPP	2	3	0	12,6
CONVOCATORIA DIAN	2	1	1	9,25
DAC – TALENTO HUMANO	1	1	2	10,75
CONVOCATORIA PLANEACION	1	1	0	4
DOCENTES AMENAZADOS Y DESPLAZADOS	0	0	2	8
CONVOCATORIA 132 INPEC	1	0	0	10
CONVOCATORIA MEN	0	1	0	16
DIRECCION DE APOYO CORPORATIVO	1	0	0	16
<b>SUBTOTAL POR MES</b>	<b>2.070</b>	<b>2.124</b>	<b>1.821</b>	<b>TOTAL PROMEDIO 7,65 DIAS</b>

<b>TOTAL PQR SEGUNDO TRIMESTRE</b>	<b>6.015</b>
------------------------------------	--------------





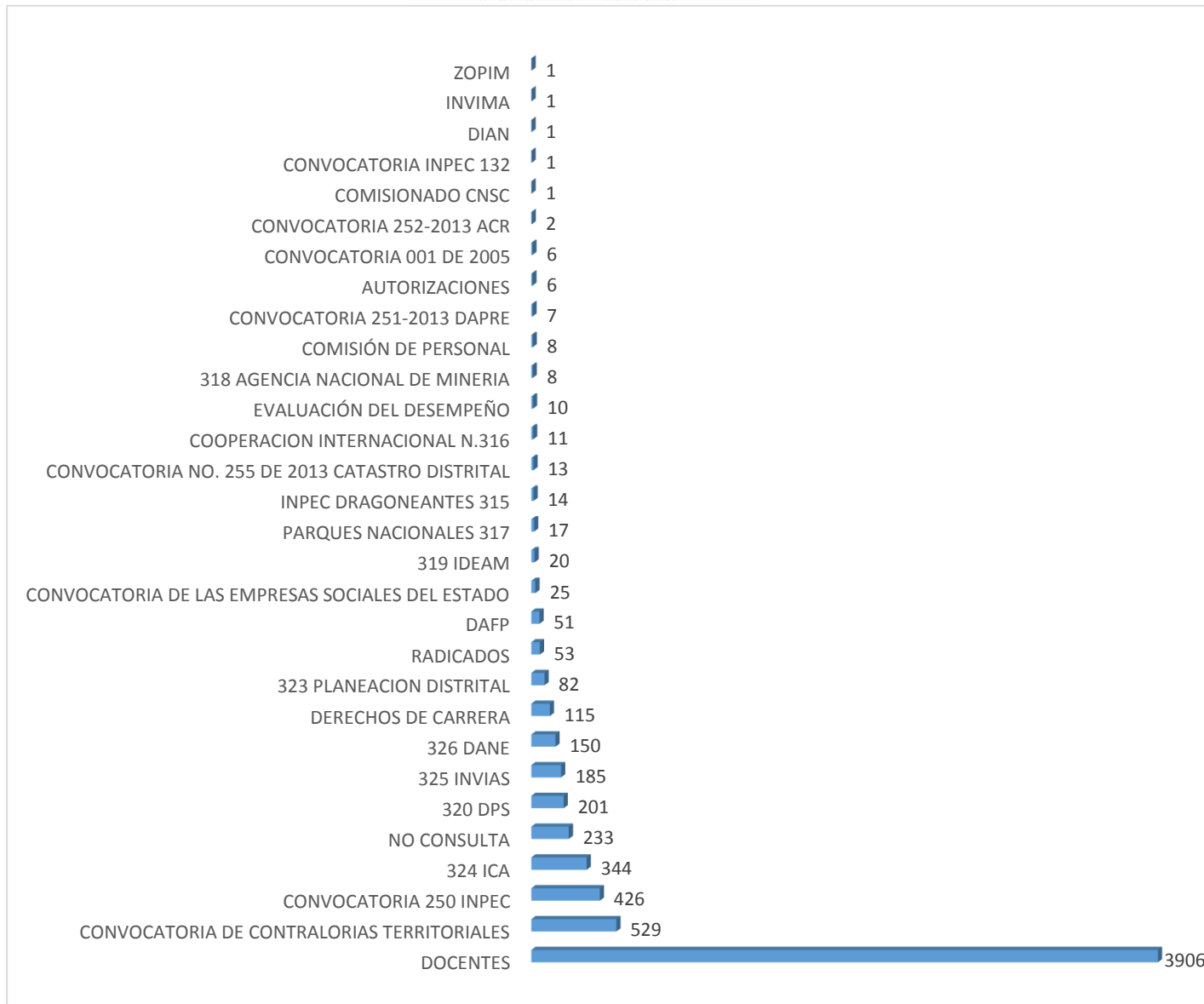
### RESUMEN DE ATENCIONES ATENDIDAS A TRAVES DEL CHAT

TEMA	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL GENERAL
DOCENTES	1.488	1.147	1.271	3.906
CONVOCATORIA DE CONTRALORIAS TERRITORIALES	206	119	204	529
CONVOCATORIA 250 INPEC	154	172	100	426
324 ICA	171	123	50	344
NO CONSULTA	111	89	33	233
320 DPS	63	99	39	201
325 INVIAS	59	78	48	185
326 DANE	35	74	41	150
DERECHOS DE CARRERA	22	53	40	115
323 PLANEACION DISTRITAL	15	25	42	82
RADICADOS	19	24	10	53
DAFP	12	23	16	51
CONVOCATORIA DE LAS EMPRESAS SOCIALES DEL ESTADO	19	4	2	25
319 IDEAM	7	8	5	20
PARQUES NACIONALES 317	5	5	7	17
INPEC DRAGONEANTES 315	5	6	3	14
CONVOCATORIA NO. 255 DE 2013 CATASTRO DISTRITAL	3	5	5	13
COOPERACION INTERNACIONAL N.316	6	1	4	11
EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO	4	3	3	10
318 AGENCIA NACIONAL DE MINERIA	1	2	5	8
COMISIÓN DE PERSONAL	5	2	1	8

TEMA	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL GENERAL
CONVOCATORIA 251-2013 DAPRE	4	2	1	7
AUTORIZACIONES	3	1	2	6
CONVOCATORIA 001 DE 2005	4	1	1	6
CONVOCATORIA 252-2013 ACR	0	0	2	2
COMISIONADO CNSC	1	0	0	1
CONVOCATORIA INPEC 132	1	0	0	1
DIAN	0	1	0	1
INVIMA	1	0	0	1
ZOPIM	0	0	1	1
<b>SUBTOTAL POR MES</b>	<b>2.424</b>	<b>2.067</b>	<b>1.936</b>	<b>6.427</b>

<b>TOTAL CHAT SEGUNDO TRIMESTRE</b>	<b>6.427</b>
-------------------------------------	--------------

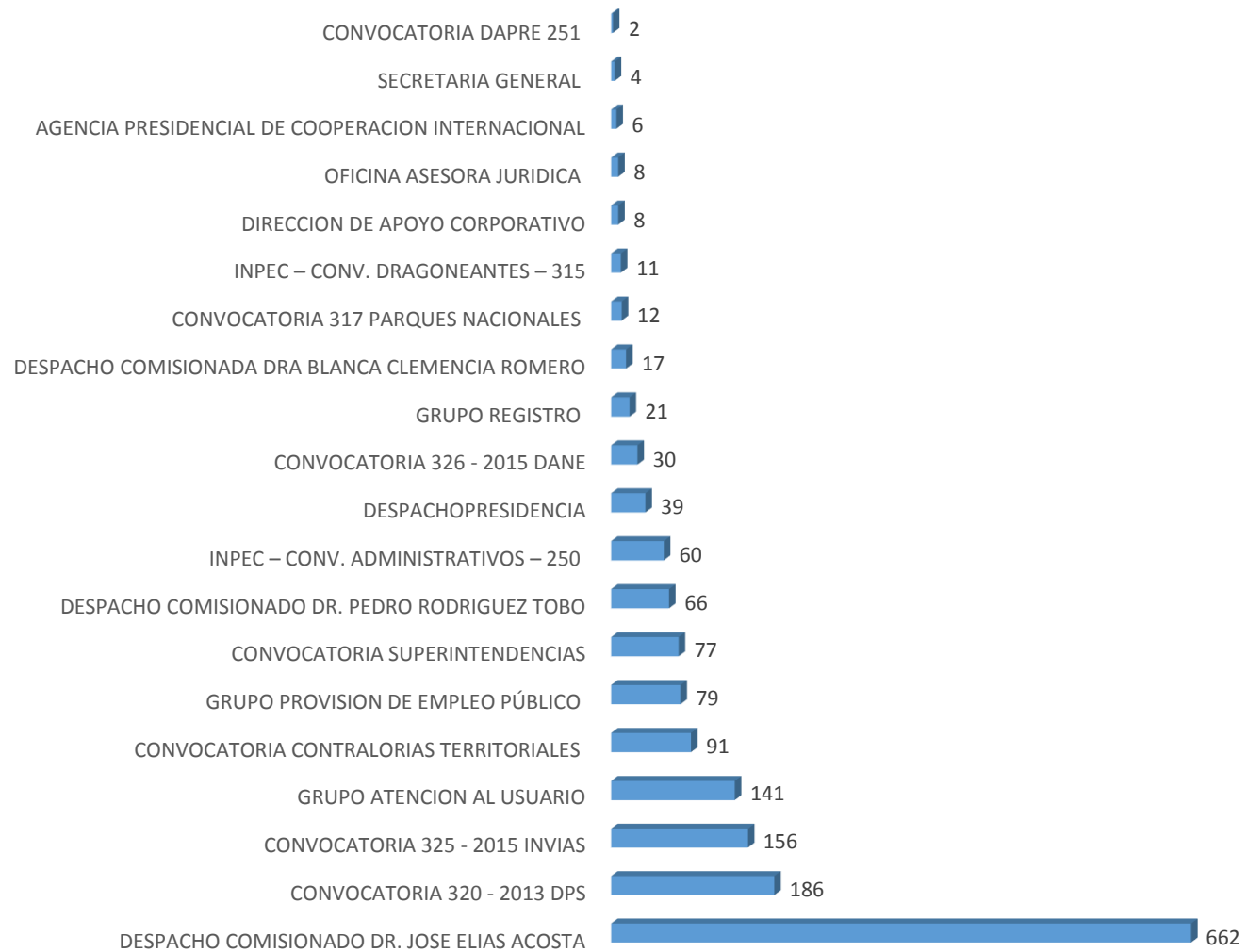
Nota: Del total de visitantes que ingresaron al CHAT, no realizaron consulta 233 y se dio respuesta a 1 zoopim (solicitudes que ingresan después de cerrado el aplicativo) motivo por lo cual aclaramos que la atención efectiva por este medio fue de **6.194** ciudadanos.



## RESUMEN DE ATENCIONES ATENDIDAS A TRAVES DEL CORREO INSTITUCIONAL

DEPENDENCIA	ABRIL	MAYO	JUNIO	PROMEDIO TIEMPO DE RESPUESTA
DESPACHO COMISIONADO DR. JOSE ELIAS ACOSTA	0	311	351	14,02
CONVOCATORIA 320 - 2013 DPS	0	129	57	3,45
CONVOCATORIA 325 - 2015 INVIAS	0	67	89	2,22
GRUPO ATENCION AL USUARIO	0	75	66	3,19
CONVOCATORIA CONTRALORIAS TERRITORIALES	0	36	55	11,32
GRUPO PROVISION DE EMPLEO PUBLICO	0	29	50	7,81
CONVOCATORIA SUPERINTENDENCIAS	0	35	42	11,18
DESPACHO COMISIONADO DR. PEDRO RODRIGUEZ TOBO	0	22	44	11,77
INPEC – CONV. ADMINISTRATIVOS – 250	0	18	42	9,12
DESPACHOPRESIDENCIA	0	11	28	13,72
CONVOCATORIA 326 - 2015 DANE	0	14	16	4,8
GRUPO REGISTRO	0	7	14	7,71
DESPACHO COMISIONADA DRA BLANCA CLEMENCIA ROMERO	0	8	9	7,76
CONVOCATORIA 317 PARQUES NACIONALES	0	5	7	4
INPEC – CONV. DRAGONEANTES – 315	0	7	4	5,36
DIRECCION DE APOYO CORPORATIVO	0	3	5	4,5
OFICINA ASESORA JURIDICA	0	6	2	6,25
AGENCIA PRESIDENCIAL DE COOPERACION INTERNACIONAL	0	3	3	15,5
SECRETARIA GENERAL	0	2	2	2,25
CONVOCATORIA DAPRE 251	0	0	2	3,5
<b>SUBTOTAL</b>	<b>0</b>	<b>788</b>	<b>888</b>	<b>7,47</b>

<b>TOTAL CORREO INSTITUCIONAL SEGUNDO TRIMESTRE</b>	<b>1676</b>
---	-------------



ACTIVIDADES DESARROLLADAS	SEGUNDO TRIMESTRE DEL 2014	SEGUNDO TRIMESTRE DEL 2015	VARIACION (+)
Atención Presencial	589	1.352	763
Atención Telefónica	5.101	9.368	4.267
Atención Virtual (PQR recibidas)	3.395	6.015	2.620
Chats	4.190	6.194	2.004
Correo Institucional	0	1.676	1.676
<b>TOTAL</b>	<b>13.275</b>	<b>24.605</b>	<b>11.330</b>

<b>AUMENTO RESPECTO AL SEGUNDO TRIMESTRE 2014</b>	<b>85.34%</b>
---	---------------

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

- La Comisión Nacional del Servicio Civil, participo en las FERIAS NACIONALES DE ATENCION AL CIUDADANO en las ciudades de Turbo (Antioquia) y Pitalito (Huila), programadas por el Departamento de Planeación Nacional.
- Durante este Trimestre la CNSC participó en las ferias CADE MOVILES, programadas por la Alcaldía Mayor de Bogotá, en las localidades Suba, Engativá, Ciudad Bolívar y Santafé.

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  
Paula Ximena Vanegas Bautista