

2020

INFORME CONSOLIDADO DE GESTIÓN IV TRIMESTRE 2020

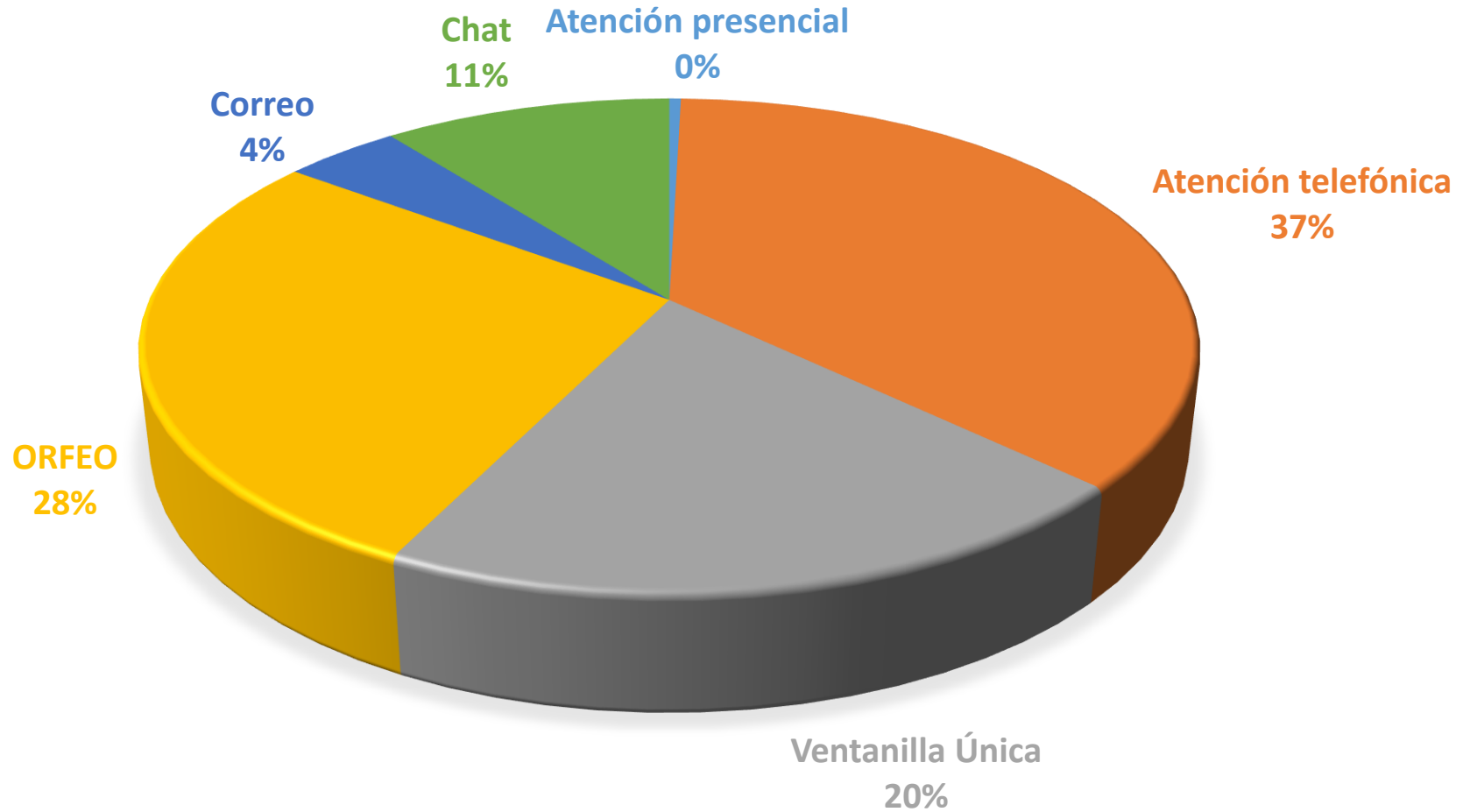
Grupo de Atención a PQR, Orientación
al Ciudadano y Notificaciones.

INFORME CONSOLIDADO DE GESTIÓN CORRESPONDIENTE AL CUARTO TRIMESTRE DEL AÑO 2020 (GRUPO DE ATENCIÓN A PQR, ORIENTACIÓN AL CIUDADANO Y NOTIFICACIONES).

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 octubre, noviembre y diciembre de 2020, respecto a las atenciones tramitadas de manera telefónica, presencial, virtual y ferias, a través de los canales dispuestos por la CNSC.

ACTIVIDADES DESARROLLADAS	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL	TIEMPO DE RESPUESTA
Atención Presencial	56	37	39	132	Inmediata
Atención Telefónica	5203	3594	2641	11438	Inmediata
Ventanilla Única	3593	1528	1177	6298	9.40 días
ORFEO	3544	2650	2507	8701	8.38 días
Correo	692	366	266	1324	No aplica
Chat	1411	935	947	3293	Inmediata
Total de atención (Personalizada, telefónica, Ventanilla Única, ORFEO, CORREO, CHAT).	31186				

REPRESENTACIÓN PORCENTUAL



RESUMEN DE ATENCIONES TELEFÓNICAS POR TEMAS

TEMA	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	Total general
SIMO -Sistema de Apoyo para la Igualdad, el Mérito y la Oportunidad	899	518	476	1893
NUEVAS CONVOCATORIAS	895	384	246	1525
Evaluación del Desempeño Laboral	561	327	337	1225
Convocatoria Docentes Posconflicto	392	255	338	985
Atención al Ciudadano	426	247	270	943
Convocatoria 806 - 825 Distrito Capital - CNSC	565	85	51	701
Radicados ORFEO	244	211	166	621
Registro OPEC	75	390	79	544
Registro Público de Carrera	111	244	153	508
Convocatoria Territorial 2019-II	72	240	60	372
Convocatoria 744 a 799, 805, 826 y 827 Territorial Norte	216	75	52	343
Convocatoria Territorial 2019	112	100	49	261
Convocatorias Territoriales 438 a 506 Santander	109	66	50	225
DERECHOS DE CARRERA	66	45	35	146
Convocatoria 436 SENA	48	39	56	143
Convocatoria Territorial Boyacá, Cesar y Magdalena - 2019	54	52	18	124
Convocatoria Territorial 437 Valle del Cauca	52	32	38	122

RESUMEN DE ATENCIONES TELEFÓNICAS POR TEMAS

TEMA	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	Total general
Convocatoria Municipios Priorizados para el Posconflicto	44	34	29	107
Convocatoria Sector Defensa 624 a 638	38	27	17	82
Departamento Administrativo de la Función Pública	29	28	10	67
Convocatoria 426 de 2016 Primera Convocatoria E.S.E	19	25	18	62
Comisiones de Personal	35	15	5	55
Convocatoria 740 y 741 Distrito Capital	21	18	9	48
Convocatoria Territorial Centro Oriente	15	12	18	45
Convocatoria Cundinamarca	13	24	7	44
Convocatoria 433 2016 ICBF	12	15	10	37
Reporte de Empleos Públicos	7	24	3	34
Dirección de Vigilancia de Carrera Administrativa	19	10	1	30
Convocatoria Docentes y Directivos Docentes 2016	7	10	8	25
Convocatoria INPEC Dragoneantes 800 de 2018	9	10	3	22
Convocatoria 430 Superintendencias de la Administración Pública Nacional	7	7	4	18
Convocatoria 429 de 2016 - Antioquia	8	6	1	15
Convocatoria 431 de 2016 Distrito Capital	8	2	2	12
Convocatoria 427 de 2016 - SED de Bogotá - Planta Administrativa	5	2	2	9

RESUMEN DE ATENCIONES TELEFÓNICAS POR TEMAS

TEMA	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	Total general
Convocatoria 136 a 249 de 2012 y 253-254 de 2013 Docentes y Directivos Docentes	1	1	5	7
Convocatoria 428 de 2016	1	3	3	7
Convocatoria INPEC Ascensos 801 de 2018	2	2	2	6
Convocatoria 435 Corporaciones Autonomas	3	1	1	5
AUTORIZACIONES	1	2	1	4
Convocatoria 328 de 2015 - Secretaria Distrital de Hacienda	0	2	1	3
Despacho Dr. Fridole Ballen Duque	1	0	1	2
Despacho Dr. Jorge Alirio Ortega Cerón	0	0	2	2
Radicados PQR	0	2	0	2
Convocatoria 001 DE 2005	0	1	0	1
Convocatoria 315 de 2013 - INPEC	0	0	1	1
Convocatoria 323 de 2014 - Planeación Distrital	1	0	0	1
Convocatoria 326 de 2015 - DANE	0	0	1	1
Convocatoria 329 de 2015 - Superintendencia de Sociedades	0	1	0	1
Convocatoria 432 Servicio Geológico Colombiano	0	0	1	1
Despacho Dra. Luz Amparo Cardoso	0	0	1	1
Total general	5203	3594	2641	11438

RESUMEN DE ATENCIONES PERSONALIZADAS POR TEMAS

TEMA	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	Total general
SIMO -Sistema de Apoyo para la Igualdad, el Mérito y la Oportunidad	10	2	10	22
Convocatoria 806 - 825 Distrito Capital - CNSC	12	3	1	16
NUEVAS CONVOCATORIAS	8	4	3	15
Evaluación del Desempeño Laboral	5	3	4	12
Radicados ORFEO	2	6	2	10
Atención al Ciudadano	1	4	4	9
Convocatoria INPEC Dragoneantes 800 de 2018	1	2	2	5
DERECHOS DE CARRERA	1	1	3	5
Registro OPEC	2	3	0	5
Comisiones de Personal	2	0	1	3
Convocatoria Docentes Posconflicto	1	1	1	3
Convocatoria Territorial 2019-II	1	1	1	3
Dirección de Vigilancia de Carrera Administrativa	2	0	1	3
Registro Público de Carrera	1	1	1	3

RESUMEN DE ATENCIONES PERSONALIZADAS POR TEMAS

TEMA	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	Total general
Convocatoria 428 de 2016	1	1	0	2
Convocatoria 436 SENA	1	1	0	2
Convocatoria 740 y 741 Distrito Capital	1	0	1	2
Convocatoria Cundinamarca	0	2	0	2
Convocatoria Docentes y Directivos Docentes 2016	0	0	2	2
Convocatoria 426 de 2016 Primera Convocatoria E.S.E	1	0	0	1
Convocatoria 430 Superintendencias de la Administración Pública Nacional	1	0	0	1
Convocatoria INPEC Ascensos 801 de 2018	0	0	1	1
Convocatoria Municipios Priorizados para el Posconflicto	0	1	0	1
Convocatoria Sector Defensa 624 a 638	1	0	0	1
Convocatoria Territorial 2019	0	1	0	1
Convocatoria Territorial Boyacá, Cesar y Magdalena - 2019	1	0	0	1
Dirección de Apoyo Corporativo - Talento Humano	0	0	1	1
Total general	56	37	39	132

RESUMEN DE TEMAS ATENDIDOS A TRAVÉS DEL SISTEMA VENTANILLA ÚNICA

TEMA	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	Total general
DESPACHO DR. ORTEGA	15	6	10	31
DESPACHO DR.FRIDOLE BALLEEN	36	12	8	56
DESPACHO DRA. CARDOSO	72	60	56	188
DIRECCION DE ADMINISTRACION DE CARRERA ADMINISTRATIVA	75	52	37	164
DIRECCIÓN DE APOYO CORPORATIVO	4	4	10	18
DIRECCION VIGILANCIA DE CARRERA	282	105	24	411
GRUPO CONVOCATORIA 1 - DR. FRIDOLE BALLEEN	68	97	53	218
GRUPO CONVOCATORIA 10 - DR. ORTEGA	15	16	16	47
GRUPO CONVOCATORIA 12 - DR. ORTEGA	104	35	19	158
GRUPO CONVOCATORIA 2 - DR. FRIDOLE BALLEEN	54	35	55	144
GRUPO CONVOCATORIA 3 - DR. FRIDOLE BALLEEN	133	39	66	238
GRUPO CONVOCATORIA 5 - DR. ORTEGA	96	56	52	204
GRUPO CONVOCATORIA 7 - DRA. CARDOSO	155	59	120	334

RESUMEN DE TEMAS ATENDIDOS A TRAVÉS DEL SISTEMA VENTANILLA ÚNICA

TEMA	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	Total general
GRUPO CONVOCATORIA 8 - DRA. CARDOSO	57	43	22	122
GRUPO CONVOCATORIA 9 - DRA. CARDOSO	28	20	22	70
GRUPO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	245	106	87	438
GRUPO DE REGISTRO PUBLICO	1153	206	147	1506
GRUPO EVALUACION DE DESEMPEÑO	117	117	48	282
GRUPO NOTIFICACIONES	5	4		9
GRUPO PROVISION DE EMPLEO	515	325	220	1060
OFICINA DE INFORMÁTICA	346	123	99	568
OFICINA JURIDICA	13	5	2	20
PRESIDENCIA	2	1	2	5
SECRETARIA GENERAL	3	2	2	7
Total general	3593	1528	1177	6298

RESUMEN DE TEMAS ATENDIDOS A TRAVÉS DEL SISTEMA ORFEO

TEMA	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	Total general
DESPACHO DR. ORTEGA	36	11	6	53
DESPACHO DR.FRIDOLE BALLEEN	39	29	32	100
DESPACHO DRA. CARDOSO	136	92	127	355
DIRECCION DE ADMINISTRACION DE CARRERA ADMINISTRATIVA	40	0	34	74
DIRECCION DE ADMINISTRACION DE CARRERA ADMINISTRATIVA	0	46	0	46
DIRECCIÓN DE APOYO CORPORATIVO	15	10	20	45
DIRECCION VIGILANCIA DE CARRERA	238	113	171	522
GRUPO CONVOCATORIA 1 - DR. FRIDOLE BALLEEN	140	344	176	660
GRUPO CONVOCATORIA 10 - DR. ORTEGA	63	47	74	184
GRUPO CONVOCATORIA 12 - DR. ORTEGA	219	86	50	355
GRUPO CONVOCATORIA 2 - DR. FRIDOLE BALLEEN	146	80	164	390
GRUPO CONVOCATORIA 3 - DR. FRIDOLE BALLEEN	104	76	55	235
GRUPO CONVOCATORIA 5 - DR. ORTEGA	172	154	76	402
GRUPO CONVOCATORIA 7 - DRA. CARDOSO	278	163	335	776

RESUMEN DE TEMAS ATENDIDOS A TRAVÉS DEL SISTEMA ORFEO

TEMA	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	Total general
GRUPO CONVOCATORIA 8 - DRA. CARDOSO	215	376	394	985
GRUPO CONVOCATORIA 9 - DRA. CARDOSO	96	49	33	178
GRUPO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	332	190	121	643
GRUPO DE REGISTRO PUBLICO	175	147	71	393
GRUPO EVALUACION DE DESEMPEÑO	68	65	64	197
GRUPO NOTIFICACIONES	10	9	17	36
GRUPO PROVISION DE EMPLEO	667	387	335	1389
OFICINA DE CONTROL INTERNO	2	1	0	3
OFICINA DE INFORMÁTICA	339	151	131	621
OFICINA JURIDICA	8	15	15	38
PRESIDENCIA	4	4	2	10
SECRETARIA GENERAL	2	5	4	11
Total general	3544	2650	2507	8701

RESUMEN DE TEMAS ATENDIDOS A TRAVÉS DEL CHAT

TEMA	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	Total general
SIMO -Sistema de Apoyo para la Igualdad, el Mérito y la Oportunidad	277	138	156	571
NUEVAS CONVOCATORIAS	268	144	124	536
Convocatoria Docentes Posconflicto	78	84	309	471
Atención al Ciudadano	100	69	67	236
Evaluación del Desempeño Laboral	102	63	60	225
Convocatoria 806 - 825 Distrito Capital - CNSC	160	19	10	189
Radicados ORFEO	46	79	52	177
Convocatoria 744 a 799, 805, 826 y 827 Territorial Norte	115	35	18	168
Convocatorias Territoriales 438 a 506 Santander	42	34	23	99
Registro Público de Carrera	24	37	17	78
Convocatoria Territorial 2019	22	30	19	71
Convocatoria Territorial 2019-II	13	41	11	65
Convocatoria 436 SENA	21	15	11	47
DERECHOS DE CARRERA	18	20	6	44

RESUMEN DE TEMAS ATENDIDOS A TRAVÉS DEL CHAT

TEMA	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	Total general
Registro OPEC	13	23	7	43
Convocatoria Territorial 437 Valle del Cauca	16	18	7	41
Departamento Administrativo de la Función Pública	19	6	10	35
Convocatoria Municipios Priorizados para el Posconflicto	14	9	8	31
Convocatoria Territorial Boyacá, Cesar y Magdalena - 2019	13	8	7	28
Comisiones de Personal	8	8	4	20
Convocatoria 426 de 2016 Primera Convocatoria E.S.E	0	15	3	18
Convocatoria Sector Defensa 624 a 638	7	6	4	17
Convocatoria 433 2016 ICBF	5	7	3	15
Convocatoria Cundinamarca	4	3	2	9
Convocatoria Territorial Centro Oriente	3	3	3	9
Convocatoria 430 Superintendencias de la Administración Pública Nacional	3	3	1	7
Dirección de Vigilancia de Carrera Administrativa	3	1	3	7
Convocatoria 429 de 2016 - Antioquia	1	4	0	5

RESUMEN DE TEMAS ATENDIDOS A TRAVÉS DEL CHAT

TEMA	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	Total general
Convocatoria 740 y 741 Distrito Capital	5	0	0	5
Reporte de Empleos Públicos	1	4	0	5
Convocatoria 431 de 2016 Distrito Capital	4	0	0	4
Convocatoria Docentes y Directivos Docentes 2016	2	2	0	4
Convocatoria INPEC Dragoneantes 800 de 2018	3	1	0	4
Convocatoria 328 de 2015 - Secretaria Distrital de Hacienda	0	2	0	2
Convocatoria 428 de 2016	1	1	0	2
Convocatoria 435 Corporaciones Autonomas	0	1	1	2
Convocatoria 250 de 2012 - INPEC	0	0	1	1
Convocatoria 335 de 2016 INPEC Dragoneantes	0	1	0	1
Convocatoria 337 IGAC	0	1	0	1
Total general	1411	935	947	3293

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 realizarón los siguientes traslados por competencia:

OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
76	66	55
TOTAL	197	

CUADRO COMPARATIVO

ACTIVIDADES DESARROLLADAS	CUARTO TRIMESTRE DEL 2019	CUARTO TRIMESTRE DEL 2020	VARIACION (+ Aumento) y (- Disminución)
Atención Personalizada	868	132	(-) 736
Atención Telefónica	11094	11438	(+) 344
Ferías	324	0	(-) 324
Atención Virtual (PQR recibidas)	3297	0	(-) 3297
Ventanilla Única (2019 PQR)	3095	6298	(+) 3203
Sistema ORFEO	10350	8701	(-) 1649
Chat	1688	3293	(+) 1605
Correo Institucional	1168	1324	(+) 156
TOTAL	31884	31186	(-) 698
AUMENTO RESPECTO AL TERCER TRIMESTRE DEL 2019	(-) 2.19%		

Durante este trimestre se realizaron actividades de manera presencial en las instalaciones de la CNSC, habilitando la atención personalizada en horario de lunes a viernes de 9:00 a.m. a 5:00 p.m.

En cumplimiento a las metas del Plan de Acción 2020 se realizaron encuestas a satisfacción de usuarios de los aplicativos Evaluación de Desempeño Laboral y Registro Público de Carrera Administrativa, participantes en los Proceso de Selección y a servidores que interactuaron el proceso de Vigilancia de Carrera Administrativa.

Cordialmente,



EDILMA POLANIA ZAMORA

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

Participó y Proyectó: Luz Adriana Infante
Revisó y participó: Edilma Polania Zamora