

2021

# INFORME CONSOLIDADO DE GESTIÓN IV TRIMESTRE 2021

Grupo de Atención a PQR, Orientación  
al Ciudadano y Notificaciones

## INFORME CONSOLIDADO DE GESTIÓN CORRESPONDIENTE AL CUARTO TRIMESTRE DEL AÑO 2021

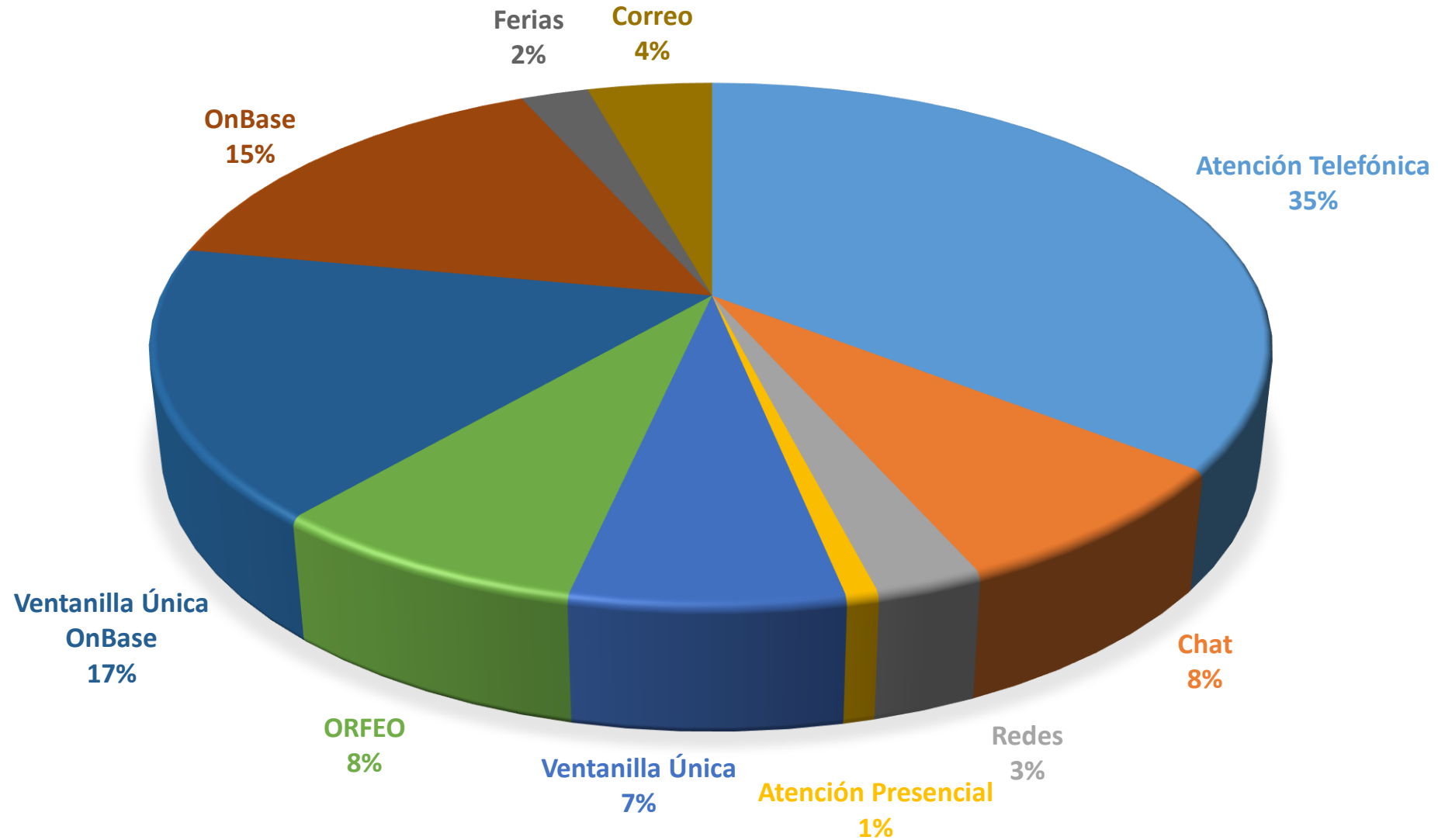
### (GRUPO DE ATENCIÓN A PQR, ORIENTACIÓN AL CIUDADANO Y NOTIFICACIONES).

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 2021, respecto a las atenciones tramitadas de manera telefónica, presencial y virtual, a través de los canales dispuestos por la CNSC.

ACTIVIDADES DESARROLLADAS	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL	TIEMPO DE RESPUESTA
<b>Atención Telefónica</b>	4395	6229	4259	<b>14883</b>	Inmediata
<b>Chat</b>	677	1681	899	<b>3257</b>	Inmediata
<b>Redes</b>	204	518	376	<b>1098</b>	Inmediata
<b>Atención Presencial</b>	62	128	138	<b>328</b>	
<b>Ventanilla Única</b>	2216	569	0	<b>2785</b>	7.75 días
<b>ORFEO</b>	2375	909	5	<b>3289</b>	6 días
<b>OnBase</b>	0	6507	6898	<b>13405</b>	10,61 días
<b>Correo</b>	636	1144	15	<b>1795</b>	No aplica
<b>Ferías</b>	0	978	1	<b>979</b>	No aplica
<b>Total de atención (Telefónica, Chat, Redes, Presencial, Ventanilla Única, ORFEO, OnBase, Correo y Ferías)</b>	<b>10565</b>	<b>18663</b>	<b>12591</b>	<b>41819</b>	

Fuente: Sistema de Gestión Documental, Aplicativo PQRS e Informes de Gestión 2021.

## REPRESENTACIÓN PORCENTUAL



## RESUMEN DE ATENCIONES TELEFÓNICAS POR TEMAS

TEMA	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	Total
SIMO -Sistema de Apoyo para la Igualdad, el Mérito y la Oportunidad	990	2095	1087	<b>4172</b>
Convocatoria Territorial 2019	268	609	786	<b>1663</b>
Proceso de Selección ICBF 2149 de 2021	362	916	85	<b>1363</b>
Proceso de selección Municipios V y VI Categoría	97	144	417	<b>658</b>
Atención al Ciudadano	296	164	157	<b>617</b>
Radicados ORFEO	204	186	197	<b>587</b>
Convocatoria Sector Defensa 624 a 638	107	128	343	<b>578</b>
NUEVAS CONVOCATORIAS	300	188	62	<b>550</b>
Convocatoria Territorial 2019-II	136	205	165	<b>506</b>
Proceso de selección 1356 de 2019 - INPEC Cuerpo de Custodia y 1357 de 2019 INPEC Administrativos	77	338	85	<b>500</b>
Convocatoria Municipios Priorizados para el Posconflicto	258	120	83	<b>461</b>
Procesos de selección 1462 a 1492 y 1546 de 2020 Distrito Capital 4	227	138	91	<b>456</b>
Evaluación del Desempeño Laboral	188	96	103	<b>387</b>
Registro Público de Carrera	157	93	37	<b>287</b>

Fuente: Aplicativo PQRS.

## RESUMEN DE ATENCIONES TELEFÓNICAS POR TEMAS

TEMA	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	Total
Proceso de selección Entidades de la Rama Ejecutiva del Orden Nacional y CAR	64	163	53	<b>280</b>
Convocatoria 433 2016 ICBF	59	161	21	<b>241</b>
Convocatoria Territorial Boyacá, Cesar y Magdalena - 2019	66	69	69	<b>204</b>
Registro OPEC	130	25	12	<b>167</b>
Proceso de Selección DIAN 1461	77	22	55	<b>154</b>
Proceso de selección Nación 3 de 2020	52	37	55	<b>144</b>
Proceso de Selección 2150 a 2237 de 2021 Directivos Docentes y Docentes		6	123	<b>129</b>
Convocatoria INPEC Dragoneantes 800 de 2018	18	92	3	<b>113</b>
Convocatoria 315 de 2013 - INPEC	4	78	7	<b>89</b>
Proceso de selección Territorial Nariño de 2020	23	21	30	<b>74</b>
Comisiones de Personal	37	25	10	<b>72</b>
Convocatoria Docentes Posconflicto	23	18	6	<b>47</b>
DERECHOS DE CARRERA	19	13	14	<b>46</b>
Radicados PQR	2	3	34	<b>39</b>

Fuente: Aplicativo PQRS.

## RESUMEN DE ATENCIONES TELEFÓNICAS POR TEMAS

TEMA	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	Total
Convocatoria Territorial 437 Valle del Cauca	18	7	10	<b>35</b>
Convocatoria 744 a 799, 805, 826 y 827 Territorial Norte	10	8	8	<b>26</b>
Convocatoria Territorial Centro Oriente	7	5	10	<b>22</b>
Convocatoria 806 - 825 Distrito Capital - CNSC	11	8	1	<b>20</b>
Convocatoria INPEC Ascensos 801 de 2018	9	11	0	<b>20</b>
Convocatorias Territoriales 438 a 506 Santander	13	3	4	<b>20</b>
Proceso de selección 1358 al 1417 de 2020 - Contralorías Territoriales	15	2	1	<b>18</b>
Convocatoria 436 SENA	4	6	7	<b>17</b>
Dirección de Vigilancia de Carrera Administrativa	12	1	4	<b>17</b>
Convocatoria Cundinamarca	9	2	2	<b>13</b>
Departamento Administrativo de la Función Pública	10	2	1	<b>13</b>
Convocatoria 740 y 741 Distrito Capital	2	3	5	<b>10</b>
Reporte de Empleos Públicos	7	3	0	<b>10</b>
Convocatoria Docentes y Directivos Docentes 2016	2	2	4	<b>8</b>
Convocatoria 136 a 249 de 2012 y 253-254 de 2013 Docentes y Directivos Docentes	4	1	2	<b>7</b>

Fuente: Aplicativo PQRS.

## RESUMEN DE ATENCIONES TELEFÓNICAS POR TEMAS

TEMA	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	Total
Convocatoria 335 de 2016 INPEC Dragoneantes	5	1	1	7
Convocatoria 426 de 2016 Primera Convocatoria E.S.E	3	1	3	7
Convocatoria 430 Superintendencias de la Administración Pública Nacional	2	3	1	6
Proceso de selección 1497 de 2020 - Fuerza Aérea Colombiana	3	1	0	4
Convocatoria 250 de 2012 - INPEC	1	1	1	3
Convocatoria 336 de 2016 INPEC Ascensos		2	1	3
Convocatoria 256 a 314 de 2013 - Contralorías Territoriales	1	0	1	2
Convocatoria 428 de 2016	1	1	0	2
Convocatoria 429 de 2016 - Antioquía	1	1	0	2
Convocatoria 001 DE 2005	0	0	1	1
Convocatoria 251 de 2013 - DAPRE	0	0	1	1
Convocatoria 329 de 2015 - Superintendencia de Sociedades	1	0	0	1
Convocatoria 427 de 2016 - SED de Bogotá - Planta Administrativa	1	0	0	1
Convocatoria 431 de 2016 Distrito Capital	1	0	0	1
Despacho Dr. Jorge Alirio Ortega Cerón		1	0	1
Dirección de Apoyo Corporativo - Talento Humano	1	0	0	1
<b>Total general</b>	<b>4395</b>	<b>6229</b>	<b>4259</b>	<b>14883</b>

Fuente: Aplicativo PQRS.

## RESUMEN DE TEMAS ATENDIDOS A TRAVÉS DEL CHAT

TEMA	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	Total
SIMO -Sistema de Apoyo para la Igualdad, el Mérito y la Oportunidad	162	628	298	<b>1088</b>
NUEVAS CONVOCATORIAS	177	176	29	<b>382</b>
Proceso de Selección ICBF 2149 de 2021	42	301	31	<b>374</b>
Convocatoria Territorial 2019	84	153	96	<b>333</b>
Proceso de selección Municipios V y VI Categoría	12	36	68	<b>116</b>
Proceso de Selección 2150 a 2237 de 2021 Directivos Docentes y Docentes		11	89	<b>100</b>
Radicados ORFEO	12	33	44	<b>89</b>
Convocatoria Territorial 2019-II	25	37	22	<b>84</b>
Procesos de selección 1462 a 1492 y 1546 de 2020 Distrito Capital 4	27	35	19	<b>81</b>
Convocatoria Municipios Priorizados para el Posconflicto	21	35	23	<b>79</b>
Atención al Ciudadano	14	30	25	<b>69</b>
Evaluación del Desempeño Laboral	11	30	28	<b>69</b>
Proceso de selección Entidades de la Rama Ejecutiva del Orden Nacional y CAR	14	35	19	<b>68</b>
Convocatoria Sector Defensa 624 a 638	8	25	27	<b>60</b>

Fuente: Aplicativo PQRS.



## RESUMEN DE TEMAS ATENDIDOS A TRAVÉS DEL CHAT

TEMA	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	Total
Convocatoria Territorial Boyacá, Cesar y Magdalena - 2019	14	23	22	<b>59</b>
Registro Público de Carrera	12	17	7	<b>36</b>
Proceso de selección 1356 de 2019 - INPEC Cuerpo de Custodia y 1357 de 2019 INPEC Administrativos	2	23	5	<b>30</b>
Proceso de selección Nación 3 de 2020	6	10	13	<b>29</b>
Proceso de Selección DIAN 1461	4	4	15	<b>23</b>
Proceso de selección Territorial Nariño de 2020	3	7	6	<b>16</b>
Proceso de selección 1358 al 1417 de 2020 - Contralorías Territoriales	10	3	0	<b>13</b>
Comisiones de Personal	2	7	0	<b>9</b>
Convocatoria Docentes Posconflicto	2	5	0	<b>7</b>
Departamento Administrativo de la Función Pública	1	2	3	<b>6</b>
DERECHOS DE CARRERA	2	2	1	<b>5</b>
Registro OPEC	1	4	0	<b>5</b>
Convocatoria Territorial 437 Valle del Cauca	0	2	2	<b>4</b>
Convocatoria 744 a 799, 805, 826 y 827 Territorial Norte	1	1	2	<b>4</b>

Fuente: Aplicativo PQRS.

## RESUMEN DE TEMAS ATENDIDOS A TRAVÉS DEL CHAT

TEMA	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	Total
Convocatoria 430 Superintendencias de la Administración Pública Nacional	1	1	0	2
Convocatoria 433 2016 ICBF	0	1	1	2
Convocatoria 436 SENA	0	0	2	2
Convocatoria 806 - 825 Distrito Capital - CNSC	0	1	1	2
Proceso de selección 1497 de 2020 - Fuerza Aérea Colombiana	1	0	1	2
Convocatoria 256 a 314 de 2013 - Contralorías Territoriales	1	0	0	1
Convocatoria 335 de 2016 INPEC Dragoneantes	0	1	0	1
Convocatoria 429 de 2016 - Antioquia	0	1	0	1
Convocatoria 435 Corporaciones Autónomas	0	1	0	1
Convocatoria Cundinamarca	1	0	0	1
Convocatoria Docentes y Directivos Docentes 2016	1	0	0	1
Convocatoria INPEC Dragoneantes 800 de 2018	1	0	0	1
Convocatoria Territorial Centro Oriente	1	0	0	1
Reporte de Empleos Públicos	1	0	0	1
Convocatoria 430 Superintendencias de la Administración Pública Nacional	1	1	0	2
<b>Total general</b>	<b>677</b>	<b>1681</b>	<b>899</b>	<b>3257</b>

Fuente: Aplicativo PQRS.

## RESUMEN DE TEMAS ATENDIDOS A TRAVÉS DE REDES

TEMA	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	Total
Convocatoria Territorial 2019	42	73	65	<b>180</b>
SIMO -Sistema de Apoyo para la Igualdad, el Mérito y la Oportunidad	24	102	40	<b>166</b>
Convocatoria Municipios Priorizados para el Posconflicto	25	38	48	<b>111</b>
Proceso de Selección ICBF 2149 de 2021	20	70	18	<b>108</b>
Proceso de selección 1356 de 2019 - INPEC Cuerpo de Custodia y 1357 de 2019 INPEC Administrativos	3	71	17	<b>91</b>
Atención al Ciudadano	9	46	33	<b>88</b>
NUEVAS CONVOCATORIAS	33	25	12	<b>70</b>
Proceso de selección Municipios V y VI Categoría	7	24	29	<b>60</b>
Convocatoria Territorial 2019-II	5	12	21	<b>38</b>
Proceso de Selección 2150 a 2237 de 2021 Directivos Docentes y Docentes	0	0	35	<b>35</b>
Procesos de selección 1462 a 1492 y 1546 de 2020 Distrito Capital 4	10	11	7	<b>28</b>
Convocatoria Sector Defensa 624 a 638	5	12	7	<b>24</b>
Convocatoria Territorial Boyacá, Cesar y Magdalena - 2019	4	8	9	<b>21</b>
Proceso de selección Entidades de la Rama Ejecutiva del Orden Nacional y CAR	5	6	5	<b>16</b>
Convocatoria INPEC Dragoneantes 800 de 2018	1	10	4	<b>15</b>

Fuente: Aplicativo PQRS.

## RESUMEN DE TEMAS ATENDIDOS A TRAVÉS DE REDES

TEMA	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	Total
Proceso de Selección DIAN 1461	1	1	7	9
Proceso de selección Nación 3 de 2020	3	0	5	8
Convocatoria 335 de 2016 INPEC Dragoneantes	3	2	0	5
Evaluación del Desempeño Laboral	0	2	3	5
Radicados ORFEO	2	1	1	4
Convocatoria Docentes Posconflicto	0	1	2	3
Proceso de selección Territorial Nariño de 2020	1	0	2	3
Proceso de selección 1358 al 1417 de 2020 - Contralorías Territoriales	1	0	1	2
Radicados PQR	0	0	2	2
Convocatoria Docentes y Directivos Docentes 2016	0	0	1	1
Convocatoria INPEC Ascensos 801 de 2018	0	1	0	1
Convocatorias Territoriales 438 a 506 Santander	0	0	1	1
DERECHOS DE CARRERA	0	1	0	1
Proceso de selección 1497 de 2020 - Fuerza Aérea Colombiana	0	1	0	1
Registro Público de Carrera	0	0	1	1
<b>Total general</b>	<b>204</b>	<b>518</b>	<b>376</b>	<b>1098</b>

Fuente: Aplicativo PQRS.

## RESUMEN DE ATENCIONES PRESENCIAL POR TEMAS

TEMA	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	Total
SIMO -Sistema de Apoyo para la Igualdad, el Mérito y la Oportunidad	10	41	32	<b>83</b>
Convocatoria Sector Defensa 624 a 638	4	2	22	<b>28</b>
Procesos de selección 1462 a 1492 y 1546 de 2020 Distrito Capital 4	5	6	14	<b>25</b>
Proceso de Selección ICBF 2149 de 2021	5	15	1	<b>21</b>
Evaluación del Desempeño Laboral	3	9	5	<b>17</b>
NUEVAS CONVOCATORIAS	2	9	4	<b>15</b>
Atención al Ciudadano	1	6	7	<b>14</b>
Convocatoria Territorial 2019	1	4	9	<b>14</b>
Convocatoria Territorial 2019-II	3	4	3	<b>10</b>
Radicados ORFEO	3	2	4	<b>9</b>
Proceso de selección 1356 de 2019 - INPEC Cuerpo de Custodia y 1357 de 2019 INPEC Administrativos	0	5	3	<b>8</b>
Proceso de Selección 2150 a 2237 de 2021 Directivos Docentes y Docentes	0	2	6	<b>8</b>
Proceso de selección Municipios V y VI Categoría	1	1	6	<b>8</b>

Fuente: Aplicativo PQRS.

## RESUMEN DE ATENCIONES PRESENCIAL POR TEMAS

TEMA	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	Total
Comisiones de Personal	6	0	1	7
DERECHOS DE CARRERA	1	3	2	6
Proceso de selección Entidades de la Rama Ejecutiva del Orden Nacional y CAR	1	2	3	6
Convocatoria 806 - 825 Distrito Capital - CNSC	3	1	1	5
Convocatoria Territorial Boyacá, Cesar y Magdalena - 2019	1	1	3	5
Registro Público de Carrera	1	2	2	5
Convocatoria Docentes Posconflicto	1	2	1	4
Convocatoria Municipios Priorizados para el Posconflicto	2	2	0	4
Convocatoria INPEC Dragoneantes 800 de 2018	0	3	0	3
Proceso de selección Nación 3 de 2020	1	1	1	3
Registro OPEC	0	1	2	3
Convocatoria Cundinamarca	2	0	0	2
Convocatoria Docentes y Directivos Docentes 2016	0	1	1	2

Fuente: Aplicativo PQRS.

## RESUMEN DE ATENCIONES PRESENCIAL POR TEMAS

TEMA	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	Total
Dirección de Vigilancia de Carrera Administrativa	1	0	1	2
Proceso de Selección DIAN 1461	0	1	1	2
Convocatoria 428 de 2016	0	1	0	1
Convocatoria 431 de 2016 Distrito Capital	0	1	0	1
Convocatoria 436 SENA	0	0	1	1
Convocatoria 740 y 741 Distrito Capital	1	0	0	1
Convocatoria 744 a 799, 805, 826 y 827 Territorial Norte	1	0	0	1
Convocatorias Territoriales 438 a 506 Santander	1	0	0	1
Departamento Administrativo de la Función Pública	0	0	1	1
Proceso de selección Territorial Nariño de 2020	1	0	0	1
Radicaados PQR	0	0	1	1
<b>Total general</b>	<b>62</b>	<b>128</b>	<b>138</b>	<b>328</b>

Fuente: Aplicativo PQRS.

## RESUMEN DE TEMAS ATENDIDOS A TRAVÉS DEL SISTEMA VENTANILLA ÚNICA

TEMA	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	Total
GRUPO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	423	177	0	<b>600</b>
GRUPO PROVISION DE EMPLEO	308	37	0	<b>345</b>
GRUPO CONVOCATORIA 1 - DR. FRIDOLE BALLEEN	205	66	0	<b>271</b>
GRUPO CONVOCATORIA 9 - DRA. MORENO	189	21	0	<b>210</b>
GRUPO CONVOCATORIA 10 - DR. ORTEGA	145	50	0	<b>195</b>
DIRECCION VIGILANCIA DE CARRERA	125	29	0	<b>154</b>
GRUPO DE REGISTRO PUBLICO	136	17	0	<b>153</b>
GRUPO CONVOCATORIA 3 - DR. FRIDOLE BALLEEN	130	18	0	<b>148</b>
OFICINA DE INFORMÁTICA	74	55	0	<b>129</b>
GRUPO CONVOCATORIA 5 - DR. ORTEGA	95	22	0	<b>117</b>
GRUPO EVALUACION DE DESEMPEÑO	61	15	0	<b>76</b>
GRUPO CONVOCATORIA 8 - DRA. MORENO	53	8	0	<b>61</b>
GRUPO CONVOCATORIA 12 - DR. ORTEGA	51	8	0	<b>59</b>

Fuente: Sistema de Gestión Documental.



## RESUMEN DE TEMAS ATENDIDOS A TRAVÉS DEL SISTEMA VENTANILLA ÚNICA

TEMA	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	Total
DIRECCION DE ADMINISTRACION DE CARRERA ADMINISTRATIVA	47	9	0	56
ESCUELA VIRTUAL	46	7	0	53
GRUPO CONVOCATORIA 7 - DRA. MORENO	33	9	0	42
DESPACHO DRA. MORENO	30	9	0	39
GRUPO CONVOCATORIA 2 - DR. FRIDOLE BALLEEN	27	6	0	33
DESPACHO DR.FRIDOLE BALLEEN	13	3	0	16
DESPACHO DR. ORTEGA	14	1	0	15
OFICINA JURIDICA	5	2	0	7
DIRECCIÓN DE APOYO CORPORATIVO	2	0	0	2
GRUPO NOTIFICACIONES	2	0	0	2
PRESIDENCIA	1	0	0	1
SECRETARIA GENERAL	1	0	0	1
<b>Total general</b>	<b>2216</b>	<b>569</b>	<b>0</b>	<b>2785</b>

Fuente: Sistema de Gestión Documental.

## RESUMEN DE TEMAS ATENDIDOS A TRAVÉS DEL SISTEMA ORFEO

TEMA	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	Total
GRUPO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	337	145	0	<b>482</b>
GRUPO CONVOCATORIA 10 - DR. ORTEGA	291	85	0	<b>376</b>
GRUPO CONVOCATORIA 2 - DR. FRIDOLE BALLEEN	80	284	0	<b>364</b>
OFICINA DE INFORMÁTICA	190	91	0	<b>281</b>
GRUPO CONVOCATORIA 1 - DR. FRIDOLE BALLEEN	165	61	0	<b>226</b>
GRUPO CONVOCATORIA 9 - DRA. MORENO	164	25	1	<b>190</b>
GRUPO CONVOCATORIA 3 - DR. FRIDOLE BALLEEN	149	26	0	<b>175</b>
DIRECCION VIGILANCIA DE CARRERA	138	27	0	<b>165</b>
GRUPO CONVOCATORIA 8 - DRA. MORENO	137	15	0	<b>152</b>
GRUPO CONVOCATORIA 7 - DRA. MORENO	92	37	0	<b>129</b>
GRUPO DE REGISTRO PUBLICO	106	23	0	<b>129</b>
GRUPO PROVISION DE EMPLEO	101	22	0	<b>123</b>
GRUPO CONVOCATORIA 12 - DR. ORTEGA	103	5	0	<b>108</b>

Fuente: Sistema de Gestión Documental.

## RESUMEN DE TEMAS ATENDIDOS A TRAVÉS DEL SISTEMA ORFEO

TEMA	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	Total
GRUPO CONVOCATORIA 5 - DR. ORTEGA	91	17	0	<b>108</b>
GRUPO EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO	49	9	0	<b>58</b>
DIRECCION DE ADMINISTRACION DE CARRERA ADMINISTRATIVA	42	10	0	<b>52</b>
DESPACHO DRA. MORENO	36	3	0	<b>39</b>
DIRECCIÓN DE APOYO CORPORATIVO	26	3	1	<b>30</b>
DESPACHO DR.FRIDOLE BALLEEN	19	7	0	<b>26</b>
ESCUELA VIRTUAL	17	5	0	<b>22</b>
GRUPO NOTIFICACIONES	19	0	0	<b>19</b>
SECRETARIA GENERAL	7	4	0	<b>11</b>
DESPACHO DR. ORTEGA	7	0	1	<b>8</b>
OFICINA JURIDICA	5	3	0	<b>8</b>
PRESIDENCIA	3	2	2	<b>7</b>
OFICINA DE PLANEACION	1	0	0	<b>1</b>
<b>Total general</b>	<b>2375</b>	<b>909</b>	<b>5</b>	<b>3289</b>

Fuente: Sistema de Gestión Documental.

## RESUMEN DE TEMAS ATENDIDOS A TRAVÉS DEL SISTEMA ONBASE

TEMA	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	Total
GRUPO DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN AL CIUDADANO	0	2405	1190	<b>3595</b>
211 GERENCIA 1 DEL DESPACHO I	0	740	1323	<b>2063</b>
GRUPO DE PROVISIÓN DE EMPLEO	0	359	774	<b>1133</b>
GRUPO DE GERENCIA DE CONVOCATORIA_9	0	404	715	<b>1119</b>
GRUPO DE GERENCIA DE CONVOCATORIA_10	0	678	305	<b>983</b>
GRUPO DE GERENCIA DE CONVOCATORIA_7	0	331	548	<b>879</b>
DESPACHO OFICINA ASESORA DE INFORMÁTICA	0	301	352	<b>653</b>
DESPACHO DIRECCIÓN DE VIGILANCIA DE CARRERA ADMINISTRATIVA	0	103	301	<b>404</b>
GRUPO DE GERENCIA DE CONVOCATORIA_3	0	158	240	<b>398</b>
GRUPO DE GERENCIA DE CONVOCATORIA_5	0	215	180	<b>395</b>
GRUPO DE GERENCIA DE CONVOCATORIA_8	0	103	271	<b>374</b>

Fuente: Sistema de Gestión Documental.

## RESUMEN DE TEMAS ATENDIDOS A TRAVÉS DEL SISTEMA ONBASE

TEMA	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	Total
GRUPO DE REGISTRO PÚBLICO DE CARRERA ADMINISTRATIVA	0	180	143	<b>323</b>
GRUPO DE GERENCIA DE CONVOCATORIA_2	0	157	143	<b>300</b>
GRUPO DE EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO	0	77	124	<b>201</b>
GRUPO DE GERENCIA DE CONVOCATORIA_12	0	55	97	<b>152</b>
DESPACHO COMISIONADO III	0	63	24	<b>87</b>
DESPACHO DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN DE CARRERA ADMINISTRATIVA	0	40	42	<b>82</b>
DESPACHO DIRECCIÓN DE APOYO CORPORATIVO	0	26	21	<b>47</b>
DESPACHO COMISIONADO II	0	24	19	<b>43</b>
DESPACHO COMISIONADO I	0	16	11	<b>27</b>
GRUPO DE CONTRATACIÓN	0	5	22	<b>27</b>
GRUPO DE GESTIÓN FINANCIERA	0	7	16	<b>23</b>

Fuente: Sistema de Gestión Documental.

## RESUMEN DE TEMAS ATENDIDOS A TRAVÉS DEL SISTEMA ONBASE

TEMA	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	Total
GRUPO DE NOTIFICACIONES	0	14	8	<b>22</b>
DESPACHO PRESIDENCIA	0	13	7	<b>20</b>
GRUPO DE GESTIÓN DOCUMENTAL	0	13	3	<b>16</b>
GRUPO DE DEFENSA JUDICIAL Y EXTRAJUDICIAL	0	9	5	<b>14</b>
GRUPO DE TALENTO HUMANO	0	2	6	<b>8</b>
DESPACHO OFICINA ASESORA JURÍDICA	0	4	3	<b>7</b>
DESPACHO SECRETARÍA GENERAL	0	2	3	<b>5</b>
DIRECCIÓN DE CARRERA ADMINISTRATIVA	0	2	0	<b>2</b>
GRUPO DE COBRO COACTIVO	0	1	1	<b>2</b>
DESPACHO OFICINA DE CONTROL INTERNO	0	0	1	<b>1</b>
<b>Total general</b>	<b>0</b>	<b>6507</b>	<b>6898</b>	<b>13405</b>

Fuente: Sistema de Gestión Documental.

## 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
85	40	102
<b>TOTAL</b>	<b>227</b>	

## CUADRO COMPARATIVO

ACTIVIDADES DESARROLLADAS	CUARTO TRIMESTRE DEL 2020	CUARTO TRIMESTRE DEL 2021	VARIACIÓN (+ Aumento) y (- Disminución)
Atención Telefónica	11438	14883	(+) 3445
Chat	3293	3257	(-) 36
Redes	0	1098	(+) 1098
Atención Presencial	132	328	(+) 196
Ventanilla Única	6543	2785	(-) 3758
ORFEO	9031	3289	(-) 5742
OnBase	0	13405	(+) 13405
Correo	1324	1795	(+) 471
Ferías	0	979	(+) 979
<b>TOTAL</b>	<b>31761</b>	<b>41819</b>	<b>(+) 10058</b>
<b>AUMENTO RESPECTO AL CUARTO TRIMESTRE DEL 2020</b>	<b>(+) 31,67%</b>		

## ACTIVIDADES RELEVANTES DURANTE EL CUARTO TRIMESTRE 2021

- Se caracterizó a los ciudadanos que interactuaron con los procesos misionales de la CNSC (EDL, RPCA, Procesos de Selección y DVCA).
- Se practico la encuesta de satisfacción a los usuarios del sistema de gestión documental, Ventanilla Única.
- Se integró el ChatBot y el VoiceBot a la herramienta MITEL, facilitando a los ciudadanos la consulta sobre temas relacionados con la misionalidad de la CNSC.
- En desarrollo de las Ferias Acércate (Ferias Nacionales de Atención al Ciudadano) adelantadas por el Departamento Administrativo de la Función Pública, la CNSC participó de manera virtual en los municipios de Dibulla y Santander de Quilichao.
- De manera presencial participamos en la Feria Empleabilidad, promovida por la Gobernación de Cundinamarca, en la cual tuvimos la oportunidad de interactuar con 979 ciudadanos que acudieron al Stand de la CNSC.



- Nos encontramos en la fase final para la puesta en producción de la Sede Electrónica de la CNSC, la cual agrupa en una única ubicación virtual los aplicativos y funcionalidades a cargo de la entidad tales como: SIMO 4.0, Escuela Virtual, Comisiones de Personal, ChatBot (ADRICNSC), Evaluación del Desempeño Laboral, Canales de Atención, Mi Carpeta CNSC, entre otros, con el fin de facilitar la gestión de la ciudadanía frente a estos.

Cordialmente,



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

Participó y Proyectó: Enzo Rubén Sandoval y Luis Felipe Lemus  
Revisó y participó: Edilma Polania Zamora