

2022

# INFORME CONSOLIDADO DE GESTIÓN

## I Trimestre 2022

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



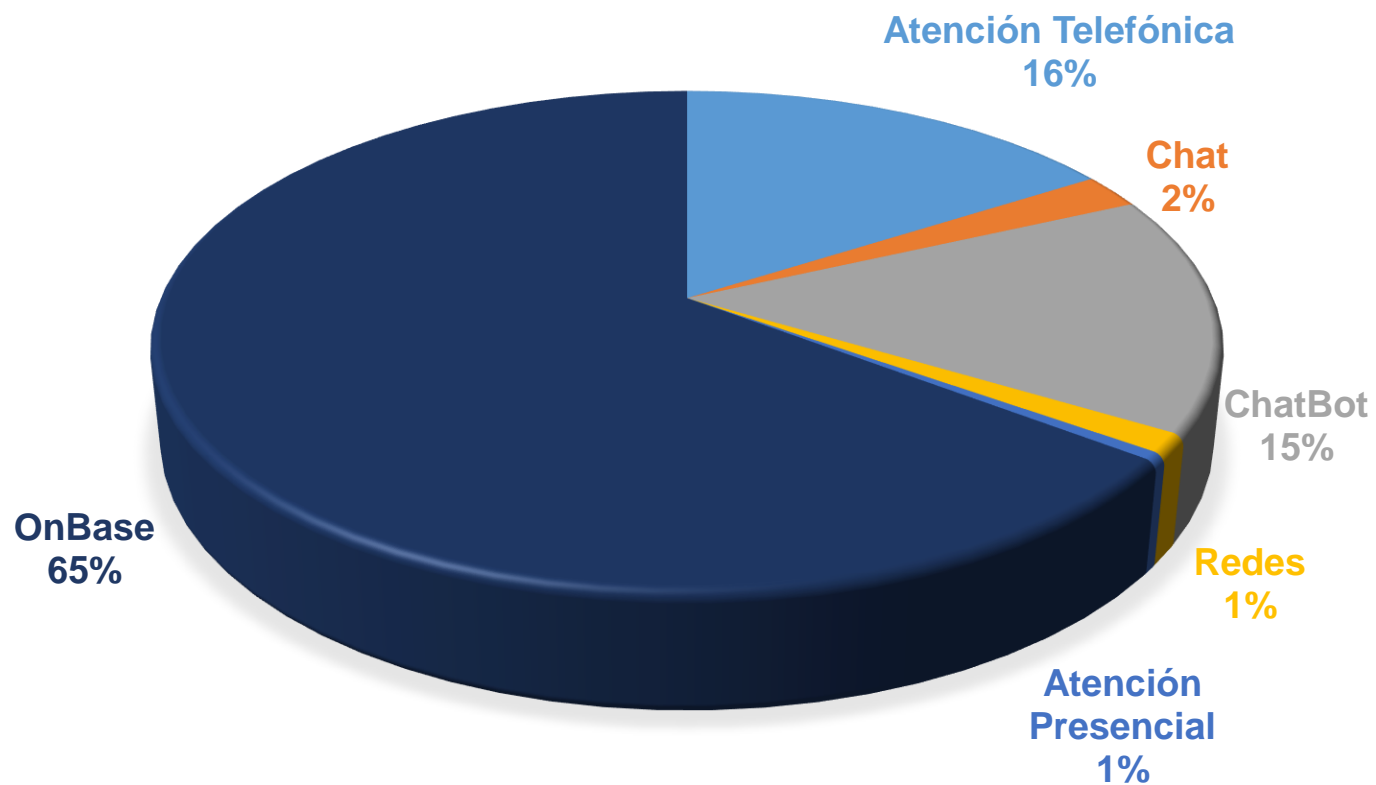
## INFORME CONSOLIDADO DE GESTIÓN (GRUPO DE ATENCIÓN A PQR, ORIENTACIÓN AL CIUDADANO Y NOTIFICACIONES). Primer Trimestre 2022

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 enero, febrero y marzo de 2022, respecto a las atenciones tramitadas de manera telefónica, presencial, virtual y ferias, a través de los canales dispuestos por la CNSC.

CANAL DE ATENCIÓN	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL	TIEMPO DE RESPUESTA
Atención Telefónica	3072	4607	5452	<b>13131</b>	Inmediata
Chat	544	598	676	<b>1818</b>	Inmediata
ChatBot	4303	4119	4257	<b>12679</b>	Inmediata
Redes Sociales	358	278	387	<b>1023</b>	Inmediata
Atención Presencial	100	149	148	<b>397</b>	Inmediata
OnBase	11578	23147	18485	<b>53210</b>	11 días hábiles
<b>Total atenciones Presenciales, telefónicas y virtuales</b>				<b>82258</b>	

*Fuente: Sistema de Gestión Documental, Aplicativo PQRS.*

## Representación Porcentual



## Resumen de atenciones *Telefónicas* por temas

TEMA	Enero	Febrero	Marzo	Total General
Evaluación del Desempeño Laboral	279	1584	579	2442
SIMO -Sistema de Apoyo para la Igualdad, el Mérito y la Oportunidad	557	622	919	2098
Convocatoria Territorial 2019	641	516	536	1693
Radicados OnBase	168	285	532	985
Convocatoria Territorial Boyacá, Cesar y Magdalena - 2019	83	63	535	681
Atención al Ciudadano	145	177	356	678
NUEVAS CONVOCATORIAS	77	187	225	489
Convocatoria Sector Defensa 624 a 638	140	108	108	356
Proceso de Selección Entidades del Orden Nacional 2020-2	0	42	256	298
Proceso de Selección ICBF 2149 de 2021	61	50	177	288
Proceso de selección Entidades de la Rama Ejecutiva del Orden Nacional y CAR	104	61	111	276
Proceso de selección Municipios V y VI Categoría	49	45	175	269
Registro Público de Carrera	55	96	118	269
Convocatoria Municipios Priorizados para el Posconflicto	103	65	84	252
Convocatoria Territorial 2019-II	90	55	60	205

Fuente: Aplicativo PQRS.

## Resumen de atenciones *Telefónicas* por temas

TEMA	Enero	Febrero	Marzo	Total General
Proceso de Selección 2150 a 2237 de 2021 Directivos Docentes y Docentes	56	70	50	176
Proceso de selección Nación 3 de 2020	91	28	45	164
Radicados PQR	24	60	80	164
Proceso de selección Territorial Nariño de 2020	11	65	70	146
Proceso de Selección DIAN 1461	40	67	21	128
Procesos de selección 1462 a 1492 y 1546 de 2020 Distrito Capital 4	51	42	21	114
Registro OPEC	17	33	62	112
Proceso de Selección 1357 de 2019 INPEC Administrativos	0	13	82	95
Comisiones de Personal	12	21	38	71
Proceso de selección 1356 de 2019 - INPEC Cuerpo de Custodia.	24	29	13	66
DERECHOS DE CARRERA	9	21	24	54
Convocatoria 433 2016 ICBF	27	8	17	52
Convocatoria Docentes Posconflicto	5	20	23	48
Convocatoria 806 - 825 Distrito Capital - CNSC	27	9	3	39
Convocatoria Territorial 437 Valle del Cauca	13	13	12	38

Fuente: *Aplicativo PQRS.*

## Resumen de atenciones *Telefónicas* por temas

TEMA	Enero	Febrero	Marzo	Total General
Convocatoria Territorial Centro Oriente	15	15	6	36
Convocatorias Territoriales 438 a 506 Santander	11	12	11	34
Convocatoria 744 a 799, 805, 826 y 827 Territorial Norte	6	20	7	33
Departamento Administrativo de la Función Pública	3	8	18	29
Convocatoria 436 SENA	12	9	5	26
Dirección de Vigilancia de Carrera Administrativa	4	12	7	23
Reporte de Empleos Públicos	9	5	6	20
Convocatoria 431 de 2016 Distrito Capital	13	5	1	19
Convocatoria INPEC Dragoneantes 800 de 2018	7	6	4	17
Convocatoria Docentes y Directivos Docentes 2016	5	2	9	16
Convocatoria INPEC Ascensos 801 de 2018	3	6	7	16
Convocatoria 428 de 2016	1	4	7	12
Convocatoria 740 y 741 Distrito Capital	8	2	2	12
Convocatoria 136 a 249 de 2012 y 253-254 de 2013 Docentes y Directivos Docentes	3	4	4	11
Convocatoria 001 DE 2005	0	8	0	8

Fuente: Aplicativo PQRS.

## Resumen de atenciones *Telefónicas* por temas

TEMA	Enero	Febrero	Marzo	Total General
Convocatoria 315 de 2013 - INPEC	6	0	0	6
Convocatoria Cundinamarca	0	3	3	6
Convocatoria 250 de 2012 - INPEC	2	3	0	5
Convocatoria 256 a 314 de 2013 - Contralorías Territoriales	1	1	3	5
Convocatoria 426 de 2016 Primera Convocatoria E.S.E	1	1	3	5
Convocatoria 430 Superintendencias de la Administración Pública Nacional	0	1	4	5
Convocatoria 322 de 2014 - INPEC Ascensos	0	2	2	4
Convocatoria 335 de 2016 INPEC Dragoneantes	0	3	1	4
Convocatoria 336 de 2016 INPEC Ascensos	0	2	2	4
Convocatoria 435 Corporaciones Autonomas	1	0	3	4
Convocatoria 429 de 2016 - Antioquia	0	3	0	3
Convocatoria 432 Servicio Geológico Colombiano	2	1	0	3
Convocatoria 434 de 2016 Educación, Cultura y Deporte	0	3	0	3
Proceso de selección 1358 al 1417 de 2020 - Contralorías Territoriales	0	2	1	3
AUTORIZACIONES	0	1	1	2

Fuente: *Aplicativo PQRS.*

## Resumen de atenciones *Telefónicas* por temas

TEMA	Enero	Febrero	Marzo	Total General
Dirección de Apoyo Corporativo - Talento Humano	0	1	1	2
Proceso de selección 1497 de 2020 - Fuerza Aérea Colombiana	0	0	2	2
Convocatoria 316 de 2013 - Cooperación Internacional	0	1	0	1
Convocatoria 328 de 2015 - Secretaria Distrital de Hacienda	0	1	0	1
Convocatoria 329 de 2015 - Superintendencia de Sociedades	0	1	0	1
Convocatoria 330 de 2015 - Consolidación Territorial	0	1	0	1
Convocatoria 338 ACR	0	1	0	1
Convocatoria 427 de 2016 - SED de Bogotá - Planta Administrativa	0	1	0	1
Despacho Dr. Fridole Ballen Duque	0	1	0	1
<b>Total general</b>	<b>3072</b>	<b>4607</b>	<b>5452</b>	<b>13131</b>

Fuente: Aplicativo PQRS.



## Resumen de temas atendidos a través del Chat

TEMA	Enero	Febrero	Marzo	Total General
Evaluación del Desempeño Laboral	69	200	65	334
SIMO -Sistema de Apoyo para la Igualdad, el Mérito y la Oportunidad	103	86	137	326
NUEVAS CONVOCATORIAS	54	61	67	182
Convocatoria Territorial 2019	46	38	25	109
Proceso de Selección 2150 a 2237 de 2021 Directivos Docentes y Docentes	62	29	17	108
Convocatoria Territorial Boyacá, Cesar y Magdalena - 2019	20	19	48	87
Proceso de selección Municipios V y VI Categoría	16	18	52	86
Proceso de Selección ICBF 2149 de 2021	21	7	42	70
Atención al Ciudadano	19	16	29	64
Radicados OnBase	13	17	33	63
Proceso de selección Entidades de la Rama Ejecutiva del Orden Nacional y CAR	15	18	18	51
Proceso de Selección Entidades del Orden Nacional 2020-2	0	6	40	46
Convocatoria Municipios Priorizados para el Posconflicto	22	3	19	44
Registro Público de Carrera	11	7	15	33
Proceso de Selección 1357 de 2019 INPEC Administrativos	0	11	21	32

Fuente: Aplicativo PQRS.

## Resumen de temas atendidos a través del Chat

TEMA	Enero	Febrero	Marzo	Total General
Proceso de selección Nación 3 de 2020	17	7	6	30
Convocatoria Sector Defensa 624 a 638	6	8	6	20
Proceso de Selección DIAN 1461	9	6	2	17
Proceso de selección Territorial Nariño de 2020	6	4	6	16
Convocatoria Territorial 2019-II	7	3	3	13
Proceso de selección 1356 de 2019 - INPEC Cuerpo de Custodia.	3	8	1	12
DERECHOS DE CARRERA	1	8	2	11
Procesos de selección 1462 a 1492 y 1546 de 2020 Distrito Capital 4	9	0	1	10
Comisiones de Personal	1	4	1	6
Radicados PQR	0	2	4	6
Convocatoria 433 2016 ICBF	0	1	4	5
Departamento Administrativo de la Función Pública	2	1	2	5
Convocatoria 744 a 799, 805, 826 y 827 Territorial Norte	2	1	1	4
Registro OPEC	0	2	2	4
Convocatoria Docentes Posconflicto	2	1	0	3

Fuente: Aplicativo PQRS.

## Resumen de temas atendidos a través del Chat

TEMA	Enero	Febrero	Marzo	Total General
Convocatorias Territoriales 438 a 506 Santander	0	2	1	3
Convocatoria 430 Superintendencias de la Administración Pública Nacional	1	0	1	2
Convocatoria Cundinamarca	2	0	0	2
Convocatoria INPEC Dragoneantes 800 de 2018	1	1	0	2
Convocatoria Territorial Centro Oriente	1	0	1	2
Convocatoria Territorial 437 Valle del Cauca	0	1	0	1
Convocatoria 336 de 2016 INPEC Ascensos	0	0	1	1
Convocatoria 429 de 2016 - Antioquia	1	0	0	1
Convocatoria 431 de 2016 Distrito Capital	1	0	0	1
Convocatoria 435 Corporaciones Autonomas	0	1	0	1
Convocatoria 436 SENA	0	0	1	1
Convocatoria 740 y 741 Distrito Capital	1	0	0	1
Dirección de Vigilancia de Carrera Administrativa	0	0	1	1
Reporte de Empleos Públicos	0	0	1	1
Tema para pruebas desarrollo	0	1	0	1
<b>Total general</b>	<b>544</b>	<b>598</b>	<b>676</b>	<b>1818</b>

Fuente: Aplicativo PQRS.

## Resumen de temas atendidos a través de *Redes Sociales*

TEMA	Enero	Febrero	Marzo	Total General
Convocatoria Territorial 2019	59	36	35	130
Convocatoria Municipios Priorizados para el Posconflicto	50	31	44	125
SIMO -Sistema de Apoyo para la Igualdad, el Mérito y la Oportunidad	41	24	52	117
Proceso de selección Municipios V y VI Categoría	25	20	70	115
NUEVAS CONVOCATORIAS	27	35	24	86
Convocatoria Territorial Boyacá, Cesar y Magdalena - 2019	25	12	32	69
Atención al Ciudadano	26	4	21	51
Proceso de Selección 2150 a 2237 de 2021 Directivos Docentes y Docentes	21	21	6	48
Proceso de Selección DIAN 1461	6	23	5	34
Proceso de Selección ICBF 2149 de 2021	12	6	8	26
Evaluación del Desempeño Laboral	5	15	5	25
Proceso de selección Entidades de la Rama Ejecutiva del Orden Nacional y CAR	8	11	6	25
Proceso de selección 1356 de 2019 - INPEC Cuerpo de Custodia.	15	7	1	23
Proceso de Selección 1357 de 2019 INPEC Administrativos	0	3	19	22
Radicados OnBase	2	7	11	20

Fuente: Aplicativo PQRS.

## Resumen de temas atendidos a través de *Redes Sociales*

TEMA	Enero	Febrero	Marzo	Total General
Convocatoria 250 de 2012 - INPEC	0	1	0	1
Convocatoria 429 de 2016 - Antioquia	0	1	0	1
Convocatoria 433 2016 ICBF	0	1	0	1
Convocatoria 436 SENA	0	1	0	1
Convocatorias Territoriales 438 a 506 Santander	1	0	0	1
Registro OPEC	0	0	1	1
Registro Público de Carrera	1	0	0	1
<b>Total general</b>	<b>358</b>	<b>278</b>	<b>387</b>	<b>1023</b>

Fuente: Aplicativo PQRS.

## Resumen de atención *Presencial* por temas

TEMA	Enero	Febrero	Marzo	Total General
Evaluación del Desempeño Laboral	8	45	20	73
SIMO -Sistema de Apoyo para la Igualdad, el Mérito y la Oportunidad	17	21	22	60
Atención al Ciudadano	5	12	16	33
Convocatoria Territorial 2019	12	6	5	23
Convocatoria Sector Defensa 624 a 638	9	5	7	21
Radicados OnBase	5	6	9	20
Convocatoria Territorial Boyacá, Cesar y Magdalena - 2019	1	2	11	14
DERECHOS DE CARRERA	1	7	6	14
NUEVAS CONVOCATORIAS	3	2	9	14
Proceso de Selección Entidades del Orden Nacional 2020-2	0	7	6	13
Procesos de selección 1462 a 1492 y 1546 de 2020 Distrito Capital 4	5	5	2	12
Proceso de selección Entidades de la Rama Ejecutiva del Orden Nacional y CAR	2	4	5	11
Proceso de selección Nación 3 de 2020	5	4	2	11
Proceso de Selección ICBF 2149 de 2021	3	2	4	9
Registro Público de Carrera	2	3	2	7

Fuente: *Aplicativo PQRS.*

## Resumen de atención *Presencial* por temas

TEMA	Enero	Febrero	Marzo	Total General
Comisiones de Personal	1	1	3	5
Convocatoria 744 a 799, 805, 826 y 827 Territorial Norte	1	2	2	5
Convocatoria Municipios Priorizados para el Posconflicto	2	0	2	4
Convocatoria Territorial 2019-II	4	0	0	4
Departamento Administrativo de la Función Pública	2	2	0	4
Proceso de Selección 2150 a 2237 de 2021 Directivos Docentes y Docentes	3	1	0	4
Proceso de selección Municipios V y VI Categoría	1	2	1	4
Proceso de selección Territorial Nariño de 2020	3	1	0	4
Proceso de selección 1356 de 2019 - INPEC Cuerpo de Custodia.	0	2	1	3
Radicados PQR	2	0	1	3
Convocatoria 428 de 2016	0	1	1	2
Convocatoria 436 SENA	0	1	1	2
Convocatoria Cundinamarca	0	0	2	2
Convocatoria Docentes Posconflicto	0	0	2	2
Proceso de Selección 1357 de 2019 INPEC Administrativos	0	1	1	2

Fuente: Aplicativo PQRS.

## Resumen de atención *Presencial* por temas

TEMA	Enero	Febrero	Marzo	Total General
Proceso de Selección DIAN 1461	1	1	0	2
Registro OPEC	0	0	2	2
Convocatoria Territorial 437 Valle del Cauca	0	1	0	1
Convocatoria 426 de 2016 Primera Convocatoria E.S.E	0	0	1	1
Convocatoria 434 de 2016 Educación, Cultura y Deporte	1	0	0	1
Convocatoria 740 y 741 Distrito Capital	0	0	1	1
Convocatoria INPEC Dragoneantes 800 de 2018	0	0	1	1
Convocatoria Territorial Centro Oriente	0	1	0	1
Dirección de Vigilancia de Carrera Administrativa	1	0	0	1
Reporte de Empleos Públicos	0	1	0	1
<b>Total general</b>	<b>100</b>	<b>149</b>	<b>148</b>	<b>397</b>

Fuente: Aplicativo PQRS.

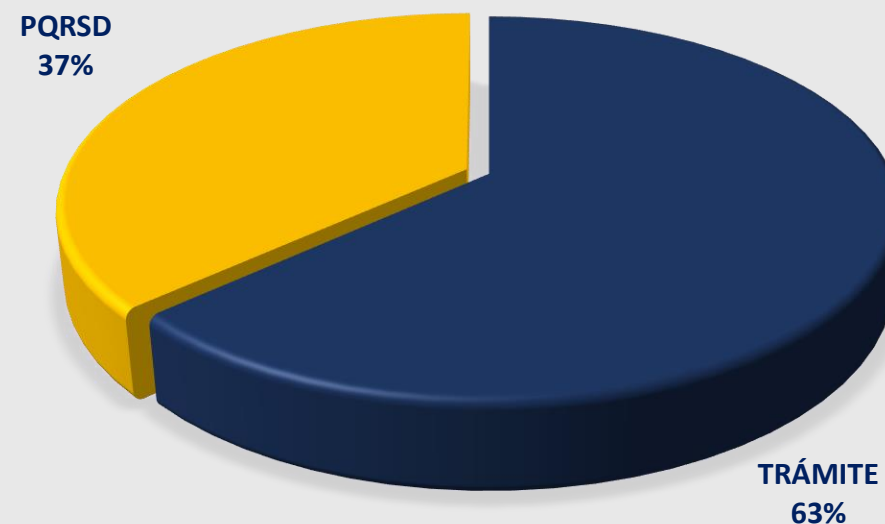


## OnBase

Trámites y PQRSD recibidos en el Primer Trimestre, a través del Sistema de Gestión Documental OnBase.

ONBASE			
TIPO	ENTIDAD	GAC	TOTAL
TRÁMITE	33.267	384	<b>33.651</b>
PQRSD	16.807	2.752	<b>19.559</b>
<b>TOTAL</b>	<b>50.074</b>	<b>3.136</b>	<b>53.210</b>

### Porcentaje de Trámites y PQRSD OnBase



# Trámites y PQRS recibidas a través de OnBase por dependencia Primer Trimestre - 2022

TEMA	CANTIDAD
GRUPO DE PROVISIÓN DE EMPLEO	23436
DESPACHO OFICINA ASESORA DE INFORMÁTICA	8101
GRUPO DE REGISTRO PÚBLICO DE CARRERA ADMINISTRATIVA	5708
GRUPO DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN AL CIUDADANO	3136
211 GERENCIA 1 DEL DESPACHO I	1724
GRUPO DE GERENCIA DE CONVOCATORIA_7	1610
GRUPO DE EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO	1468
GRUPO DE GERENCIA DE CONVOCATORIA_9	1265
DESPACHO DIRECCIÓN DE VIGILANCIA DE CARRERA ADMINISTRATIVA	1230
GRUPO DE GERENCIA DE CONVOCATORIA_8	1206
GRUPO DE GERENCIA DE CONVOCATORIA_10	925
GRUPO DE GERENCIA DE CONVOCATORIA_5	599
GRUPO DE GERENCIA DE CONVOCATORIA_2	598
GRUPO DE GERENCIA DE CONVOCATORIA_3	535
GRUPO DE GESTIÓN FINANCIERA	243
GRUPO DE GERENCIA DE CONVOCATORIA_12	237

Fuente: Sistema de Gestión Documental - OnBase.

# Trámites y PQRS recibidas a través de OnBase por dependencia Primer Trimestre - 2022

TEMA	CANTIDAD
GRUPO DE TALENTO HUMANO	217
DESPACHO DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN DE CARRERA ADMINISTRATIVA	209
GRUPO DE DEFENSA JUDICIAL Y EXTRAJUDICIAL	154
GRUPO DE CONTRATACIÓN	126
DESPACHO COMISIONADO II	85
DESPACHO COMISIONADO III	76
DESPACHO PRESIDENCIA	68
GRUPO DE GESTIÓN DOCUMENTAL	64
DESPACHO COMISIONADO I	58
GRUPO DE COBRO COACTIVO	45
GRUPO DE NOTIFICACIONES	32
DESPACHO DIRECCIÓN DE APOYO CORPORATIVO	29
DESPACHO SECRETARÍA GENERAL	16
DESPACHO OFICINA ASESORA JURÍDICA	6
DESPACHO OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN	3
DESPACHO OFICINA DE CONTROL INTERNO	1
<b>Total general</b>	<b>53210</b>

Fuente: Sistema de Gestión Documental - OnBase.

## SOLICITUDES TRASLADADAS POR COMPETENCIA Y CUADRO RESUMEN

### Primer Trimestre 2022

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 realizaron los siguientes traslados por competencia:

ENERO	FEBRERO	MARZO
73	63	148
TOTAL	284	

ACTIVIDADES DESARROLLADAS	PRIMER TRIMESTRE DEL 2021	PRIMER TRIMESTRE DEL 2022	VARIACIÓN (+ Aumento) y (- Disminución)
Atención Telefónica	15279	13131	(-) 2148
Chat	7298	1818	(-) 5480
ChatBot	0	12679	No Aplica
Redes	0	1023	No Aplica
Atención Presencial	750	397	(-) 353
Sistema de Gestión Documental (Orfeo / OnBase)	39649	53210	(+) 13561
Correo	7511	0	(-) 7511
Ferías	0	0	0
TOTAL	70487	82285	(+) 11771
Variación Respecto al Primer Trimestre del 2021	(+)		16,7%

Cordialmente,



**EDILMA POLANIA ZAMORA**  
 Coordinadora Grupo de Atención a PQR,  
 Orientación al Ciudadano y Notificaciones

**Participó y Proyectó:** Enzo Rubén Sandoval - Técnico Administrativo  
 Luis Felipe Lemus - Técnico Administrativo  
**Participó y Revisó:** Edilma Polania Zamora - Coordinadora