

2022

# INFORME CONSOLIDADO DE GESTIÓN

## II Trimestre 2022

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



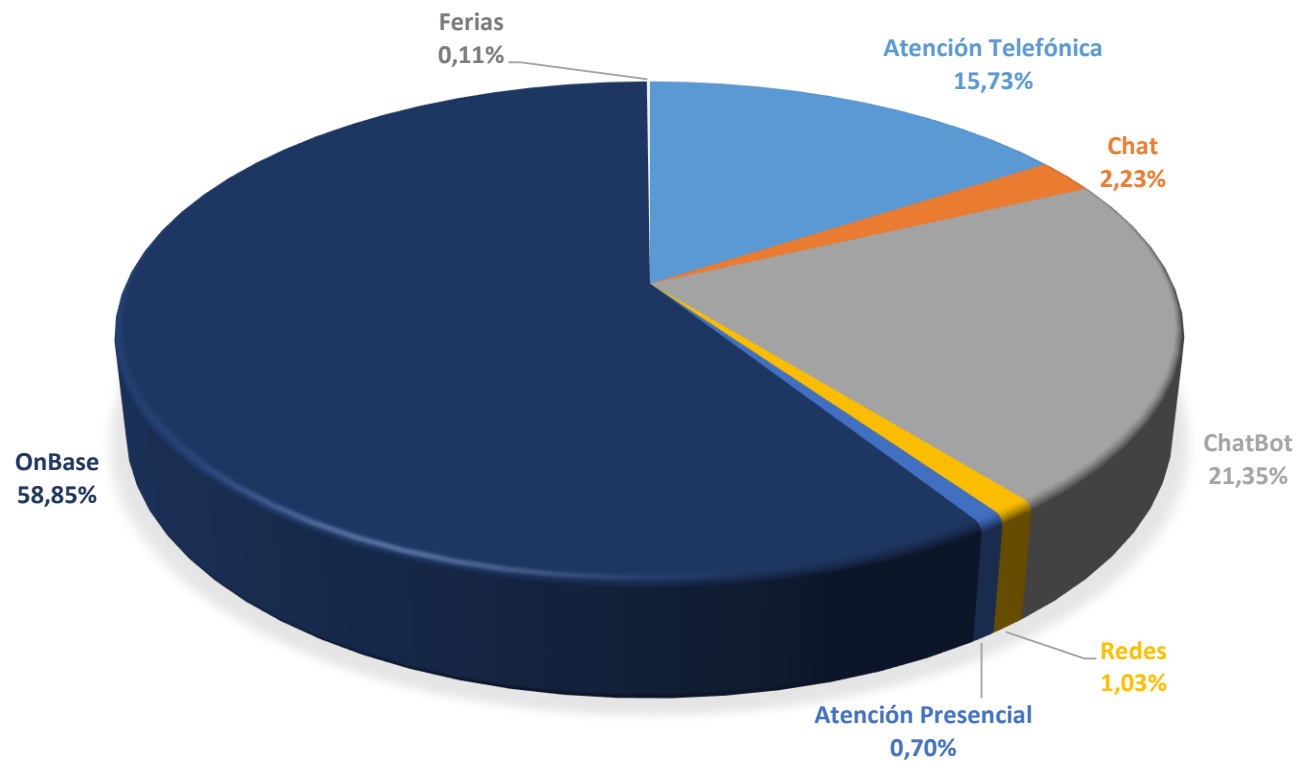
## INFORME CONSOLIDADO DE GESTIÓN (GRUPO DE ATENCIÓN A PQR, ORIENTACIÓN AL CIUDADANO Y NOTIFICACIONES). Segundo Trimestre 2022

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 abril, mayo y junio 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	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL	TIEMPO DE RESPUESTA
<b>Atención Telefónica</b>	5196	7615	6316	<b>19127</b>	Inmediata
<b>Chat</b>	759	1013	935	<b>2707</b>	Inmediata
<b>ChatBot</b>	7053	6990	11917	<b>25960</b>	Inmediata
<b>Redes Sociales</b>	337	512	406	<b>1255</b>	Inmediata
<b>Atención Presencial</b>	161	228	466	<b>855</b>	Inmediata
<b>OnBase</b>	17135	24684	29757	<b>71576</b>	5 días hábiles
<b>Ferías</b>	0	0	137	<b>137</b>	Inmediata
<b>Total atenciones Presenciales, telefónicas y virtuales</b>				<b>121617</b>	

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

# Representación Porcentual



## Resumen de atenciones *Telefónicas* por temas

TEMA	Abril	Mayo	Junio	Total General
SIMO -Sistema de Apoyo para la Igualdad, el Mérito y la Oportunidad	1883	2759	3188	<b>7830</b>
Proceso de Selección 2150 a 2237 de 2021 Directivos Docentes y Docentes	293	1119	1224	<b>2636</b>
Radicados OnBase	381	607	480	<b>1468</b>
Atención al Ciudadano	263	360	145	<b>768</b>
Proceso de Selección Entidades del Orden Nacional 2020-2	504	195	46	<b>745</b>
Evaluación del Desempeño Laboral	250	304	166	<b>720</b>
Proceso de selección Nación 3 de 2020	74	439	33	<b>546</b>
Convocatoria Territorial 2019	205	187	135	<b>527</b>
Convocatoria Territorial Boyacá, Cesar y Magdalena - 2019	218	169	51	<b>438</b>
Proceso de Selección ICBF 2149 de 2021	114	247	29	<b>390</b>
NUEVAS CONVOCATORIAS	131	124	71	<b>326</b>
Convocatoria Municipios Priorizados para el Posconflicto	128	67	128	<b>323</b>
Proceso de Selección 1357 de 2019 INPEC Administrativos	179	84	14	<b>277</b>
Proceso de selección Municipios V y VI Categoría	92	131	53	<b>276</b>
Registro Público de Carrera	92	97	55	<b>244</b>
Convocatoria Sector Defensa 624 a 638	57	68	41	<b>166</b>
Proceso de selección Entidades de la Rama Ejecutiva del Orden Nacional y CAR	38	67	42	<b>147</b>

Fuente: Aplicativo PQRS.

## Resumen de atenciones *Telefónicas* por temas

TEMA	Abril	Mayo	Junio	Total General
DIAN Ascenso 2238 de 2021	3	113	13	<b>129</b>
Registro OPEC	46	52	26	<b>124</b>
Proceso de Selección DIAN 1461	18	73	16	<b>107</b>
Proceso de Selección Territorial 2022	0	0	81	<b>81</b>
Convocatoria Territorial 2019-II	36	27	13	<b>76</b>
DERECHOS DE CARRERA	19	30	21	<b>70</b>
Convocatoria Docentes Posconflicto	14	28	19	<b>61</b>
Proceso de selección Territorial Nariño de 2020	23	16	15	<b>54</b>
SIMO 4.0	0	6	40	<b>46</b>
Comisiones de Personal	15	20	10	<b>45</b>
Procesos de selección 1462 a 1492 y 1546 de 2020 Distrito Capital 4	10	21	12	<b>43</b>
Proceso de selección 1497 de 2020 - Fuerza Aérea Colombiana	0	15	21	<b>36</b>
Convocatoria 433 2016 ICBF	12	16	6	<b>34</b>
Convocatoria INPEC Dragoneantes 800 de 2018	8	21	5	<b>34</b>
Convocatorias Territoriales 438 a 506 Santander	5	23	6	<b>34</b>
Proceso de Selección Entidades del Orden Nacional 2022	0	0	34	<b>34</b>
Reincorporación y Reubicación - Provisiones Transitorias; Nombramientos	0	17	15	<b>32</b>
Convocatoria 744 a 799, 805, 826 y 827 Territorial Norte	8	12	10	<b>30</b>

Fuente: Aplicativo PQRS.

## Resumen de atenciones *Telefónicas* por temas

TEMA	Abril	Mayo	Junio	Total General
Proceso de selección 1356 de 2019 - INPEC Cuerpo de Custodia.	9	11	6	26
Convocatoria 436 SENA	4	14	6	24
Departamento Administrativo de la Función Pública	6	11	5	22
Reporte de Empleos Públicos	11	8	1	20
Convocatoria Territorial Centro Oriente	5	9	3	17
Convocatoria Territorial 437 Valle del Cauca	6	5	4	15
Radicados PQR	8	2	3	13
Convocatoria 136 a 249 de 2012 y 253-254 de 2013 Docentes y Directivos Docentes	4	6	0	10
Escuela Virtual	0	0	10	10
Convocatoria Docentes y Directivos Docentes2016	2	6	1	9
Convocatoria 335 de 2016 INPEC Dragoneantes	0	6	1	7
Dirección de Vigilancia de Carrera Administrativa	3	4	0	7
Convocatoria 430 Superintendencias de la Administración Publica Nacional	4	2	0	6
Proceso de selección 1358 al 1417 de 2020 - Contralorías Territoriales	2	4	0	6
Convocatoria INPEC Ascensos 801 de 2018	2	2	1	5
Convocatoria 428 de 2016	2	1	1	4
Convocatoria 806 - 825 Distrito Capital - CNSC	0	2	2	4

Fuente: *Aplicativo PQRS.*

## Resumen de atenciones *Telefónicas* por temas

TEMA	Abril	Mayo	Junio	Total General
Convocatoria 329 de 2015 - Superintendencia de Sociedades	0	3	0	3
Convocatoria 426 de 2016 Primera Convocatoria E.S.E	0	1	2	3
Convocatoria 431 de 2016 Distrito Capital	1	1	1	3
Convocatoria 740 y 741 Distrito Capital	1	2	0	3
Convocatoria 322 de 2014 - INPEC Ascensos	0	1	1	2
Convocatoria 336 de 2016 INPEC Ascensos	2	0	0	2
Convocatoria Cundinamarca	1	0	1	2
Dirección de Apoyo Corporativo - Talento Humano	1	0	1	2
AUTORIZACIONES	1	0	0	1
Convocatoria 256 a 314 de 2013 - Contralorías Territoriales	0	0	1	1
Convocatoria 315 de 2013 - INPEC	1	0	0	1
Convocatoria 317 de 2013 - Parques Nacionales	0	0	1	1
Tema para pruebas desarrollo	1	0	0	1
<b>Total general</b>	<b>5196</b>	<b>7615</b>	<b>6316</b>	<b>19127</b>

Fuente: Aplicativo PQRS.

## Resumen de temas atendidos a través del *ChatServer*

TEMA	Abril	Mayo	Junio	Total General
SIMO -Sistema de Apoyo para la Igualdad, el Mérito y la Oportunidad	254	415	470	<b>1139</b>
Proceso de Selección 2150 a 2237 de 2021 Directivos Docentes y Docentes	74	183	188	<b>445</b>
NUEVAS CONVOCATORIAS	75	42	47	<b>164</b>
Proceso de Selección Entidades del Orden Nacional 2020-2	91	44	13	<b>148</b>
Evaluación del Desempeño Laboral	30	42	30	<b>102</b>
Radicados OnBase	25	25	33	<b>83</b>
Atención al Ciudadano	33	27	19	<b>79</b>
Proceso de selección Nación 3 de 2020	21	44	1	<b>66</b>
Proceso de Selección 1357 de 2019 INPEC Administrativos	28	16	10	<b>54</b>
Convocatoria Territorial Boyacá, Cesar y Magdalena - 2019	22	23	3	<b>48</b>
Proceso de Selección ICBF 2149 de 2021	14	22	6	<b>42</b>
Proceso de selección Entidades de la Rama Ejecutiva del Orden Nacional y CAR	9	21	7	<b>37</b>
Convocatoria Territorial 2019	13	14	6	<b>33</b>
Convocatoria Municipios Priorizados para el Posconflicto	14	6	11	<b>31</b>
Proceso de Selección DIAN 1461	5	21	5	<b>31</b>
Proceso de selección Municipios V y VI Categoría	6	12	13	<b>31</b>

Fuente: Aplicativo PQRS.



## Resumen de temas atendidos a través del *ChatServer*

TEMA	Abril	Mayo	Junio	Total General
Registro Público de Carrera	12	10	1	23
Proceso de Selección Territorial 2022	0	0	21	21
DIAN Ascenso 2238 de 2021	0	17	1	18
Proceso de Selección Entidades del Orden Nacional 2022	0	0	17	17
Proceso de selección Territorial Nariño de 2020	5	0	10	15
Proceso de selección 1497 de 2020 - Fuerza Aérea Colombiana	0	6	5	11
Convocatoria Sector Defensa 624 a 638	5	2	2	9
Convocatoria 433 2016 ICBF	3	4	0	7
DERECHOS DE CARRERA	3	0	4	7
Departamento Administrativo de la Función Pública	1	3	2	6
Registro OPEC	3	2	1	6
Convocatoria Territorial 2019-II	1	1	3	5
Proceso de selección 1358 al 1417 de 2020 - Contralorías Territoriales	3	2	0	5
Convocatoria Docentes Posconflicto	1	2	0	3
Comisiones de Personal	0	2	0	2
Convocatoria 250 de 2012 - INPEC	1	0	1	2

Fuente: Aplicativo PQRS.

## Resumen de temas atendidos a través del *ChatServer*

TEMA	Abril	Mayo	Junio	Total General
Proceso de selección 1356 de 2019 - INPEC Cuerpo de Custodia.	1	1	0	2
Radicados PQR	1	1	0	2
SIMO 4.0	0	0	2	2
Convocatoria Territorial 437 Valle del Cauca	1	0	0	1
Convocatoria 136 a 249 de 2012 y 253-254 de 2013 Docentes y Directivos Docentes	1	0	0	1
Convocatoria 256 a 314 de 2013 - Contralorias Territoriales	1	0	0	1
Convocatoria 328 de 2015 - Secretaria Distrital de Hacienda	1	0	0	1
Convocatoria 744 a 799, 805, 826 y 827 Territorial Norte	0	1	0	1
Convocatoria INPEC Ascensos 801 de 2018	0	0	1	1
Convocatoria INPEC Dragoneantes 800 de 2018	1	0	0	1
Convocatoria Territorial Centro Oriente	0	1	0	1
Escuela Virtual	0	0	1	1
Procesos de selección 1462 a 1492 y 1546 de 2020 Distrito Capital 4	0	1	0	1
Reincorporación y Reubicación - Provisiones Transitorias; Nombramientos	0	0	1	1
<b>Total general</b>	<b>759</b>	<b>1013</b>	<b>935</b>	<b>2707</b>

Fuente: Aplicativo PQRS.

## Resumen de atención *Presencial* por temas

TEMA	Abril	Mayo	Junio	Total General
SIMO -Sistema de Apoyo para la Igualdad, el Mérito y la Oportunidad	54	70	221	<b>345</b>
Proceso de Selección 2150 a 2237 de 2021 Directivos Docentes y Docentes	8	44	132	<b>184</b>
Radicados OnBase	12	13	17	<b>42</b>
Atención al Ciudadano	9	21	10	<b>40</b>
Evaluación del Desempeño Laboral	9	12	14	<b>35</b>
Proceso de Selección Entidades del Orden Nacional 2020-2	21	4	2	<b>27</b>
Convocatoria Sector Defensa 624 a 638	7	3	9	<b>19</b>
NUEVAS CONVOCATORIAS	5	9	4	<b>18</b>
Proceso de selección Nación 3 de 2020	5	7	2	<b>14</b>
Registro Público de Carrera	5	3	5	<b>13</b>
Convocatoria 436 SENA	0	7	3	<b>10</b>
Proceso de Selección ICBF 2149 de 2021	3	5	2	<b>10</b>
Procesos de selección 1462 a 1492 y 1546 de 2020 Distrito Capital 4	3	4	3	<b>10</b>
DERECHOS DE CARRERA	2	2	5	<b>9</b>
Convocatoria Territorial 2019	1	5	2	<b>8</b>

Fuente: *Aplicativo PQRS.*

## Resumen de atención *Presencial* por temas

TEMA	Abril	Mayo	Junio	Total General
Convocatoria Territorial Boyacá, Cesar y Magdalena - 2019	2	2	4	8
Proceso de selección Entidades de la Rama Ejecutiva del Orden Nacional y CAR	0	1	6	7
Convocatoria Municipios Priorizados para el Posconflicto	3	1	2	6
Proceso de Selección Territorial 2022	0	0	6	6
Proceso de Selección DIAN 1461	1	3	1	5
Reincorporación y Reubicación - Provisiones Transitorias; Nombramientos	0	1	3	4
DIAN Ascenso 2238 de 2021	0	2	1	3
Proceso de selección 1497 de 2020 - Fuerza Aérea Colombiana	0	2	1	3
Comisiones de Personal	2	0	0	2
Convocatoria 740 y 741 Distrito Capital	1	0	1	2
Convocatoria Docentes Posconflicto	0	1	1	2
Convocatoria INPEC Dragoneantes 800 de 2018	0	2	0	2
Convocatoria Territorial 2019-II	0	1	1	2
Dirección de Vigilancia de Carrera Administrativa	0	0	2	2
Proceso de Selección 1357 de 2019 INPEC Administrativos	2	0	0	2

Fuente: Aplicativo PQRS.

## Resumen de atención *Presencial* por temas

TEMA	Abril	Mayo	Junio	Total General
Proceso de selección Municipios V y VI Categoría	0	2	0	<b>2</b>
Convocatoria 001 DE 2005	0	0	1	<b>1</b>
Convocatoria 427 de 2016 - SED de Bogotá - Planta Administrativa	0	0	1	<b>1</b>
Convocatoria 744 a 799, 805, 826 y 827 Territorial Norte	0	0	1	<b>1</b>
Convocatoria 806 - 825 Distrito Capital - CNSC	1	0	0	<b>1</b>
Convocatoria Cundinamarca	0	0	1	<b>1</b>
Departamento Administrativo de la Función Pública	1	0	0	<b>1</b>
Escuela Virtual	0	0	1	<b>1</b>
Proceso de selección 1356 de 2019 - INPEC Cuerpo de Custodia.	1	0	0	<b>1</b>
Proceso de selección 1358 al 1417 de 2020 - Contralorías Territoriales	1	0	0	<b>1</b>
Radicados PQR	1	0	0	<b>1</b>
Registro OPEC	1	0	0	<b>1</b>
Reporte de Empleos Públicos	0	1	0	<b>1</b>
SIMO 4.0	0	0	1	<b>1</b>
<b>Total general</b>	<b>161</b>	<b>228</b>	<b>466</b>	<b>855</b>

Fuente: Aplicativo PQRS.

## Resumen de temas atendidos a través de *Redes Sociales (MITEL)*

TEMA	Abril	Mayo	Junio	Total General
Proceso de Selección 2150 a 2237 de 2021 Directivos Docentes y Docentes	27	159	126	<b>312</b>
SIMO -Sistema de Apoyo para la Igualdad, el Mérito y la Oportunidad	73	81	116	<b>270</b>
Convocatoria Municipios Priorizados para el Posconflicto	44	22	38	<b>104</b>
Proceso de selección Municipios V y VI Categoría	18	27	19	<b>64</b>
Convocatoria Territorial Boyacá, Cesar y Magdalena - 2019	31	18	7	<b>56</b>
NUEVAS CONVOCATORIAS	30	16	10	<b>56</b>
Radicados OnBase	8	15	22	<b>45</b>
Proceso de Selección Entidades del Orden Nacional 2020-2	29	13	0	<b>42</b>
Proceso de selección Nación 3 de 2020	7	28	7	<b>42</b>
Proceso de selección Territorial Nariño de 2020	12	20	9	<b>41</b>
Proceso de Selección ICBF 2149 de 2021	9	23	6	<b>38</b>
Atención al Ciudadano	11	17	6	<b>34</b>
Convocatoria Territorial 2019	6	14	12	<b>32</b>
Proceso de Selección 1357 de 2019 INPEC Administrativos	9	15	3	<b>27</b>
Proceso de Selección DIAN 1461	2	16	0	<b>18</b>
Proceso de selección Entidades de la Rama Ejecutiva del Orden Nacional y CAR	6	7	5	<b>18</b>
Convocatoria 433 2016 ICBF	0	7	1	<b>8</b>

Fuente: Aplicativo PQRS.

## Resumen de temas atendidos a través de *Redes Sociales (MITEL)*

TEMA	Abril	Mayo	Junio	Total General
Departamento Administrativo de la Función Pública	3	2	2	7
DIAN Ascenso 2238 de 2021	1	5	0	6
Evaluación del Desempeño Laboral	2	2	2	6
Convocatoria Docentes Posconflicto	2	1	1	4
Convocatoria Territorial 2019-II	2	1	1	4
Proceso de selección 1497 de 2020 - Fuerza Aérea Colombiana	1	1	2	4
Proceso de Selección Entidades del Orden Nacional 2022	0	0	4	4
Convocatoria Sector Defensa 624 a 638	1	0	1	2
DERECHOS DE CARRERA	0	1	1	2
Proceso de Selección Territorial 2022	0	0	2	2
Convocatoria 436 SENA	0	0	1	1
Convocatoria 744 a 799, 805, 826 y 827 Territorial Norte	0	0	1	1
Convocatoria Docentes y Directivos Docentes 2016	0	1	0	1
Convocatoria INPEC Dragoneantes 800 de 2018	1	0	0	1
Proceso de selección 1356 de 2019 - INPEC Cuerpo de Custodia.	1	0	0	1
Proceso de selección 1358 al 1417 de 2020 - Contralorías Territoriales	1	0	0	1
Procesos de selección 1462 a 1492 y 1546 de 2020 Distrito Capital 4	0	0	1	1
<b>Total general</b>	<b>337</b>	<b>512</b>	<b>406</b>	<b>1255</b>

Fuente: Aplicativo PQRS.

## Resumen de temas atendidos en la *Feria Acércate* en el *Municipio de La Jagüa de Ibirico*.

TEMA	Abril	Total General
Atención al Ciudadano	40	40
Convocatoria Municipios Priorizados para el Posconflicto	34	34
Convocatoria Territorial Boyacá, Cesar y Magdalena - 2019	2	2
NUEVAS CONVOCATORIAS	1	1
Proceso de Selección 2150 a 2237 de 2021 Directivos Docentes y Docentes	12	12
Proceso de selección Municipios V y VI Categoría	34	34
Registro Público de Carrera	1	1
SIMO -Sistema de Apoyo para la Igualdad, el Mérito y la Oportunidad	13	13
<b>Total general</b>	<b>137</b>	<b>137</b>

Fuente: Aplicativo PQRS.

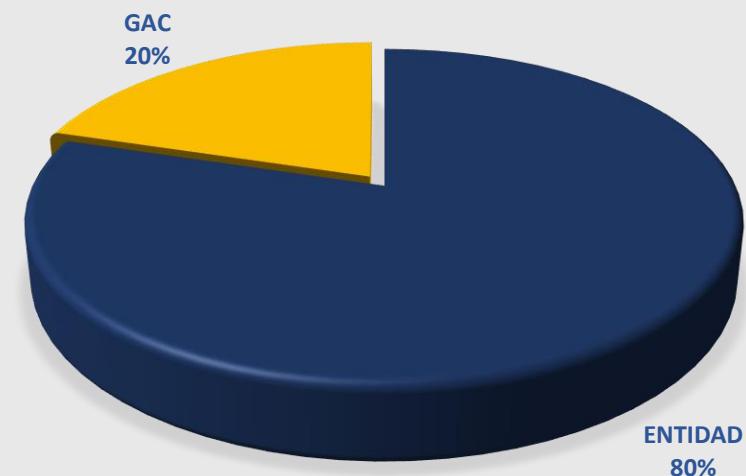


## OnBase

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

ONBASE II TRIMESTRE			
TIPO	ENTIDAD	GAC	TOTAL
TRÁMITE	36.398	394	36.792
PQRS	20.669	14.115	34.784
<b>TOTAL</b>	<b>57.067</b>	<b>14.509</b>	<b>71.756</b>

### Porcentaje de Trámites y PQRS OnBase



# Trámites y PQRS gestionadas a través de OnBase por dependencia Segundo Trimestre - 2022

TEMA	CANTIDAD
GRUPO DE PROVISIÓN DE EMPLEO	23513
GRUPO DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN AL CIUDADANO	14509
DESPACHO OFICINA ASESORA DE INFORMÁTICA	11991
GRUPO DE REGISTRO PÚBLICO DE CARRERA ADMINISTRATIVA	6908
GRUPO DE GERENCIA DE CONVOCATORIA_7	4423
GRUPO DE GERENCIA DE CONVOCATORIA_8	1293
GRUPO DE GERENCIA DE CONVOCATORIA_9	1263
211 GERENCIA 1 DEL DESPACHO I	1253
DESPACHO DIRECCIÓN DE VIGILANCIA DE CARRERA ADMINISTRATIVA	1242
GRUPO DE GERENCIA DE CONVOCATORIA_10	862
GRUPO DE GERENCIA DE CONVOCATORIA_2	823
GRUPO DE GERENCIA DE CONVOCATORIA_3	787
GRUPO DE EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO	766
GRUPO DE GERENCIA DE CONVOCATORIA_5	579
GRUPO DE GERENCIA DE CONVOCATORIA_12	307
DESPACHO DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN DE CARRERA ADMINISTRATIVA	209

Fuente: Sistema de Gestión Documental - OnBase.

# Trámites y PQRS gestionadas a través de OnBase por dependencia Segundo Trimestre - 2022

TEMA	CANTIDAD
GRUPO DE TALENTO HUMANO	178
GRUPO DE CONTRATACIÓN	94
GRUPO DE GESTIÓN FINANCIERA	92
GRUPO DE DEFENSA JUDICIAL Y EXTRAJUDICIAL	90
DESPACHO COMISIONADO II	89
GRUPO DE COBRO COACTIVO	70
GRUPO DE NOTIFICACIONES	55
DESPACHO COMISIONADO III	49
DESPACHO COMISIONADO I	32
GRUPO DE GESTIÓN DOCUMENTAL	30
DESPACHO PRESIDENCIA	27
DESPACHO DIRECCIÓN DE APOYO CORPORATIVO	26
DESPACHO SECRETARÍA GENERAL	11
DESPACHO OFICINA ASESORA JURÍDICA	4
DESPACHO OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN	1
<b>Total general</b>	<b>71576</b>

Fuente: Sistema de Gestión Documental - OnBase.

## SOLICITUDES TRASLADADAS POR COMPETENCIA Y CUADRO RESUMEN

### Segundo 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:

ABRIL	MAYO	JUNIO
79	108	134
TOTAL	321	

ACTIVIDADES DESARROLLADAS	SEGUNDO TRIMESTRE DEL 2021	SEGUNDO TRIMESTRE DEL 2022	VARIACIÓN (+ Aumento) y (- Disminución)
Atención Telefónica	18460	19127	(+ 667)
Chat	4499	2707	(- 1792)
ChatBot	0	25960	(+ 25960)
Redes	376	1255	(+ 879)
Atención Presencial	196	855	(+ 659)
Sistema de Gestión Documental (Orfeo / OnBase)	20375	71576	(+ 51201)
Correo	7511	0	(- 7511)
Ferías	0	137	(+ 137)
TOTAL	46545	121617	(+ 75072)
Variación Respecto al segundo Trimestre del 2021	(+ 161,29%)		

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