

Bogotá, D.C., 22 de abril de 2019

Señor(a):
ANONIMO

ASUNTO: Respuesta Radicado No. **201904110006** del 11 de abril de 2019.

Cordial Saludo,

La Comisión Nacional del Servicio Civil, atendiendo la competencia establecida en el artículo 130° de la Constitución Política de Colombia y desarrolladas en los artículos 11° y 12° de la Ley 909 de 2004 y demás normas concordantes, en término legal, procede a dar respuesta a su solicitud, la cual indica lo siguiente:

"De manera atenta, solicito se evalué la disposición de atención en los canales telefónicos puestos a disposición de la ciudadanía, toda vez que algunas extensiones referidas no se encuentran activas y en otras no se contesta, en especial las que aparecen referenciadas en el SIMO."

Indicándole que presentamos excusas por los inconvenientes presentados y a la vez agradecemos sus comentarios ya que estos contribuyen con el mejoramiento continuo de nuestros procesos, es importante informarle que el volumen de llamadas es muy alto y en algunas etapas de las convocatorias que se encuentran en desarrollo, la demanda de éstas aumenta, lo que hace que se gestionen las líneas telefónicas.

Finalmente, se le informa que frente a cualquier inquietud adicional, la CNSC dispuso los siguientes canales de atención:

- Atención personalizada Sede principal Carrera 16 No. 96-64 horario de Atención al Ciudadano: Lunes a Viernes de 8:00 am a 5:30 pm
- Aplicativo: Peticiones, Quejas y Reclamos (PQR), en el siguiente link <http://gestion.cnsc.gov.co/cpqr/> : Aplicación WEB que permite realizar el registro de las Peticiones, Quejas y Reclamos en la Comisión Nacional del Servicio Civil –CNSC-
- Radicación de correspondencia: Sede principal Carrera 16 No. 96-64 piso 7 Bogotá, horario de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:30 p.m.
- Atención Telefónica, los ciudadanos pueden comunicarse con nuestra línea de atención al ciudadano 3259700
- Correo Institucional: atencionalciudadano@cnsc.gov.co.
- Chat: en tiempo real los cibernautas son asesorados sobre temas de competencia de la CNSC, obteniendo respuesta de manera inmediata. El ciudadano debe registrar su cuenta a través de la siguiente ruta: <http://www.cnsc.gov.co/index.php/chat-cnsc>

Cordialmente,


FANNY MARIA GOMEZ GOMEZ

Coordinadora del Grupo de Atención a PQR y Orientación al Ciudadano