


<p>Comisión Nacional del Servicio Civil</p>  <p>CNSC IGUALDAD, MÉRITO Y OPORTUNIDAD</p>	<p>INFORME FINAL DE AUDITORIA GESTIÓN JURÍDICA / DESPACHOS COMISIONADOS</p>	Código: F-ES-005
		Versión: 2.0
		Fecha: 01/07/2014
		Página: 1 de 28

Área, actividades y tarea auditada: Gestión Jurídica / Despachos Comisionados

ASPECTOS GENERALES DEL PROCESO DE AUDITORIA

Objetivo de la Auditoria: Verificar el cumplimiento en los trámites dados a las tutelas y derechos de petición interpuestas en el marco de cada una de las Convocatorias, y el estado actual de las demandas interpuestas a la CNSC


Objetivos Específicos:

- Verificar mediante aleatorios el cumplimiento en las respuestas a las acciones de tutela radicadas.
- Comprobar que las acciones de tutela se encuentren debidamente tramitadas y finalizadas en el sistema de correspondencia CORDIS.
- Identificar el procedimiento establecido por cada despacho para dar respuesta a los derechos de petición radicados ante la CNSC.
- Verificar mediante aleatorios el cumplimiento en las respuestas a los derechos de petición radicados para cada uno de los despachos, y que cuenten con el respectivo trámite en el sistema CORDIS.
- Verificar mediante aleatorios el estado actual de las demandas interpuestas a la CNSC durante el periodo comprendido entre el 01 de Enero y 30 de Junio de 2014.

Alcance: Aplica para la verificación de las todas las acciones de tutela, derechos de petición y demandas radicados entre el 01 de Enero al 30 de Junio de 2014.

Tipos de Pruebas: Entrevistas con funcionarios de la Oficina Asesora Jurídica y Despachos de los Comisionados, solicitud de información verbal y por correo electrónico, consulta de información en el sistema CORDIS y aplicativo PQR, archivos para cálculo de muestras y aleatorios.

Antecedentes Generales: La CNSC es un órgano autónomo e independiente, del más alto nivel en la estructura del Estado Colombiano, con personería jurídica, autonomía administrativa, patrimonial y técnica, que no hace parte de ninguna de las ramas del poder público, y es el responsable de la protección del sistema de mérito en el empleo público, así como de la revisión y correcta aplicación de los instrumentos normativos y técnicos que posibiliten el adecuado funcionamiento del sistema de carrera; es así como su razón de ser se fundamenta bajo lo consagrado en el art. 130 de la Constitución Política y la Ley 909 de 2004. Con el fin de llevar a cabo sus objetivos misionales, desarrolla un procedimiento en la recepción y trámite de las acciones de tutela, derechos de petición y demandas interpuestas

<p>Comisión Nacional del Servicio Civil</p> 	<p>INFORME FINAL DE AUDITORIA GESTIÓN JURÍDICA / DESPACHOS COMISIONADOS</p>	Código: F-ES-005
		Versión: 2.0
		Fecha: 01/07/2014
		Página: 2 de 28

a la CNSC, con el fin de dar una respuesta efectiva y acorde a los términos establecidos por la ley; tal como se encuentra definido en el decreto 2591 de 991, la ley 1437 de 2012 y el acuerdo 512 del 18 de febrero de 2014.

Desarrollo de la Auditoría:

La Auditoría Interna se constituye en una herramienta de retroalimentación del Sistema de Control Interno, que analiza las debilidades y fortalezas del control, así como el desvío de los avances de las metas y objetivos propuestos. Su propósito es hacer recomendaciones imparciales de ajuste o mejoramiento de procesos a partir de evidencias que sirvan de apoyo a la Presidencia de la CNSC en la toma de decisiones a fin que se obtengan los resultados esperados.

El Control Interno a través de sus procedimientos y prácticas, debe conducir a formas más efectivas de contribuir a los objetivos establecidos por la Entidad respecto al tratamiento que se le da a todas las solicitudes y requerimientos que recibe la Comisión Nacional del Servicio Civil; mediante sistemas de información adecuados y organizados, junto a procedimientos estandarizados que permita uniformidad en las actividades realizadas en el trámite de las peticiones recibidas.

La Auditoría Interna a la Gestión Jurídica y a los despachos de los Comisionados, inicia con la presentación del plan de auditoría previamente establecido por la Oficina de Control Interno; posteriormente, mediante entrevistas con cada uno de los funcionarios se identifica los procesos establecidos para atender las tutelas, derechos de petición y demandas radicados en la CNSC; luego, mediante aleatorios se verifica la trazabilidad de los tipos documentales señalados, finalmente se realizan unas recomendaciones generales que permiten la optimización de los procesos al interior de la entidad.

1. ACCIONES DE TUTELA

1.1. REVISION ALEATORIA DE LAS ACCIONES DE TUTELAS

Con el fin de efectuar una revisión a las acciones de tutela interpuestas a la CNSC, se procedió a solicitar ante la Oficina Asesora Jurídica la base de datos consolidada de las tutelas radicadas en la Comisión durante el periodo 01 de enero a 30 de junio de 2014, la cual arrojo los siguientes resultados mensuales:

**INFORME FINAL DE AUDITORIA
GESTIÓN JURÍDICA / DESPACHOS
COMISIONADOS**

Código: F-ES-005

Versión: 2.0

Fecha: 01/07/2014

Página: 3 de 28

Mes	Cantidad
Enero de 2014	73
Febrero de 2014	77
Marzo de 2014	98
Abril de 2014	79
Mayo de 2014	102
Junio de 2014	66
Total general	495

El proceso de revisión inicia con el cálculo de muestreo aleatorio simple para estimar una proporción específica de la población objeto de estudio, como se evidencia a continuación:

CÁLCULO DE LA MUESTRA	
AUDITORIA:	
Muestreo Aleatorio Simple para estimar la proporción de una población	
Proceso	Gestión Jurídica
Objeto ó Punto de Control:	Acciones de Tutela
Cálculo de la muestra para:	Tutelas radicadas en la CHSC
Periodo Evaluado:	01/01/2014 al 30/06/2014
Preparado por:	Oscar Soriano C.
Fecha:	07/07/2014
Revisado por:	Andrea Duque Cifuentes
Fecha:	07/07/2014
INGRESO DE PARÁMETROS	
Tamaño de la Población (N)	495
Error Muestral (E)	10%
Proporción de Éxito (P)	50%
Nivel de Confianza	90%
Nivel de Confianza (Z) (1)	1.645
TAMAÑO DE LA MUESTRA	
Fórmula	59
Muestra Óptima	53
<p>Formula para poblaciones infinitas</p> $n = \frac{z^2 * P * Q}{E^2}$ <p>Formula para poblaciones finitas</p> $n = \frac{P * Q * z^2 * N}{N * E^2 + z^2 * P * Q}$ <p>Z= Valor de la distribución normal estándar de acuerdo al nivel de confianza E= Error de muestreo (precisión) N= Tamaño de la Población P= Proporción estimada Q= 1-P</p>	
Fuente: Contraloría General de la República, Contraloría Delegada para el Sector Social, Agosto 2011	

Del total de acciones de tutela radicadas en la CNSC (495) durante el periodo comprendido entre el 01 de enero al 30 de junio de 2014, el cálculo arroja una muestra óptima para objeto de estudio de 53 tutelas.

Posteriormente, se procedió a realizar un sub-muestreo aleatorio con el fin de determinar cuáles serían los 53 radicados seleccionados para verificación. Para ello, se procedió a numerar la base general y mediante un aplicativo de muestreo aleatorio seleccionar cuales radicados serían escogidos para revisión, sin posibilidad de encontrarse muestras repetidas:



**INFORME FINAL DE AUDITORIA
GESTIÓN JURÍDICA / DESPACHOS
COMISIONADOS**

Código: F-ES-005


Versión: 2.0

Fecha: 01/07/2014

Página: 4 de 28

Iniciar

Desde: 001 Hasta 495



No.	Muestra	No.	Muestra	No.	Muestra	No.	Muestra
1	435	16	221	31	52	46	370
2	297	17	16	32	313	47	114
3	418	18	493	33	244	48	249
4	441	19	199	34	27	49	209
5	478	20	361	35	488	50	279
6	283	21	240	36	419	51	201
7	288	22	210	37	310	52	45
8	318	23	445	38	451	53	426
9	321	24	165	39	69		
10	295	25	293	40	110		
11	301	26	305	41	416		
12	187	27	329	42	325		
13	17	28	323	43	202		
14	431	29	411	44	397		
15	233	30	32	45	86		

Total **53** → No se evidencian muestras repetidas

07/07/2014 16:35

De las 53 acciones de tutela arrojadas en la muestra aleatoria, se evidencia que corresponden a los siguientes temas relacionados a continuación:

Tema Especifico	Cantidad recibida
TEMAS GENERALES CARRERA ADMINISTRATIVA	27
DEBIDO PROCESO - NORMAS DE LA CONVOCATORIA	8
USO DE LISTAS	6
ANÁLISIS DE ANTECEDENTES	3
PRUEBAS	3
LISTA DE ELEGIBLES	2
REPORTE OPEC	2
PLANTAS TEMPORALES	1
REQUISITOS MINIMOS	1
Total general	53

El 51% corresponden a temas generales de Carrera Administrativa, seguido de un 15% Con temas relacionados a Normas de Convocatoria y un 11% relacionado con el uso de listas.

Después de revisado cada una de las 53 acciones de tutela seleccionadas como muestra de estudio, tal como se evidencia en el Anexo No. 1, se puede realizar el siguiente análisis:

1. El término promedio establecido por la autoridad judicial competente para dar contestación a las acciones de tutela radicadas en la CNSC fue de dos (2) días; con un rango mínimo de cuatro (4) horas y un rango máximo de tres (3) días.
2. Todas las acciones de tutela que fueron objeto de análisis, fueron contestadas dentro del término establecido por la autoridad competente.
3. Las 53 acciones de tutela se encuentran radicadas y finalizadas en el sistema de correspondencia CORDIS.
4. Del total de acciones de tutela analizadas, el 81% fueron favorables para la CNSC porque la autoridad judicial competente negó las pretensiones o falló a favor del demandado pero dejó excluida a la Comisión, el 17% fueron concedidas al demandado, y una acción de tutela fue enviada por error a la CNSC:

Estado actual de las acciones de tutela interpuestas en la CNSC	Cantidad
Niega acción de tutela	35
Concede acción de tutela	9
Concede acción de tutela, no ordena a la CNSC	8
Enviada por error del Tribunal a la CNSC	1
Total general	53

5. De las nueve (9) acciones de tutela concedidas a favor del demandado, la CNSC impugnó la decisión en cinco (5) de ellas, ante la entidad judicial competente.
6. La Oficina Asesora Jurídica a través de un funcionario asignado, administra una base de datos consolidada donde se lleva un registro de las acciones de tutela interpuestas en la CNSC, junto con el historial de las etapas procesales surtidas en cada una de ellas.

La revisión a las acciones de tutela seleccionadas como muestra de estudio, se evidencia en el Anexo No. 01, que se encuentra adjunto al presente informe.

2. DERECHOS DE PETICIÓN

Con el fin de realizar un proceso de verificación a los derechos de petición radicados ante la CNSC, se procedió a indagar sobre el procedimiento establecido en cada despacho para atender las peticiones radicadas; así mismo, se solicitó a la Oficina Asesora de Informática realizar una consulta con todos los derechos de petición radicados en la CNSC entre el periodo comprendido entre el 01 de enero y 30 de junio de 2014, con el fin de realizar un

proceso de revisión tomando como referencia muestras aleatorias por cada despacho.

2.1. REVISIÓN A LOS APLICATIVOS DE RECEPCIÓN DE PETICIONES DE LA CNSC

A continuación se realiza un breve análisis de los derechos de petición recibidos por el sistema de correspondencia CORDIS y el aplicativo PQR:

2.1.1. Sistema de Correspondencia CORDIS

La consulta arrojó el siguiente número de peticiones radicadas en cada despacho durante el periodo señalado por el sistema CORDIS:

Despacho	Cantidad
DESPACHO COMISIONADO DR. CARLOS MORENO	325
DESPACHO COMISIONADO DR. JOSE ELIAS ACOSTA	188
DESPACHO COMISIONADO DR. PEDRO RODRIGUEZ TOBO	161
Total General	674

Las siguientes, son las formas de presentación en que se recibieron los derechos de petición durante el periodo señalado:

Tipo de Presentación	Cantidad
Escrito	425
Personal	155
Correo	66
Fax	28
Total General	674

Del total de peticiones recibidas, el 81% fueron remitidas por ciudadanos mientras que el 19% restante fueron remitidos por entidades:

Quienes radicaron Derechos de Petición en la CNSC	
Persona natural (tercero particular)	543
Persona jurídica (entidades)	131
Total General	674

Con el fin de conocer los tiempos de respuesta de los Derechos de Petición recibidos durante el periodo comprendido entre el 01 de enero y 30 de junio de 2014, por el sistema de correspondencia CORDIS, se realizó el respectivo análisis arrojando los siguientes resultados:

Tiempos de respuesta en días	Cantidad de radicados
Radicados sin contestar a la fecha de corte	29
Radicados contestados entre 0 y 10 días	244
Radicados contestados entre 11 y 15 días	259
Radicados contestados entre 16 y 30 días	125
Radicados contestados en más de 30 días	17
Total General	674

Es importante resaltar que los derechos de petición, dependiendo de su naturaleza tienen diferentes términos de respuesta tal como lo establece el título No. II de la Ley 1437 de 2012; así mismo, que la consulta a la base de datos fue realizada ante la Oficina Asesora de Informática el día 09 de julio de 2014.

2.1.2. Aplicativo PQR

Según lo manifestado por las personas entrevistadas en cada despacho, uno de los medios por los cuales la CNSC recibe derechos de petición es a través del aplicativo PQR. Por lo anterior, se procedió a solicitar ante la Oficina Asesora de Informática una base de datos consolidada con todos los PQR recibidos durante el periodo comprendido entre el 01 de enero y 30 de junio de 2014.

La información arrojada en la consulta corresponde a todas las solicitudes, consultas, peticiones, quejas, reclamos y conceptos que solicitan los ciudadanos ante la CNSC. Durante el periodo señalado, se recibieron un total de 6.575 PQR's:

Tipo	Cantidad Recibida	%
Peticion	4.899	75%
Queja	1.168	18%
Reclamo	508	8%
Total General	6.575	100%

Posteriormente, se realizó un muestreo aleatorio con el fin de determinar la muestra sujeta a revisión:

**INFORME FINAL DE AUDITORIA
GESTIÓN JURÍDICA / DESPACHOS
COMISIONADOS**

Código: F-ES-005

Versión: 2.0

Fecha: 01/07/2014

Página: 8 de 28

CÁLCULO DE LA MUESTRA	
AUDITORIA:	
Muestreo Aleatorio Simple para estimar la proporción de una población	
Proceso	Gestión Jurídica / Despacho Comisionados
Sujeto ó Punto de Control:	Derechos de Petición
Cálculo de la muestra para:	PQR's radicados en la CNSC
Período Evaluado:	01/01/2014 al 30/06/2014
Preparado por:	Oscar Soriano C.
Fecha:	17/07/2014
Revisado por:	Andrea Duque Cifuentes
Fecha:	17/07/2014
INGRESO DE PARÁMETROS	
Tamaño de la Población (N)	6.575
Error Muestral (E)	5%
Proporción de Éxito (P)	50%
Nivel de Confianza	95%
Nivel de Confianza (Z) (1)	1,960
TAMAÑO DE LA MUESTRA	
Fórmula	363
Muestra Óptima	344
<p>Formula para poblaciones infinitas</p> $n = \frac{z^2 * P * Q}{E^2}$ <p>Formula para poblaciones finitas</p> $n = \frac{P * Q * z^2 * N}{N * E^2 + z^2 * P * Q}$	
<p>Z= Valor de la distribución normal estándar de acuerdo al nivel de confianza E= Error de muestreo (precisión) N= Tamaño de la Población P= Proporción estimada Q= 1-P</p>	

Fuente: Contraloría General de la República, Contraloría Delegada para el Sector Social, Agosto 2011

En la CNSC, fueron radicados 6.575 PQR's durante el periodo señalado, y el cálculo aleatorio arrojó una muestra de 363 radicados seleccionados para estudio (Se toma el número arrojado en la casilla "Fórmula", toda vez que corresponde al cálculo de muestreo para poblaciones grandes). Posteriormente, se procedió a realizar un sub-muestreo a fin de determinar cuáles radicados serían objeto de revisión; para ello se utilizó una fórmula de muestreo aleatorio, con el fin de seleccionar diferentes radicados al azar.

Según lo informado por la funcionaria Edilma Polania – Coordinadora de Atención al Usuario, el control en los términos de respuesta de los PQR lo realiza su dependencia, tomando como base 15 días para todo tipo de solicitudes y 30 días para los conceptos.

De acuerdo a lo anterior, se procedió a realizar una revisión de los 363 radicados seleccionados aleatoriamente, que tiene como finalidad la verificación de los tiempos en que fueron contestados. Teniendo en cuenta el proceso de revisión, este arrojó los siguientes resultados:



**INFORME FINAL DE AUDITORIA
GESTIÓN JURÍDICA / DESPACHOS
COMISIONADOS**

Código: F-ES-005

Versión: 2.0

Fecha: 01/07/2014

Página: 9 de 28

Tiempos de respuesta PQR	Cantidad
PQR contestados entre 0 y 5 días	256
PQR contestados entre 6 y 10 días	58
PQR contestados entre 11 y 15 días	29
PQR contestados después de 15 días	20
Total PQR contestados	363
Promedio de respuesta en No. de días	5
No. de días mínimo para contestar PQR	0
No. de días máximo para contestar PQR	22

De los 363 PQR's recibidos durante el periodo señalado, el 94% (343 radicados) se respondieron dentro de los 15 días hábiles señalados, y de ellos el 71% dentro de un término no superior a 5 días; por otra parte, el 6% restante (20 radicados) se contestaron en un término superior a 15 días.

Así mismo, el promedio de días en responder los diferentes tipos de PQR recibidos son:

Tipo de PQR	Tiempo promedio en contestar (días)
Peticion	5 días
Queja	3 días
Reclamo	5 días

Los PQR respondidos después del tiempo establecido por el área de atención al ciudadano (15 días), corresponden a las siguientes dependencias:

No. días en dar respuesta	Dependencia	No. de radicado (PQR)	Cantidad de PQR
16 días	CONSULTAS DR ACOSTA	201403210014	7
		201403120019	
	CONVOCATORIA 001 DE 2005	201405230008	
		201405240017	
	CONVOCATORIA CATASTRO DISTRITAL	201405240018	
	OFICINA DE REGISTRO EN CARRERA ADMINISTRATIVA	201406030005	
17 días	CONSULTAS DR ACOSTA	201406010013	10
		201404150023	
	CONVOCATORIA 001 DE 2005	201406050035	
		201401270026	
		201401290018	
		201402210030	
		201402280044	
		201403010010	
		201404030012	
		201404030017	
201404200012			
18 días	CONSULTAS DR ACOSTA	201403100004	2
	CONVOCATORIA CATASTRO DISTRITAL	201405290046	
22 días	CONVOCATORIA DAPRE	201406060029	1
Total General			20

Por otra parte, del total de la muestra sujeta a revisión, las siguientes dependencias recibieron PQR's para su correspondiente trámite:

**INFORME FINAL DE AUDITORIA
 GESTIÓN JURÍDICA / DESPACHOS
 COMISIONADOS**

Código: F-ES-005

Versión: 2.0

Fecha: 01/07/2014

Página: 10 de 28

Dependencia	Cantidad recibida
CONSULTAS DR ACOSTA	76
AdminPQR	58
CONTRALORIAS TERRITORIALES	57
CONVOCATORIA 250 INPEC	45
CONVOCATORIA 001 DE 2005	27
OFICINA DE REGISTRO EN CARRERA ADMINISTRATIVA	26
CONVOCATORIA PARQUES NACIONALES	21
CONVOCATORIA AGENCIA DE COOPERACION INTERNACIONAL	13
CONSULTAS DR CARLOS HUMBERTO	11
CONVOCATORIA 315 INPEC DRAGONEANTES	11
CONVOCATORIA CATASTRO DISTRITAL	7
CONSULTAS DR PEDRO RODRIGUEZ	5
CONVOCATORIA DAPRE	3
CONVOCATORIA DIAN	1
GESTION DOCUMENTAL	1
OFICINA DE SECRETARIA GENERAL	1
Total general	363

La dependencia denominada "Consultas Dr. Acosta" recibió la mayor cantidad con un 21%, seguido de Servicio al Cliente y Contralorías Territoriales con 16% cada una, y Convocatoria INPEC 250 con el 12%, las otras dependencias recibieron PQR en porcentajes inferiores al 7%.

Del total de PQR's recibidos, el 54% fueron por ciudadanos consultando sobre convocatorias principalmente, mientras que el 46% restante fueron sobre consultas concernientes de las entidades:

Quienes radicaron PQR en la CNSC	
Persona natural (tercero particular)	197
Personas en representación de entidades	166
Total General	363

Los departamentos que remitieron más PQR son: Bogotá D.C con 26% (95 PQR), Antioquia 13% (48 PQR) y Valle del Cauca con 10% (35 PQR):

No.	Departamento	Cantidad	No.	Departamento	Cantidad
1	BOGOTA D.C	95	16	RISARALDA	7
2	ANTIOQUIA	48	17	SUCRE	7
3	VALLE DEL CAUCA	35	18	MAGDALENA	6
4	HUILA	18	19	CALDAS	5
5	SANTANDER	18	20	CESAR	4
6	TOLIMA	13	21	CAQUETA	3
7	BOLÍVAR	11	22	LA GUAJIRA	3
8	CUNDINAMARCA	11	23	PUTUMAYO	3
9	BOYACA	10	24	ARAUCA	2
10	CÓRDOBA	10	25	CASANARE	2
11	META	10	26	CHOCÓ	2
12	NARIÑO	10	27	NORTE DE SANTANDER	2
13	NTE SANTANDER	10	28	QUINDIO	2
14	CAUCA	8	29	AMAZONAS	1
15	ATLANTICO	7		Total	363

Las consultas tienen un tiempo legal para ser tramitadas de 30 días, no se encontró que dentro de los PQR hubiese alguna que excediera los plazos legales correspondientes

2.2. REVISIÓN A LOS DERECHOS DE PETICIÓN RECIBIDOS POR EL SISTEMA CORDIS EN CADA DESPACHO

2.2.1. Despacho Comisionado Dr. Carlos Humberto Moreno

Según lo manifestado por la Asesora de Despacho - Dra. Paula Tatiana Arenas, el despacho del Dr. Carlos Humberto Moreno tiene establecido el siguiente procedimiento con el fin de atender los derechos de petición remitidos para su respectivo trámite:

**INFORME FINAL DE AUDITORIA
GESTIÓN JURÍDICA / DESPACHOS
COMISIONADOS**

Código: F-ES-005

Versión: 2.0

Fecha: 01/07/2014

Página: 12 de 28

Procedimiento para atender Derechos de Petición - Despacho Dr. Carlos H. Moreno

- ↓ Recepción entrega correspondencia a la Secretaría de Despacho (Claudia Cuenca)
- ↓ La secretaria entrega a Dra. Paula Tatiana con el fin de revisar petición y asignar un responsable
- ↓ La Dra. asigna un responsable para cada petición y lo devuelve a la secretaria
- ▲ La asignación se hace dependiendo del tema y la experiencia de cada funcionario
- ↓ La secretaria diligencia el cuaderno de control, asigna el responsable en CORDIS y entrega a cada funcionario
- ↓ El funcionario (7 personas en total) recibe el documento y firma el cuaderno de control
- El funcionario tiene diez (10) días para proyectar la respuesta y pasarla a revisión
- ↓ El funcionario entrega todos los derechos de petición a la Dra. Paula Tatiana para su revisión
- ↓ La Dra. Paula Tatiana firma la respuesta o devuelve al funcionario en caso de requerir ajustes
- Existen peticiones que debido a su estatus deben ser firmadas por el Comisionado
- ↓ Para el caso anterior, la Dra. Paula Tatiana las remite al Comisionado para su firma después de revisadas
- ↓ El documento firmado es entregado a la secretaria para su posterior envío
- ↓ La secretaria genera un radicado de salida
- ↓ La secretaria envía respuesta por correo electrónico ó entrega a correspondencia para envío
- ➡ Fin de proceso

Se identificaron medidas de control adicionales que fueron adoptadas al interior del despacho, con el fin de cumplir con los términos de respuesta establecidos:

- I. El funcionario encargado de la comunicación, tiene un plazo máximo de diez (10) días para proyectar la respuesta y remitirla para su correspondiente revisión y firma.
- II. La contratista Valentina Llano Gil realiza una labor de control al interior del despacho, informando mediante correo electrónico 1 ó 2 veces a la semana a todos los funcionarios encargados de dar respuesta a los documentos, cuales se encuentran vencidos o próximos a vencer. Lo anterior se evidencia en tres correos aportados por la Dra. Paula Tatiana Arenas como prueba documental y que corresponden a los días 01 de julio, 03 de julio y 09 de julio de 2014.
- III. Cuando se va a implementar una nueva norma o procedimiento para atender las comunicaciones recibidas, se reúne a todo el personal involucrado y se informa sobre las nuevas decisiones que se deben adoptar.

Según lo manifestado por la Asesora de Despacho, el procedimiento anteriormente señalado es utilizado por las personas que manejan temas propios de esta dependencia, para el caso de las convocatorias que hacen parte del despacho, sus grupos de trabajo tienen definidos procedimientos particulares para atender las peticiones recibidas.

**INFORME FINAL DE AUDITORIA
GESTIÓN JURÍDICA / DESPACHOS
COMISIONADOS**

Código: F-ES-005

Versión: 2.0

Fecha: 01/07/2014

Página: 13 de 28

Posteriormente, se procedió a revisar la base de datos solicitada a la Oficina Asesora de Informática, con el fin de realizar una validación a la información reflejada en el sistema de correspondencia CORDIS.

Para ello, se tomó el total de derechos de petición radicados ante el despacho durante el periodo 01 de enero y 30 de junio de 2014, y se procedió a realizar un muestreo aleatorio con el fin de determinar la muestra sujeta a revisión:

CÁLCULO DE LA MUESTRA	
AUDITORIA:	
Muestreo Aleatorio Simple para estimar la proporción de una población	
Proceso	Gestión Jurídica / Despachos Comisionados
Sujeto ó Punto de Control:	Derechos de Petición
Cálculo de la muestra para:	Derechos de Petición radicados en la CNSC
Periodo Evaluador:	01/01/2014 al 30/06/2014
Preparado por:	Oscar Soriano C.
Fecha:	14/07/2014
Revisado por:	Andrea Duque Cifuentes
Fecha:	14/07/2014
INGRESO DE PARÁMETROS	
Tamaño de la Población (N)	325
Error Muestral (E)	10%
Proporción de Éxito (P)	50%
Nivel de Confianza	90%
Nivel de Confianza (Z) (1)	1,645
TAMAÑO DE LA MUESTRA	
Fórmula	56
Muestra Óptima	48
<p>Formula para poblaciones infinitas</p> $n = \frac{z^2 * P * Q}{E^2}$ <p>Formula para poblaciones finitas</p> $n = \frac{P * Q * z^2 * N}{N * E^2 + z^2 * P * Q}$ <p>Z= Valor de la distribución normal estándar de acuerdo al nivel de confianza E= Error de muestreo (precisión) N= Tamaño de la Población P= Proporción estimada Q= 1-P</p>	

Fuente: Contraloría General de la República, Contraloría Delegada para el Sector Social, Agosto 2011

En el despacho del Dr. Carlos Moreno fueron radicados 325 derechos de petición durante el periodo señalado, y el cálculo aleatorio arrojó una muestra de 48 radicados seleccionados para estudio. Posteriormente, se procedió a realizar un sub-muestreo a fin de determinar cuáles radicados serían objetos de revisión; para ello se utilizó una fórmula de muestreo aleatorio, con el fin de seleccionar diferentes radicados al azar; el procedimiento arrojó los siguientes resultados:

**INFORME FINAL DE AUDITORIA
GESTIÓN JURÍDICA / DESPACHOS
COMISIONADOS**

Código: F-ES-005

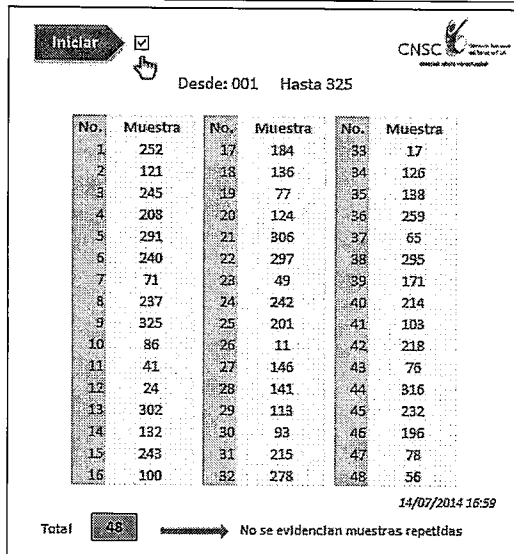
Versión: 2.0

Fecha: 01/07/2014

Página: 14 de 28

Iniciar

Desde: 001 Hasta 325



No.	Muestra	No.	Muestra	No.	Muestra
1	252	17	184	33	17
2	121	18	136	34	126
3	245	19	77	35	138
4	208	20	124	36	259
5	291	21	306	37	65
6	240	22	297	38	285
7	71	23	49	39	171
8	237	24	242	40	214
9	325	25	201	41	183
10	86	26	11	42	218
11	41	27	146	43	76
12	24	28	141	44	316
13	302	29	113	45	232
14	132	30	93	46	196
15	243	31	215	47	78
16	100	32	278	48	56

Total 48 No se evidencian muestras repetidas

14/07/2014 16:59

La fórmula seleccionó 48 radicados al azar sin posibilidad de repetición, y los cuales sirven de soporte a la revisión efectuada durante el proceso de auditoría.

Respecto a los términos de respuesta, la Ley 1437 de 2011 y el Decreto 512 de 2014 emitido por la CNSC, señala los términos para resolver las distintas modalidades de peticiones de la siguiente manera:

Derechos de Petición		
Artículo 14 CPACA / Acuerdo 512 de 2014 CNSC	Modalidad de la petición	Término
	Petición de documentos / copias	10 días
	Petición entre entidades públicas	10 días
	Petición de interés general	15 días
	Petición de interés particular	15 días
	Petición de consulta	30 días

Dado lo anterior, se procedió a realizar una revisión de los 48 derechos de petición seleccionados en la muestra, dando los siguientes resultados:

Respuesta en días	Cantidad
Sin contestar (a la fecha de corte)	1
Entre 1 y 10 días	18
Entre 11 y 15 días	29
Término de respuesta: 15 días	
Más de 15 días	0
Total	48

Del total de derechos de petición arrojados en la muestra, el 98% (47 radicados) se respondieron dentro de los 15 días como lo señala la Ley, el 2% restante corresponde al radicado No. 2014ER19691 con fecha de radicación 27/06/2014 02:38:52 p.m; que a la fecha de consulta (09/07/2014) aún no se había dado respuesta. Posterior al proceso de auditoría, se hizo la consulta del radicado a través del sistema de correspondencia CORDIS y se evidenció que este fue respondido el día 10/07/2014 con el radicado de salida 20966.

Dentro de las dependencias que recibieron mayores derechos de petición al interior del despacho son: Despacho Comisionado Dr. Carlos Moreno (42%), seguido de las diferentes convocatorias administradas por este despacho como Fase II (25%) y Convocatoria DIAN (17%):

Dependencia	Cantidad
DESPACHO COMISIONADO DR. CARLOS MORENO	20
FASE II	12
CONVOCATORIA DIAN	8
CONVOCATORIA CATASTRO DISTRITAL 255-2013	4
CONVOCATORIA DAPRE 251	2
AGENCIA PRESIDENCIAL DE COOPERACION INTERNACIONAL	1
CONVOCATORIA 133 / 2012 IDARTES	1
Total General	48

2.2.2. Despacho Comisionado Dr. José Elias Acosta

Según lo manifestado por el Asesor de Despacho - Dr. Humberto García, el despacho del Dr. José E. Acosta tiene establecido el siguiente procedimiento con el fin de atender los derechos de petición remitidos para su respectivo trámite:

Procedimiento para atender Derechos de Petición - Despacho Dr. José E. Acosta

- ↓ Recepción entrega correspondencia a la Secretaría de Despacho (Diana Calderon)
- ↓ La secretaria entrega al Dr. Humberto García con el fin de revisar petición y asignar un responsable
- ↓ El Dr. Humberto asigna un responsable para cada petición y diligencia la planilla de entrega
- ▲ La asignación se hace dependiendo de los antecedentes del comunicado y la competencia del funcionario
- ↓ El Dr. Humberto entrega la planilla a la secretaria junto con los documentos para su distribución
- ↓ La secretaria entrega a cada funcionario y hace firmar la planilla de recibido
- ↓ El funcionario (10 personas en total) recibe el documento y firma la planilla
- El funcionario proyecta la respuesta
- ↓ El funcionario entrega la respuesta con sus soportes para su revisión
- ▲ Las personas encargadas de revisar la respuesta son: Dra. Blanca Romero, Dra. Laura Curiel y Dr. Humberto García
- ↓ La revisión por parte de los tres funcionarios se hace dependiendo de los temas que maneje cada uno
- ↓ Los tres funcionarios pasan a firma del Comisionado o lo devuelve si deben realizarse ajustes
- La única persona que firma los derechos de petición es el Comisionado Dr. José E. Acosta
- ↓ El documento firmado es entregado a la secretaria para su posterior envío
- ↓ La secretaria genera un radicado de salida
- ↓ La secretaria envía respuesta por el medio solicitado según el documento
- ➡ Fin de proceso

Según lo informado por el Dr. Humberto García, como medida de control al interior del despacho se tiene establecido la elaboración de planillas diarias donde se relacionan los peticiones físicas y PQR's recibidos, para su correspondiente recepción por cada funcionario responsable. La información se encuentra disponible como consulta en la siguiente dirección: G:\04. COMISIONADO Dr. JOSÉ E. ACOSTA R\REPARTO DESPACHO 2014.

Posteriormente, se procedió a revisar la base de datos solicitada a la Oficina Asesora de Informática, con el fin realizar una validación a la información reflejada en el sistema de correspondencia CORDIS.

Para ello, se tomó el total de derechos de petición radicados ante el despacho durante el periodo 01 de enero y 30 de junio de 2014, y se procedió a realizar un muestreo aleatorio con el fin de determinar la muestra sujeta a revisión:



**INFORME FINAL DE AUDITORIA
GESTIÓN JURÍDICA / DESPACHOS
COMISIONADOS**

Código: F-ES-005

Versión: 2.0

Fecha: 01/07/2014

Página: 17 de 28

CÁLCULO DE LA MUESTRA	
AUDITORIA:	
Muestreo Aleatorio Simple para estimar la proporción de una población	
Proceso	Gestión Jurídica / Despachos Comisionados
Sujeto ó Punto de Control:	Derechos de Petición
Cálculo de la muestra para:	Derechos de Petición radicados en la CNSC
Período Evaluador:	01/01/2014 al 30/06/2014
Preparado por:	Oscar Soriano C.
Fecha:	14/07/2014
Revisado por:	Andrea Duque Cifuentes
Fecha:	14/07/2014
INGRESO DE PARÁMETROS	
Tamaño de la Población (N)	188
Error Muestral (E)	10%
Proporción de Éxito (P)	50%
Nivel de Confianza	90%
Nivel de Confianza (Z) (1)	1,645
TAMAÑO DE LA MUESTRA	
Fórmula	49
Muestra Óptima	39
<p>Formula para poblaciones infinitas</p> $n = \frac{z^2 * P * Q}{E^2}$ <p>Formula para poblaciones finitas</p> $n = \frac{P * Q * Z^2 * N}{N * E^2 + Z^2 * P * Q}$ <p>Z= Valor de la distribución normal estándar de acuerdo al nivel de confianza E= Error de muestreo (precisión) N= Tamaño de la Población P= Proporción estimada Q= 1-P</p>	

Fuente: Contraloría General de la República. Contraloría Delegada para el Sector Social. Agosto 2011

En el despacho del Dr. José Elias Acosta fueron radicados 188 derechos de petición durante el periodo señalado, y el cálculo aleatorio arrojó una muestra de 39 radicados seleccionados para estudio. Posteriormente, se procedió a realizar un sub-muestreo a fin de determinar cuáles radicados serían objetos de revisión; para ello se utilizó una fórmula de muestreo aleatorio, con el fin de seleccionar diferentes radicados al azar; el procedimiento arrojó los siguientes resultados:

Iniciar <input type="checkbox"/>		Desde: 326 Hasta 513		CNSC <small>www.cnscc.gov.co</small>	
No.	Muestra	No.	Muestra	No.	Muestra
1	479	17	408	33	417
2	385	18	483	34	398
3	448	19	488	35	430
4	367	20	456	36	387
5	391	21	362	37	375
6	426	22	355	38	429
7	475	23	450	39	402
8	364	24	471		
9	483	25	372		
10	507	26	496		
11	392	27	419		
12	335	28	420		
13	432	29	487		
14	366	30	395		
15	370	31	333		
16	353	32	439		

14/07/2014 17:01

Total No se evidencian muestras repetidas

La fórmula seleccionó 39 radicados al azar sin posibilidad de repetición, y los cuales sirven de soporte a la revisión efectuada durante el proceso de auditoría.

Respecto a los términos de respuesta, la Ley 1437 de 2011 y el Decreto 512 de 2014 emitido por la CNSC, señala los términos para resolver las distintas modalidades de peticiones como se menciona anteriormente.

Dado lo anterior, se procedió a realizar una revisión de los 39 derechos de petición seleccionados en la muestra, con el fin de conocer los tiempos de respuesta dados:

Término de respuesta: 15 días		Término de respuesta: 30 días	
Radicados contestados dentro del término	25	Radicados contestados dentro del término	3
Radicados contestados fuera del término	7	Radicados contestados fuera del término	1
Total	32	Total	4
Término de respuesta: 60 días *		Derecho de petición de carácter informativo	
Radicados contestados dentro del término	1	Contestado fuera del término de CORDIS	1
Radicados contestados fuera del término	0		
Total	1		
* Petición Revocatoria Directa de un Acto Administrativo		<i>Radicado sin contestar</i>	2014ER19278
		Total radicados analizados	39

Del total de derechos de petición con términos de respuesta de 15 días, el 78% (25 radicados) se respondió dentro del tiempo establecido, mientras que el 22% restante (7 radicados) en un término superior.

Según lo informado por el asesor de despacho Dr. Humberto Garcia, el radicado No. 2014ER15717 es copia de una petición que fue dirigida al Ministerio de Justicia, por lo que la CNSC no tiene obligación de dar respuesta por ser de carácter informativo; sin embargo, se evidencia que en el sistema CORDIS fue finalizado 21 días después de recibido.

De los derechos de petición catalogados como consulta, 1 de ellos se respondió fuera del término. Por otro lado, el radicado No. 2014ER19278, aún no se ha dado respuesta y tiene fecha de radicación 20/06/2014 01:28:29 p.m.; aquí es importante resaltar que la fecha de consulta de la base de datos fue realizada el 09/07/2014.

Respecto al radicado señalado en el párrafo anterior (No. 2014ER19278), el Dr. Humberto García informa: "...se le dio respuesta el 9 de julio de 2014 a las 15.21.45 pm, encontrándose aún dentro de los términos establecidos en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, para responder los derechos de petición

	INFORME FINAL DE AUDITORIA GESTIÓN JURÍDICA / DESPACHOS COMISIONADOS	Código: F-ES-005
		Versión: 2.0
		Fecha: 01/07/2014
		Página: 19 de 28

en interés particular". Lo anterior es consultado y confirmado a través del sistema de correspondencia CORDIS.

Todos los derechos de petición arrojados en la muestra fueron asignados a la dependencia Despacho Comisionado Dr. Jose Elias Acosta (100%), ninguno se evidenció direccionado a alguna convocatoria administrada en el despacho.

2.2.3. Despacho Comisionado Dr. Pedro Arturo Rodríguez

Según lo manifestado por el Profesional Especializado Dr. David Rozo, el despacho del Dr. Pedro Rodríguez tiene establecido el siguiente procedimiento con el fin de atender los derechos de petición remitidos para su respectivo trámite:

Procedimiento para atender Derechos de Petición - Despacho Dr. Pedro Rodríguez	
↓	Recepción entrega correspondencia a la Secretaría de Despacho (Martha Cucaita)
↓	Secretaría revisa la correspondencia
↓	La secretaria entrega a la Dra. Mónica Moreno (Asesora) con el fin de revisar petición y asignar un responsable
↓	La secretaria diligencia planilla de entrega y asigna la correspondencia en el CORDIS
↓	La secretaria entrega a cada funcionario y hace firmar la planilla de recibido
▲	Las comunicaciones son recibidas por los 4 líderes profesionales del despacho
■	Las líderes profesionales hacen la distribución de los comunicados dentro de su grupo de trabajo
■	El funcionario proyecta la respuesta
▲	En las convocatorias la respuesta es entregada a su líder para revisión y firma
▲	Existen respuestas de carácter especial que son revisadas y firmadas por el Comisionado
■	Para el caso del Despacho, las respuestas son revisadas por el asesor y pasadas a firma por el Comisionado
↓	El documento firmado es entregado a la secretaria para su posterior envío
↓	La secretaria genera un radicado de salida
↓	La secretaria envía respuesta por el medio solicitado según el documento
➔	Fin de proceso

Se identificaron medidas de control adicionales que fueron o están siendo adoptadas al interior del despacho, con el fin de cumplir con los términos de respuesta establecidos:

- I. Planillas de entrega de correspondencia a cada funcionario encargado de tramitar la petición.
- II. Control por parte de la secretaria del despacho, donde le informa a los funcionarios

responsables sobre los radicados que están próximos a vencer. La información es administrada en un formato de Excel, el cual fue aportado por el funcionario entrevistado (Dr. David Rozo).

- III. En la actualidad, el despacho viene desarrollando un tablero de control, el cual está siendo ajustado al sistema CORDIS junto con la Oficina Asesora de Informática, y tiene como finalidad entre otras, llevar un control de los tiempos surtidos en cada proceso durante el trámite de recepción y respuesta a cualquier petición que ingresa a la CNSC. Por el momento se encuentra en periodo de configuración, pruebas y autorización por parte de los comisionados.

Posteriormente, se procedió a revisar la base de datos solicitada a la Oficina Asesora de Informática, con el fin realizar una validación a la información reflejada en el sistema de correspondencia CORDIS.

Para ello, se tomó el total de derechos de petición radicados ante el despacho durante el periodo 01 de enero y 30 de junio de 2014, y se procedió a realizar un muestreo aleatorio con el fin de determinar la muestra sujeta a revisión:

CÁLCULO DE LA MUESTRA	
AUDITORÍA: Muestreo Aleatorio Simple para estimar la proporción de una población	
Proceso	Gestión Jurídica / Despachos Comisionados
Sujeto o Punto de Control	Derechos de Petición
Cálculo de la muestra para:	Derechos de Petición radicados en la CNSC
Periodo Evaluado:	01/01/2014 al 30/06/2014
Preparado por:	Oscar Soriano C.
Fecha:	14/07/2014
Revisado por:	Andrea Duque Cifuentes
Fecha:	14/07/2014
INGRESO DE PARÁMETROS	
Tamaño de la Población (N)	161
Error Muestral (E)	10%
Proporción de Éxito (P)	50%
Nivel de Confianza	90%
Nivel de Confianza (Z) (1)	1,645
TAMAÑO DE LA MUESTRA	
Fórmula	47
Muestra Óptima	37
Fórmula para poblaciones infinitas $n = \frac{z^2 * P * Q}{E^2}$	
Fórmula para poblaciones finitas $n = \frac{P * Q * z^2 * N}{N * E^2 + z^2 * P * Q}$	
Z= Valor de la distribución normal estándar de acuerdo al nivel de confianza E= Error de muestreo (precisión) N= Tamaño de la Población P= Proporción estimada Q= 1-P	

Fuente: Contraloría General de la República, Contraloría Delegada para el Sector Social, Agosto 2011

En el despacho del Dr. Pedro Rodríguez fueron radicados 161 derechos de petición durante

el periodo señalado, y el cálculo aleatorio arrojó una muestra de 37 radicados seleccionados para estudio. Posteriormente, se procedió a realizar un sub-muestreo a fin de determinar cuáles radicados serían objetos de revisión; para ello se utilizó una fórmula de muestreo aleatorio, con el fin de seleccionar diferentes radicados al azar; el procedimiento arrojó los siguientes resultados:

No.	Muestra	No.	Muestra	No.	Muestra
1	520	17	623	33	603
2	577	18	641	34	622
3	529	19	549	35	545
4	651	20	555	36	528
5	595	21	585	37	593
6	653	22	655		
7	543	23	521		
8	620	24	547		
9	542	25	565		
10	612	26	534		
11	562	27	606		
12	647	28	644		
13	582	29	582		
14	664	30	632		
15	557	31	599		
16	649	32	659		

Total: 37. No se evidencian muestras repetidas.


La fórmula seleccionó 37 radicados al azar sin posibilidad de repetición, y los cuales sirven de soporte a la revisión efectuada durante el proceso de auditoría.

Respecto a los términos de respuesta, la Ley 1437 de 2011 y el Decreto 512 de 2014 emitido por la CNSC, señala los términos para resolver las distintas modalidades de peticiones como se menciona anteriormente.

Dado lo anterior, se procedió a realizar una revisión de los 37 derechos de petición seleccionados en la muestra, con el fin de conocer los tiempos de respuesta dados:

Término de respuesta: 15 días		Término de respuesta: 30 días	
Radicados contestados dentro del término	30	Radicados contestados dentro del término	5
Radicados contestados fuera del término	2	Radicados contestados fuera del término	0
Total	32	Total	5

El 94% de los derechos de petición (30 radicados) con término de respuesta de 15 días, fueron atendidos dentro del tiempo establecido, mientras que el 6% (2 radicados) restante

<p>Comisión Nacional del Servicio Civil</p>  <p>CNSC IGUALDAD, MÉRITO Y OPORTUNIDAD</p>	<p>INFORME FINAL DE AUDITORIA GESTIÓN JURÍDICA / DESPACHOS COMISIONADOS</p>	Código: F-ES-005
		Versión: 2.0
		Fecha: 01/07/2014
		Página: 22 de 28

se respondieron fuera del término; frente a los cuales se señala lo siguiente:

- Radicado No. 2014ER9161: fue contestado el día 16 hábil después de radicado, por lo que presenta un (1) día de extemporaneidad en la respuesta.
- Radicado No. 2014ER6531: Mediante oficio No. 5616 de fecha 20/02/2014, el peticionario elevó solicitud a la CNSC y al INPEC. Por competencia, la CNSC remitió dentro del término legal establecido la solicitud al INPEC, e informó al peticionario. El día 28/02/2014 el INPEC trasladó a la CNSC el trámite respondido el día anterior con radicado 6531, por lo que la Comisión no proyectó nueva respuesta. Sin embargo el radicado se finalizó después de 16 días de recibido en el sistema CORDIS.

Por otra parte, los correspondientes a temas de consulta (5 radicados) y los cuales deben ser resueltos en un término de 30 días, fueron atendidos en un 100% dentro del tiempo establecido.

Es importante resaltar que la información para determinar los tiempos de respuesta fue extraída de acuerdo a lo arrojado en el sistema CORDIS; y luego se verificó con el funcionario David Roza como representante de Despacho del Doctor Pedro Rodríguez.

Dentro de las dependencias que recibieron mayores derechos de petición al interior del despacho son: Convocatoria INPEC 250 (32%), Despacho Comisionado Dr. Pedro Rodríguez Tobo (30%), y Convocatoria Contralorías Territoriales (27%):

Dependencia	Cantidad
INPEC CONV. ADMINISTRATIVOS 250	12
DESPACHO COMISIONADO DR. PEDRO RODRIGUEZ TOBO	11
CONVOCATORIA CONTRALORIAS TERRITORIALES	10
INPEC CONV. DRAGONEANTES 315	4
Total General	37

3. DEMANDAS

Con el fin de efectuar una revisión a las demandas interpuestas a la CNSC, se procedió a solicitar ante la Oficina Asesora Jurídica la base de datos consolidada de las demandas radicadas en la Comisión durante el periodo 01 de enero a 30 de junio de 2014, arrojando los siguientes resultados por ciudades:

**INFORME FINAL DE AUDITORIA
GESTIÓN JURÍDICA / DESPACHOS
COMISIONADOS**

Código: F-ES-005

Versión: 2.0

Fecha: 01/07/2014

Página: 23 de 28

Lugar donde se origina la demanda	Cantidad
BOGOTA	23
CARTAGENA	3
BUCARAMANGA	2
PASTO	2
PEREIRA	2
POPAYAN	2
BARRANQUILLA	1
CALI	1
FACATATIVA	1
MEDELLIN	1
MOCOA	1
RIOACHA	1
TUNJA	1
Total General	41

Durante el periodo señalado fueron recibidas en la CNSC un total de 41 demandas, remitidas gran parte desde la ciudad de Bogotá con un 56%.

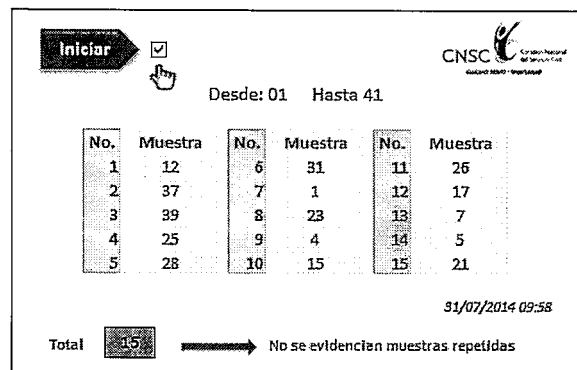
El proceso de revisión inicia con el cálculo de muestreo aleatorio simple para estimar una proporción específica de la población objeto de estudio, como se evidencia a continuación

CÁLCULO DE LA MUESTRA	
AUDITORIA:	
Muestreo Aleatorio Simple para estimar la proporción de una población	
Proceso	Gestión Jurídica
Sujeto ó Punto de Control:	Demandas
Cálculo de la muestra para:	Demandas Interpuestas a la CNSC
Periodo Evaluado:	01/01/2014 al 30/06/2014
Preparado por:	Oscar Soriano C.
Fecha:	31/07/2014
Revisado por:	Andrea Duque Cifuentes
Fecha:	31/07/2014
INGRESO DE PARÁMETROS	
Tamaño de la Población (N)	41
Error Muestral (E)	10%
Proporción de Éxito (P)	50%
Nivel de Confianza	90%
Nivel de Confianza (Z) (1)	1,645
TAMAÑO DE LA MUESTRA	
Fórmula	25
Muestra Óptima	15
<p>Formula para poblaciones infinitas</p> $n = \frac{z^2 * P * Q}{E^2}$ <p>Formula para poblaciones finitas</p> $n = \frac{P * Q * z^2 * N}{N * E^2 + z^2 * P * Q}$	
<p>Z= Valor de la distribución normal estándar de acuerdo al nivel de confianza E= Error de muestreo (precisión) N= Tamaño de la Población P= Proporción estimada Q= 1-P</p>	
Fuente: Contraloría General de la República, Contraloría Delegada para el Sector Social, Agosto 2011	

Del total de demandas radicadas en la CNSC (41) durante el periodo comprendido entre el

01 de enero al 30 de junio de 2014, el cálculo arroja una muestra óptima para objeto de estudio de 15 demandas.

Posteriormente, se procedió a realizar un sub-muestreo aleatorio con el fin de determinar cuáles serían las 15 demandas seleccionados para verificación. Para ello, se procedió a numerar la base general y mediante un aplicativo de muestreo aleatorio seleccionar cuales serían escogidos para revisión, sin posibilidad de encontrarse muestras repetidas:



Desde: 01 Hasta 41

No.	Muestra	No.	Muestra	No.	Muestra
1	12	6	31	11	26
2	37	7	1	12	17
3	39	8	23	13	7
4	25	9	4	14	5
5	28	10	15	15	21

31/07/2014 09:58

Total 15 → No se evidencian muestras repetidas

De acuerdo a la revisión efectuada a las 15 demandas seleccionadas en la muestra, y como se evidencia en el Anexo No. 2 del presente informe, a continuación se detalla las siguientes conclusiones:

1. Los radicados de entrada que corresponden a las demandas se están finalizando en el sistema CORDIS en un término promedio de dos (2) días, desde el momento que son radicados en recepción. Según lo informado por el área jurídica, lo anterior obedece que para su trámite deben surtirse diferentes etapas procesales que alargan su resultado final, por lo que se finaliza en el sistema y el área jurídica ejerce un control por cada proceso a través de los funcionarios responsables.
2. El tiempo promedio en entregar la demanda al abogado responsable de proyectar la respuesta desde el momento que es radicada en recepción, es de cinco días hábiles. Lo anterior debido que durante el desarrollo de la auditoría fue identificado un proceso de revisión previo por parte de un auxiliar del área jurídica, luego un abogado del área que ingresa la información a LITIGOB, una revisión por parte del Asesor Jurídico de la entidad y la posterior entrega al funcionario responsable.
3. Las demandas objeto de verificación, fueron respondidas dentro de los términos establecidos por el CPACA en sus artículos 172 y el 199 que fue modificado por el artículo 612 de la Ley 1564 de 2014 (Código General del Proceso), como se describe a continuación:

**INFORME FINAL DE AUDITORIA
GESTIÓN JURÍDICA / DESPACHOS
COMISIONADOS**

Código: F-ES-005

Versión: 2.0

Fecha: 01/07/2014

Página: 25 de 28


Tiempo de respuesta en días	Cantidad demandas
Entre 1 y 30 días	3
Entre 31 y 55 días	11
Sin contestar *	1
Total General	15

* A la fecha de revisión sumaba un total de 52 días.

- Después de revisada la etapa procesal de cada demanda, se evidencia que sobre ninguna de ellas se ha dictado sentencia a favor o en contra de la comisión, debido a que este tipo de peticiones requieren agotar diferentes etapas que alargan el proceso en términos de tiempo.

Respecto a la gestión que realiza la Oficina Asesora Jurídica en la recepción y trámite de las demandas interpuestas a la CNSC, se realizan las siguientes anotaciones:

- La oficina Asesora Jurídica lleva un control de las demandas radicadas en la CNSC, a través de un libro interno de registro donde se lleva el registro de la correspondencia desde el momento que es recibida por la Oficina Jurídica, la revisa el Asesor Jurídico de la Comisión para finalmente se entrega al funcionario responsable de dar el respectivo trámite.
- Adicionalmente, dentro de la Oficina Jurídica reposan las carpetas Control Procesos Judiciales-CCA y Control Procesos Judiciales-CPACA, donde se registra el historial de cada proceso por ciudades, dependiendo las diferentes etapas procesales surtidas.
- Después de revisar las respuestas a las demandas interpuestas a la CNSC, y las cuales fueron objeto de la muestra, se pudo evidenciar que no tienen asignado un No. CORDIS de salida, por lo que estas no pudieron ser consultadas a través del aplicativo de correspondencia establecido por la entidad. Así mismo, se pudo comprobar que las respuestas son enviadas por un servicio de mensajería externo al contratado por la Comisión; como consta en las guías de envío que reposan en las diferentes carpetas. Para el caso de la ciudad de Bogotá, estas son entregadas personalmente a la entidad competente, por un funcionario designado en el área jurídica.
- Para definir el tiempo en días que demoró la Comisión en contestar las diferentes demandas se tuvo en cuenta no incluir: a) fines de semana, b) días festivos, c) días hábiles de semana santa (14 al 16 de abril de 2014) (Oficina Jurídica informa que hubo receso judicial) y d) días hábiles comprendidos entre 31 de julio y 8 de agosto de 2014, por paro judicial (información reportada por la Oficina Jurídica).

<p>Comisión Nacional del Servicio Civil</p>  <p>CNSC IGUALDAD, MÉRITO Y OPORTUNIDAD</p>	<p>INFORME FINAL DE AUDITORIA GESTIÓN JURÍDICA / DESPACHOS COMISIONADOS</p>	Código: F-ES-005
		Versión: 2.0
		Fecha: 01/07/2014
		Página: 26 de 28

La revisión a las demandas seleccionadas como muestra de estudio, se evidencia en el archivo Anexo No. 2 adjunto al presente informe

OBSERVACIONES.


Después de realizado el proceso de auditoría tanto a la Oficina Asesora Jurídica como a los Despachos de los Comisionados, identificar los procedimientos establecidos para atender las acciones de tutela, derechos de petición y demandas, y verificar los aplicativos de recepción de solicitudes dispuestos por la CNSC, es importante realizar unas conclusiones sobre la revisión realizada:

1. Las dependencias que hacen parte de los diferentes procesos mostraron especial disposición y acceso a la información, permitiendo un proceso de auditoría adecuado y efectivo.
2. Se evidencia que cada despacho maneja su propio procedimiento (aunque similar en ciertos aspectos), para atender los derechos de petición radicados y los cuales deben ser atendidos dentro de los tiempos establecidos.
3. Se resalta la labor ejercida por los funcionarios encargados de controlar los tiempos de respuesta en las peticiones recibidas por medio del sistema CORDIS y aplicativo PQR; sin embargo, se evidencia comunicados que están siendo contestados fuera de los términos.
4. Se destaca el control ejercido por la Oficina Asesora Jurídica en las tutelas y demandas recibidas, toda vez que son monitoreadas por medio de libros de registro, carpetas con el historial de cada proceso y bases de datos con la información consolidada.
5. Durante el proceso de auditoría se pudo evidenciar retrasos en las respuestas a los derechos de petición radicados en CORDIS en los siguientes despachos: Despacho Dr. Acosta 8 y Despacho Dr. Rodríguez 1. Este número de radicados superaron la respuesta de quince (15) días y fueron tomados con base a la muestra aleatoria.
6. La información reflejada en el sistema de correspondencia CORDIS, no permite diferenciar los tipos de peticiones radicados en la CNSC, por lo que fue necesario

revisar con los asesores de cada despacho los radicados seleccionados en la muestra y así determinar los términos de respuesta de acuerdo a lo establecido en la ley.

RECOMENDACIONES Y OPORTUNIDADES DE MEJORA

1. Se recomienda continuar con los controles que se tienen establecidos en las diferentes dependencias con el fin de atender los derechos de petición dentro de los términos establecidos; sin embargo es necesario evaluarlos y mejorarlos con el fin de mantener los tiempos de respuesta dentro del término legal e internamente acordado en los despachos la resolución de los derechos de petición PQR y consultas
2. Aunque se reconoce el buen procedimiento que tiene establecido cada despacho para atender los derechos de petición, se recomienda diseñar uno solo que sea eficiente y efectivo, que se encuentre documentado y que permita unificar esta actividad en los diferentes despachos.
3. Se recomienda a la Oficina Asesora Jurídica dar continuidad a las prácticas y procedimientos establecidos para atender las acciones de tutela y demandas interpuestas ante la CNSC, toda vez que se evidencia actividades efectivas ante los requerimientos presentados y atendidos dentro de los términos que establece la ley.
4. Es importante que los comisionados de cada despacho a través de un concepto general o por cada dependencia recuerde a los servidores públicos la importancia de no dejar vencer los derechos de petición, debido a las implicaciones legales y disciplinarias que esto conlleva.
5. El despacho del Comisionado JOSE ELIAS ACOSTA debe elaborar un plan de mejoramiento a fin de disminuir el término de contestación de derechos de petición PQR y consultas, y luego de contrastar contra pruebas físicas si efectivamente se dio contestación, sugerimos tomar medidas para que en lo sucesivo no se retrasen la contestación de derechos de petición.
6. Se recomienda parametrizar el sistema de correspondencia CORDIS de tal se permita diferenciar los tipos de peticiones recibidos con sus correspondientes términos de respuesta de acuerdo a lo establecido en la norma. Lo anterior, debido a que durante el proceso de revisión se presentaron inconsistencias frente a la revisión efectuada

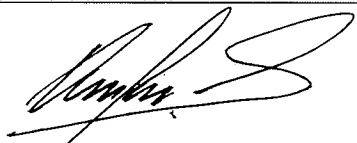

<p>Comisión Nacional del Servicio Civil</p> 	<p>INFORME FINAL DE AUDITORIA GESTIÓN JURÍDICA / DESPACHOS COMISIONADOS</p>	Código: F-ES-005
		Versión: 2.0
		Fecha: 01/07/2014
		Página: 28 de 28

por la Oficina de Control Interno y lo informado por cada despacho, las cuales fueron subsanadas posterior a las reuniones efectuadas.

7. Se sugiere que para próximas auditorías se estudie por parte de los despachos contra prueba si las peticiones corresponden a consultas y las fechas de respuesta coincidan con las de culminación en el sistema de correspondencia CORDIS.

SUPERVISION Y SEGUIMIENTO DE LOS PLANES DE MEJORAMIENTO

Como mecanismo de control y si hubiesen recomendaciones formuladas, el auditado deberá elaborar un Plan de Mejoramiento Interno, tendiente a corregir y subsanar los puntos susceptibles de mejora, el cual será dado a conocer a la Oficina de Control Interno en los 10 días hábiles siguientes a partir de la fecha de entrega del informe final, o en su defecto, proyectará un escrito donde deje su opinión acerca de la no necesidad de elaborar dicho Plan de Mejoramiento.

Revisó y Verificó:	Aprobó:
	
OSCAR JAVIER SORIANO COLMENARES Auditor de Apoyo Oficina Control Interno	JUAN CARLOS LÓPEZ LÓPEZ Jefe Oficina de Control Interno (E)

Aprobado el 18 de Septiembre de 2014