

## **INFORME SEGUIMIENTO QUEJAS, SUGERENCIAS Y RECLAMOS – SEGUNDO SEMESTRE 2017.**

La Oficina de Control Interno dando cumplimiento al Artículo 76 de la Ley 1474 del 12 de julio de 2011, presenta a la Alta Dirección y demás interesados, el informe de las actividades y procesos realizados en la administración de PQRS durante el segundo semestre del 2017.

Para ello, la CNSC cuenta con mecanismos de participación ciudadana entre los que se encuentra el Aplicativo PQRS, herramienta virtual que permite a la ciudadanía interponer quejas, reclamos solicitudes de información, consultas, sugerencias y felicitaciones, para tramitar y atender de manera oportuna o iniciar actuación administrativa según sea el caso.

En el presente informe se analiza y evalúa el reporte entregado por la Coordinación Grupo de Atención a Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias.

### **1. Objetivo General.**

Vigilar las atenciones de las Quejas, Sugerencias y Reclamos, recibidas en el segundo semestre de la vigencia 2017 y se prestara de acuerdo con las normas legales vigentes.

### **2. Objetivos Específicos.**

- Verificar el registro de las PQRS en el Aplicativo P.Q.R.
- Verificar la Presentación de Informes Trimestrales del Grupo de Atención al Ciudadano.
- Vigilar que la atención de las PQRS se preste de acuerdo con las normas legales vigentes.
- Verificar los tiempos de repuesta de las PQRS.

### **3. Alcance**

Peticiones, Quejas, Reclamos y solicitudes radicadas en la Comisión Nacional del

Servicio Civil, durante el segundo semestre de la vigencia 2017.

#### 4. Metodología

En el desarrollo del seguimiento se aplicaron las normas de auditoria generalmente aceptadas, con el fin de obtener evidencia suficiente y objetiva a través de las técnicas de auditoria tales como verificación, entrevista y muestreo selectivo. Por consiguiente, se procedió al análisis de la información, registrar los resultados y comunicar el informe.

#### 5. Proceso de Atención al Ciudadano, Sistema de Información y Atención de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias

Una vez revisado el archivo que suministro la Coordinación Grupo de Atención a Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias, se encuentra que para el 2do Semestre del 2017 se recibieron 10.327 PQRS incluyendo las recibidas por las demás Áreas de la CNSC, verificando que se están realizando una respuesta oportuna dentro de los términos establecidos.

Mes	No. PQRS	Participación
Julio	1.565	15,15%
Agosto	1.619	15,68%
Septiembre	1.560	15,11%
Octubre	2.454	23,76%
Noviembre	1.958	18,96%
Diciembre	1.171	11,34%
<b>TOTAL</b>	<b>10.327</b>	<b>100%</b>

Durante la revisión se encontró que 69 solicitudes están pendientes de dar respuesta. No obstante, estas se encuentran dentro de los plazos establecidos en la Ley 1755 de 2015 "Normativa para Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes y Denuncias (PQRS).

## 6. Tiempos de Respuesta

Respecto al cumplimiento y oportunidad de los tiempos de respuestas de las PQRS en la CNSC es eficiente, el tiempo promedio es de 5.63 días y solamente el 0.01% fueron respondidas por fuera de los términos establecidos en el Artículo 14 de la ley 1755 de 2015.

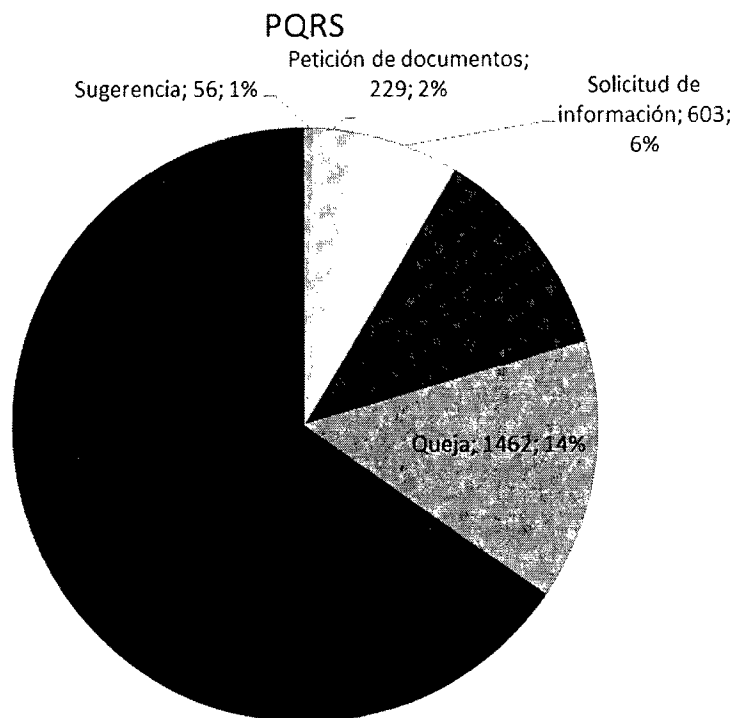


Grafico No. 1 Total Requerimiento por Tipología Documental.

## 7. Análisis de los Trámites

A partir del archivo recibido por la Coordinación Grupo de Atención a Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias se observa una gestión del 99.99% respecto al trámite de respuesta.

La tipología documental mas utilizada por los interesados para realizar sus requerimientos ante la entidad es por medio de Derechos de Peticiones, para el periodo evaluado es del 73% del 100% del total de PQRS recibidas, seguido de las Quejas con un 14%, las Quejas son un 12% y las Sugerencias en un 1%.

Durante el 2do Semestre se atendieron 74.264 solicitudes de ciudadanos y el 14% de estas fueron PQRS

TEMA	Total	Promedio Tiempo de Respuesta
Atencion al Ciudadano	1247	4.03
Comisiones de Personal	16	5.25
Comunicaciones	2	5
Convocatoria 325 de 2015 – INVIAS	11	2.78
Convocatoria 001 de 2005	29	10.49
Convocatoria 136 a 249 de 2012 y 253 – 254 de 2019 Docentes y Directivos Docentes	298	5.32
Convocatoria 250 de 2012 – INPEC	16	4.17
Convocatoria 251 de 2013 – DAPRE	2	3
Convocatoria 252 de 2013 – ACR	34	2.04
Convocatoria 255 de 2013 – Catastro	2	2.50
Convocatoria 256 a 314 de 2013 – Contralorias Territoriales	14	5.33
Convocatoria 315 de 2013 - INPEC	2	8.5
Convocatoria 317 de 2013 – Parques Nacionales	1	4
Convocatoria 319 de 2014 - IDEAM	1	15
Convocatoria 320 de 2014 – DPS	87	5.11
Convocatoria 323 de 2014 – Planeacion Distrital	38	3.2
Convocatoria 324 de 2014 – ICA	58	7
Convocatoria 326 de 2015 – DANE	130	6
Convocatoria 327 de 2015 – Instituto de Desarrollo Urbano	22	3.64
Convocatoria 328 de 2015 – Secretaria Distrital de Hacienda	87	3.67

*IGUALDAD, MÉRITO Y OPORTUNIDAD*

<b>TEMA</b>	<b>Total</b>	<b>Promedio Tiempo de Respuesta</b>
Convocatoria 329 de 2015 – Superintendencia de Sociedades.	8	10.33
Convocatoria 330 de 2015 – Consolidacion Territorial	1	1
Convocatoria 331 de 2015 – Migracion Colombia	62	9.23
Convocatoria 332 de 2015 – Superintendencia de Subsidio Familiar	8	Sin Determinar
Convocatoria 333 Agencia Nacional de Hidrocarburos	37	3.8
Convocatoria 335 de 2016 INPEC Dragoneantes	9	4.6
Convocatoria 336 de 2016 – INPEC Ascensos	3	4.33
Convocatoria 337 IGAC	106	5.67
Convocatoria 338 ACR	131	4.15
Convocatoria 427 de 2016 – SED de Bogotá –Planta Admnistrativa	131	2.60
Convocatoria 428 de 2016	678	3.15
Convocatoria 429 de 2016 – Antioquia	438	2.25
Convocatoria 430 Superintendencias de la Administracion Publica Nacional	544	2.17
Convocatoria 431 de 2016 Distrito Capital	225	2.87
Convocatoria 432 de Servicio Geologico Colombiano	62	2.76
Convocatoria 433 de 2016 ICBF	939	4.30
Convocatoria 434 de 2016 Educacion, Cultura y Deporte	102	3.59
Convocatoria 435 Corporaciones Autonomas	760	3.59
Convocatoria 436 SENA	1729	4.47
Convocatoria CAR	1	6

IGUALDAD, MÉRITO Y OPORTUNIDAD

TEMA	Total	Promedio Tiempo de Respuesta
Convocatoria DIAN	11	6.43
Convocatoria Docentes y Directivos Docentes 2016	932	5.34
Convocatoria 426 de 2016 Primera Convocatoria E.S.E	96	4.15
Despachos	665	9.27
Dirección de Apoyo Corporativo – Administrativo	5	3
Dirección de Apoyo Corporativo – Talento Humano	6	1.5
Dirección de Carrera Administrativa	17	10.5
Dirección de Vigilancia de Carrera Administrativa	90	10.5
Evaluación de Desempeño Labral	195	8.24
Oficina Asesora de Informática	330	3.01
Oficina Asesora de Planeación	2	11
Oficina Asesora Jurídica	2	1
Presidencia	49	4.4
Registro OPEC	40	6.67
Registro Público de Carrera	217	6.14
Reincorporación y Reubicación – Provisiones Transitorias; Nombramientos	266	10.20
Secretaría General	14	3.67
<b>TOTAL</b>	<b>11.008</b>	<b>5.63 días</b>

Los ciudadanos interpusieron más PQRS en la Convocatoria 436 SENA, en donde se recibieron 1.729 PQRS y en promedio se respondía cada una en 4.47 días y la Secretaría General solo recibió 14 PQRS y el tiempo de respuesta es de 3.67 días.

## 8. Presentación de Resultados

### Verificación del registró de los informes de PQRS en la página web de la Entidad.

El seguimiento se soporta en una prueba de auditoria de verificación del cumplimiento del artículo 53 de la Ley 190 de 1995, sobre el desarrollo de los artículos 54 y 55 de la misma Ley, en lo que compete al Grupo de Atención de Peticiones, Quejas y Reclamos y de orientación al ciudadano.

Se presenta la solicitud y es atendida de inmediato por la Coordinadora del Grupo de Atención de Peticiones, Quejas y Reclamos y de orientación al ciudadano, quien publica el informe de gestión correspondiente al cuarto trimestre del año 2017 en la página Web de la entidad "<https://www.cnsc.gov.co/index.php/atencion-al-ciudadano/informes-de-gestion-atencion-al-ciudadano/category/761-informes-de-gestion-2017>".

De esta manera la Oficina de Control Interno cumple con los procesos de seguimiento contemplados en el Plan de Acción para la vigencia 2017 y comienza a realizar la debida verificación de que los datos suministrados en este informe estén acorde a los que se pueden consultar internamente por el aplicativo P.Q.R que se encuentra en la Intranet de la CNSC.

### Conclusiones.

A partir de los resultados de este informe, se observó que el Sistema de Control Interno de las PQRS es eficiente y eficaz en cuanto al cumplimiento de términos para emitir una respuesta a las solicitudes de los colombianos. Igualmente, los informes trimestrales sobre la atención al ciudadano se encuentran publicados en la página web de la entidad, cumpliendo con lo estipulado en la Ley 1712 de 2014 "*Ley de Transparencia*".

Los resultados de este informe y las evidencias obtenidas, se refieren solo a los documentos examinados y no se hacen extensibles a otros soportes.

### Recomendaciones.

Se recomienda continuar con el fortalecimiento de los controles establecidos en el desarrollo de la estrategia de atención al ciudadano.

  
**DAVID JOSÉPH YAVE ROZO PARRA**  
Jefe Oficina de Control Interno (e)