

Informe Seguimiento quejas, sugerencias y reclamos – Primer Semestre 2018.

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 primer semestre del 2018.

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 primer semestre de la vigencia 2018 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. S
- 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 respuesta 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 2018.

4. Metodología

En el desarrollo del seguimiento se realizó la solicitud de información y se verificó con el fin de obtener evidencia suficiente y objetiva a través de la verificación de la información, la 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 1er Semestre del 2018 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
Enero	1.638	12.51%
Febrero	2.520	19.25%
Marzo	2.155	16.46%
Abril	2.403	18.36%
Mayo	2.387	18.23%
Junio	1.988	15.19%
TOTAL	13.091	100%

Durante la revisión se encontró que 21 solicitudes están pendientes de dar respuesta. No obstante, dos (2) se encuentran por fuera de los tiempos y diecinueve (19) 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 5.95 días, el 0.01% fueron respondidas por fuera de los términos establecidos en el Artículo 14 de la ley 1755 de 2015.

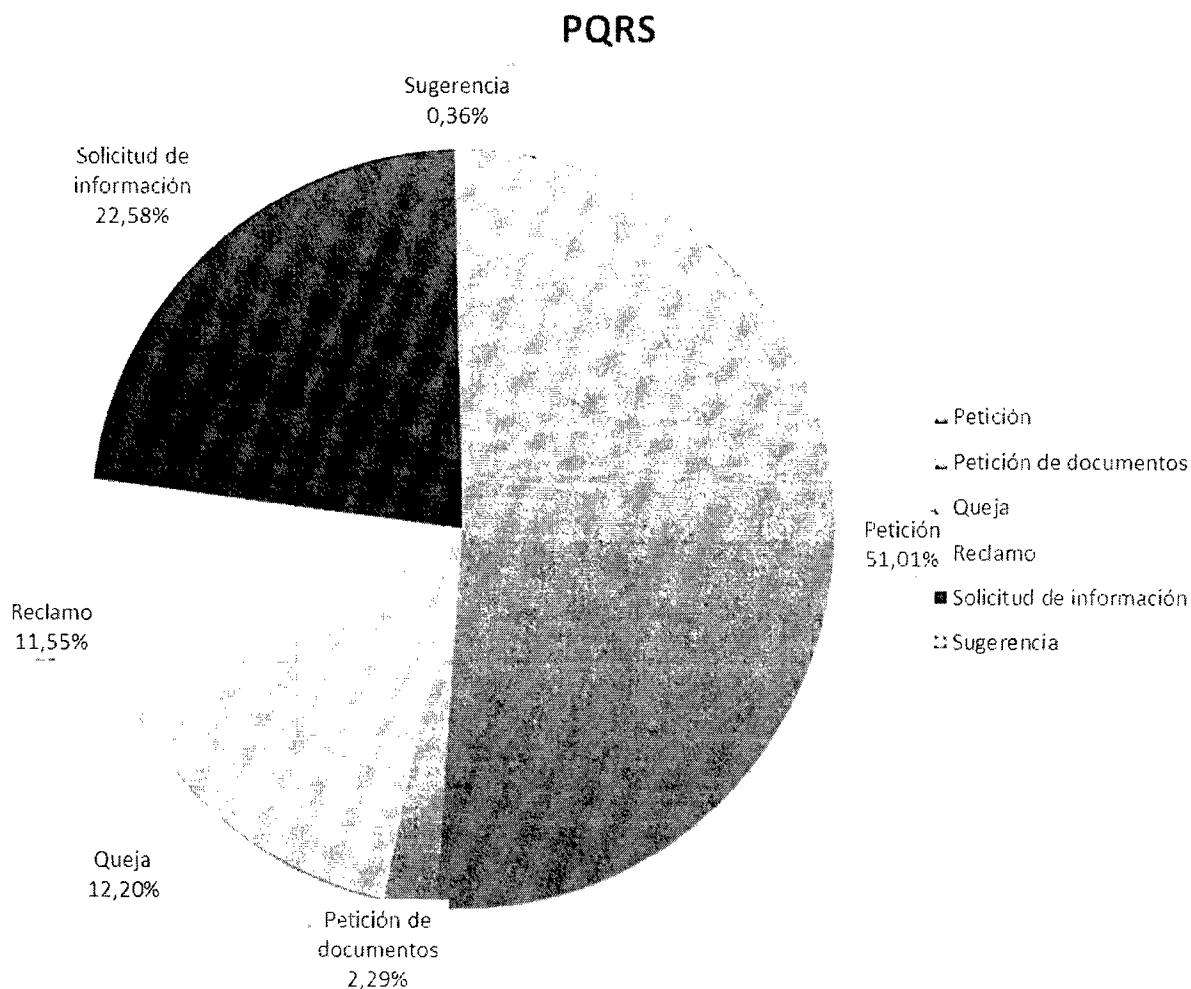


Grafico No. 1 Total Requerimiento por Tipología Documental.

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 99.68% respecto al trámite de respuesta.

La tipología documental más utilizada por los interesados para realizar sus requerimientos ante la entidad es por medio de Derechos de Peticiones, para el periodo evaluado es del 75.88% del 100% del total de PQRS recibidas, seguido de las Quejas con un 12.20%, los Reclamos son un 11.55% y las Sugerencias en un 0.36%.

Durante el 2do. Semestre se atendieron 13.065 solicitudes de PQRS

TEMA	Total	Promedio Tiempo de Respuesta
Atención Al Ciudadano	874	3.32
Comisiones De Personal	5	3.80
Convocatoria 001 DE 2005	45	11.70
Convocatoria 136 A 249 De 2012 Y 253-254 De 2013 Docentes Y Directivos Docentes	212	7.34
Convocatoria 250 De 2012 - INPEC	13	3.77
Convocatoria 251 De 2013 - DAPRE	1	5
Convocatoria 256 A 314 De 2013 - Contralorías Territoriales	13	5.77
Convocatoria 315 De 2013 - INPEC	1	12
Convocatoria 316 De 2013 - Cooperación Internacional	1	7
Convocatoria 318 De 2015 - Agencia Nacional De Minería	2	9.50
Convocatoria 319 De 2014 - IDEAM	1	8
Convocatoria 320 De 2014 - DPS	16	6.75
Convocatoria 323 De 2014 - Planeación Distrital	10	4.20
Convocatoria 324 De 2014 - ICA	26	7.77
Convocatoria 325 De 2015 - INVIAS	7	4.86
Convocatoria 326 De 2015 - DANE	84	6.52
Convocatoria 327 De 2015 - Instituto De Desarrollo Urbano IDU	15	6.73
Convocatoria 328 De 2015 - Secretaria Distrital De Hacienda	63	2.16
Convocatoria 329 De 2015 - Superintendencia De Sociedades	1	9
Convocatoria 331 De 2015 - Migración Colombia	73	10.27
Convocatoria 333 Agencia Nacional De Hidrocarburos	2	6.50

IGUALDAD, MÉRITO Y OPORTUNIDAD

Convocatoria 335 De 2016 INPEC Dragoneantes	12	8.33
Convocatoria 336 De 2016 INPEC Ascensos	2	13
Convocatoria 337 IGAC	45	7.69
Convocatoria 338 ACR	108	4.99
Convocatoria 426 De 2016 Primera Convocatoria E.S.E	357	4.32
Convocatoria 427 De 2016 - SED De Bogotá - Planta Administrativa	161	5.73
Convocatoria 428 De 2016	790	6.77
Convocatoria 429 De 2016 - Antioquia	1.683	3.59
Convocatoria 430 Superintendencias De La Administración Publica Nacional	233	3.58
Convocatoria 431 De 2016 Distrito Capital	448	3.38
Convocatoria 432 Servicio Geológico Colombiano	74	3.75
Convocatoria 433 De 2016 ICBF	560	7.37
Convocatoria 434 De 2016 Educación, Cultura Y Deporte	184	5.08
Convocatoria 435 Corporaciones Autónomas	675	4.69
Convocatoria 436 Sena	2.014	6.39
Convocatoria Cundinamarca	883	5.64
Convocatoria DIAN	25	4.48
Convocatoria Docentes Y Directivos Docentes 2016	1.217	7.81
Convocatoria Territorial 437 Valle Del Cauca	206	2.20
Convocatorias Territoriales 438 A 506 Santander	95	1.58
Despacho Dr. Fridole Ballén Duque	149	13.38
Despacho Dr. José Ariel Sepúlveda Martinez	188	7.65
Despacho Dra. Luz Amparo Cardoso	297	9.92
Dirección De Apoyo Corporativo - Administrativo	5	8.60
Dirección De Apoyo Corporativo - Talento Humano	9	8
Dirección De Carrera Administrativa	24	8
Dirección De Vigilancia De Carrera Administrativa	42	11.38
Evaluación Del Desempeño Laboral	272	12.33
Grupo De Contratación	1	3
Oficina Asesora De Informática	258	4.42
Oficina Asesora Jurídica	7	15.43
Presidencia	10	7.88
Registro OPEC	45	6.06
Registro Público De Carrera	220	5.96
Reincorporación y Reubicación - Provisiones Transitorias; Nombramientos	276	12.66
Secretaría General	25	7.21
TOTAL	13.065	5.95 días

Los ciudadanos interpusieron más PQRS en la Convocatoria 436 SENA, en donde se recibieron 2.014 PQRS y en promedio se respondía cada una en 6.39 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 2018 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-2018>".

De esta manera la Oficina de Control Interno cumple con los procesos de seguimiento contemplados en el Plan de Acción para la vigencia 2018 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.

Cordialmente,



MYRIAM NELLY BORDA TORRES
Jefe de Oficina de Control Interno

Proyecto: Angel Arturo Echeverri – Profesional Universitario