

Nombre del Informe:

Informe Seguimiento quejas, sugerencias y reclamos – Primer Semestre 2019.

Fecha de corte: 30 de junio de 2019

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 2019.

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 2019 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 respuesta de las PQRS.

3. Alcance

Peticiones, Quejas, Reclamos y solicitudes radicadas en la Comisión Nacional del Servicio Civil, durante el Primer semestre de la vigencia 2019.



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 1er Semestre del 2019 se recibieron 37.365 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	PQRS Aplicativo	PQRS ORFEO	Total PQRS	Participación
Enero	3.157	3.285	6.442	17,24%
Febrero	3.916	5.025	8.941	23,93%
Marzo	3.254	3.738	6.992	18,71%
Abril	1.930	2.647	4.577	12,25%
Mayo	2.893	3.594	6.487	17,36%
Junio	1.847	2.079	3.926	10,51%
TOTAL	16.997	20.368	37.365	100%

Durante la revisión se encontró que de las 37.365 solicitudes, 3.418 solicitudes están pendientes de dar respuesta (326 por medio del aplicativo y 3.092 por medio de ORFEO), de las cuales 3.262 solicitudes se encuentran por fuera de los tiempos y 156 se encuentran dentro de los plazos establecidos en la Ley 1755 de 2015 "Normativa para Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes y Denuncias (PQRS).

Las cantidades de PQRS que se encuentran en trámite por tema en el aplicativo son:

TEMA	CANTIDAD
Atención al Ciudadano	3
Convocatoria 001 De 2005	1
Convocatoria 136 a 249 de 2012 y 253-254 de 2013 Docentes y Directivos Docentes	2
Convocatoria 324 de 2014 - ICA	4
Convocatoria 426 de 2016 Primera	4
Convocatoria E.S.E	4
Convocatoria 427 De 2016 - SED de Bogotá - Planta Administrativa	10

343

IGUALDAD, MÉRITO Y OPORTUNIDAD

Convocatoria 428 de 2016	17
Convocatoria 429 de 2016 - Antioquia	17
Convocatoria 431 de 2016 Distrito Capital	3
Convocatoria 435 Corporaciones Autónomas	2
Convocatoria 436 Sena	55
Convocatoria 740 y 741 Distrito Capital	14
Convocatoria 744 a 799, 805, 826 Y 827 Territorial Norte	2
Convocatoria 806 - 825 Distrito Capital - CNSC	4
Convocatoria Cundinamarca	9
Convocatoria Docentes Posconflicto	7
Convocatoria Docentes y Directivos Docentes 2016	19
Convocatoria INPEC Ascensos 801 de 2018	1
Convocatoria INPEC Dragoneantes 800 de 2018	2
Convocatoria Municipios Priorizados Para el Posconflicto	6
Convocatoria Territorial 2019	23
Convocatoria Territorial 437 Valle Del Cauca	2
Convocatoria Territorial Centro Oriente	1
Despacho 2	9
Despacho 3	2
Despacho 1	6
Dirección de Apoyo Corporativo	12
Dirección de Carrera Administrativa	3
Dirección de Vigilancia De Carrera Administrativa	4
Evaluación del Desempeño Laboral	3
Grupo de Contratación	2
Oficina Asesora de Informática	12
Oficina Asesora Jurídica	1
Presidencia	1
Registro Público De Carrera	2
Reincorporación Y Reubicación - Provisiones Transitorias; Nombramientos	60
Tema Para Pruebas Desarrollo	1
TOTAL	326

Las demás PQRS se encuentran radicadas por medio de ORFEO y de acuerdo a la base de datos suministrada no se facilitó ver a que convocatoria pertenecían, como se puede observar en la siguiente tabla:

DEPENDENCIA ACTUAL	TOTAL
DESPACHO 3	35
DESPACHO 2	24
DESPACHO 1	74
DIRECCIÓN DE APOYO CORPORATIVO	29
DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN DE CARRERA ADMINISTRATIVA	60
DIRECCIÓN VIGILANCIA DE CARRERA	122
GRUPO CONVOCATORIA 1 - DESPACHO 2	83
GRUPO CONVOCATORIA 10 - DESPACHO 3	108
GRUPO CONVOCATORIA 2 - DESPACHO 2	52
GRUPO CONVOCATORIA 3 - DESPACHO 2	147
GRUPO CONVOCATORIA 5 - DESPACHO 3	243
GRUPO CONVOCATORIA 7 - DESPACHO 1	3
GRUPO CONVOCATORIA 8 - DESPACHO 1	186
GRUPO CONVOCATORIA 9 - DESPACHO 1	29
GRUPO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	1.110
GRUPO DE REGISTRO PUBLICO	157
GRUPO DE VERIFICACIÓN DE REQUISITOS MÍNIMOS (VRM)	59
GRUPO EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO	63
GRUPO NOTIFICACIONES	28
GRUPO PROVISIÓN DE EMPLEO	17
OFICINA DE INFORMÁTICA	432
OFICINA DE PLANEACIÓN	1
OFICINA JURÍDICA	22
PRESIDENCIA	3
SECRETARIA GENERAL	5
TOTAL GENERAL	3.092

Así mismo, se atendió presencialmente la siguiente cantidad de personas en la oficina de atención al ciudadano:

Mes	Personas atendidas
Enero	400
Febrero	573
Marzo	488
Abril	328
Mayo	590
Junio	280
TOTAL	2.659

El equipo de trabajo de Atención al Ciudadano, cumplen con lo descrito en el Protocolo establecido en la CNSC el cual es un instrumento que comprende los diferentes aspectos a tener en cuenta en la atención al ciudadano, que incluye pautas sobre la forma adecuada de dirigirse al ciudadano del servicio, el procedimiento de atención de requerimientos presenciales y el trámite de las quejas y reclamos al interior de la CNSC.

Lo anterior conlleva a que los tiempos de respuesta sean inmediatos y los tiempos de espera sean inferior a los 10 minutos cuando se encuentran todos los servidores atendiendo. Además de la Oficina de atención al ciudadano ubicada en el séptimo piso de la CNSC, se cuenta con una oficina en el 1er. piso del edificio para facilitar la atención a las personas con discapacidad.

6. Tiempos de Respuesta

Respecto al cumplimiento y oportunidad de los tiempos de respuestas de las PQRS es crítico según lo establecido en la tabla de indicadores de la CNSC, el tiempo promedio es de 9 días hábiles para contestar las PQRS por medio del aplicativo, debido a la falla que presenta ORFEO y el correo electrónico no es posible realizar el cálculo de cuantos días en promedio se toma contestar una PQRS. Por consiguiente, solo se analizó los tiempos de respuesta del aplicativo PQRS y se evidencio que 14.246 fueron respondidos dentro de los términos establecidos en el Artículo 14 de la ley 1755 de 2015 y 2.425 radicados fueron respondidos por fuera de los términos.

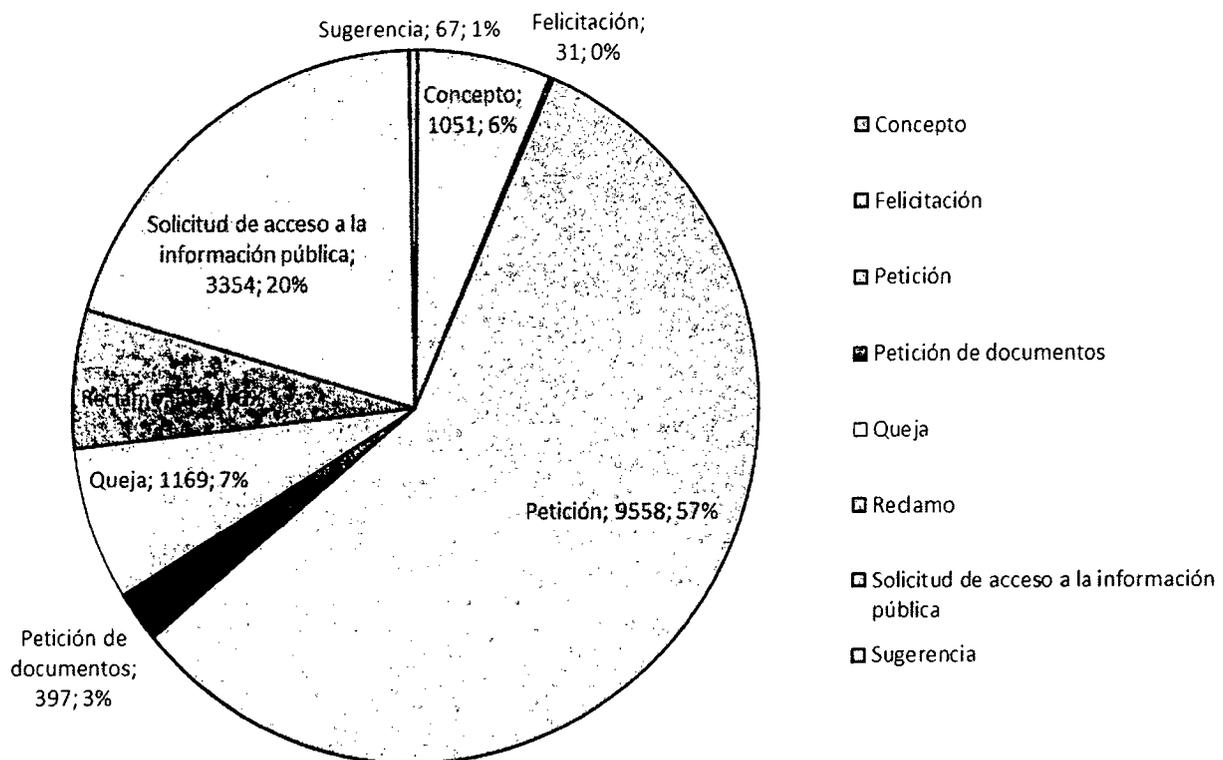


Grafico No. 1 Total Requerimiento Aplicativo PQRS por Tipologia Documental.

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 90.39% 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 59% de PQRS recibidas, seguido de solicitud de acceso a la información pública 20%, las Quejas son un 7%, los Conceptos un 7%, los Reclamos en un 6% y las Sugerencias en un 1%. Se resalta que la CNSC recibio 31 felicitaciones por parte de los ciudadanos que fueron catalogadas dentro del aplicativo de PQRS, correspondiente al 0.18% del total.

Durante el 1er. Semestre se atendieron 16.671 de 16.997 solicitudes de PQRS por medio del aplicativo de los siguientes temas:

TEMA	CANTIDAD DE PQRS	DÍAS (Promedio en contestar)
Atención al Ciudadano	3.038	5
Comisiones de Personal	5	15
Comunicaciones	1	2
Convocatoria 001 DE 2005	38	16
Convocatoria 136 a 249 de 2012 y 253-254 de 2013 Docentes y Directivos Docentes	301	6
Convocatoria 250 de 2012 - INPEC	6	9
Convocatoria 251 de 2013 - DAPRE	1	8
Convocatoria 255 de 2013 - CATASTRO	1	2
Convocatoria 256 a 314 de 2013 - Contralorías Territoriales	10	11
Convocatoria 315 de 2013 - INPEC	1	17
Convocatoria 317 de 2013 - Parques Nacionales	2	13
Convocatoria 322 de 2014 - INPEC Ascensos	2	2
Convocatoria 323 de 2014 - Planeación Distrital	1	12
Convocatoria 324 de 2014 - ICA	4	En Tramite
Convocatoria 326 de 2015 - DANE	3	12
Convocatoria 327 de 2015 - Instituto de Desarrollo Urbano IDU	2	8
Convocatoria 328 de 2015 - Secretaria Distrital de Hacienda	196	8
Convocatoria 329 de 2015 - Superintendencia de	1	27



IGUALDAD, MÉRITO Y OPORTUNIDAD

Sociedades		
Convocatoria 330 de 2015 - Consolidación Territorial	1	1
Convocatoria 331 de 2015 - Migración Colombia	1	61
Convocatoria 332 de 2015 - Superintendencia de Subsidio Familiar	1	12
Convocatoria 333 Agencia Nacional de Hidrocarburos	1	10
Convocatoria 335 de 2016 INPEC Dragoneantes	8	8
Convocatoria 336 de 2016 INPEC Ascensos	1	4
Convocatoria 337 IGAC	1	4
CONVOCATORIA 338 ACR	19	9
Convocatoria 426 de 2016 Primera Convocatoria E.S.E	770	10
Convocatoria 427 de 2016 - SED de Bogotá - Planta Administrativa	96	18
CONVOCATORIA 428 DE 2016	545	17
Convocatoria 429 de 2016 - Antioquia	419	8
Convocatoria 430 Superintendencias de la Administración Pública Nacional	192	8
Convocatoria 431 de 2016 Distrito Capital	349	15
Convocatoria 432 Servicio Geológico Colombiano	7	9
CONVOCATORIA 433 DE 2016 ICBF	60	6
CONVOCATORIA 434 DE 2016 EDUCACIÓN, CULTURA Y DEPORTE	39	9
Convocatoria 435 Corporaciones Autónomas	184	11
CONVOCATORIA 436 SENA	1.589	12
Convocatoria 740 y 741 Distrito Capital	195	13
Convocatoria 744 a 799, 805, 826 y 827 Territorial Norte	707	9
Convocatoria 806 - 825 Distrito Capital - CNSC	380	7
Convocatoria Cundinamarca	717	11
Convocatoria DIAN	7	10
Convocatoria Docentes Posconflicto	347	8
CONVOCATORIA DOCENTES Y DIRECTIVOS DOCENTES 2016	1.055	9
Convocatoria INPEC Ascensos 801 de 2018	28	7
Convocatoria INPEC Dragoneantes 800 de 2018	568	5
Convocatoria Municipios Priorizados para el Posconflicto	71	10
Convocatoria Sector Defensa 624 a 638	123	11
Convocatoria Territorial 2019	99	13
Convocatoria Territorial 437 Valle del Cauca	565	3
Convocatoria Territorial Centro Oriente	396	8
CONVOCATORIAS CAR	5	9

IGUALDAD, MÉRITO Y OPORTUNIDAD

Convocatorias Territoriales 438 a 506 Santander	161	3
Despacho 2	107	21
Despacho 3	113	12
Despacho 1	351	12
Dirección de Apoyo Corporativo - Administrativo	2	20
Dirección de Apoyo Corporativo - Talento Humano	30	14
Dirección de Carrera Administrativa	144	11
Dirección de Vigilancia De Carrera Administrativa	219	10
Evaluación del Desempeño Laboral	550	9
Grupo de Contratación	2	En Trámite
Grupo VRM	94	31
Oficina Asesora de Informática	794	4
Oficina Asesora Jurídica	6	13
PRESIDENCIA	12	23
Registro OPEC	23	11
Registro Público de Carrera	197	10
Reincorporación y Reubicación - Provisiones Transitorias; Nombramientos	968	17
Secretaría General	3	10
Tema para pruebas desarrollo	5	2
Temas Misionales CNSC	57	5
Total general	16.997	

* El promedio de días se aproxima al número entero más cercano.

* En los Temas que solo recibieron una PQRS se colocó el tiempo que se demoró en contestar.

*El archivo contiene las PQRS que también se encuentran en trámite por tema

Los ciudadanos interpusieron más PQRS en Atención al Ciudadano, en donde se recibieron 3.038 y se han respondido 3.035 PQRS y en promedio se respondía en 5 días hábiles.

CNSC



Comisión Nacional
del Servicio Civil

IGUALDAD, MÉRITO Y OPORTUNIDAD

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 segundo trimestre del año 2019 en la página Web de la entidad "<https://www.cnsc.gov.co/index.php/atencion-al-ciudadano/informes-de-gestion-atencion-al-ciudadano/category/912-informes-de-gestion-2019>".

De esta manera la Oficina de Control Interno cumple con los procesos de seguimiento contemplados en el Plan de Acción para la vigencia 2019 y comienza a realizar la debida verificación de 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 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 y actualizar el indicador, debido a que por la falta de personal de la CNSC no es posible estar entre el 5% y 8% del nivel satisfactorio frente a las PQRS que se responden por fuera de los términos. Así mismo, se debe dar prioridad a las 3.262 solicitudes que se encuentran por fuera de los tiempos porque se está materializando el riesgo “*Vencimientos de Términos*” que se encuentra descrito en el proceso Atención al Ciudadano y Notificaciones cuyo objetivo es “*Atender, asignar y trasladar oportunamente las solicitudes presentadas por los ciudadanos a través de los canales establecidos y notificar a los ciudadanos sobre los actos proferidos por la Comisión Nacional del Servicio Civil*”.

Cordialmente,



MYRIAM NELLY BORDA TORRES
Jefe de Oficina de Control Interno

Elaboro:  Ángel Arturo Echeverri – Profesional Universitario