

SEGUIMIENTO A LA ATENCIÓN DE PQRSDF EN LA COMISIÓN NACIONAL DEL SERVICIO CIVIL CONFORME AL ARTÍCULO 76 DE LA LEY 1474 DE 2011 – ESTATUTO ANTICORRUPCIÓN

PERIODO DE SEGUIMIENTO: Segundo Semestre de 2019

FECHA DE SEGUIMIENTO: 13 de febrero de 2019

OBJETIVO: Realizar seguimiento y evaluación al trámite de las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes de información, consultas, sugerencias, felicitaciones y denuncias por presuntos actos de corrupción que la ciudadanía interponen a través de los diferentes canales dispuestos para ello; con el fin de determinar el cumplimiento en la oportunidad y la calidad de las respuestas y efectuar las recomendaciones que sean necesarias a la Dirección General y a los responsables del proceso que conlleven al mejoramiento continuo de la Entidad.

CRITERIOS: Cumplimiento de la Norma:

- **Ley 962 de 2005**, “Por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos.”
- **Ley 1474 de 2011**, “Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública”
- **Ley 1755 de 2015**, “Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”
- **Ley 1712 de 2014**, “Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones”
- Decreto 103 de 2015, “Por el cual se reglamenta parcialmente la **Ley 1712 de 2014** y se dictan otras disposiciones”
- **Decreto 1166 de 2016**, "Por el cual se adiciona el capítulo 12 al Título 3 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1069 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Justicia y del Derecho, relacionado con la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente"

ALCANCE:

La Oficina de Control Interno realizó seguimiento en oportunidad de respuesta de los reportes arrojados por los canales dispuestos en ese semestre, PQR, ORFEO y Ventanilla Única.

METODOLOGÍA:

1. El seguimiento a la gestión de respuesta a PQRS interpuestas ante la CNSC, se inició mediante la solicitud de información al Grupo de Atención al Ciudadano, del informe semestral de PQRS y el archivo en Excel de la relación de PQRS radicadas y tramitadas por la Entidad durante el segundo semestre de 2019, con el objetivo de verificar la oportunidad, calidad y los tiempos de respuesta al ciudadano.
2. Se realizó la respectiva confrontación de la información contenida en los informes rendidos por el Grupo de atención al Ciudadano a la Alta Gerencia respecto del comportamiento de la PQR durante el segundo semestre de 2019.
3. Se llevó a cabo la verificación del acceso al enlace del sistema PQRS y de la nueva ventanilla única, en el portal web de la CNSC, y la posterior revisión de la trazabilidad de las peticiones, quejas, reclamos, denuncias y sugerencia a través del aplicativo PQRS.

SEGUIMIENTO:

1. La información remitida por el Grupo de Atención al ciudadano, corresponde a tres archivos en formato Excel, en el que se encuentran:

- Reporte de los PQR Segundo semestre de 2019

Éste reporte arrojó un total de 11.423 registros, discriminados así:

TABLA 1. TOTAL DE REGISTROS EN EL REPORTE DE LOS PQR 2DO. SEMESTRE

CLASE	CANTIDAD
CONCEPTO	1.022
FELICITACIONES	21
PETICIONES	7.425
PETICION DE DOCUMENTOS	253
QUEJA	951
RECLAMO	1.212
SOLICITUD ACCESO A LA INFORMACIÓN	411
SUGERENCIA	128
TOTALES	11.423

Fuente: Archivo Excel PQR de atención al Ciudadano /
Elaboró: Nina Gómez – OCI

- Relación de los registros por ORFEO 2do. SEMESTRE 2019.

TABLA 2. TOTAL DE REGISTROS EN EL REPORTE DE LOS ORFEO 2do. SEMESTRE

SERIE	TOTAL
CONCEPTOS	55
PQRS Y D	13.764
(en blanco)	3.076
TOTALES	16.895

Fuente: Archivo Excel ORFEO III TRIMESTRE /
Elaboró: Nina Gómez - OCI

- Relación de los registros y ventanilla única IV trimestre 2019

TABLA 3. TOTAL DE REGISTROS VENTANILLA UNICA

SERIE	TOTAL
CONCEPTOS	18
PQRS Y D	2.636
(en blanco)	441
TOTALES	3.095

Fuente: Archivo Excel de ORFEO Y
VENTANILLA UNICA IV TRIMESTRE /
Elaboró: Nina Gómez - OCI

2. Al contrastar la información reportada en el informe consolidado de Gestión – Atención al Ciudadano con los reportes entregados se verificó que contienen los mismos datos registrados en los informes publicados en el link <https://www.cns.gov.co/index.php/atencion-al-ciudadano/informes-de-gestion-atencion-al-ciudadano/category/1126-informes-de-gestion-2019>, así:

TABLA 4. TOTAL REPORTADO EN EL INFORME DE GESTIÓN 3ER Y 4TO TRIMESTRE 2019

CANAL DE COMUNICACIÓN	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTALES
PQRS	2.665	2.543	2.917	3.115	182	-	11.422
ORFEO	2.151	962	3.432	3.450	4.155	2.745	16.895
VENTANILLA UNICA	-	-	-	-	1.611	1.484	3.095
TOTALES	4.816	3.505	6.349	6.565	5.948	4.229	31.412

Fuente: Informe de Gestión / link: <https://www.cns.gov.co/index.php/atencion-al-ciudadano/informes-de-gestion-atencion-al-ciudadano/category/1126-informes-de-gestion-2019>; Elaboró: Nina Gómez - OCI

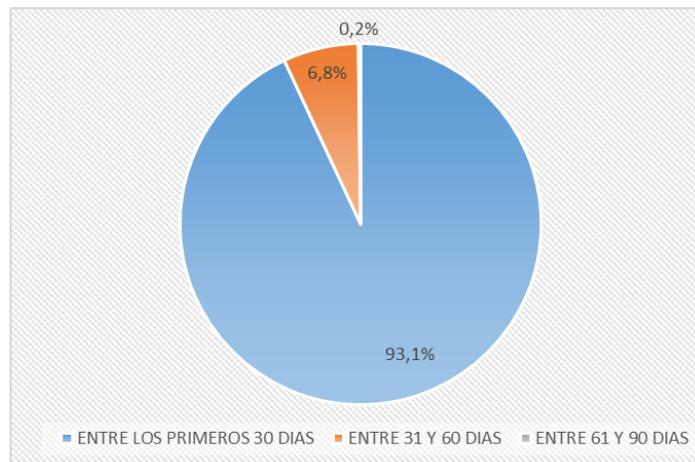
3. De acuerdo con los reportes suministrados, lo que respecta de los tiempos de respuesta, se encontró que:
- a. A partir del reporte arrojado en el segundo semestre desde el canal de PQR se observó un total de 11.274 registros, después de la verificación y análisis realizado por la Oficina de Control Interno, se encontró el siguiente resultado:

- **CONCEPTOS (Anexo 1)**

TABLA 5. CONSOLIDADO DE TIEMPOS DE RESPUESTA DE LAS SOLICITUDES DE CONCEPTOS

CLASE	TOTAL RADICADO	DIAS HABLES TRANSCURRIDOS PARA CONTESTAR		
		ENTRE LOS PRIMEROS 30 DIAS	ENTRE 31 Y 60 DIAS	ENTRE 61 Y 90 DIAS
CONCEPTOS	1.022	951	69	2

Fuente: Archivo Excel de PQR / Elaboró: Nina Gómez - OCI



Como se puede observar en la gráfica, sobre el total de solicitudes de conceptos se contestó en el tiempo oportuno el 93%, mientras que el 7% fue extemporáneamente.

- **Petición de documentos y Solicitud Acceso a la Información (Anexo 2)**

TABLA 6. CONSOLIDADO DE TIEMPOS DE RESPUESTA DE LAS PETICIONES DE DOCUMENTOS Y SOLICITUD DE ACCESO A INFORMACIÓN PÚBLICA

CLASE	TOTAL RADICADO	DIAS HABLES TRANSCURRIDOS PARA CONTESTAR			
		PRIMEROS 10 DIAS	ENTRE 11 Y 30 DIAS	ENTRE 31 Y 60 DIAS	MAS DE 60 DIAS
PETICIÓN DE DOCUMENTOS	253	152	93	7	1
SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA	411	248	154	9	0
TOTALES	664	400	247	16	1

Fuente: Archivo Excel de PQR / Elaboró: Nina Gómez - OCI



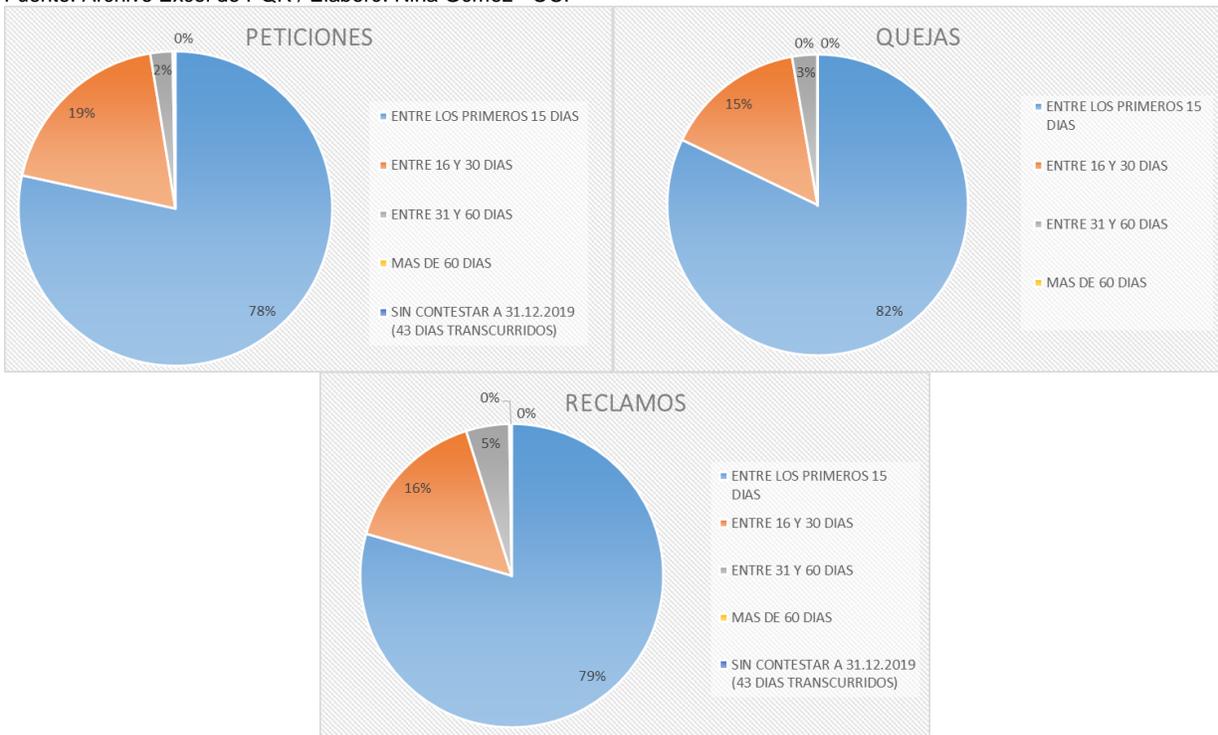
Como se puede observar en las gráficas y en el entendido que son diez (10) días hábiles de plazo para responder la solicitud de documentos o acceso a la información pública, se evidencia que el 60% fue resuelta o respondida en los tiempos oportunos, mientras que el 40% restante se realizó por fuera de los tiempos normados.

- PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS (Anexo 3)

TABLA 7. CONSOLIDADO DE TIEMPOS DE RESPUESTA DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS

CLASE	TOTAL RADICADO	DIAS HABILES TRANSCURRIDOS PARA CONTESTAR				
		ENTRE LOS PRIMEROS 15 DIAS	ENTRE 16 Y 30 DIAS	ENTRE 31 Y 60 DIAS	MAS DE 60 DIAS	SIN CONTESTAR A 31.12.2019 (43 DIAS TRANSCURRIDOS)
PETICIONES	7.425	5.820	1.414	2	20	1
QUEJAS	951	781	144	26	0	0
RECLAMOS	1.212	963	190	56	3	0
TOTALES	9.588	7.564	1.748	252	23	1

Fuente: Archivo Excel de PQR / Elaboró: Nina Gómez - OCI



Respecto de las peticiones, se observa que el 78% de estas fueron respondidas oportunamente, el 22% restante fue de manera extemporánea.

Sobre las quejas, la oportuna respuesta fue del 82%, mientras el 18% restante fue por fuera de los tiempos establecidos.

Finalmente los reclamos, se respondieron oportunamente en un 79%, mientras el 21% restante fue por fuera del tiempo establecido.

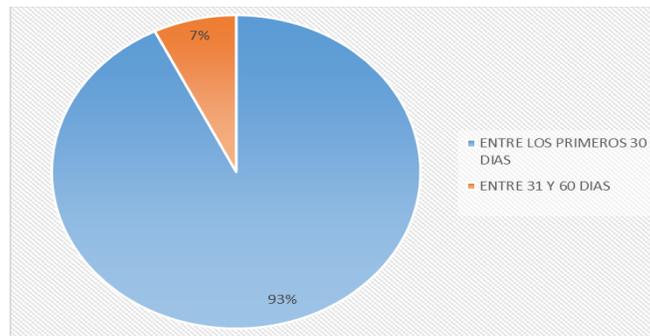
- b. A partir del reporte arrojado en el segundo semestre desde el canal de ORFEO se observó un total de 16.895 registros, después de la verificación y análisis realizado por la Oficina de Control Interno, se encontró el siguiente resultado:

- **CONCEPTOS (Anexo 4)**

TABLA 8. CONSOLIDADO DE TIEMPOS DE RESPUESTA DE SOLICITUD DE CONCEPTOS

CLASE	TOTAL RADICADO	DIAS HABLES TRANSCURRIDOS PARA CONTESTAR	
		LOS PRIMEROS 30 DIAS	ENTRE 31 Y 60 DIAS
CONCEPTOS	55	51	4

Fuente: Archivo Excel de ORFEO III Y IV TRIMESTRE / Elaboró: Nina Gómez - OCI



Como se puede observar en la gráfica, sobre el total de solicitudes de conceptos se contestó en el tiempo oportuno el 93%, mientras que el 7% restante fue de manera extemporánea.

- **PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS (Anexo 5)**

TABLA 9. CONSOLIDADO DE TIEMPOS DE RESPUESTA DE P.Q.R.

CLASE	TOTAL RADICADO	DIAS HABLES TRANSCURRIDOS PARA CONTESTAR				
		ENTRE LOS PRIMEROS 15 DIAS	ENTRE 16 Y 30 DIAS	ENTRE 31 Y 60 DIAS	MAS DE 60 DIAS	CON RESPUESTA, SIN FECHA
P.Q.R	13.764	10.634	1.268	138	3	1.721

Fuente: Archivo Excel de ORFEO III Y IV TRIMESTRE / Elaboró: Nina Gómez - OCI

Como se puede observar en la gráfica y en el entendido que para una petición, queja, reclamo, sugerencia y denuncias el tiempo de contestación oportuna se limita a los quince (15) días hábiles; se observa que el tiempo de respuesta entre el tiempo pertinente es del 77%, el 10% se realizó de manera extemporánea, un 13% no reporta fecha, no obstante al hacerse la verificación a través de un muestra se encontró que fueron resueltos oportunamente.

- c. La Comisión Nacional del Servicio Civil, con el fin de brindar un mejor servicio y facilitar la interacción con los ciudadanos, implementó el Aplicativo Ventanilla Única, el mismo funciona como un formulario guía para que tanto ciudadanos como entidades puedan elevar sus Peticiones, Quejas, Reclamos,

Sugerencias y demás; adjuntando los documentos requeridos para dar trámite a las mismas; el mismo se encuentra en operación desde el día 01 de Noviembre de 2019.

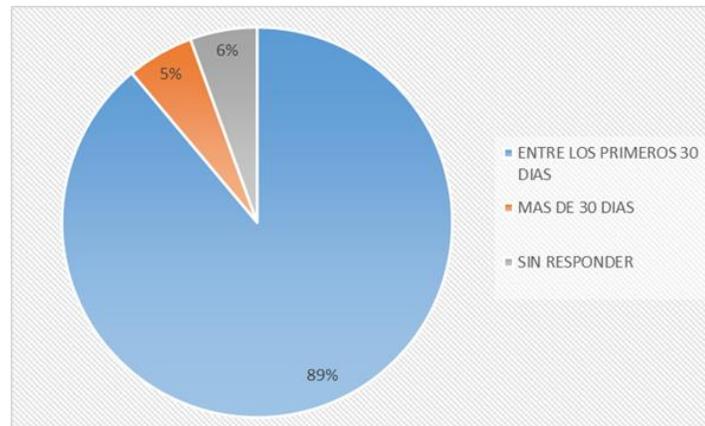
A partir del reporte arrojado entre los meses de noviembre y diciembre, desde el canal de Ventanilla Única, se observó un total de 3.095 registros, después de la verificación y análisis realizado por la Oficina de Control Interno, se encontró el siguiente resultado:

- **CONCEPTOS (Anexo 6)**

TABLA 10. CONSOLIDADO DE TIEMPOS CONCEPTOS.

CLASE	TOTAL RADICADO	DIAS HABILES TRANSCURRIDOS PARA CONTESTAR		
		ENTRE LOS PRIMEROS 30 DIAS	MAS DE 30 DIAS	SIN RESPONDER
CONCEPTOS	18	16	1	1

Fuente: Archivo Excel de VENTANILLA UNICA / Elaboró: Nina Gómez - OCI



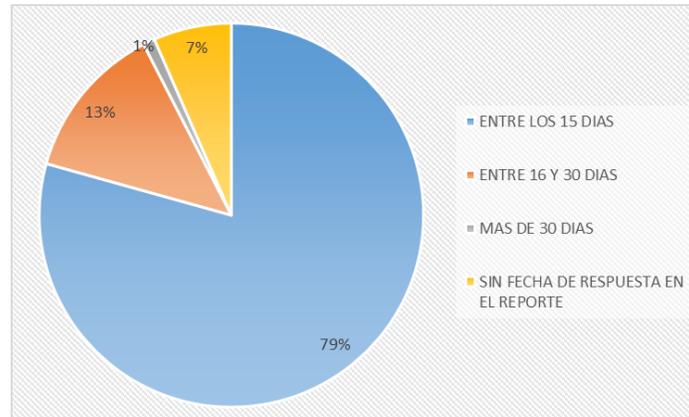
Como se puede observar en la gráfica, sobre el total de solicitudes de conceptos se contestó en el tiempo oportuno el 89%, mientras que el 5% restante fue de manera extemporánea; y otro 6% no fue respondido a la fecha de este informe.

- **PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS (Anexo 7)**

TABLA 11. CONSOLIDADO DE TIEMPOS DE PQR.

CLASE	TOTAL RADICADO	DIAS HABILES TRANSCURRIDOS PARA CONTESTAR			SIN FECHA DE RESPUESTA EN EL REPORTE	
		ENTRE LOS 15 DIAS	ENTRE 16 Y 30 DIAS	MAS DE 30 DIAS	DENTRO DE LOS 15 DIAS ANTES DE 31/12/2019	SIN FECHA DE RESPUESTA >15 DIAS
PQRS	2.636	2091	346	26	125	48

Fuente: Archivo Excel de VENTANILLA UNICA / Elaboró: Nina Gómez - OCI



Como se puede observar en la gráfica, sobre el total de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias se contestó en el tiempo oportuno el 79%; el 14% fue de manera extemporánea; el 7% restante del reporte no arrojó la fecha de respuesta, de este 7% que equivalen a 173 solicitudes de PQRS, 125 a 31/12/2019 se encontraban dentro de los tiempos para responder, pero el 48 restante que estaban por fuera de los quince días hábiles de respuesta oportuna, se tomó una muestra de 14 solicitudes, encontrando que 8 fueron de manera extemporánea y los 7 restantes con oportunidad.

CONCLUSIONES:

- Se observan debilidades en algunos casos sobre el cumplimiento de los términos para generar respuesta de las diferentes solicitudes (Canales de PQR, ORFEO y Ventanilla Única), de acuerdo con el análisis generado.
- La CNSC tuvo entre octubre y noviembre una transición entre las solicitudes por el canal PQR a la Ventanilla Única.
- Se encuentran debilidades en los reportes, con respecto a las fechas de terminación de las solicitudes, generando inconvenientes para la verificación en la oportunidad de los tiempos de respuesta.

RECOMENDACIONES:

- Fortalecer a través de alertas el cumplimiento de los tiempos establecidos para las diferentes respuestas de solicitudes.
- Generar espacios de sensibilización que dimensionen para cada usuario responsable la importancia de la respuesta de las solicitudes en los términos establecidos y de los posibles riesgos de no cumplirse con estos tiempos.

ORIGINAL FIRMADO

MYRIAM NELLY BORDA TORRES
Jefe Oficina de Control Interno

ORIGINAL FIRMADO

NINA MARÍA GÓMEZ ZAPATA
Profesional Especializado - OCI