

## 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:** Primer Semestre de 2020

**FECHA DE SEGUIMIENTO:** 30 de septiembre de 2020

**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"
- **Decreto Legislativo 491 de 2020** “Por el cual se adoptan medidas de urgencia para garantizar la atención y la prestación de los servicios por parte de las autoridades públicas y los particulares que cumplan funciones públicas y se toman medidas para la protección laboral y de los contratistas de prestación de servicios de las entidades públicas, en el marco del Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica”. (Artículo 5to)

### **ALCANCE:**

La Oficina de Control Interno realizó seguimiento en oportunidad de respuesta de los reportes aportados que arroja los canales dispuestos en ese semestre, Correo electrónico 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 a la OAI, en un principio de allego una información reportada que no es útil para realizar filtros de la información a evaluar; seguido se realizó una mesa de trabajo, para que se determinara la información que se requiere; posteriormente se allegaron nuevamente dos reportes en formato Excel, se preguntó a esta jefatura si tenían información correcta para realizarlo, para lo cual se definió que sí; no obstante, al iniciar la depuración de la información esta Oficina, encontró que:

- La información no se encuentra totalmente tipificada lo que genera confusión entre el registro realizado y el tipo de solicitud y el asunto.
  - Gran parte de la información no tiene el registro de fecha de salida, lo que impide que cierta información no sea verificada en oportunidad.
2. De los reportes suministrados a esta Oficina, se realizaron filtros, para los cuales se hicieron las mediciones de oportunidad.

**SEGUIMIENTO:**

1. La información remitida por el área de Informática corresponde a dos archivos en Excel, en los que se encuentra las PQRSD realizados por correo electrónico única y otro archivo en los que fue realizado por la ventanilla:
  - Relación de los registros por Correo Electrónico 1er. SEMESTRE 2020.

**TABLA 1. TOTAL DE REGISTROS EN EL REPORTE DE LOS PQRSD 1ER SEMESTRE – CORREO ELECTRONICO**

CLASE	CANTIDAD
PETICIONES	4.046
QUEJAS	83
RECLAMOS	382
SUGERENCIAS	3
DENUNCIAS	39
CONCEPTOS	135
<b>TOTALES</b>	<b>4.688</b>

Fuente: Archivo Excel Correo Electrónico / Elaboró: Nina Gómez - OCI

- Reporte Consolidado Ventanilla Única – Primer Semestre

Éste reporte arrojó un total de 17.651 registros, Teniendo en cuenta la información que arrojó el reporte, la OCI, a través de los filtros se identificaron las siguientes clasificaciones

**TABLA 2. TOTAL DE REGISTROS EN EL REPORTE DE LOS PQRSD 1ER SEMESTRE – VENTANILLA UNICA**

CLASE	CANTIDAD
PETICIONES	12.096
QUEJA	437
RECLAMOS	753
SUGERENCIAS	58
DENUNCIAS	135
CONCEPTOS	183
PETICION DE DOCUMENTOS	63
FELICITACIONES	13
<b>TOTALES</b>	<b>13.738</b>

Fuente: Archivo Excel PQRSD WEB-VENTANILLA ÚNICA / Elaboró: Nina Gómez – OCI

2. Al contrastar la información reportada en el informe consolidado de Gestión – Atención al Ciudadano con los reportes entregados por la calidad de la información o de los reportes no fue posible para esta Oficina verificar que la cantidad es igual a la de los datos registrados en los informes publicados en el link <https://www.cnsc.gov.co/index.php/atencion-al-ciudadano/informes-de-gestion-atencion-al-ciudadano/category/1378-informes-de-gestion-2020>, así:

**TABLA 3. TOTAL REPORTADO EN EL INFORME DE GESTIÓN 1ER Y 2DO TRIMESTRE 2020**

CANAL DE COMUNICACIÓN	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTALES
CORREO ELECTRONICO	2.485	948	496	217	214	131	4.491
VENTANILLA UNICA	3855	3781	2559	1915	2419	1987	16.516
<b>TOTALES</b>	<b>6.340</b>	<b>4.729</b>	<b>3.055</b>	<b>2.132</b>	<b>2.633</b>	<b>2.118</b>	<b>21.007</b>

Fuente: Informe de Gestión de Atención al Ciudadano

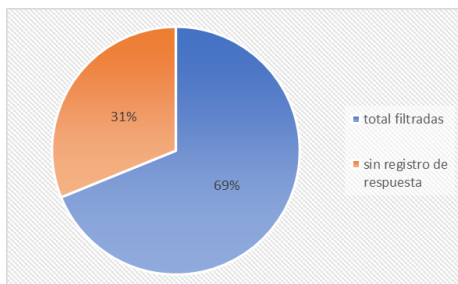
3. De acuerdo con el reporte suministrado por informática, estos no contienen el filtro que permita diferenciar la clase o tipo de solicitud, la OCI a partir de las columnas de asunto y de clasificación, alcanzó a generar unos filtros que fueron el punto de partida en el análisis de los tiempos de respuesta, así mismo se evidenciaron solicitudes que no tienen reportada fecha y número de radicado para la respuesta, en el siguiente cuadro se indica la cantidad de solicitudes que no contienen ese registro y que impide realizar de manera ágil el cálculo de oportuna respuesta.

**TABLA 4. REGISTROS DE SOLICITUDES**

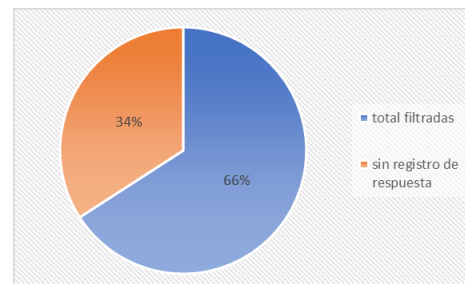
CLASE	CORREO ELECTRONICO	VENTANILLA UNICA
PETICIONES	1.825	6353
QUEJAS	43	224
RECLAMOS	191	385
SUGERENCIAS	0	25
DENUNCIAS	13	50
CONCEPTOS	48	51
PETICION DE DOCUMENTOS	0	25
FELICITACIONES	0	0
<b>TOTALES</b>	<b>2.120</b>	<b>7.113</b>

Fuente: Reportes OAI / Elaboró: Nina Gómez

Correo electrónico



ventanilla Única



Como se puede observar del total de registro que fueron filtrados por la OCI, en el caso del reporte de Correo electrónico, se observó que, del 100% el 31% no contiene un registro en el reporte sobre la fecha de respuesta, lo que impide hacer un cálculo y análisis de la oportuna respuesta; así mismo, en el caso de la Ventanilla Única, se evidenció que el 34% también presentó la misma situación.

4. Teniendo en cuenta la situación presentada con los reportes suministrados, lo que respecta de los tiempos de respuesta, se encontró que:

**a. Reporte de Correo Electrónico:**

El reporte suministrado y correspondiente al primer semestre desde el canal correo electrónico, de acuerdo con los filtros realizados por esta Oficina hay un total de 14.802 registros en los que se encuentran identificados conceptos, peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y conceptos.

Ahora bien, es importante señalar que los tiempos de respuesta de las diferentes solicitudes requeridas cambiaron a partir del 28 de marzo con la cuarentena establecida por el Gobierno Nacional mediante el Decreto 491 de 2020, artículo 5, ampliando los días de respuesta, para las peticiones, peticiones de documentos, acceso a la información y consultas.

- **PETICIONES**

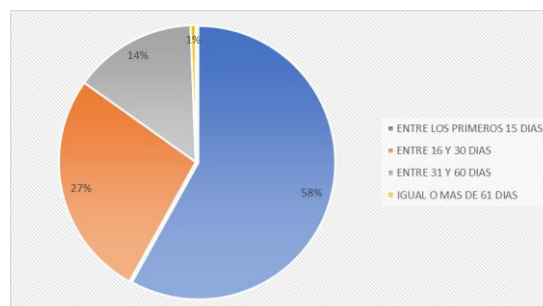
De acuerdo con el suministro de información, el reporte se clasificó así:

PETICIONES CLASIFICADAS	TOTAL RADICADOS
Desde el 01 de enero de 2020 hasta el 27 de marzo de 2020	1.333
Desde el 28 de marzo hasta el 30 de junio de 2020	888
Sin fecha, ni radicado de respuesta	1.825
<b>TOTAL</b>	<b>4.046</b>

**TABLA 5. CONSOLIDADO DE TIEMPOS DE RESPUESTA DE LAS SOLICITUDES DE PETICIONES**

CLASE	TOTAL RADICADO	DIAS HABILES TRANSCURRIDOS PARA CONTESTAR			
		ENTRE LOS PRIMEROS 15 DIAS	ENTRE 16 Y 30 DIAS	ENTRE 31 Y 60 DIAS	IGUAL O MAS DE 61 DIAS
PETICIONES	1.333	774	357	194	8

Fuente: Archivo Excel Reporte de Correo electrónico / Elaboró: Nina Gómez – OCI

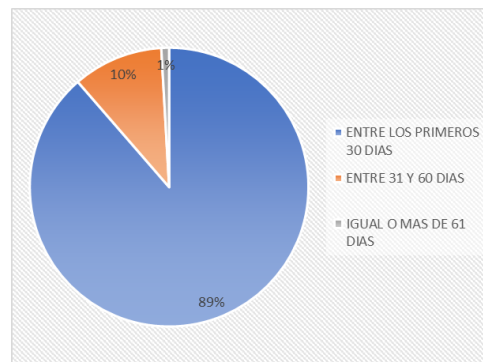


Como se puede observar en la gráfica, sobre el total de solicitudes de peticiones que reportaron la fecha de respuesta, el 58% se realizó de manera oportuna, mientras que el 42% restante fue extemporáneamente.

**TABLA 6. CONSOLIDADO DE TIEMPOS DE RESPUESTA DE LAS SOLICITUDES DE PETICIONES CON EL DECRETO 491 DE 2020**

CLASE	TOTAL RADICADO	DIAS HABLES TRANSCURRIDOS PARA CONTESTAR		
		ENTRE LOS PRIMEROS 30 DIAS	ENTRE 31 Y 60 DIAS	MAS DE 60 DIAS
PETICIONES	888	787	93	8

Fuente: Archivo Excel Reporte de Correo electrónico / Elaboró: Nina Gómez – OCl



De acuerdo con la información recopilada y filtrada para las peticiones realizadas después del 28 de marzo, y como se puede observar en la gráfica del total de solicitudes de peticiones que reportaron la fecha de respuesta, el 89% se realizó de manera oportuna, mientras que el 11% restante fue extemporáneo.

#### - QUEJAS

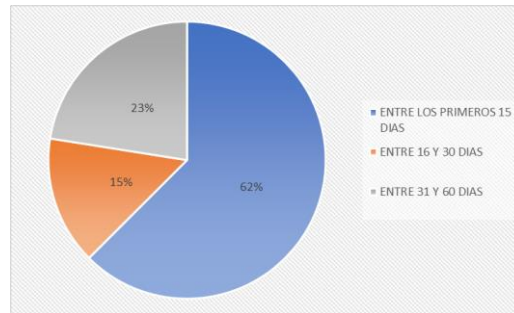
De acuerdo con el suministro de información, el reporte se clasificó así:

QUEJAS CLASIFICADAS	TOTAL RADICADOS
Desde el 01 de enero de 2020 hasta el 30 de junio de 2020	40
Sin fecha, ni radicado de respuesta	43
<b>TOTAL</b>	<b>83</b>

**TABLA 7. CONSOLIDADO DE TIEMPOS DE RESPUESTA DE LAS SOLICITUDES DE QUEJAS**

CLASE	TOTAL RADICADO	DIAS HABLES TRANSCURRIDOS PARA CONTESTAR			
		ENTRE LOS PRIMEROS 15 DIAS	ENTRE 16 Y 30 DIAS	ENTRE 31 Y 60 DIAS	IGUAL O MAS DE 60 DIAS
QUEJAS	40	25	6	9	0

Fuente: Archivo Excel Reporte de Correo electrónico / Elaboró: Nina Gómez – OCl



Como se puede observar en la gráfica, sobre el total de las quejas interpuestas que reportaron, se respondieron oportunamente el 62%; mientras que el 38% restante fue extemporáneamente.

**- RECLAMOS**

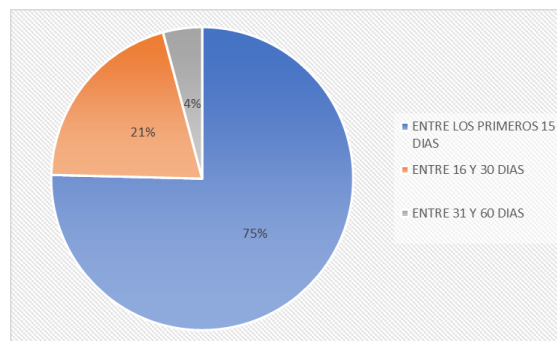
De acuerdo con el suministro de información, el reporte se clasificó así:

RECLAMOS CLASIFICADOS	TOTAL RADICADOS
Desde el 01 de enero de 2020 hasta el 30 de junio de 2020	191
Sin fecha, ni radicado de respuesta	191
<b>TOTAL</b>	<b>382</b>

**TABLA 8. CONSOLIDADO DE TIEMPOS DE RESPUESTA DE LAS SOLICITUDES DE RECLAMOS**

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
RECLAMOS	191	144	39	8	0

Fuente: Archivo Excel Reporte de Correo electrónico / Elaboró: Nina Gómez – OCI



Como se puede observar en la gráfica, sobre el total de los reclamos reportados, el 75% fue contestado oportunamente; mientras que el 25% restante fue de manera extemporánea.

- **SUGERENCIAS**

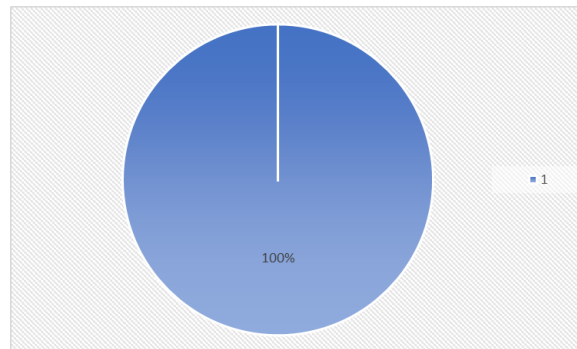
De acuerdo con el suministro de información, el reporte se clasificó así:

SUGERENCIAS CLASIFICADAS	TOTAL RADICADOS
Desde el 01 de enero de 2020 hasta el 27 de marzo de 2020	3
<b>TOTAL</b>	<b>3</b>

**TABLA 9. CONSOLIDADO DE TIEMPOS DE RESPUESTA DE LAS SOLICITUDES DE SUGERENCIAS**

CLASE	TOTAL RADICADO	DIAS HABLES TRANSCURRIDOS PARA CONTESTAR			
		ENTRE LOS PRIMEROS 15 DIAS	ENTRE 16 Y 30 DIAS	ENTRE 31 Y 60 DIAS	IGUAL O MAS DE 61 DIAS
SUGERENCIAS	3	3	0	0	0

Fuente: Archivo Excel Reporte de Correo electrónico / Elaboró: Nina Gómez – OCI



Como se puede observar en la gráfica, sobre el total de las sugerencias interpuestas que reportaron, se respondieron oportunamente el 100%.

- **DENUNCIAS**

De acuerdo con el suministro de información, el reporte se clasificó así:

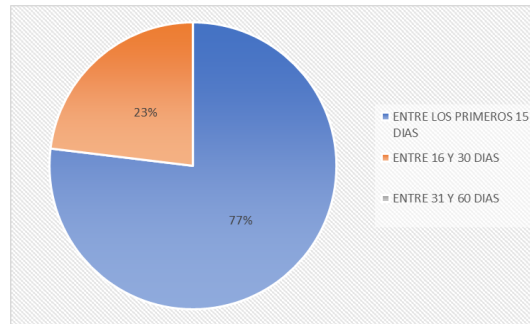
DENUNCIAS CLASIFICADAS	TOTAL RADICADOS
Desde el 01 de enero de 2020 hasta el 30 de junio de 2020	26
Sin fecha, ni radicado de respuesta	13
<b>TOTAL</b>	<b>39</b>

**TABLA 10. CONSOLIDADO DE TIEMPOS DE RESPUESTA DE LAS DENUNCIAS**



CLASE	TOTAL RADICADO	DIAS HABLES TRANSCURRIDOS PARA CONTESTAR		
		ENTRE LOS PRIMEROS 15 DIAS	ENTRE 16 Y 30 DIAS	ENTRE 31 Y 60 DIAS
DENUNCIAS	26	20	6	0

Fuente: Archivo Excel Reporte de Correo electrónico / Elaboró: Nina Gómez – OCI



Como se puede observar en la gráfica, sobre el total de las denuncias interpuestas que reportaron, se respondieron oportunamente el 77%; mientras que el 23% fue extemporáneamente.

- **CONCEPTOS**

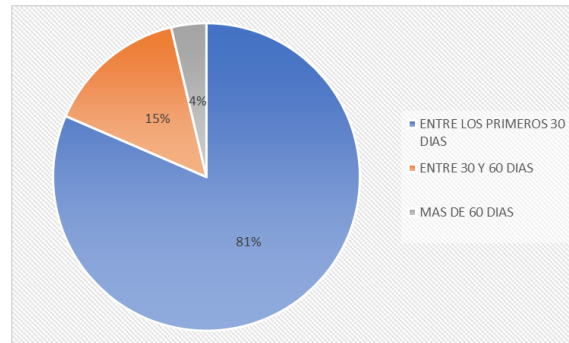
CONCEPTOS CLASIFICADOS	TOTAL RADICADOS
Desde el 01 de enero de 2020 hasta el 27 de marzo de 2020	27
Desde el 28 de marzo hasta el 30 de junio de 2020	60
Sin fecha, ni radicado de respuesta	48
<b>TOTAL</b>	<b>135</b>

**TABLA 11. CONSOLIDADO DE TIEMPOS DE RESPUESTA DE LAS SOLICITUDES DE CONCEPTOS**

CLASE	TOTAL RADICADO	DIAS HABLES TRANSCURRIDOS PARA CONTESTAR		
		ENTRE LOS PRIMEROS 30 DIAS	ENTRE 30 Y 60 DIAS	MAS DE 60 DIAS
CONCEPTOS	27	22	4	1

Fuente: Archivo Excel Reporte de Correo electrónico / Elaboró: Nina Gómez – OCI



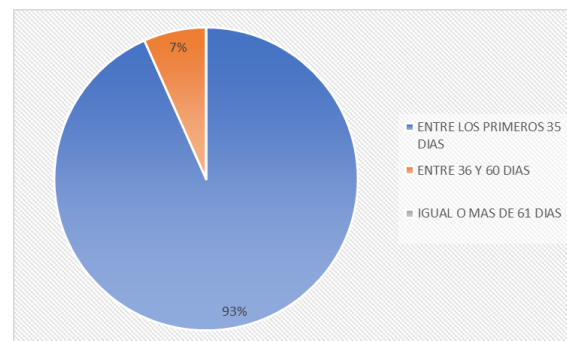


Como se puede observar en la gráfica, sobre el total de las solicitudes de conceptos interpuestas que reportaron, se respondieron oportunamente el 81%, mientras que el 19% restante se realizaron de manera extemporánea.

**TABLA 12. CONSOLIDADO DE TIEMPOS DE RESPUESTA DE LAS SOLICITUDES DE CONCEPTOS CON EL DECRETO 491 DE 2020**

CLASE	TOTAL RADICADO	DIAS HABILES TRANSCURRIDOS PARA CONTESTAR		
		ENTRE LOS PRIMEROS 35 DIAS	ENTRE 36 Y 60 DIAS	MAS DE 60 DIAS
CONCEPTOS	60	56	4	0

Fuente: Archivo Excel Reporte de Correo electrónico / Elaboró: Nina Gómez – OCI



Como se puede observar en la gráfica, sobre el total de las solicitudes de conceptos que se reportaron, se respondieron oportunamente el 93%; mientras que el 7% restante fue extemporáneamente.

## B. Reporte de Ventanilla:

El reporte suministrado y correspondiente al primer semestre desde el canal de ventanilla única web, de acuerdo con los filtros realizados por esta Oficina hay un total de 13.738 registros en los que se encuentran identificados conceptos, peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y traslado por competencia.

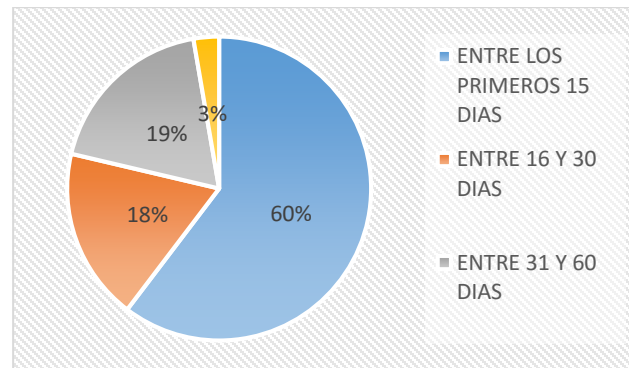
- **PETICIONES**

PQR CLASIFICADOS	TOTAL RADICADOS
Desde el 01 de enero de 2020 hasta el 27 de marzo de 2020	2.543
Desde el 28 de marzo hasta el 30 de junio de 2020	3.260
Sin fecha, ni radicado de respuesta	6.353
<b>TOTAL</b>	<b>12.096</b>

**TABLA 13. CONSOLIDADO DE TIEMPOS DE RESPUESTA DE PETICIONES**

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
PETICIONES	2543	1534	466	473	70

Fuente: Archivo Excel Reporte de Ventanilla Única / Elaboró: Nina Gómez - OCI

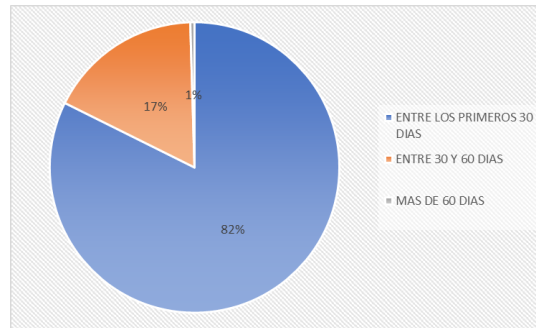


Como se puede observar en la gráfica y en el entendido que para una petición el tiempo de contestación oportuna se limita a los quince (15) días hábiles; se observa que el tiempo de respuesta de manera oportuna fue para el 60%, mientras el 40% restante se realizó de forma extemporánea.

**TABLA 14. CONSOLIDADO DE TIEMPOS DE RESPUESTA DE PETICIONES  
DECRETO 491 DE 2020**

CLASE	TOTAL RADICADO	DIAS HABLES TRANSCURRIDOS PARA CONTESTAR		
		ENTRE LOS PRIMEROS 30 DIAS	ENTRE 31 y 60 DIAS	MAS DE 60 DIAS
PETICIONES	3260	2655	555	15

Fuente: Archivo Excel Reporte de Ventanilla Única / Elaboró: Nina Gómez - OCI



Como se puede observar en la gráfica y teniendo en cuenta que durante la emergencia sanitaria, mediante el Decreto 491 de 2020, se extendieron los plazos de contestación a 30 días, el resultado a partir del 29 de marzo corresponde a que el 82% de las solicitudes de peticiones se realizaron de manera oportuna, mientras que el 18% restante fue de manera extemporánea.

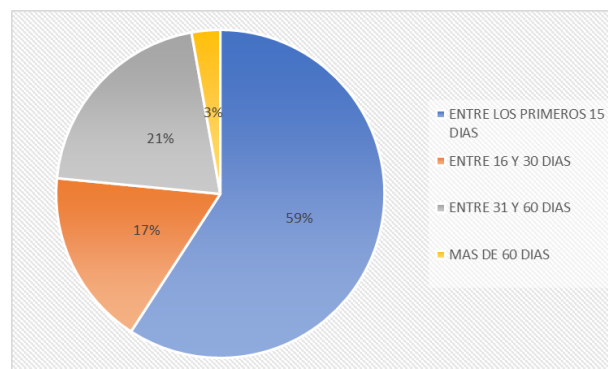
- **QUEJAS**

QUEJAS CLASIFICADOS	TOTAL RADICADOS
Quejas entre el 1 de enero al 30 de junio de 2020	213
Quejas sin registro de respuesta	224
<b>TOTAL</b>	<b>437</b>

**TABLA 15. CONSOLIDADO DE TIEMPOS DE RESPUESTA DE QUEJAS**

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
QUEJAS	213	126	37	44	6

Fuente: Archivo Excel Reporte de Ventanilla Única / Elaboró: Nina Gómez - OCI



Las Quejas tienen 15 días hábiles para ser respondidas, de acuerdo con la gráfica anterior se observó que el 59% de los registros de solicitudes filtradas por esta jefatura en el reporte suministrado fue respondido de manera oportuna, mientras el 41% restante se ejecutó de forma extemporánea.

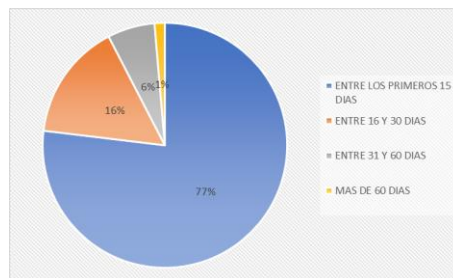
- **RECLAMOS**

RECLAMOS CLASIFICADOS	TOTAL RADICADOS
Reclamos entre el 1 de enero al 30 de junio de 2020	368
Reclamos sin registro de respuesta	385
<b>TOTAL</b>	<b>753</b>

**TABLA 16. CONSOLIDADO DE TIEMPOS DE RESPUESTA DE RECLAMOS**

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
RECLAMOS	368	283	57	23	5

Fuente: Archivo Excel Reporte de Ventanilla Única / Elaboró: Nina Gómez - OCI



Los reclamos tienen 15 días hábiles para ser respondidos, de acuerdo con la gráfica anterior se observó que el 77% de los registros de solicitudes filtradas por esta jefatura en el reporte suministrado fue respondido de manera oportuna, mientras el 23% restante se ejecutó de forma extemporánea.

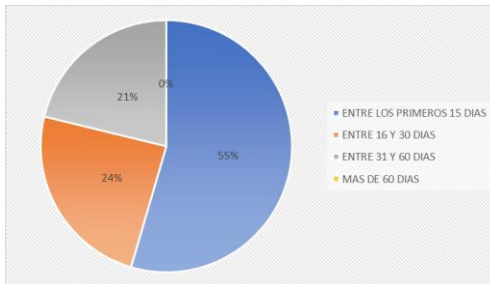
- **SUGERENCIAS**

SUGERENCIAS CLASIFICADOS	TOTAL RADICADOS
Sugerencias entre el 1 de enero al 30 de junio de 2020	33
Sugerencias sin registro de respuesta	25
<b>TOTAL</b>	<b>58</b>

**TABLA 17. CONSOLIDADO DE TIEMPOS DE RESPUESTA DE SUGERENCIAS**

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
SUGERENCIAS	33	18	8	7	0

Fuente: Archivo Excel Reporte de Ventanilla Única / Elaboró: Nina Gómez - OCI



Las sugerencias tienen 15 días hábiles para ser respondidas, de acuerdo con la gráfica anterior se observó que el 55% de los registros de solicitudes filtradas por esta jefatura en el reporte suministrado fue respondido de manera oportuna, mientras el 45% restante se ejecutó de forma extemporánea.

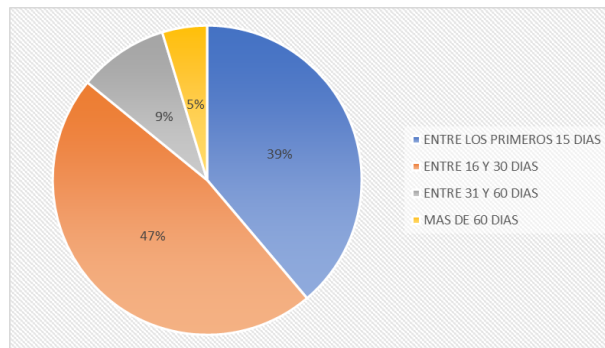
- **DENUNCIAS**

DENUNCIAS CLASIFICADOS	TOTAL RADICADOS
Denuncias entre el 1 de enero al 30 de junio de 2020	85
Denuncias sin registro de respuesta	50
<b>TOTAL</b>	<b>135</b>

**TABLA 18. CONSOLIDADO DE TIEMPOS DE RESPUESTA DE DENUNCIAS**

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
DENUNCIAS	85	33	40	8	4

Fuente: Archivo Excel Reporte de Ventanilla Única / Elaboró: Nina Gómez - OCI



Las denuncias tienen establecidos 15 días hábiles para ser respondidas, de acuerdo con la gráfica anterior se observó que el 39% de los registros de solicitudes filtradas por esta jefatura en el reporte suministrado fue respondido de manera oportuna, mientras el 61% restante se ejecutó de forma extemporánea.

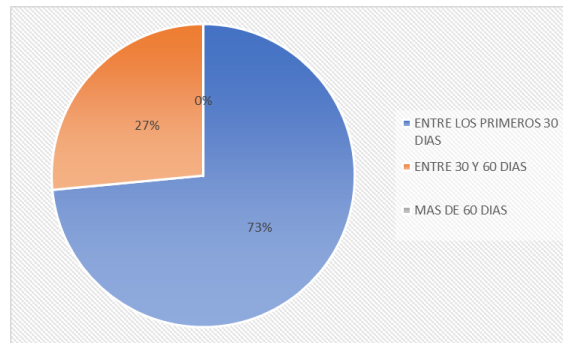
- **CONCEPTOS**

CONCEPTOS CLASIFICADOS	TOTAL RADICADOS
Desde el 01 de enero de 2020 hasta el 27 de marzo de 2020	70
Desde el 28 de marzo hasta el 30 de junio de 2020	62
Sin fecha, ni radicado de respuesta	51
<b>TOTAL</b>	<b>183</b>

**TABLA 19. CONSOLIDADO DE TIEMPOS DE RESPUESTA DE LAS SOLICITUDES DE CONCEPTOS**

CLASE	TOTAL RADICADO	DIAS HABLES TRANSCURRIDOS PARA CONTESTAR		
		ENTRE LOS PRIMEROS 30 DIAS	ENTRE 30 Y 60 DIAS	MAS DE 60 DIAS
CONCEPTOS	70	61	22	0

Fuente: Archivo Excel Reporte de Ventanilla Única / Elaboró: Nina Gómez - OCI

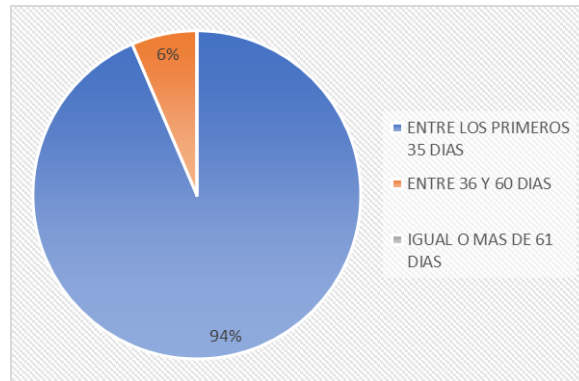


Como se puede observar en la gráfica, sobre el total del reporte suministrado, las solicitudes de conceptos filtradas por esta jefatura se respondieron oportunamente el 73%, mientras que el 27% restante se realizaron de manera extemporánea.

**TABLA 20. CONSOLIDADO DE TIEMPOS DE RESPUESTA DE LAS SOLICITUDES DE CONCEPTOS CON EL DECRETO 491 DE 2020**

CLASE	TOTAL RADICADO	DIAS HABLES TRANSCURRIDOS PARA CONTESTAR		
		ENTRE LOS PRIMEROS 35 DIAS	ENTRE 36 Y 60 DIAS	IGUAL O MAS DE 61 DIAS
CONCEPTOS	62	58	4	0

Fuente: Archivo Excel Reporte de Ventanilla Única / Elaboró: Nina Gómez - OCI



Como se puede observar en la gráfica, sobre el total del reporte suministrado, de las solicitudes de conceptos filtradas por esta jefatura, se respondieron oportunamente el 94%; mientras que el 6% restante fue extemporáneamente.

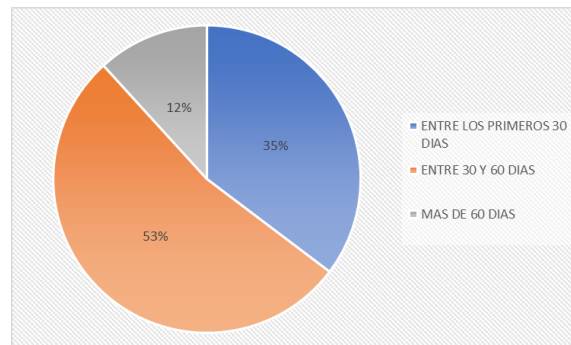
- **PETICIÓN DE DOCUMENTOS**

PETICIÓN DE DOCUMENTOS CLASIFICADOS	TOTAL RADICADOS
Desde el 01 de enero de 2020 hasta el 27 de marzo de 2020	17
Desde el 28 de marzo hasta el 30 de junio de 2020	21
Sin fecha, ni radicado de respuesta	25
<b>TOTAL</b>	<b>63</b>

**TABLA 21. CONSOLIDADO DE TIEMPOS DE RESPUESTA DE LAS SOLICITUDES DE PETICIÓN DE DOCUMENTOS**

CLASE	TOTAL RADICADOS	DIAS HABLES TRANSCURRIDOS PARA CONTESTAR		
		ENTRE LOS PRIMEROS 10 DIAS	ENTRE 11 Y 20 DIAS	MAS DE 20 DIAS
PETICIÓN DE DOCUMENTOS	17	6	9	2

Fuente: Archivo Excel Reporte de Ventanilla Única / Elaboró: Nina Gómez - OCI

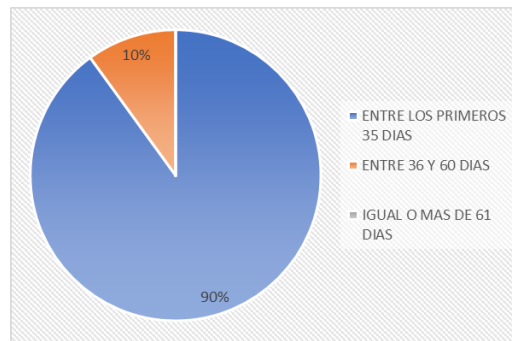


Como se puede observar en la gráfica, sobre el total del reporte suministrado, las solicitudes de Petición de Documentos filtradas por esta jefatura se respondieron oportunamente el 53%, mientras que el 47% restante se realizaron de manera extemporánea.

**TABLA 22. CONSOLIDADO DE TIEMPOS DE RESPUESTA DE LAS SOLICITUDES DE PETICIÓN DE DOCUMENTOS CON EL DECRETO 491 DE 2020**

CLASE	TOTAL RADICADO	DIAS HABILES TRANSCURRIDOS PARA CONTESTAR		
		ENTRE LOS PRIMEROS 20 DIAS	ENTRE 21 Y 30 DIAS	MAS DE 30 DIAS
PETICIÓN DE DOCUMENTOS	21	18	2	0

Fuente: Archivo Excel Reporte de Ventanilla Única / Elaboró: Nina Gómez - OCI



Como se puede observar en la gráfica, sobre el total del reporte suministrado, de las solicitudes de Petición de Documentos filtradas por esta jefatura, se respondieron oportunamente el 90%; mientras que el 10% restante fue extemporáneamente.

#### - FELICITACIONES

De acuerdo con el reporte suministrado se observaron trece (13) registros de felicitaciones.

#### CONCLUSIONES:

- Se observa un alto volumen en el cumplimiento de los términos para generar respuesta de las diferentes solicitudes (Canales de Correo electrónico y de Ventanilla Única), de acuerdo con el análisis generado.
- Los reportes arrojados en un alto porcentaje no arrojan el registro de fecha de respuesta.
- Se encuentran debilidades en los reportes, en un alto volumen con relación al registro de las fechas de terminación de las solicitudes o de respuesta, generando inconvenientes para la verificación en la oportunidad de los tiempos de respuesta.
- Los reportes suministrados no se encuentran completamente tipificados en peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias, felicitaciones, solicitud de documentos y solicitudes de conceptos; así mismo, los reportes de la fecha de salida no se encuentran registrados en la totalidad de las solicitudes lo que no permite evidenciar si fue respondido o no.
- Se observaron tiempos muy por encima de los establecidos en las respuestas oportunas.



**RECOMENDACIONES:**

- Ajustar de manera urgente la forma de los reportes arrojados teniendo en cuenta su tipo de consulta y las fechas de finalización del trámite o de respuesta, para todos los registros relacionados con PQRSDF.
- Generar una autoevaluación con carácter urgente y realizar mesas de trabajo, que permitan identificar los usuarios que son responsables de los tiempos que no cumplen con oportunidad y si es el caso establecer los controles suficientes que permitan mitigar riesgos de incumplimiento sobre lo reglamentado para tiempos de respuesta.
- Generar de manera urgente un espacio de sensibilización que dimensione 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, teniendo en cuenta la alta debilidad identificada para responder oportunamente.
- Se recomienda establecer un control mínimo diario o semanal, en el que se reporten las solicitudes vencidas o por vencer a cada director de área y con copia a Presidencia y Oficina de Control Interno.

ORIGINAL  
FIRMADO

**MYRIAM NELLY BORDA TORRES**  
Jefe Oficina de Control Interno

ORIGINAL  
FIRMADO

**NINA MARÍA GÓMEZ ZAPATA**  
Profesional Especializado - OCI