

## 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 2020

**FECHA DE SEGUIMIENTO:** 08 de marzo de 2021

**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 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 arrojados por los canales dispuestos en ese semestre, ORFEO (correo electrónico-atencionalciudadano@cns.gov.co) y Ventanilla Única.

### **METODOLOGÍA:**

1. El seguimiento a la gestión de respuesta a PQRSDF interpuestas ante la CNSC, se inició mediante la solicitud de información a informática con copia a atención al ciudadano el día 03/02/2020, del informe semestral de PQRSDF en archivo Excel que corresponde a la relación de solicitudes radicadas y

tramitadas ante la Entidad, por los canales de comunicación de email y ventanilla única del segundo semestre de 2020, con el objetivo de verificar la oportunidad, calidad y los tiempos de respuesta al ciudadano; este archivo fue suministrado por el área de Informática el día 10 de febrero.

2. El reporte de excel recibido para el análisis de la información, contenía las siguientes debilidades:

- Los radicados de salida vienen especificados con tipo de archivo (PDF) y no como número.
- Muchas palabras se encuentran en desorden, con caracteres que impiden realizar filtros de información.
- Radicados de prueba del sistema
- Radicados sin fecha y radicado de respuesta
- Radicados con serie y conceptos diferentes.
- El reporte contenía 23307 radicados duplicados.

Por las anteriores razones se observó que la calidad de la información dificultó la organización y separación por tipología (Petición, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones).

3. 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 2020.
4. De los radicados que no contienen registros de salida se tomó muestra para verificación en oportunidad de respuesta.
5. Se selecciono muestra para verificar la calidad de la información en las respuestas.

### SEGUIMIENTO:

- ✓ La información remitida por el área de Informática corresponde a un archivo en Excel, en el que se encuentra las PQRSDf realizados por ORFEO (correo electrónico-atencionalciudadano@cns.gov.co) y Ventanilla Única; de este reporte, la OCI evidenció:
  - El reporte se recibió con 46.047 registros de los cuales al realizar la verificación se encontraron 23.307 registros duplicados, realizando una operación de Excel para extraerlos e iniciar con el análisis de la información y trabajar con 22.740 registros.

SERIE	SUBSERIE	TIPO_DOCUMENTO	ASUNTO	PRIMER_DEPENDENCIA_Y_USUARIO	FINALIZA_DEPENDENCIA_Y_USUARIO
PORS	SIN SUBSERIE	COMUNICACION OFICIAL DE SOLICITUD	RESPUESTA AUTO QUE ORDENA PRACTICA DE PRUEBAS- CONFIRMAR SI ES DE SU COMPETENCIA.	OFICINA JURIDICA, ELIZABETH CERON MUÑOZ	GRUPO DE REGISTRO PUBLICO HERNANDEZ BENAVIDEZ
PQRS	SIN SUBSERIE	COMUNICACION OFICIAL DE SOLICITUD	RESPUESTA A REQUERIMIENTO - DIRECCIÓN DE VIGILANCIA DE CARRERA ADMINISTRATIVA.	OFICINA JURIDICA, ELIZABETH CERON MUÑOZ	GRUPO CONVOCATORIA 8 - DI KATHERINE CASTANEDA GARR
PQRS	SIN SUBSERIE	COMUNICACION OFICIAL DE SOLICITUD	CONCIDE RECURSO DE APELACIÓN - NULIDAD Y RESTABLECIMIENTO DEL DERECHO	OFICINA JURIDICA, JORGE ANDRES AGUILERA MORALES	
PQRS	SIN SUBSERIE	COMUNICACION OFICIAL DE SOLICITUD	CONCIDE RECURSO DE APELACIÓN - NULIDAD Y RESTABLECIMIENTO DEL DERECHO	OFICINA JURIDICA, JORGE ANDRES AGUILERA	
PQRS	PQRS	COMUNICACION OFICIAL DE SOLICITUD	POLANCO Y OTRA. PRONUNCIAMIENTO POR INCONSISTENCIA EN LA INFORMACIÓN DEL ICBF EN TRÁMITE DE DESACATO AL FALLO DE TUTELA ACCIONANTE: GUSA PATRICIA PITO	MORALES	GRUPO CONVOCATORIA 10 - C DUVAN GUERRERO MESA
PQRS	PQRS	COMUNICACION OFICIAL DE SOLICITUD	POLANCO Y OTRA. PRONUNCIAMIENTO POR INCONSISTENCIA EN LA INFORMACIÓN DEL ICBF EN TRÁMITE DE DESACATO AL FALLO DE TUTELA ACCIONANTE: GUSA PATRICIA PITO	OFICINA JURIDICA, JORGE ANDRES AGUILERA MORALES	GRUPO CONVOCATORIA 10 - C DUVAN GUERRERO MESA

- De los 22.740 registros se identificaron 30 registros que corresponden a pruebas por parte de la administración del sistema.

- Los registros que se analizaron fueron 22.710, de los cuales 1.535 radicados no registraban radicados de salida, así:

MES	TOTAL
Julio	242
Agosto	352
Septiembre	298
Octubre	220
Noviembre	214
Diciembre	209
<b>TOTAL</b>	<b>1.535</b>

La OCI seleccionó una muestra aleatoria de diez (10) radicados sobre los 1.535 sin registros con fecha salida en el reporte suministrado; una vez se revisaron y verificaron en el ORFEO se observó:

1. Radicado No. 20206000887332: Se evidencia que esta solicitud ingresa mediante el correo electrónico, contestado oportunamente (1 día hábil).
2. Radicado No. 20203200801862: Se evidencia que esta solicitud ingresa por Ventanilla Única, es contestada en términos y hay un comentario indicando: "Se finaliza mediante rad. 20201700626191 del 24/08/2020".
3. Radicado No. 20203200694442: Se evidencia que esta solicitud ingresa por Ventanilla Única, es contestada en términos y hay un comentario indicando: "Se finaliza complemento del radicado 20203200683252, con el cual se da respuesta a la entidad".
4. Radicado No. 20203200685452: Se evidencia que esta solicitud ingresa por Ventanilla Única, es contestada en términos y hay un comentario indicando: "Se finaliza complemento del radicado 20203200683252, con el cual se da respuesta a la entidad".
5. Radicado No. 20206000952842: Se evidencia en este radicado un comentario: "ES INFORMATICO SE ANEXA A LOS EXPEDENTES DE LAS ACTUACIONES ADMINISTRATIVAS", por tanto, es de anotar que el aplicativo no ofrece una opción para radicar comunicaciones de información, que necesariamente no ameritan respuesta.
6. Radicad No. 20206001016852: Comentario "se da tramite por correo", se evidencia que es un correo que llego al correo institucional de un funcionario, quien da respuesta mediante correo electrónico.
7. Radicado No. 20206001153232: Se evidencia trámite de respuesta dentro de los términos, donde referencian: "en respuesta al radicado 20206001153232 se dio contestación por lo que se debe tramitar cierre".
8. Radicado No. 20206001213012: "Informativo se da tramite por correo".
9. Radicado No. 20203201248022: Radicado del 11 de noviembre sin respuesta a la fecha (4/03/2021), se evidencia ultimo comentario: "para dar trámite al asunto".
10. Radicado No. 20203201384042: Se evidencia tramite finalizado en términos, mediante correo electrónico en archivo anexo en el aplicativo.

Por lo anterior, esta jefatura observó que el aplicativo no ofrece una opción de finalización del trámite a menos que haya un radicado asociado.

- ✓ Una vez se separan los registros de prueba y los que no registran fecha de salida, quedan 21.175 radicados, de los cuales se identificaron:
  - 10.513 solicitudes por el canal de ventanilla única.
  - 10.662 solicitudes por correo electrónico.
  
- ✓ Al contrastar la información reportada en las publicaciones del informe consolidado de Gestión – Atención al Ciudadano, con el reporte de Excel de informática, se evidenció que no contienen los mismos totales 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 3er Y 4to TRIMESTRE 2020**

CANAL DE COMUNICACIÓN	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTALES
CORREO ELECTRONICO	235	286	374	692	366	266	2.219
VENTANILLA UNICA	3061	3340	3133	3593	1528	1177	15.832
<b>TOTALES</b>	3.296	3.626	3.507	4.285	1.894	1.443	18.051

Fuente: Informe de Gestión; Elaboró: Nina Gómez - OCI

- ✓ Esta jefatura considera que la información correspondiente a las columnas serie, subserie y tipo de documento, no permiten separar las diferentes solicitudes e identificar el total de cada una de las solicitudes que se requieren para este informe, teniendo en cuenta que en el asunto se identifican por filtros derechos de petición, reclamos, denuncias e incluso felicitaciones con otro tipo de subserie y documento; por lo anterior, lo que se llevo a cabo fue analizar a través de filtros en la matriz de Excel de ventanilla única y correo electrónico los posibles tipos de solicitudes, con la finalidad de calcular oportunidad en el tiempo de respuesta.

Sobre la normatividad aplicada para la verificación en los tiempos de respuesta de las diferentes solicitudes, se basó en:

Ley 1437 de 2011 Art. 14	Ley 1755 de 2015 Art. 20	Decreto 491 Art. 5 - Medida de Emergencia Sanitaria	Prorrogas de la Emergencia Sanitaria - Minsalud en el 2do período de 2020
Peticiones: 15 días. Peticiones de documentos: 10 días. Conceptos: 30 días.	Traslados por competencia: 5 días.	Peticiones: 30 días. Peticiones de documentos: 20 días. Conceptos: 35 días.	Resolución 1462 /2020 Resolución 2230 /2020

➤ **Ventanilla única:**

Reporte Consolidado Ventanilla Única – Segundo Semestre

El análisis se realizó a partir de las 10.513 solicitudes con respuesta a través de la ventanilla única, para los cuales se efectuaron filtros para llegar a consolidar información relacionada con oportunidad de respuesta; la OCI una vez aplicó los filtros encontró 2.142 radicados relacionados con las PQRSDF.



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

CLASE	CANTIDAD
CONCEPTOS	14
CONSULTAS	407
PETICIONES	1.204
QUEJAS	107
RECLAMOS	299
SUGERENCIA	54
DENUNCIAS	43
PETICION DE DOCUMENTOS	2
SOLICITUD ACCESO A LA INFORMACIÓN	6
FELICITACIONES	6
<b>TOTALES</b>	<b>2.142</b>

Fuente: Archivo Excel PQRSD de Informática  
Elaboró: Nina Gómez – OCI

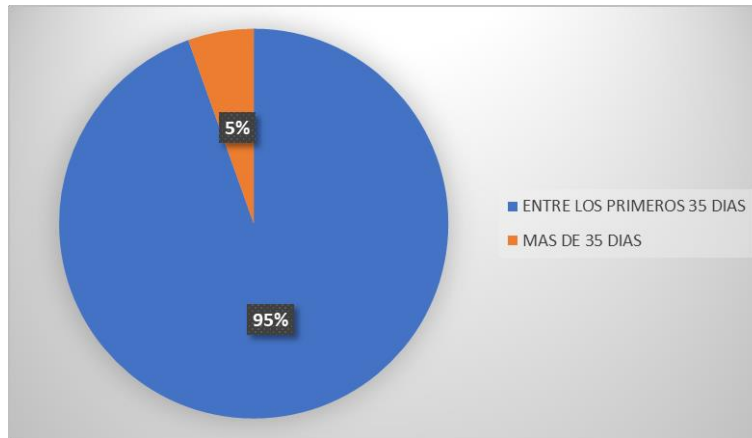
A partir del reporte arrojado en el segundo semestre y de acuerdo con el número de radicado que corresponde a ventanilla Única, y aplicados los filtros para identificación del tipo de solicitud, los 2.142 registros fueron sujetos de medición en oportunidad, actividad realizada por la Oficina de Control Interno, encontrando el siguiente resultado:

- **CONSULTA Y CONCEPTOS**

**TABLA 4. CONSOLIDADO DE TIEMPOS DE RESPUESTA DE SOLICITUD DE CONSULTAS CONCEPTOS**

CLASE	TOTAL RADICADO	DIAS HABLES TRANSCURRIDOS PARA CONTESTAR	
		ENTRE LOS PRIMEROS 35 DIAS	MAS DE 35 DIAS
CONSULTA Y CONCEPTOS	421	398	23

Fuente: Archivo Excel informática / Elaboró: Nina Gómez - OCI



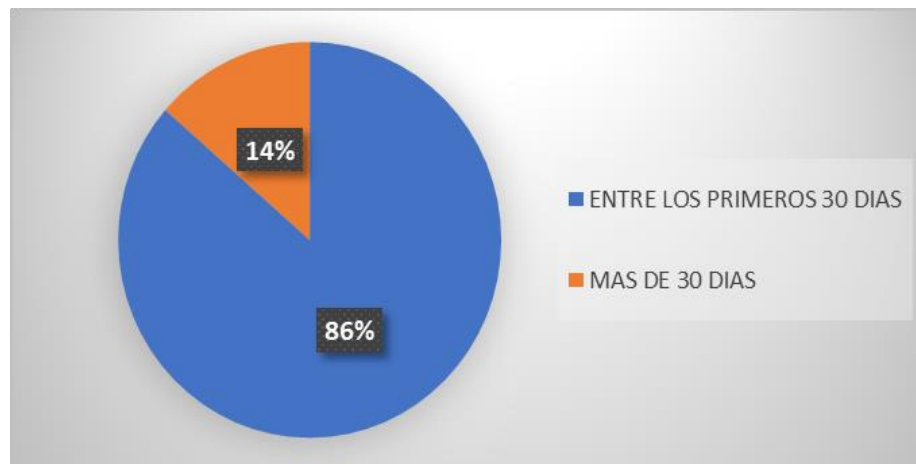
Como se puede observar en la gráfica, sobre el total de solicitudes de conceptos se contestó en el tiempo oportuno el 95%, mientras que el 5% restante fue de manera extemporánea.

- **PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS**

**TABLA 5. CONSOLIDADO DE TIEMPOS DE RESPUESTA DE P.Q.R.**

CLASE	TOTAL RADICADO	DIAS HABILES TRANSCURRIDOS PARA CONTESTAR	
		ENTRE LOS PRIMEROS 30 DIAS	MAS DE 30 DIAS
P.Q.R.S.D	1.707	1.475	232

Fuente: Archivo Excel informática / 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 actualmente los días de respuesta para este tipo de solicitudes se limita a treinta (30) días hábiles; se observó que el tiempo de respuesta en el tiempo pertinente es del 86%, el 14% restante se realizó de manera extemporánea.

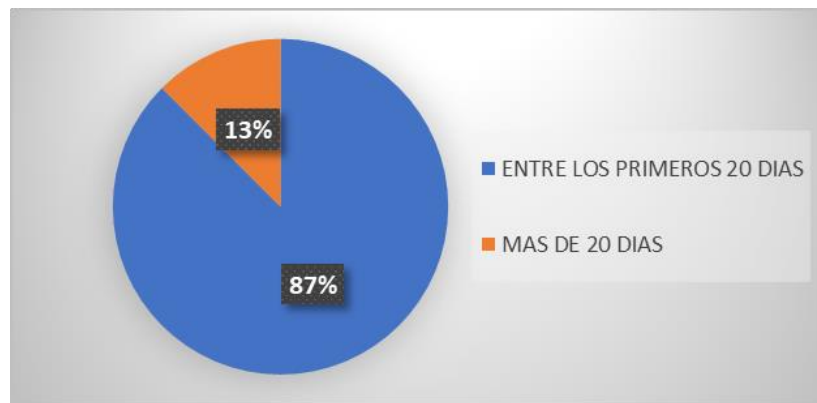


- **PETICIÓN DE DOCUMENTOS Y ACCESO A LA INFORMACIÓN**

**TABLA 6. CONSOLIDADO DE TIEMPOS DE PETICIÓN DE DOCUMENTOS Y ACCESO A LA INFORMACIÓN.**

CLASE	TOTAL RADICADO	DIAS HABILES TRANSCURRIDOS PARA CONTESTAR	
		ENTRE LOS PRIMEROS 20 DIAS	MAS DE 20 DIAS
PETICIÓN DE DOCUMENTOS Y ACCESO A LA INFORMACIÓN	8	7	1

Fuente: Archivo Excel informática / Elaboró: Nina Gómez – OCI



Como se puede observar en la gráfica y en el entendido que para las peticiones de documentos y de acceso a la información el tiempo de contestación actualmente se limita a los veinte (20) días; se observó que el tiempo de respuesta en el tiempo pertinente es del 87% y el 13% restante se realizó de manera extemporánea.

➤ **Registros por Correo Electrónico 2do. SEMESTRE 2020.**

El análisis se realizó a partir de las 10.662 solicitudes con respuesta a través de la ventanilla única, para los cuales se efectuaron filtros para llegar a consolidar información relacionada con oportunidad de respuesta; la OCI una vez aplicó los filtros encontró 1.673 radicados relacionados con las PQRSDF.

**TABLA 2. TOTAL DE REGISTROS EN EL REPORTE DE LOS PQRSD 2do SEMESTRE – CORREO ELECTRONICO**

CLASE	CANTIDAD
CONCEPTOS	18
CONSULTAS	152
PETICIONES	1.292
QUEJAS	53
RECLAMOS	149
SUGERENCIAS	0

DENUNCIAS	0
ACCESO A LA INFORMACIÓN	2
SOLICITUD DE DOCUMENTOS	5
FELICITACIONES	2
<b>TOTALES</b>	<b>1.673</b>

Fuente: Archivo Excel PQRSD de Informática  
Elaboró: Nina Gómez – OCI

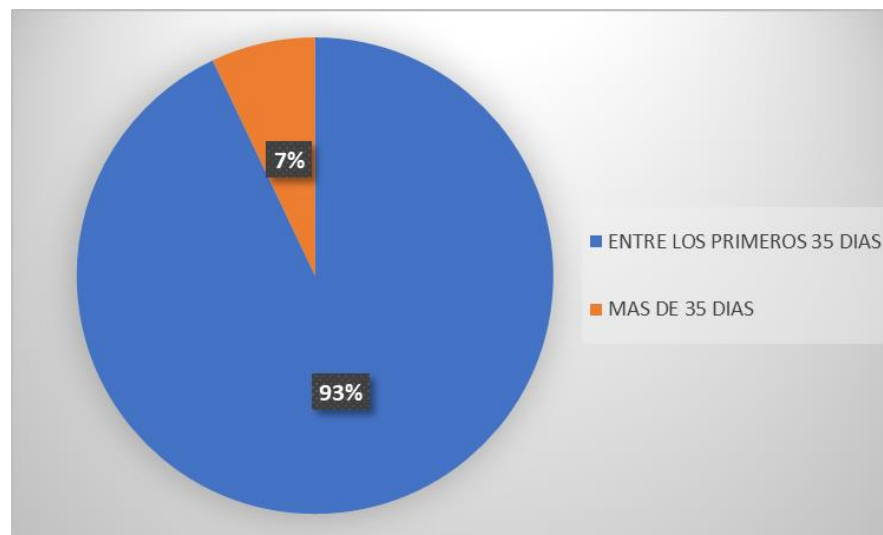
- ✓ A partir del reporte arrojado en el segundo semestre y de acuerdo con el número de radicado corresponde a ORFEO (email), y aplicados los filtros para identificación del tipo de solicitud, se identificaron 1.673 registros, estos fueron sujetos a medición en oportunidad, actividad realizada por la Oficina de Control Interno, encontrando el siguiente resultado:

- **CONSULTAS Y CONCEPTOS**

**TABLA 8. CONSOLIDADO DE TIEMPOS CONCEPTOS.**

CLASE	TOTAL RADICADO	DIAS HABILES TRANSCURRIDOS PARA CONTESTAR	
		ENTRE LOS PRIMEROS 35 DIAS	MAS DE 35 DIAS
CONSULTA Y CONCEPTOS	170	158	12

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



Como se puede observar en la gráfica, sobre el total de solicitudes de consultas y conceptos se contestó en el tiempo oportuno el 93%, mientras que el 7% restante fue de manera extemporánea; se evidenció el caso del radicado número 20206000716972 del 10/07/2020 que fue respondido en 146 días hábiles, se trataba de un traslado por competencia a otra entidad.

- **PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS**

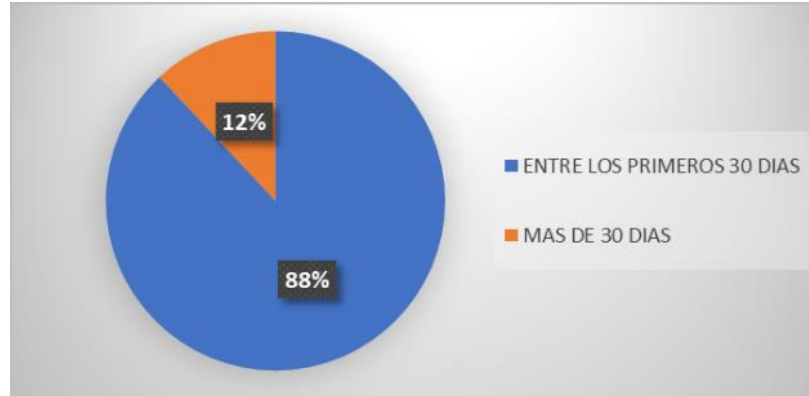




**TABLA 9. CONSOLIDADO DE TIEMPOS DE RESPUESTA DE P.Q.R.**

CLASE	TOTAL RADICADO	DIAS HABLES TRANSCURRIDOS PARA CONTESTAR	
		ENTRE LOS PRIMEROS 30 DIAS	MAS DE 30 DIAS
P.Q.R.S.D.	1.494	1315	179

Fuente: Archivo Excel informática / Elaboró: Nina Gómez - OCI



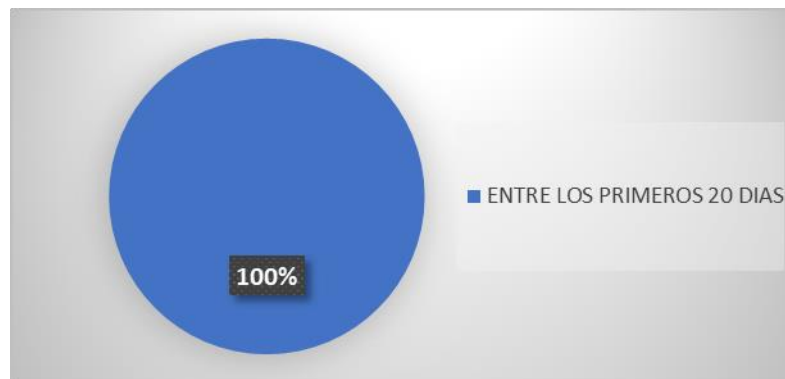
Como se puede observar en la gráfica y en el entendido que, para una petición, queja, reclamo, sugerencia y denuncias el tiempo de contestación actualmente se limita a treinta (30) días; se observó que el tiempo de respuesta en el tiempo pertinente fue del 88%, mientras que el 12% restante se realizó de manera extemporánea.

- **PETICIÓN DE DOCUMENTOS Y ACCESO A LA INFORMACIÓN**

**TABLA 10. CONSOLIDADO DE TIEMPOS DE RESPUESTA DE PETICIÓN DE DOCUMENTOS Y ACCESO A LA INFORMACIÓN**

CLASE	TOTAL RADICADO	DIAS HABLES TRANSCURRIDOS PARA CONTESTAR	
		ENTRE LOS PRIMEROS 20 DIAS	MAS DE 20 DIAS
PETICIÓN DE DOCUMENTOS Y ACCESO A LA INFORMACIÓN	9	7	0

Fuente: Archivo Excel informática / Elaboró: Nina Gómez – OCI



Como se puede observar en la gráfica y en el entendido que para las peticiones de documentos y de acceso a la información el tiempo de contestación actualmente se limita a los veinte (20) días; se observó que el tiempo de respuesta en el tiempo pertinente es del 100%.

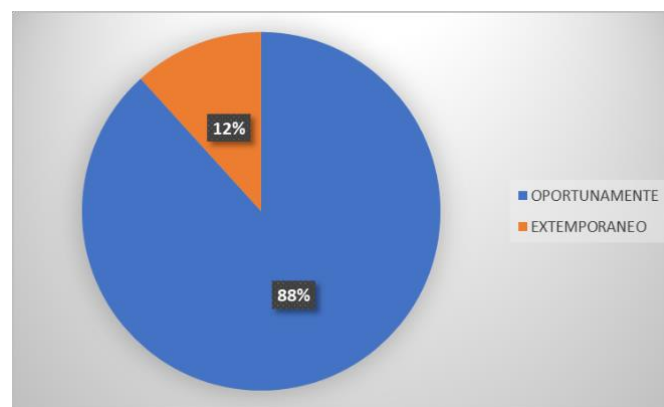
De los dos canales de comunicación, se resume:

CLASE	CANAL DE COMUNICACIÓN	TOTAL RADICADOS	DIAS HABLES TRANSCURRIDOS PARA CONTESTAR	
			ENTRE LOS PRIMEROS 35 DIAS	MAS DE 35 DIAS
CONSULTA Y CONCEPTOS	VENTANILLA UNICA	421	398	23
	ORFEO (CORREO ELECTRONICO)	170	158	12
<b>TOTALES</b>		<b>591</b>	<b>556</b>	<b>35</b>
CLASE	CANAL DE COMUNICACIÓN	TOTAL RADICADOS	ENTRE LOS PRIMEROS 30 DIAS	MAS DE 30 DIAS
P.Q.R.S.D	VENTANILLA UNICA	1.707	1475	232
	ORFEO (CORREO ELECTRONICO)	1.494	1315	179
<b>TOTALES</b>		<b>3.201</b>	<b>2.790</b>	<b>411</b>
CLASE	CANAL DE COMUNICACIÓN	TOTAL RADICADOS	ENTRE LOS PRIMEROS 20 DIAS	MAS DE 20 DIAS
PETICIÓN DE DOCUMENTOS Y ACCESO A LA INFORMACIÓN	VENTANILLA UNICA	8	7	1
	ORFEO (CORREO ELECTRONICO)	7	7	0
<b>TOTALES</b>		<b>15</b>	<b>14</b>	<b>1</b>

Fuente: Archivo Excel informática / Elaboró: Nina Gómez – OCI

TOTALES INFORME		
RADICADOS	OPORTUNAMENTE	EXTEMPORANEO
<b>3.807</b>	<b>3.360</b>	<b>447</b>

Fuente: Archivo Excel informática / Elaboró: Nina Gómez – OCI



De acuerdo con el análisis de la información seleccionada de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias, solicitud conceptos, consultas, petición de documentos y acceso a la información, de 3.807 radicados 3.360 equivalentes al 88% fueron respondidos en los tiempos estipulados, mientras que 447 equivalentes al 12% fueron de manera extemporánea (ANEXO 1).

- ✓ Con relación a la calidad de la información se seleccionaron de manera aleatoria siete (7) radicados para analizar la calidad en las respuestas y la oportunidad por parte de la CNSC.

No.	No. De Radicado	Tipo de Solicitud	Radicado de Salida	Observación
1	20203200685292	DERECHO DE PETICION: SOLICITUD DE PUBLICACION DE LA FIRMEZA DE LISTA DE ELEGIBLES PARA MI POSTERIOR NOMBRAMIENTO	20202320739901	Respuesta de fondo, cita las normas que sustentan la respuesta y resuelve la solicitud del peticionario.
2	20203200998372	DERECHO DE PETICIÓN	20202210775951	En la respuesta se evidencia, análisis consistente con la norma del concurso al que refiere la petición, y se le da traslado por competencia "a la Procuraduría General de la Nación", no sin antes aclarar al peticionario(a) la razón por la cual no somos el ente competente.
3	20203201079052	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	20205000817451	Se evidencia la diligencia por parte del área a cargo, donde "procedió a requerir a la Alcaldía Distrital de Barranquilla" (evidencia en documentos anexos), y responde al peticionario(a), indicando una vez se obtenga respuesta será informado.
4	20203201103552	DERECHO DE PETICIÓN DE INFORMACIÓN	20204000905131	El área contesta puntual, los requerimientos del peticionario; evidenciando la experticia en el tema.
5	20203201219902	PETICIÓN. RECUPERACIÓN DE USUARIO Y CONTRASEÑA	20203200869811	EL área a cargo contesta consecuentemente con la petición y da solución definitiva al ciudadano.
6	20203200772032	DERECHO DE PETICIÓN CARLOS JULIO CAPACHO PEREZ	20203200564241	El área a cargo, mediante comunicación telefónica da respuesta a parte de la consulta y direcciona al peticionario al ente competente (DFP).
7	20203201329542	CARMEN JANETH RODRIGUEZ MORA - CONTRALORIA GENERAL DE SANTANDER - DERECHO DE PETICIÓN	20203200962891	Traslado por competencia.

#### HALLAZGO:

Se evidenció incumplimiento en los tiempos estipulados en el artículo 5 del Decreto 491 de 2020 y prorrogas, así como de la Ley 1755 de 2015, al observar que:

1. De 3.807 radicados 3.360 equivalentes al 88% fueron respondidos en los tiempos estipulados, mientras que 447 equivalentes al 12% fueron de manera extemporánea.
2. La solicitud 20206000716972 del 10/07/2020 estuvo 146 días hábiles en la CNSC y después de transcurrido este tiempo se trasladó por competencia a la Secretaria de Educación de Bogotá.
3. El radicado No. 20203201248022 del 11 de noviembre a la fecha no ha sido respondido, esta solicitud se encuentra entre los que no tienen fecha de salida.

#### Criterios:

- **Decreto 491 de 2020.** "ARTÍCULO 5. Ampliación de términos para atender las peticiones. Para las peticiones que se encuentren en curso o que se radiquen durante la vigencia de la Emergencia Sanitaria, se ampliarán los términos señalados en el artículo 14 de la Ley 1437 de 2011, así:... Salvo norma especial toda petición deberá resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción... Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones: (I) Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los veinte (20) días siguientes a su recepción. (II) Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta y cinco (35) días siguientes a su recepción... Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, la autoridad debe informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término señalado en el presente artículo expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto en este artículo."



- **Ley 1755 de 2015.** “Artículo 21. *Funcionario sin competencia. Si la autoridad a quien se dirige la petición no es la competente, se informará de inmediato al interesado si este actúa verbalmente, o dentro de los cinco (5) días siguientes al de la recepción, si obró por escrito. Dentro del término señalado remitirá la petición al competente y enviará copia del oficio remitario al peticionario o en caso de no existir funcionario competente así se lo comunicará. Los términos para decidir o responder se contarán a partir del día siguiente a la recepción de la Petición por la autoridad competente.*”

#### **CONCLUSIONES:**

- Se evidenció que las respuestas contienen calidad en la información.
- Se reitera evidencia de 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 (ANEXO 1).
- Se reitera debilidad en la información arrojada por el reporte suministrado, con respecto a la duplicidad de registros, registros sin fecha de terminación, la no identificación correspondiente a la tipificación de PQRSD; lo anterior genera reproceso para el análisis y verificación por parte de la OCI.
- Las debilidades del reporte que genera informática impiden que la información analizada en este informe no concuerde con la misma cantidad reportada en los informes de gestión publicados por atención al ciudadano.

#### **RECOMENDACIONES:**

- Verificar las debilidades arrojadas por el sistema para los reportes solicitados por la OCI, analizar y si es el caso ajustar para que la calidad de esta matriz permita hacerle seguimiento y evaluar la información correctamente.
- Fortalecer desde las áreas a través de alertas el cumplimiento de los tiempos establecidos para las diferentes respuestas de solicitudes.
- Generar plan de choque con plazo inmediato para identificar las solicitudes de PQRSD, que no han sido contestadas en los términos que obliga la Ley.
- 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