	FORMATO	INFORME DE SEGUIMIENTO DE ACTIVIDADES	
Código: F-ES-001	Versión: 4.0	Fecha: 26/07/2019	Página 1 de 9

Nombre de la Actividad: Seguimiento PQR segundo semestre de 2021	Fecha de Corte de la Actividad: Del 1 de julio al 31 de diciembre de 2021
---	--

Responsable de la Actividad:	Todas las Dependencias – Primera línea de defensa
-------------------------------------	---

Objetivo del Seguimiento: Realizar seguimiento y evaluación al trámite de las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes de información, consultas, denuncias, consultas elevadas a las autoridades, traslados por competencia, en los 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 primera línea de defensa y a los responsables del proceso que conlleven al mejoramiento continuo de la Entidad.


Rol de Control Interno: “Verificar que los controles asociados con todas y cada una de las actividades de la organización estén adecuadamente definidos, sean apropiados y se mejoren permanentemente, de acuerdo con la evolución de la entidad” y garantizar la correcta evaluación y seguimiento de la Gestión Organizacional de conformidad con la Ley 87 de 1993 y los roles de la Oficina de Control Interno, contemplados en el decreto 648 de 2017.

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 realiza seguimiento en oportunidad de respuesta de los reportes arrojados por los canales dispuestos en ese semestre, ORFEO, Ventanilla Única y Onbase

	FORMATO	INFORME DE SEGUIMIENTO DE ACTIVIDADES	
Código: F-ES-001	Versión: 4.0	Fecha: 26/07/2019	Página 2 de 9

METODOLOGÍA:

- El seguimiento a la gestión de respuesta a PQRD interpuestas ante la CNSC, se inició mediante la solicitud de información a la Oficina Asesora de Informática con copia a Grupo de Atención al ciudadano el día 05/01/2022, en respuesta a esta solicitud el 14 de enero se recibieron tres (3) archivos en Excel, dos (2) que corresponden a las solicitudes de realizadas a través de ventanilla única y ORFEO por el tercer y cuarto trimestre y una base de datos de ONbase, plataforma que se inició en el mes de noviembre.

Para análisis de los tiempos fue necesario consolidar la información de los archivos en donde se encuentra la información de Ventanilla Única y de ORFEO.

Los reportes de las tres fuentes de información utilizadas para el análisis de la información, contenían las siguientes debilidades:


- Radicados sin datos en la respuesta (fecha y radicado de salida), de acuerdo con información suministrada esta situación se presenta porque la respuesta por parte del funcionario o servidor es realizada a través de correo electrónico y no queda el registro en el sistema de gestión documental.
- Se evidenciaron radicados que contienen tipologías diferentes al contenido de los asuntos de la solicitud.
- Se verificó 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 2021.
- Se seleccionaron 5 peticiones para verificar la calidad de la información en las respuestas de las solicitudes. (ver Tabla 7)

SEGUIMIENTO:

BASE DE ORFEO Y VENTANILLA UNICA:

Una vez la OCI consolidó la información de los dos (2) trimestres, se realizó análisis de la información, encontrando:

- La tipificación presenta diferencias con relación al asunto solicitado, razón por la cual esta Oficina realizó verificaciones y evaluó con base en la descripción de las peticiones.
- 26.201 registros en el segundo semestre, así:
- 7260 registros quedaron fuera de la tipificación analizada.
- 4.008 registros tipificados no tienen el registro de salida.
- 14.933 registros para verificar pertinencia.
- Se evidenciaron 247 denuncias, 19 de ellas fueron respondidas de manera extemporánea.
- Se observaron 436 registros de petición entre autoridades, 196 se respondieron fuera de los tiempos establecidos, lo anterior de acuerdo con el artículo 30 de la Ley 1755 de 2015, lo que señala que son diez (10) días hábiles.
- Se evidenciaron 12.088 registros entre peticiones, quejas y reclamos, los cuales por la emergencia sanitaria deben ser resueltos dentro de los 30 días hábiles siguientes; de esos registros se evidenciaron que 372 fueron resueltos por fuera de los términos.

	FORMATO	INFORME DE SEGUIMIENTO DE ACTIVIDADES	
Código: F-ES-001	Versión: 4.0	Fecha: 26/07/2019	Página 3 de 9

- De acuerdo con la información suministrada de las 2.078 solicitudes de información o documentos, que tienen 20 días hábiles para dar respuesta, se evidenciaron que 85 respuestas realizaron por fuera de términos.
- Se registraron 84 solicitudes de conceptos los cuales según la norma actual tienen hasta 35 días hábiles para contestar; evidenciando que dos (2) se contestaron fuera de los términos establecidos, las respuestas se realizaron en un promedio de 9 días hábiles.

TABLA 1. SOLICITUDES EVALUADAS BASE DE DATOS ORFEO 2DO. SEM - 2021

CLASE	CANTIDAD	RESPUESTA FUERA DE TERMINOS	% RESPUESTAS EXTEMPORANEAS
DENUNCIAS	247	19	7,7%
PETICION ENTRE AUTORIDADES	436	196	45,0%
PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS	12.088	372	3,1%
SOLICITUD DE INFORMACIÓN - SOLICITUD DOCUMENTOS	2.078	85	4,1%
SOLICITUD DE CONCEPTOS	84	2	2,4%
TOTALES	14.933	674	4,5%

Fuente: DTIC; Elaboró: Nina Gómez - OCI

BASE DE Onbase:

En total se evidenciaron 13.405 registros de peticiones en la base de datos de OnBase, para el cuarto trimestre del año 2021, distribuidos así:


TABLA 2. SOLICITUDES EVALUADAS BASE DE DATOS ONBASE 2DO. SEM - 2021

Tipo Documental	Total Tipo Documental
G-180.12.0 SOLICITUD DE CERTIFICADO	21
G-180.24.0 SOLICITUD DE CERTIFICADO	9
G-540.12.0 ACUSE DE RECIBO	4
G-540.12.0 ANEXO A LA SOLICITUD PQRS	14
G-540.12.0 CONSULTA	1.410
G-540.12.0 DENUNCIA	27
G-540.12.0 FELICITACIÓN	5
G-540.12.0 PETICIÓN	7.383
G-540.12.0 PRUEBA DOCUMENTAL	2
G-540.12.0 QUEJA	258
G-540.12.0 RECLAMO	409
G-540.12.0 REMISIÓN PARA CONOCIMIENTO	190
G-540.12.0 RESPUESTA A SOLICITUD	140
G-540.12.0 SOLICITUD DE INFORMACIÓN	2.962
G-780.12.0 SOLICITUD DE SOPORTE	571
Total general	13.405

Fuente: DTIC; Elaboró: William Lara

De la información anteriormente relacionada, se verificó lo relacionado con peticiones clasificadas como: Denuncias, Peticiones, Quejas y/o Reclamos, gestionadas en el IV trimestre del 2011, en el aplicativo OnBase:

- Se gestionaron un total de 8077 registros distribuidas como:
27 Denuncias
7383 Peticiones

	FORMATO	INFORME DE SEGUIMIENTO DE ACTIVIDADES	
Código: F-ES-001	Versión: 4.0	Fecha: 26/07/2019	Página 4 de 9

258 Quejas
409 Reclamos

- Del total de las 8077 peticiones se resolvieron 3291 peticiones dentro de los 30 días establecidos, en el decreto 491 del 2020.
- Del total de las 8077 peticiones se resolvieron 28 peticiones, de manera extemporánea, después de los 30 días establecidos en el decreto 491 del 2020
- En la base de datos OnBase se observó, que para las peticiones en estado finalizado (ver columna Estado), algunas de estas no registran la fecha en la cual se dio la respuesta, como se relaciona a continuación

TABLA 3. DENUNCIAS, PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS COLUMNAS ESTADO VS FECHA


Tipo Documental	Estado	Tiene fecha	
		Con Fecha	No tiene Fecha
G-540.12.0 DENUNCIA	FINALIZADO	6	7
G-540.12.0 PETICIÓN	FINALIZADO	2417	2232
G-540.12.0 QUEJA	FINALIZADO	61	76
G-540.12.0 RECLAMO	FINALIZADO	62	129
Total general		2546	2444

Fuente: DTIC; Elaboró: William Lara

- Se evidenció un total de 2.116 registros de las peticiones, con estado: “en distribución, asignación, en trámite y elaboración de respuesta”, a la fecha del reporte generado (14 de Enero de 2022), 1.497 presentaban un tiempo de respuesta superior a los 30 días establecidos y 619 registros estaban dentro de los plazos previstos.

A continuación, lo encontrado para las peticiones de documentos o de información clasificadas como: Solicitud de Certificación, Solicitud de Certificado, Acuse de Recibo, anexo a la solicitud PQRS, Consulta, Prueba Documental, Remisión para Conocimiento, Respuesta a Solicitud, Solicitud de Información, y Solicitud de Soporte, gestionadas en el IV trimestre del 2021, en el aplicativo OnBase:

- Se gestionaron un total de 5323 registros distribuidos así:
21 Solicitud de certificación
9 Solicitud de certificado
4 Acuse de recibo
14 Anexo a la solicitud PQRS
1410 Consulta
2 Prueba documental
190 Remisión para conocimiento
140 Respuesta a solicitud
2962 Solicitud de información
571 Solicitud de soporte
- Del total de las 5323 peticiones de documentos o de información se resolvieron 2.382 peticiones dentro de los 20 días establecidos, dando cumplimiento al decreto 491 del 2020.

	FORMATO	INFORME DE SEGUIMIENTO DE ACTIVIDADES	
Código: F-ES-001	Versión: 4.0	Fecha: 26/07/2019	Página 5 de 9

- Del total de las 5323 peticiones de documentos o de información se resolvieron 35 peticiones de documentos y/o de información, de manera extemporánea, después de los 20 días establecidos en el decreto 491 del 2020.
- En la base de datos OnBase se observó, que para las peticiones en estado finalizado (ver columna Estado), algunas de estas no registran la fecha en la cual se dio la respuesta, como se relaciona a continuación:

TABLA 4. PETICIONES DE DOCUMENTOS Y/O INFORMACIÓN COLUMNAS ESTADO VS FECHA

Tipo Documental	Estado	Fecha	
		Con Fecha	No tiene Fecha
G-180.12.0_SOLICITUD DE CERTIFICADO	FINALIZADO	11	6
G-180.24.0_SOLICITUD DE CERTIFICADO	FINALIZADO	4	1
G-540.12.0_ACUSE DE RECIBO	FINALIZADO		2
G-540.12.0_ANEXO A LA SOLICITUD PQRS	FINALIZADO	3	8
G-540.12.0_CONSULTA	FINALIZADO	486	287
G-540.12.0_REMISIÓN PARA CONOCIMIENTO	FINALIZADO	37	46
G-540.12.0_RESPUESTA A SOLICITUD	FINALIZADO	15	69
G-540.12.0_SOLICITUD DE INFORMACIÓN	FINALIZADO	932	696
G-780.12.0_SOLICITUD DE SOPORTE	FINALIZADO	245	268
Total general		1.733	1.383

Fuente: DTIC; Elaboró: William Lara

De la base de datos OnBase se realizó el análisis del porcentaje de respuesta extemporáneo para las siguientes tipologías que trae el reporte:


TABLA 5. SOLICITUDES EVALUADAS BASE DE DATOS ONBASE. SEM - 2021

CLASE	CANTIDAD	RESPUESTA FUERA DE TERMINOS	% RESPUESTAS EXTEMPORANEAS
DENUNCIAS	11	1	9,09%
PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS	3.308	27	0,82%
SOLICITUD DE INFORMACIÓN - SOLICITUD DOCUMENTOS	1.666	139	8,34%
TOTALES	4.985	167	3,35%

Fuente: DTIC; Elaboró: Nina Gómez - OCI

En el anexo, se da a conocer el resumen de las solicitudes resueltas por fuera de los términos.

INFORME DE GESTIÓN ATENCIÓN AL CIUDADANO:

 <p>Comisión Nacional del Servicio Civil</p> <p>CNSC</p> <p>IGUALDAD, MÉRITO Y OPORTUNIDAD</p>	FORMATO	INFORME DE SEGUIMIENTO DE ACTIVIDADES	
Código: F-ES-001	Versión: 4.0	Fecha: 26/07/2019	Página 6 de 9

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/atencion-servicios-ciudadania/informes-de-gestion-atencion-al-ciudadano>, así:

TABLA 6. TOTAL REPORTADO EN EL INFORME DE GESTIÓN 1er Y 2do TRIMESTRE 2021

CANAL DE COMUNICACIÓN	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTALES
ORFEO	4559	3526	2969	2216	569	0	13.839
VENTANILLA UNICA	3607	2850	2616	2375	909	5	12.362
Onbase	0	0		0	6507	6898	13.405
TOTALES	8.166	6.376	5.585	4.591	7.985	6.903	39.606


Fuente: Informe de Gestión – web CNSC; Elaboró: Nina Gómez - OCI

VERIFICACIÓN CALIDAD DE RESPUESTA:

La OCI seleccionó una muestra aleatoria de cinco (5) radicados y una vez se revisaron se verificó el hilo de respuesta de acuerdo con la base de datos, con el resultado relacionado a continuación:


TABLA 7. ANALISIS CALIDAD DE RESPUESTA

RADICADO No.	FECHA	SOLICITUD	RESPUESTA	OBSERVACIÓN
20216001136942	7/07/2021	Activar inscripción para la convocatoria de municipios 5ta y 6ta categoría	Se le indica a la persona que se puede inscribir en otra convocatoria que estará abierta hasta el 23 de julio de 2021.	La respuesta no fue oportuna por cuanto el plazo para inscribirse señalado en la comunicación (esto es el 23 de julio de 2021) es una fecha anterior a la fecha en la cual la peticionaria recibió la respuesta (el 02 de agosto de 2021).
20216001576292	28/09/2021	Solicitud de información de convocatoria 828 a 979 y 982 a 986 - Municipios priorizados para el posconflicto	Se le informa al peticionario que el proceso fue suspendido.	Aunque se le brinda información al peticionario sobre el proceso, en este caso la suspensión de este, no se le indica qué debe hacer o qué debe esperar de la convocatoria, ni se le informa dónde debe consultar los cambios que puedan ocurrir en este tipo de situaciones.
20213201727472	4/11/2021	Cambio de correo electrónico y número de celular en SIMO	Se le solicita a la persona documentos adicionales.	La respuesta indica que la persona puede enviar copia de la cédula a través del canal de atención telefónico, lo cual es incorrecto dado que este canal no tiene los medios para hacer ese tipo de verificación.
20213201124042	6/07/2021	Reclamación contra Inicio de Actuación Administrativa No. 0788 de 2020 del 21-12-2020 (20202130007884) Solicitud de archive de actuación administrativa para la cual expone el caso y	Trazabilidad y tiempo de una actuación administrativa	Esta solicitud fue respondida con el radicado 20212131303941 e indica la trazabilidad y reglamentación del proceso frente a la actuación administrativa y los tiempos que este proceso regula, que son distintos a los establecidos en Ley 1755 de 2015. Por lo anterior, se observa que la respuesta contiene la información necesaria para el ciudadano.

	FORMATO	INFORME DE SEGUIMIENTO DE ACTIVIDADES	
Código: F-ES-001	Versión: 4.0	Fecha: 26/07/2019	Página 7 de 9

		<p>genera una queja por la tardanza de respuesta a queja radicada desde el 27/01/2021</p>			
<p>20213201622912</p>	<p>8/10/2021</p>	<p>Solicitud de información uso de la firmeza de lista de elegibles de Convocatoria 806 a 825 de 2018 OPEC 84580.</p>	<p>Solicitud a Subdirectora de Gestión y Desarrollo del Talento Humano de Actos Administrativos en el empleo identificado con Código OPEC Nro. 84580.</p>	<p>Según la traza de la base de datos, arroja que no hubo respuesta a la solicitante con el radicado 20211021560951, pero corresponde a solicitud a la Entidad dueña de la OPEC, sobre la gestión de los nombramientos. Ahora bien, se consulta en ORFEO con el nombre del solicitante y se encuentra respuesta con radicado número 20211021560961 del 22/12/2021, en la que se comunica la gestión por parte de la CNSC frente a la lista de elegibles de la OPEC y el estado actual en la que se relaciona con el solicitante; esta Oficina considera una respuesta clara.</p>	

Fuente: Base de datos ORFEO-VENTANILLA ÚNICA ; Elaboró: Yaneth Montoya/Nina Gómez - OCI

	FORMATO	INFORME DE SEGUIMIENTO DE ACTIVIDADES	
Código: F-ES-001	Versión: 4.0	Fecha: 26/07/2019	Página 8 de 9

Conclusiones:


1. Los reportes continúan arrojando información incompleta con relación a solicitudes que no traen fecha y número de radicado de salida, de acuerdo con información suministrada esta situación se genera porque el servidor o funcionario responsable de responder, lo estaría realizando por correo electrónico y no se generaría el registro de dicha trazabilidad; lo anterior genera desconocimiento de la oportuna respuesta de estas solicitudes.
2. La tipología de los radicados en los tres archivos suministrados, contienen debilidades en la correcta identificación de la tipología, al compararse con el contenido del asunto de algunas solicitudes.
3. El país todavía se encuentra en época de emergencia sanitaria, lo que genera la continuidad de aplicación del artículo 5 del Decreto 491 en tiempos de respuesta para las diferentes solicitudes, como aparece a continuación:

<i>Ley 1437 de 2011 Art. 14</i>	<i>Ley 1755 de 2015 Art. 20</i>	<i>Decreto 491 Art. 5 - Medida de Emergencia Sanitaria</i>	<i>Prorrogas en el 2do periodo de 2020</i>
Petición: 15 días.		Petición: 30 días.	Resolución 1462 /2020
Petición de documentos: 10 días.	Traslados por competencia: 5 días.	Petición de documentos: 20 días.	
Conceptos o consulta a las autoridades: 30 días.		Conceptos: 35 días.	Resolución 2230 /2020

4. En cumplimiento a las normas relacionadas con los tiempos estipulados para dar respuesta, esta Oficina observa nuevamente que se presentan respuestas fuera de los tiempos estipulados con un porcentaje de 4,5% de ORFEO y Ventanilla Única, y de Onbase de 3.35% estos de los radicados que solo se le permitió realizar seguimiento de las bases de datos aportadas; esta situación tan reiterativa puede conllevar a una afectación de la imagen de la CNSC; también, se observó, que aunque existen controles, los mismos no son suficientes o efectivos para que se cumpla con los términos de respuesta, asimismo en su calidad de respuesta, como se evidenció en la muestra verificada.
5. Aunque se determinó un plan de choque para el hallazgo generado en el informe presentado para el segundo semestre de 2020, se observa que el mismo no ha sido efectivo toda vez que continúa el incumplimiento en los términos establecidos para dar respuesta.
6. Se observó en el reporte un número de radicado con respuesta que no corresponde a la respuesta para el peticionario. Al consultar el sistema de gestión documental se evidenció que si hubo respuesta para el solicitante. (análisis de caso radicado 20213201622912)
7. Se observó debilidad en la trazabilidad de los registros de respuesta a las solicitudes, teniendo en cuenta que en la base de datos se encontró registrado un número de radicado cuya respuesta no correspondía directamente a la que se le dio finalmente al solicitante. Cabe aclarar que en el sistema de gestión documental se cuenta con dicha respuesta.
8. Se encontraron registros de entrada de peticiones en ORFEO hasta el 22 de Diciembre, después del 2 de noviembre de 2021, fecha fijada por la CNSC para que se usara exclusivamente el aplicativo OnBase.

Recomendaciones:

1. Ante los radicados respondidos por fuera de los términos estipulados, se reitera la necesidad con carácter urgente de formular y cumplir con los controles que garanticen que las respuestas de las diferentes solicitudes se realicen dentro de los días hábiles reglamentados.
2. Analizar, verificar y si es el caso implementar controles que garanticen la correcta clasificación de las solicitudes y coincidan con la tipificación (recomendación reiterada)

	FORMATO	INFORME DE SEGUIMIENTO DE ACTIVIDADES	
Código: F-ES-001	Versión: 4.0	Fecha: 26/07/2019	Página 9 de 9

3. Definir un esquema de mejoramiento teniendo en cuenta las observaciones y conclusiones generadas en los informes de seguimiento de PQR, en aras de fortalecer el nuevo Sistema de Gestión Documental.
4. Fortalecer desde las áreas implementando alertas de cumplimiento en los tiempos establecidos para las diferentes respuestas de solicitudes. (recomendación reiterada)
5. Generar espacios de sensibilización que permita realizar un correcto autocontrol para cada usuario responsable de contestar, sobre la importancia de la respuesta de las solicitudes en los términos establecidos y de los posibles riesgos de no cumplirse con estos tiempos. (recomendación reiterada).
6. Ajustar las bases de datos para que al mostrar la solicitud del ciudadano se revele la respuesta a este también.
7. Aclarar los criterios que se tienen para la clasificación de cada una de las peticiones, con el fin de evaluar correctamente los tiempos de respuesta y la gestión que la entidad realiza para satisfacer a cada uno de sus usuarios.
8. Mejorar los controles para que las peticiones que son cerradas y tengan fecha de cierre en la columna “fecha”, tengan el estado de FINALIZADO (en la columna “estado”), con lo que se logra integridad de la información.

Evidencias:

I:\CONTROL_INTERNO\1. AUDITORIAS\2. INFORMES DE LEY\PQRS\2021\SEGUNDO SEMESTRE

Original Firmado

YOLANDA CASTRO SALCEDO
Jefe Oficina de Control Interno

Original Firmado

NINA MARÍA GÓMEZ ZAPATA
Profesional Especializado – OCI

Original Firmado

YANETH MONTOYA GARCÍA
Contratista - OCI

Original Firmado

WILLIAM L. LARA PALACIOS
Contratista - OCI

Fecha del Informe: 31 de enero de 2022