

**Nombre del Informe:**

Informe Seguimiento quejas, sugerencias y reclamos – Segundo Semestre 2018.

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 segundo semestre del 2018.

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 segundo semestre de la vigencia 2018 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 repuesta de las PQRS.

**3. Alcance**

Peticiones, Quejas, Reclamos y solicitudes radicadas en la Comisión Nacional del Servicio Civil, durante el segundo semestre de la vigencia 2018.

**4. Metodología**

En el desarrollo del seguimiento se aplicaron las normas de auditoría generalmente aceptadas, con el fin de obtener evidencia suficiente y objetiva a través de las técnicas de auditoría 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 2do Semestre del 2018 se recibieron 16.168 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	No. PQRS	Participación
Julio	3.138	19,41%
Agosto	2.644	16,35%
Septiembre	3.581	22,15%
Octubre	2.408	14,89%
Noviembre	2.538	15,70%
Diciembre	1.859	11,50%
<b>TOTAL</b>	<b>16.168</b>	<b>100%</b>

Durante la revisión se encontró que de las 16.168 solicitudes, 29 solicitudes están pendientes de dar respuesta, de las cuales trece (13) solicitudes se encuentran por fuera de los tiempos y dieciséis (16) se encuentran dentro de los plazos establecidos en la Ley 1755 de 2015 *"Normativa para Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes y Denuncias (PQRS)*.

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

Mes	Personas atendidas
Julio	460
Agosto	345
Septiembre	371
Octubre	353
Noviembre	471
Diciembre	205
<b>TOTAL</b>	<b>2.205</b>

*IGUALDAD, MÉRITO Y OPORTUNIDAD*

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 en la CNSC es crítico según lo establecido en la tabla de indicadores de la CNSC, el tiempo promedio es de 7 días hábiles y 2.849 radicados fueron respondidos por fuera de los términos establecidos en el Artículo 14 de la ley 1755 de 2015.

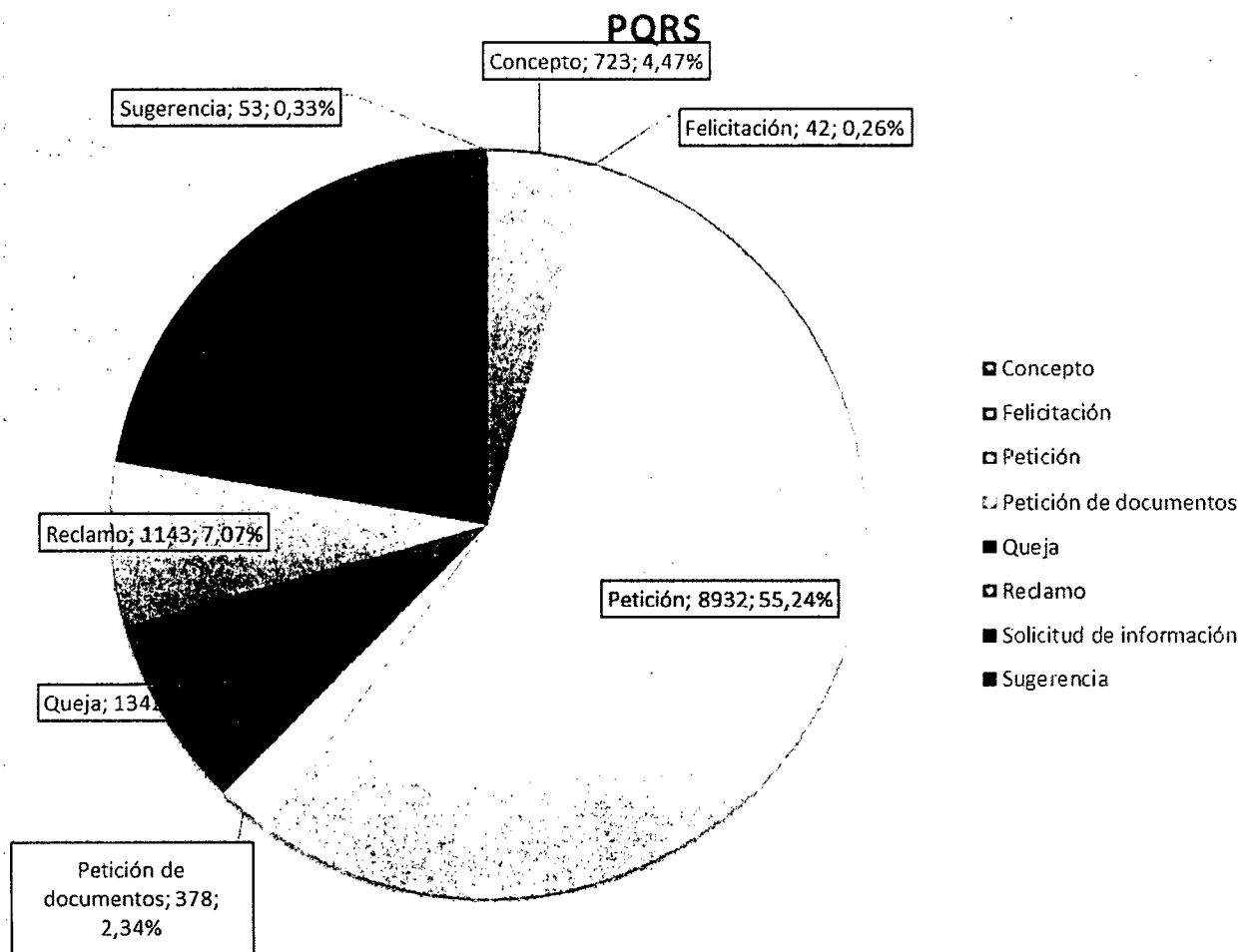


Grafico No. 1 Total Requerimiento por Tipología Documental.

## 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 99.82% 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 84.04% de PQRS recibidas, seguido de las Quejas con un 8.3%, los Reclamos son un 7.07%, las Sugerencias en un 0.33%. Se resalta que la CNSC recibio 42 felicitaciones por parte de los ciudadanos que fueron catalogadas dentro del aplicativo de PQRS, correspondiente al 0.26% del total.

Durante el 2do. Semestre se atendieron 16.168 solicitudes de PQRS de los siguientes temas:

TEMA	Total	Promedio Tiempo de Respuesta (días)*
Atención al Ciudadano	1.666	3
Comisiones de Personal	9	8
Comunicaciones	5	9
Convocatoria 001 DE 2005	46	11
Convocatoria 136 a 249 de 2012 y 253-254 de 2013 Docentes y Directivos Docentes	120	9
Convocatoria 250 de 2012 - INPEC	13	8
Convocatoria 256 a 314 de 2013 - Contralorías Territoriales	7	10
Convocatoria 315 de 2013 - INPEC	1	16

<b>Convocatoria 316 de 2013 - Cooperación Internacional</b>	1	9
<b>Convocatoria 317 de 2013 - Parques Nacionales</b>	3	7
<b>Convocatoria 318 de 2015 - Agencia Nacional de Minería</b>	1	13
<b>Convocatoria 320 de 2014 - DPS</b>	8	10
<b>Convocatoria 322 de 2014 - INPEC Ascensos</b>	1	16
<b>Convocatoria 323 de 2014 - Planeación Distrital</b>	3	5
<b>Convocatoria 324 de 2014 - ICA</b>	8	14
<b>Convocatoria 325 de 2015 - INVIAS</b>	3	5
<b>Convocatoria 326 de 2015 - DANE</b>	7	9
<b>Convocatoria 327 de 2015 - Instituto de Desarrollo Urbano IDU</b>	6	12
<b>Convocatoria 328 de 2015 - Secretaria Distrital de Hacienda</b>	61	8
<b>Convocatoria 329 de 2015 - Superintendencia de Sociedades</b>	1	11
<b>Convocatoria 330 de 2015 - Consolidación Territorial</b>	1	11
<b>Convocatoria 331 de 2015 - Migración Colombia</b>	8	17

<b>Convocatoria 332 de 2015 - Superintendencia de Subsidio Familiar</b>	2	9
<b>Convocatoria 333 Agencia Nacional de Hidrocarburos</b>	1	10
<b>Convocatoria 335 de 2016 INPEC Dragoneantes</b>	23	18
<b>Convocatoria 336 de 2016 INPEC Ascensos</b>	5	13
<b>Convocatoria 337 IGAC</b>	14	6
<b>Convocatoria 338 ACR</b>	129	8
<b>Convocatoria 426 de 2016 Primera Convocatoria E.S.E</b>	768	6
<b>Convocatoria 427 de 2016 - SED de Bogotá - Planta Administrativa</b>	284	6
<b>Convocatoria 428 DE 2016</b>	1150	16
<b>Convocatoria 429 de 2016 - Antioquia</b>	266	6
<b>Convocatoria 430 Superintendencias de la Administración Pública Nacional</b>	221	4
<b>Convocatoria 431 de 2016 Distrito Capital</b>	439	9
<b>Convocatoria 432 Servicio Geológico Colombiano</b>	40	6
<b>Convocatoria 433 DE 2016 ICBF</b>	270	7
<b>Convocatoria 434 DE 2016 Educación, Cultura y Deporte</b>	1385	4



<b>Convocatoria 435 Corporaciones Autónomas</b>	647	8
<b>Convocatoria 436 SENA</b>	1965	10
<b>Convocatoria 740 y 741 Distrito Capital</b>	283	6
<b>Convocatoria 744 a 799, 805, 826 y 827 Territorial Norte</b>	24	7
<b>Convocatoria Cundinamarca</b>	766	5
<b>Convocatoria DIAN</b>	6	4
<b>Convocatoria Docentes Posconflicto</b>	42	4
<b>Convocatoria Docentes y Directivos Docentes 2016</b>	559	8
<b>Convocatoria INPEC Ascensos 801 de 2018</b>	1	4
<b>Convocatoria INPEC Dragoneantes 800 de 2018</b>	5	15
<b>Convocatoria Sector Defensa 624 a 638</b>	62	8
<b>Convocatoria Territorial 437 Valle del Cauca</b>	1255	3
<b>Convocatoria Territorial Centro Oriente</b>	456	5
<b>Convocatorias CAR</b>	2	9
<b>Convocatorias Territoriales 438 a 506 Santander</b>	608	3
<b>Despacho Dr. Fridole Ballen Duque</b>	328	23
<b>Despacho Dr. Jorge Alirio Ortega Cerón</b>	162	8
<b>Despacho Dra. Luz Amparo Cardoso</b>	192	11

Dirección de Apoyo Corporativo - Administrativo	6	8
Dirección de Apoyo Corporativo - Talento Humano	17	7
Dirección de Carrera Administrativa	86	9
Dirección de Vigilancia de Carrera Administrativa	166	11
Evaluación del Desempeño Laboral	250	14
Grupo VRM	1	17
Oficina Asesora de Informática	465	3
Oficina Asesora De Planeación	3	13
Oficina Asesora Jurídica	16	14
Presidencia	3	13
Registro OPEC	46	8
Registro Público de Carrera	191	6
Reincorporación y Reubicación - Provisiones Transitorias; Nombramientos	568	14
Secretaria General	11	7
<b>TOTAL</b>	<b>16.168</b>	

\* 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.

Los ciudadanos interpusieron más PQRS en la Convocatoria 436 SENA, en donde se recibieron 1.965 PQRS y en promedio se respondía en 10 días hábiles.

## **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 cuarto trimestre del año 2018 en la página Web de la entidad "<https://www.cns.gov.co/index.php/atencion-al-ciudadano/informes-de-gestion-atencion-al-ciudadano/category/912-informes-de-gestion-2018>".

De esta manera la Oficina de Control Interno cumple con los procesos de seguimiento contemplados en el Plan de Acción para la vigencia 2018 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 eficiente y 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.

Cordialmente,



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

Proyecto:  Angel Arturo Echeverri – Profesional Universitario