

INFORME SEMESTRAL DE SEGUIMIENTO A PQRSD

1 JULIO A 31 DICIEMBRE 2020



**OFICINA DE CONTROL INTERNO
IMPRESA NACIONAL DE COLOMBIA**

FEBRERO de 2021

TABLA DE CONTENIDO

	pag
INTRODUCCIÓN	3
1. OBJETIVO	4
1.1. Objetivo General	4
1.2. Objetivos Específicos	4
2. MARCO LEGAL	4
3. METODOLOGÍA	4
4. METODOLOGÍA	5
5. SEGUIMIENTO A PQRSD	5
5.1. PROCESO DE GESTIÓN PQRSD – INC	5
5.2. CANALES DE RECEPCIÓN Y RESPUESTA	6
5.3. CLASIFICACIÓN DE PQRSD RECIBIDAS	8
5.4. TRÁMITE DE LAS PQRSD	8
5.5. CUMPLIMIENTO EN LAS RESPUESTAS DE PQRSD	9
6. CONCLUSIONES	10
7. RECOMENDACIONES	11
8. ANEXOS	11

INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SOLICITUDES Y DENUNCIAS DE 1 JULIO A 31 A DICIEMBRE DE 2020

INTRODUCCION

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 76 Ley 1474 de 2011, reglamentado por el Decreto Nacional 2641 de 2012 la Oficina de Control Interno presenta el informe semestral de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y denuncias correspondiente al periodo comprendido entre 1 de julio de 2020 al 31 de diciembre de 2020.

De otra parte, lo consagrado en el artículo 12, literal i), de la ley 87 de 1993, en el cual se estableció que se debe Evaluar y verificar la aplicación de los mecanismos de participación ciudadana, que en desarrollo del mandato constitucional y legal, diseñe la entidad correspondiente; para lo cual la Oficina de Control Interno se permite presentar el seguimiento realizado a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias presentadas a la INC.

El presente documento busca mediante herramientas visuales como tablas y gráficos, brindar información detallada sobre las PQRS recibidas por los diferentes canales habilitados por la Entidad, así como el cumplimiento en la oportunidad de las respuestas de cada una de las dependencias.

La información para la elaboración del presente informe fue suministrada por el Grupo de Mejora Continua de la Imprenta Nacional de Colombia, que es el encargado del proceso de gestión de las PQRDS por el periodo 1 de julio a 31 de diciembre de 2020.

Se considera importante que, desde la Gerencia, Subgerencias y demás áreas de la INC, se conozcan los resultados reflejados en el presente informe para que se implementen las medidas necesarias y efectivas que garanticen que la atención en la respuesta de las PQRSD se efectúe de acuerdo con las normas legales vigentes, garantizando la eficiencia, eficacia y efectividad.

1. OBJETIVO

1.1. Objetivo general

Velar por el cumplimiento en la atención de los derechos de petición de acuerdo al proceso de gestión de PQRSD, establecido en la INC, al igual que el cumplimiento de las normas legales vigentes y la publicación de este informe en la página web de la entidad.

1.2. Objetivos específicos

Realizar el análisis del cumplimiento del proceso de gestión de las PQRSD radicadas en la INC, por el semestre 1 de julio a 31 de diciembre de 2020.

Realizar un seguimiento de la gestión de las PQRSD, con el fin de identificar oportunidades de mejora.

Presentar las recomendaciones y sugerencias a la Gerencia y a los responsables de los procesos para promover el mejoramiento continuo en la INC.

2. MARCO LEGAL

Artículo 23 de la Constitución Política de Colombia de 1991, toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. El legislador podrá reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales.

Ley 87 de 1993, artículo 12, Serán funciones del asesor, coordinador, auditor interno, o similar, las siguientes: literal i) Evaluar y verificar la aplicación de los mecanismos de participación ciudadana, que en desarrollo del mandato constitucional y legal, diseñe la entidad correspondiente.

Ley 1474 de 2011, artículo 76; En toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad.

La oficina de control interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular. En la página web principal de toda entidad pública deberá existir un link de quejas, sugerencias y reclamos de fácil acceso para que los ciudadanos realicen sus comentarios.

Decreto 2641 del 17 de diciembre de 2012; "Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011" de la Presidencia de la República de Colombia, establece en el artículo 5º que: El mecanismo de seguimiento al cumplimiento de las orientaciones y obligaciones derivadas del mencionado documento, estará a cargo de las oficinas de control interno, para lo cual se publicará en la página web de la respectiva entidad, las actividades realizadas, de acuerdo con los parámetros establecidos.

Ley 1712 de 2014, Título IV de las garantías al ejercicio del derecho de acceso a la información.

Ley 1755 de 2015 que regula el derecho fundamental de petición.

3. ALCANCE

Verificación de los registros realizados en el la página web de las PQRSD, por parte del Grupo de Mejora Continua de 1 de julio a 31 de diciembre de 2020 y los diferentes medios con los cuales se recibieron en la INC.

4. METODOLOGÍA

Se realizó seguimiento y evaluación de la información obtenida del monitoreo a las PQRSD realizado por el GMC de la INC y de las PQRSD, registradas en la página web de acuerdo a los diferentes medios con los que cuenta la INC, para la recepción de PQRSD.

Se aplicó encuesta al analista de las PQRSD del Grupo de Mejora Continua a fin de establecer la adecuada gestión de las PQRSD por parte de los responsables de su trámite y respuesta de las recibidas entre el 1 de julio a 31 de diciembre de 2020.

Verificar el cumplimiento del proceso "Gestión de PQRSD SEM-PR-2", donde se tiene establecido resolver las peticiones de documentos y las peticiones de autoridades dentro de los 10 días siguientes a su recepción, entregando la respuesta a los 3 días después de resolverla.

Verificar el número de PQRSD, presentadas a la INC, a través de los diferentes medios de recepción, del 1 de julio a 31 de diciembre de 2020.

Analizar la información, elaborar y presentar informe de seguimiento con las conclusiones y recomendaciones de acuerdo al cumplimiento del Marco Legal y el procedimiento establecido.

5. SEGUIMIENTO A PQRSD

5.1. PROCESO DE GESTION DE PQRSD - INC

La Imprenta Nacional de Colombia, tiene dispuesto el proceso “Gestión de PQRSD SEM-PR-2”, donde se tiene establecido resolver las peticiones de documentos y las peticiones de autoridades dentro de los 10 días siguientes a su recepción, entregando la respuesta a los 3 días después de resolverla.

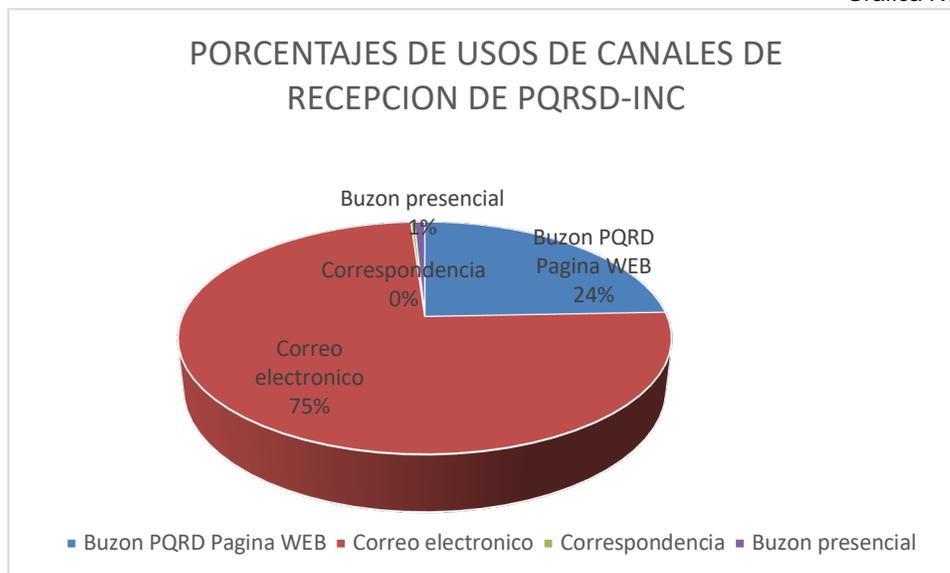
Para los informes solicitados por Senadores y Representantes se tiene dispuesto dar respuesta en los 5 días hábiles establecidos.

En lo que corresponde a las quejas y reclamos, se tiene establecido atenderlas dentro de los 15 días hábiles.

5.2. CANALES DE RECEPCIÓN Y RESPUESTA

La INC, cuenta con un buzón de PQRSD, la página web, correo electrónico, correspondencia y con la ventanilla de promoción y divulgación, para recepcionar y dar respuesta a las PQRSD.

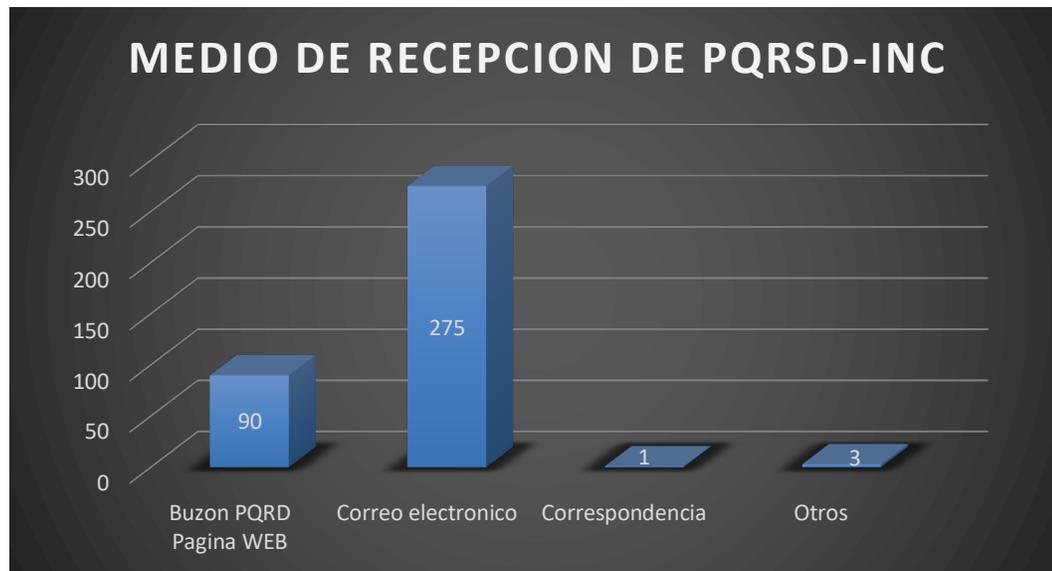
Gráfica No.1



Fuente Información: Informe PQRSD Grupo Mejora Continua INC jul –Dic de 2020

Como se puede observar en la gráfica No.1, el 24% de las PQRSD, son presentadas por el buzón de peticiones, quejas, reclamos y denuncias de la página web de la Imprenta Nacional de Colombia, el 0% son recibidas por correspondencia, el 75% por correo electrónico y el 1% por buzón presencial.

Gráfica No.2



Fuente Información: Informe PQRSD Grupo Mejora Continua INC Jul –Dic de 2020

De acuerdo a la gráfica No.2, de las 369 PQRSD recibidas por el período de 1 julio a 31 de diciembre de 2020, se recibieron 90 mediante el Buzón PQRSD (página web de la Imprenta Nacional de Colombia), 275 se recibieron por correo electrónico, 1 por correspondencia y 3 por otros medios.

5.3. CLASIFICACIÓN DE PQRSD RECIBIDAS

Cuadro No.1

CLASIFICACION	Buzón PQRD Pagina WEB	Correo electrónico	Correspon dencia	Otros	TOTAL
Petición de documento	64	236	1	2	303
Derecho de petición	4	12	0	0	16
Petición de Información	15	24	0	1	40
Queja	1	1	0	0	2
Otros	6	2	0	0	8
TOTAL	90	275	1	3	369

Fuente Información: Informe PQRSD Grupo Mejora Continua INC jul –dic de 2020

De las 369 PQRSD, presentadas a la INC por el período julio a 31 de diciembre de 2020, el 82% corresponde a petición de documento, el 11% a petición de información, el 4% son derechos de petición, el 1% a quejas, el 2% otros.

5.4. TRAMITE DE LAS PQRSD

De acuerdo al proceso de PQRSD de la INC, estas son centralizadas por el Grupo de Mejora Continua, dando cumplimiento a la Ley 1755 de 2015, el analista de GMC verifica permanentemente el 100% de las PQRSD.

Para el registro de las PQRSD se utiliza el sistema ORFEO y un cuadro en Excel, donde se tiene parametrizado alertas verdes, amarilla y roja y correo electrónicos enviado a los responsables de dar respuesta a las OQRSD, las peticiones son agendadas y asignadas, registro que se realizan en el Excel de control de estas por GMC.

Faltando dos días para la fecha limite el analista de GMC, informa y alerta por correo electrónico al responsable de emitir la respuesta de las PQRSD, estos controles se encuentran establecidos en el proceso “Gestión PQRSD SEM-PR-2”.

El coordinador del GMC, informa que una vez es resuelta la petición se envía la respuesta a través de correo certificado o correo electrónico según sea el caso al peticionario, esto queda registrado en la ventilla de correspondencia.

5.5. CUMPLIMIENTO EN LAS RESPUESTAS

Cuadro No.2

CLASIFICACION POR AREA RESPONSABLE DE ATENDER LAS PQRSD-INC-						Cumplimiento plazo de atención			TOTAL
CLASIFICACION	PETICION DE DOCUMENTO	DERECHO DE PETICION	PETICION DE INFORMACION	QUEJAS	OTROS	Dentro del tiempo	Por fuera de tiempo	Observaciones	
CARTERA	0	0	1	0	0	1	0	0	1
DIARIO OFICIAL Y GACETA	5	0	5	0	0	10	0	0	10
GERENCIA GENERAL	0	6	8	0	0	12	2	0	14
GESTION DE ADQUISICIONES	2	0	1	0	0	3	0	0	3
GESTION INTEGRAL	0	0	0	0	6	0	0	6	6
GESTION DE TALENTO HUMANO	3	0	3	0	0	6	0	0	6
OFICINA DE ASESORA JURIDICA	90	4	3	0	1	97	0	1	98
PROMOCION Y DIVULGACION	201	3	15	0	0	210	9	0	219
SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	2	2	1	1	0	5	1	0	6
CONTABILIDAD	0	0	0	0	1	0	0	1	1
OFICINA DE SISTEMAS	0	0	1	0	0	0	1	0	1
SERVICIO DE GESTION DOCUMENTAL	0	1	0	0	0	1	0	0	1
SUBGERENTE COMERCIAL Y DIVULGACION	0	0	1	0	0	1	0	0	1
SUBGERENCIA DE PRODUCCION	0	0	1	1	0	1	1	0	2
TOTAL	303	16	40	2	8	347	14	8	369

Fuente Información: Informe PQRSD Grupo Mejora Continua INC jul –dic de 2020

De las 369 PQRSD, presentadas en el semestre de julio a diciembre se respondieron 347 dentro del tiempo establecido por la Ley 469.

14 se respondieron por fuera de tiempo 14:

Cuadro No. 3

Por fuera de tiempo				
DEPENDENCIA	PETICION DE INFORMACION	DERECHO DE PETICION	PETICION DE DOCUMENTOS	QUEJA
GERENCIA GENERAL	1	1	0	0
PROMOCION Y DIVULGACION	1	0	8	0
SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	1	0	0	0
OFICINA DE SISTEMAS	1	0	0	0
SUBGERENCIA DE PRODUCCION	0	0	0	1
TOTAL	4	1	8	1

Fuente Información: Informe PQRSD Grupo Mejora Continua INC jul –dic de 2020

8 con Observaciones:

Cuadro No.4

Observaciones		
DEPENDENCIA	OTROS	
GESTION INTEGRAL	6	Aparece 1 Se radico como factura electrónica en el módulo de PQRSD 1 como factura electrónica y 4 sin observaciones
CONTABILIDAD	1	Facturación Electrónica
OFICINA ASESORA JURIDICA	1	No aplica es una respuesta que solicito la Oficina Asesora de Jurídica.
TOTAL	8	

Fuente Información: Informe PQRSD Grupo Mejora Continua INC jul –dic de 2020

6. CONCLUSIONES

Durante el periodo 1 de julio a 31 de diciembre de 2020 se presentaron 369 PQRSD, las cuales se presentaron 90 mediante buzón, por correo electrónico 275, por correspondencia 1 y por otros medios 3.

Por fuera de tiempo se respondieron 14 PQRSD, como se puede observar en el cuadro No.3.

Con observaciones se presentaron 8, como se relaciona el cuadro No.4.

7. RECOMENDACIONES

Implementar controles de respuesta oportuna desde la 1ª y 2ª línea de defensa, en las dependencias relacionadas en el cuadro No. 3, para que las respuestas se den a tiempo y se eviten posibles sanciones.

Implementar el proceso de queja anónima tanto externa como interna.

Dar cumplimiento a la ley de transparencia, en cuanto a habilitar peticiones para entidades (Personas Jurídicas).

Establecer el proceso de respuesta automática de estado del trámite de las PQRSD.

8. ANEXOS

Las 369 PQRSD de 1 de julio a 31 diciembre de 2020, analizadas por la Oficina de Control Interno se encuentran en el link <http://servsgint.imprenta.gov.co/KAWAK/> por esta razón no se anexan a este informe.



NOHORA VELASQUEZ SALAMANCA
Jefe Oficina de Control Interno