

INFORME SEMESTRAL DE SEGUIMIENTO A PQRSD

1 AGOSTO 2019 A 31 ENERO 2020



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

Marzo de 2020

TABLA DE CONTENIDO

| | pag |
|--|-----|
| INTRODUCCIÓN | 3 |
| 1. OBJETIVO | 4 |
| 1.1. Objetivo General | 4 |
| 1.2. Objetivos Específicos | 4 |
| 2. ALCANCE | 4 |
| 3. MARCO DE REFERENCIA | 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 |

INTRODUCCIÓN

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 agosto de 2019 al 31 de enero 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 período 1 de agosto a 31 de enero 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.

INFORME SEGUIMIENTO A PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS SOLICITUDES Y DENUNCIAS.

1 DE AGOSTO 2019 A 31 ENERO 2020

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. Objetivo específicos

Realizar el análisis del cumplimiento del proceso de gestión de las PQRSD radicadas en la INC, por el semestre 1 de agosto de 2019 a 31 de enero 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. ALCANCE

Informar a la Gerencia sobre el seguimiento efectuado por la Oficina de Control Interno, el grado de cumplimiento de la gestión y trámite de las PQRSD, según consolidado de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias presentado por el Grupo de Mejora Continua, en cumplimiento del proceso establecido en la INC, para el periodo comprendido entre el 01 de Agosto de 2019 al 31 enero de 2020.

3. 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.

4. METODOLOGÍA

Verificación del proceso establecido por la INC, para el trámite de las PQRSD; aplicación de encuesta de validación del cumplimiento del proceso por el Grupo de Mejora Continua, responsable del trámite de las PQRSD, adscrita a la Oficina de Planeación; revisión de las PQRSD presentadas del 1 de agosto de 2019 a 31 de enero de 2020.

5. SEGUIMIENTO A PQRSD

5.1 PROCESO DE GESTIÓN DE PQRSD - INC

La Imprenta Nacional de Colombia, tiene establecido 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.

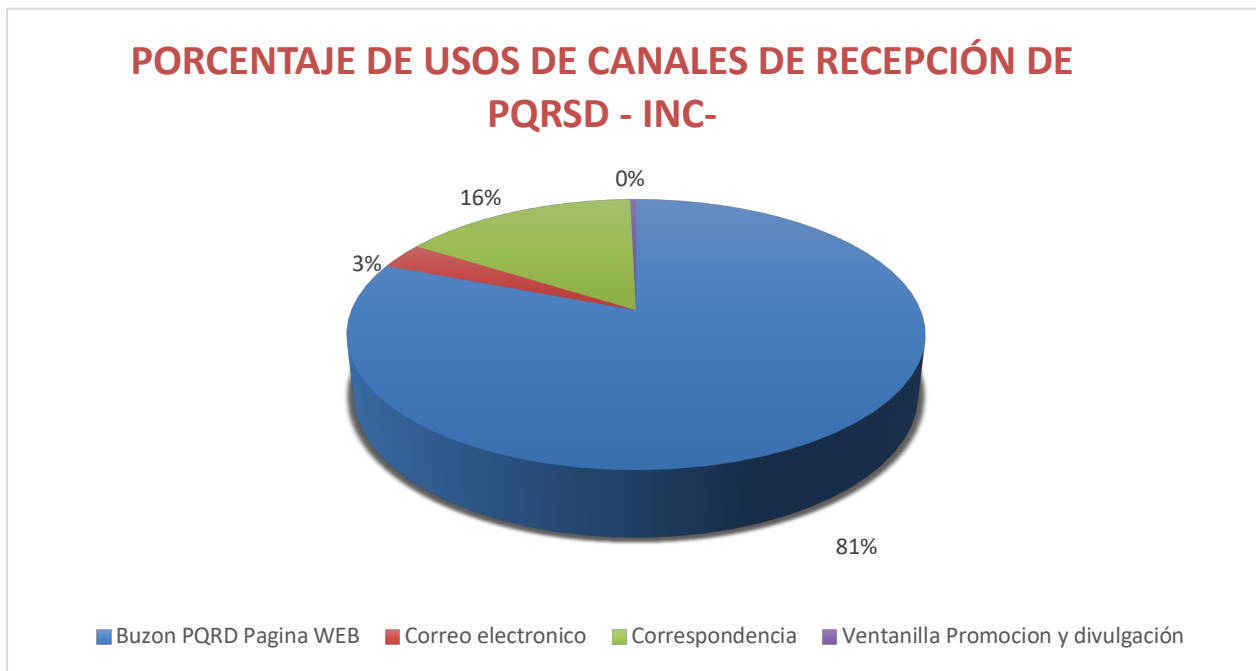
Para los informes solicitados por Senadores y Representantes se tiene establecido dar respuesta en los 5 días hábiles establecidos.

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.

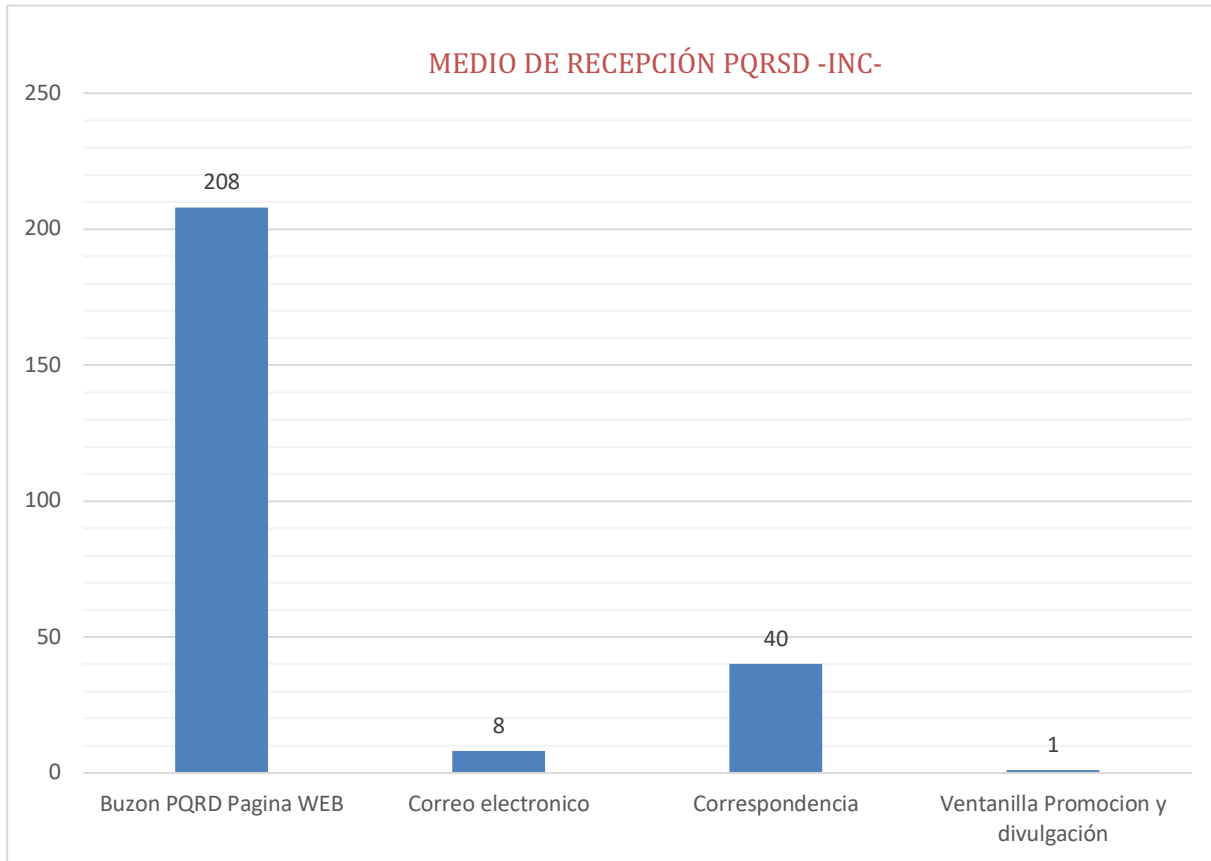
Gráfica No.1



Fuente Información: Informe PQRSD Grupo Mejora Continua INC ago2019 – ene2020

Como se puede observar en la gráfica No.1, el 81% 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 16% son recibidas por correspondencia, el 3% por correo electrónico y el 0%.

Gráfica No.2



Fuente Información: Informe PQRSD Grupo Mejora Continua INC ago2019 – ene2020

De acuerdo a la gráfica No.2, de las 257 PQRSD recibidas por el período de 1 agosto a 31 de enero de 2020, se recibieron 208 mediante el Buzón PQRSD página web de la Imprenta Nacional de Colombia, 8 se recibieron por correo electrónico, 40 por correspondencia y 1 por ventanilla de promoción y divulgación.

5.3 CLASIFICACIÓN DE PQRSD RECIBIDAS

Cuadro No.1

| CLASIFICACION / MEDIOS DE PRESENTACIÓN | Buzón PQRD Pagina WEB | Correo electrónico | Correspondencia | Ventanilla Promoción y divulgación | TOTAL |
|--|-----------------------|--------------------|-----------------|------------------------------------|------------|
| Denuncia | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| Petición de documento | 153 | 3 | 27 | 0 | 183 |
| Derecho de petición | 15 | 1 | 2 | 1 | 19 |
| Petición de Información | 36 | 3 | 10 | 0 | 49 |
| Queja | 2 | 1 | 1 | 0 | 4 |
| Reclamo | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| TOTAL | 208 | 8 | 40 | 1 | 257 |

Fuente Información: Informe PQRSD Grupo Mejora Continua INC ago2019 – ene2020

De las 257 PQRSD, presentadas a la INC por el período agosto 2019 a enero 31 de 2020, el 71% corresponde a petición de documento, el 19% a petición de información, el 7% son derechos de petición, el 0,39% a reclamo, el 2% a quejas y el 0,39% a Denuncias.

5.4 TRÁMITE DE LAS PQRSD

La PQRSD son centralizadas por el Grupo de Mejora Continua y son asignadas dando cumplimiento a la ley 1755 de 2015 y el procedimiento de PQRSD establecido en la INC, las denuncias son enviadas a la oficina de Control Disciplinario Interno para que se abra proceso preliminar, el analista de mejora continua verifica las PQRSD al 100%, labor que se realiza a diario, según lo informado por el responsable de GMC.

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

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

El GMC, elabora y publica informe trimestral el cual es publicado en la página de la INC y se encuentra publicado el del IV trimestre de 2019 en el link www.imprenta.gov.co/documents/10280/5927059/informe+PQRD+4trimestre+2019+final.pdf/e9534fd7-e942-424f-ad1a-cdf0b036b99d.

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 ventanilla de correspondencia.

5.5 CUMPLIMIENTO EN LAS RESPUESTAS

Cuadro No.2

| CASIFICACIÓN POR ÁREA RESPONSABLE DE ATENDER LAS PQRSD -INC- | | | | | | | Cumplimiento plazo de atención | | | TOTAL |
|--|----------|-----------------------|---------------------|-------------------------|----------|----------|--------------------------------|---------------------|---------------|------------|
| CLASIFICACION | DENUNICA | PETICION DE DOCUMENTO | DERECHO DE PETICION | PETICION DE INFORMACION | QUEJA | RECLAMO | Dentro del tiempo | Por fuera de tiempo | Observaciones | |
| DIARIO OFICIAL | | 1 | 1 | 3 | 1 | | 6 | | | 6 |
| GESTION DE ADQUISICIONES | | 1 | | | | | 1 | | | 1 |
| CONTABILIDAD | | 1 | | | | | 1 | | | 1 |
| COMITÉ DE VIVIENDA | | | 1 | | | | 1 | | | 1 |
| GERENCIA GENERAL | | 10 | 3 | 6 | 2 | | 17 | 3 | 1 | 21 |
| GESTION INEGRAL | | | | 1 | | | 1 | | | 1 |
| GESTION DE TALENTO HUMANO | | 16 | 3 | 3 | | | 18 | 4 | | 22 |
| MEJORA CONTINUA | | | 2 | 1 | | | 3 | | | 3 |
| OFICINA ASESORA JURIDICA | | 17 | 1 | 4 | | | 22 | | | 22 |
| OFICINA DE SISTEMAS | | | | 2 | | | 2 | | | 2 |
| PRESUPUESTO | | | | 1 | | | 1 | | | 1 |
| OFICINA DE CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO | 1 | | | 1 | | | | | 2 | 2 |
| PROMOCION Y DIVULGACION | | 135 | 5 | 26 | 1 | 1 | 154 | 14 | | 168 |
| SERVICIO DE GESTION DOCUMENTAL | | | 1 | | | | 1 | | | 1 |
| SEGURIDAD JURIDICA | | 1 | | | | | 1 | | | 1 |
| SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA | | 1 | 2 | 1 | | | 4 | | | 4 |
| TOTAL | 1 | 183 | 19 | 49 | 4 | 1 | 233 | 21 | 3 | 257 |

Fuente Información: Informe PQRSD Grupo Mejora Continua INC ago2019 – ene2020

De acuerdo al cuadro No.2 se observa que el 65% de las PQRSD son presentadas al área de Promoción y Divulgación, la Oficina Jurídica recibió el 9%, al igual que la oficina de Gestión Talento Humano 9%, la Gerencia General recibió el 8%, el área de Diario oficial recibió el 2%, la Subgerencia

Administrativa y Financiera 2%, el Grupo de Mejora Continua 1%, la Oficina de Sistemas 0,8%, la oficina de Control Interno Disciplinario 0,8%, gestión de adquisiciones 0,4%, Contabilidad 0,4%, Comité de Vivienda 0,4%, Presupuesto 0,4%, Servicio de Gestión Documental 0,4%, y Seguridad Jurídica 0,4%.

Las PQRSD, son respondidas oportunamente por el período 1 agosto 2019 a 31 enero 2010 en el 91%, ya que se respondieron 233 en el tiempo exigido por las normas legales vigentes y de acuerdo al proceso definido en la INC, de las 257 presentadas en el período mencionado.

No se respondieron oportunamente 21 PQRSD, correspondientes al 8%, incumpliendo las normas vigentes, en cuanto a los plazos de respuesta de las PQRSD, al igual que el proceso que se encuentra establecido en la INC.

Se observan 3 PQRSD con observación, que corresponde al 1%, requiriéndose mejorar la calidad de las respuestas.

6. CONCLUSIONES

La INC cuenta con el procedimiento “Gestión de PQRSD SEM-PR-2” y el Grupo de Mejora continua realiza seguimiento trimestralmente, de lo cual se presenta informe y se publica en la página web de la entidad.

El 91% de las PQRSD son respondidas oportunamente dando cumplimiento a la normatividad vigente.

Se observan debilidades en la respuesta oportuna de las PQRSD, debido a que no se respondieron oportunamente el 8% de las presentadas en el periodo agosto 2019 a 31 enero 2020.

El medio más utilizado para la presentación de PQRSD, es el Buzón PQRD página web de la INC.

La INC, cuenta con canales apropiados para la recepción de PQRSD, Buzón PQRD página web, correo electrónico, correspondencia, ventanilla de promoción y divulgación.

Respondieron las PQRSD oportunamente el Diario Oficial, Gestión de Adquisiciones, Contabilidad, Comité de Vivienda, Gestión Integral, Mejora Continua, Oficina Asesora Jurídica, Oficina de Sistemas, Presupuesto, Servicio de Gestión Documental, Seguridad Jurídica y la subgerencia Administrativa y Financiera.

No respondieron oportunamente las PQRSD, la Gerencia General, Gestión de Talento Humano y Promoción y divulgación.

Se respondió con observaciones PQRSD, por parte de Gerencia General, Oficina de Control Interno Disciplinario.

No se ha dado cumplimiento al 100% del plan de mejoramiento de acuerdo a la evaluación del semestre 1 febrero a 31 julio de 2019, según las recomendaciones dadas como resultado del seguimiento a la gestión de las PQRSD por parte de la Oficina de Control Interno.

7. RECOMENDACIONES

La Oficina de Control Interno recomienda lo siguiente, con el fin de que fortalezca la gestión de las PQRSD, en la INC.

Realizar reinducción para el año 2020 sobre el proceso de gestión de PQRSD establecido en la INC y la normatividad que regula esta gestión, debido a que el incumplimiento de la misma genera riesgos de acciones disciplinarias por parte de los entes de control.

Se recomienda a los líderes de procesos relacionados en el cuadro No. 2, como fuera de tiempo, responder oportunamente las PQRSD, dentro de los términos establecidos por la ley.

Revisar plan de mejoramiento formulado para fortalecer las PQRSD de acuerdo a las recomendaciones formuladas por la Oficina de Control Interno en las evaluaciones al proceso de gestión de las mismas.

Continuar con la revisión mensual al 100% por parte del GMC, de las PQRSD y el envío de alertas para la respuesta oportuna.

Continuar fortaleciendo la cultura de auto control para disminuir riesgos por la inoportunidad en las respuestas desde la Gerencia General, Subgerencias y demás Áreas de la INC, propendiendo por garantizar el cumplimiento de los tiempos de respuesta establecidos por la normatividad vigente para evitar vencimientos e incurrir en faltas disciplinarias o que se puedan llegar a dar sanciones legales.

8. ANEXOS

Las 257 PQRSD de 1 de agosto de 2019 a 31 enero 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.

ORIGINAL FIRMADO

NOHORA VELÁSQUEZ SALAMANCA

Jefe Oficina de Control Interno

