

INFORME SEMESTRAL DE SEGUIMIENTO A PQRSD

1 ENERO A 30 JUNIO 2021



OFICINA DE CONTROL INTERNO IMPRESA NACIONAL DE COLOMBIA

Julio de 2021

INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SOLICITUDES Y DENUNCIAS DE 1 ENERO A 30 A JUNIO DE 2021

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 enero de 2021 al 30 de junio de 2021.

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.

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 enero a 30 de junio de 2021.

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 enero a 30 de junio de 2021.

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 enero a 30 de junio de 2021 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.

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 enero a 30 de junio de 2021.

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 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.

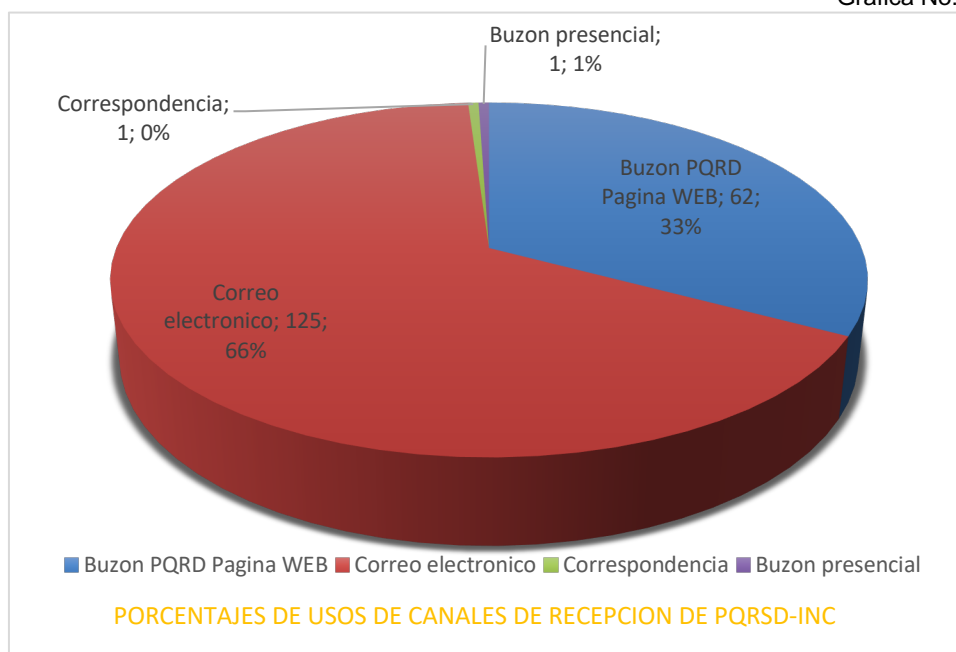
Para los informes solicitados por Senadores y Representantes se tiene establecido dar respuesta en los 5 días hábiles establecidos.

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.

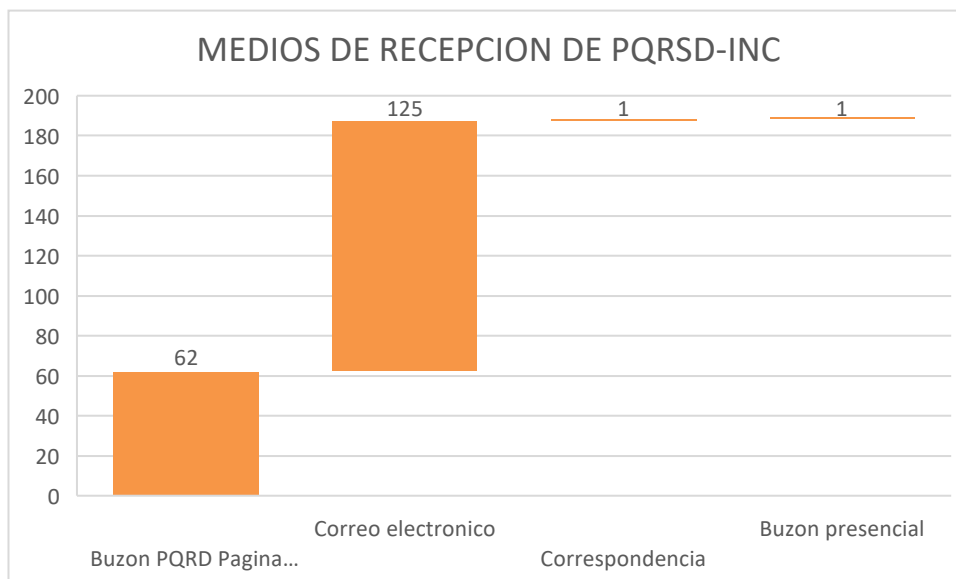
Gráfica No.1



Fuente Información: Informe PQRSD Grupo Mejora Continua INC ene –jun de 2021

Como se puede observar en la gráfica No.1, el 33% 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 0,5% son recibidas por correspondencia, el 66% por correo electrónico y el 0,5% por buzón presencial.

Gráfica No.2



Fuente Información: Informe PQRSD Grupo Mejora Continua INC ene –jun de 2021

De acuerdo a la gráfica No.2, de las 189 PQRSD recibidas por el período de 1 enero a 30 de junio de 2021, se recibieron 62 mediante el Buzón PQRSD página web de la Imprenta Nacional de Colombia, 125 se recibieron por correo electrónico, 1 por correspondencia y 1 por buzón presencial.

5.3. CLASIFICACIÓN DE PQRSD RECIBIDAS

Cuadro No.1

CLASIFICACION	Buzón PQRD Pagina WEB	Correo electrónico	Correspondencia	Buzón presencial	TOTAL
Petición de documento	37	98	1	0	136
Derecho de petición	8	5	0	0	13
Petición de Información	13	20	0	0	33
Queja	1	0	0	0	1
Tutelas	0	0	0	1	1
Denuncia	0	1	0	0	1
Otros	3	1	0	0	4
TOTAL	62	125	1	1	189

Fuente Información: Informe PQRSD Grupo Mejora Continua INC ene –jun de 2021

De las 189 PQRSD, presentadas a la INC por el período 1 de enero a 30 de junio de 2021, el 72% corresponde a petición de documento, el 17% a petición de información, el 7% son derechos de petición, el 1% a quejas, el 1% denuncias, 1% tutelas, el 1% 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 PQRSD, 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 “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				
CLASIFICACION	PETICION DE DOCUMENTOS	DERECHO DE PETICION	PETICION DE INFORMACION	TUTELAS	DENUNCIA	QUEJAS	OTROS	Dentro del tiempo	Por fuera de tiempo	VENCIDAD	TOTAL	Observaciones
CONTABILIDAD	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	0
DIARIO OFICIAL Y GACETA	18	1	3	0	0	0	0	16	6	0	22	(6)
GENERAL	2	6	3	0	0	0	0	10	1	0	11	(1)
GESTION DE TALENTO HUMANO	3	1	2	0	0	0	0	5	1	0	6	0
GESTION INEGRAL	0	0	3	0	0	0	3	4	1	1	6	(3)
OFICINA DE ASESORIA JURIDICA	63	1	3	1	0	0	0	65	0	3	68	(3)
OFICINA DE CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	0	0	0	0	1	0	0	1	0	0	1	(1)
SISTEMAS	0	0	2	0	0	1	0	3	0	0	3	
PROMOCION Y DIVULGACION	47	2	12	0	0	0	0	43	17	1	61	(17)
SERVICIO DE GESTION DOCUMENTAL	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	1	(1)
SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	2	1	3	0	0	0	1	5	2	0	7	(2)
SUBGERENCIA DE PRODUCCION	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	1	0
SUBGERENCIA COMERCIAL Y DIVULGACION	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	1	(1)
TOTAL	136	13	33	1	1	1	4	155	28	6	183	

Fuente Información: Informe PQRSD Grupo Mejora Continua INC ene -jun de 2021

De las 189 PQRSD, presentadas en el semestre de enero a junio se respondieron 155 dentro del tiempo establecido por la Ley 469.

Por fuera de tiempo 28 así:

Cuadro No. 3

Por fuera de tiempo			
CLASIFICACION	PETICION DE INFORMACION	PETICION DE DOCUMENTOS	OTROS
DIARIO OFICIAL		6	
GERENCIA GENERAL	1		
GESTION DE TALENTO HUMANO		1	
GESTION INTEGRAL			1
PROMOCION Y DIVULGACION	1	16	
SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	1		1
TOTAL	3	23	2

Fuente Información: Informe PQRSD Grupo Mejora Continua INC ene -jun de 2021

Con observaciones 35 así:

Cuadro No.4

Observaciones								
CLASIFICACION	PETICION DE DOCUMENTOS	DERECHO DE PETICION	PETICION DE INFORMACION	TUTELAS	DENUNCIA	QUEJAS	OTROS	OBSERVACIONES
DIARIO OFICIAL Y GACETAS	6							Se debe tener en cuenta que nuestro sistema documental está programado con los días por la Ley 1755 de 2015 y debido a la pandemia se modificó el tiempo de respuesta.
GERENCIA GENERAL			1					Se envía el correo de recordatorio y no hubo respuesta y se da por fuera de los términos.
GESTION INTEGRAL							3	Factura electrónica fue mal radicada
OFICINA DE ASESORIA JURIDICA			1	1				Esta solicitud se le realizó el seguimiento correspondiente, a la fecha no cuenta con una respuesta y se evidencia en el buzón de Carolina Triana.
OFICINA DE CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO					1			Se da traslado a la oficina de Control Interno Disciplinario y se siga el proceso de abrir u prelinar.
PROMOCION Y DIVULGACION	17							Se debe tener en cuenta que nuestro sistema documental está programado con los días por la Ley 1755 de 2015 y debido a la pandemia se modificó el tiempo de respuesta.
SERVICIO DE GESTION DOCUMENTAL		1						Esta solicitud se le realizó el seguimiento correspondiente, a la fecha no cuenta con una respuesta y se evidencia en el buzón de Carolina Triana.
SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA			1				1	Esta solicitud se le da traslado a contabilidad ya que no es una petición si no una radicación de factura. Se envía el correo de recordatorio y no hubo respuesta y se da por fuera de los términos.
SUBGERENCIA COMERCIAL Y DIVULGACION			1					Ingeniero Wilder, el día de hoy 13 de mayo de 2021, se cita al Doctor Drayan Serna de Seguridad Jurídica, para las 10:00 a.m., con la Doctora Olga Teresa y Sandy, para la contratación de cotización al contrato interadministrativo
GESTION DE TALENTO HUMANO	1							Se debe tener en cuenta que nuestro sistema documental está programado con los días por la Ley 1755 de 2015 y debido a la pandemia se modificó el tiempo de respuesta.
TOTAL	24	1	4	1	1	0	4	

Fuente Información: Informe PQRSD Grupo Mejora Continua INC ene -jun de 2021

6. CONCLUSIONES

En el primer semestre del 2021 se presentaron 189 PQRSD las cuales se recibieron 62 por buzón página WEB, 125 por correo electrónico, 1 correspondencia, y 1 buzón presencial.

Se presentan por fuera de tiempo 28 PQRSD, como se puede observar en el cuadro No. 3.

Con observaciones se evidencian 35 PQRSD, como se presenta en el cuadro No. 4.

7. RECOMENDACIONES

Se recomienda a: Diario Oficial, Gerencia General, Gestión del Talento Humano, Gestión Integral, Promoción y Divulgación, y Subgerencia Administrativa y Financiera dar respuesta oportuna a las PQRSD, a fin de mitigar riesgos por el incumplimiento en los términos establecidos por la ley.

Se recomienda a: Diario Oficial y gacetas, Gerencia General, Gestión Integral, Oficina Asesora Jurídica, Oficina de Control Interno Disciplinario, Promoción y Divulgación, Servicio de Gestión documental, Subgerencia Administrativa y Financiera, Subgerencia comercial y Divulgación, y Gestión de Talento Humano, atender las observaciones efectuadas por el Grupo de Mejora Continua, a fin de mejorar la calidad de la respuesta a las PQRSD.

8. ANEXOS

Las 189 PQRSD de 1 de enero a 30 junio de 2021, 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