

# **INFORME SEMESTRAL DE SEGUIMIENTO A PQRSD**

**1 JULIO A 31 DICIEMBRE 2021**



**OFICINA DE CONTROL INTERNO  
IMPRENTA NACIONAL DE COLOMBIA**

ENERO de 2022

## TABLA DE CONTENIDO

	pag
INTRODUCCIÓN	3
1. OBJETIVO	4
1.1. Objetivo General	4
1.2. Objetivos Específicos	4
2. MARCO LEGAL	4
3. ALCANCE	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 DE DICIEMBRE 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 julio al 31 de diciembre 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.

El presente documento busca 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 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 con el 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 2021.

Realizar 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 la página web de las PQRSD, por parte del Grupo de Mejora Continua de 1 de julio a 31 de diciembre 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 con 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 julio a 31 de diciembre de 2021.

Analizar la información, elaborar y presentar informe de seguimiento con las conclusiones y recomendaciones de acuerdo con el 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.

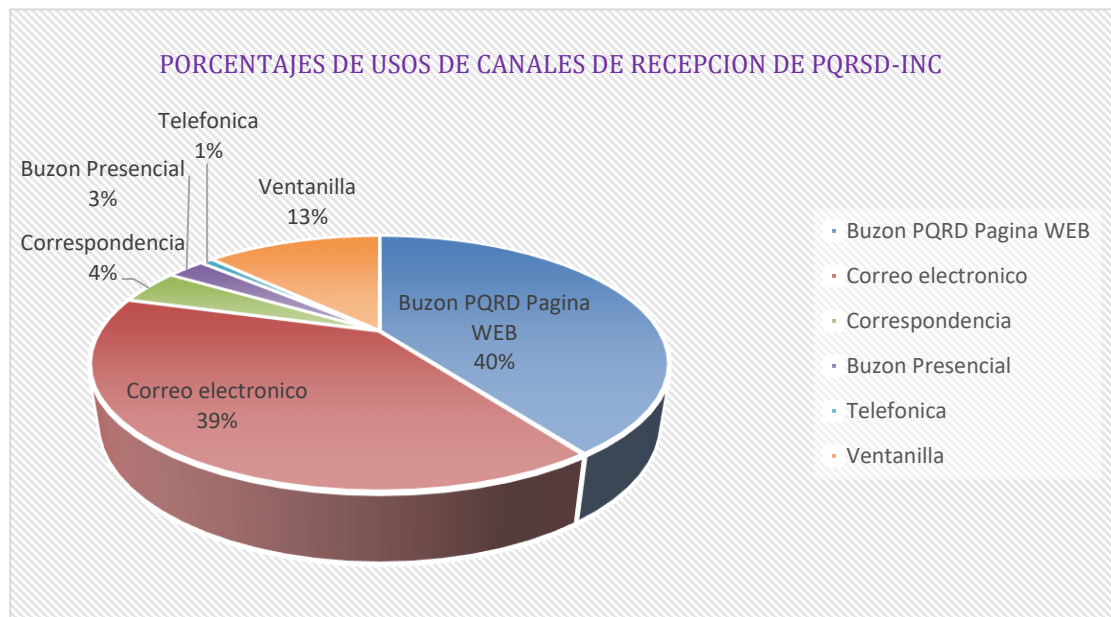
Para los informes solicitados por Senadores y Representantes se tiene establecido dar respuesta en los 5 días hábiles establecidos.

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.

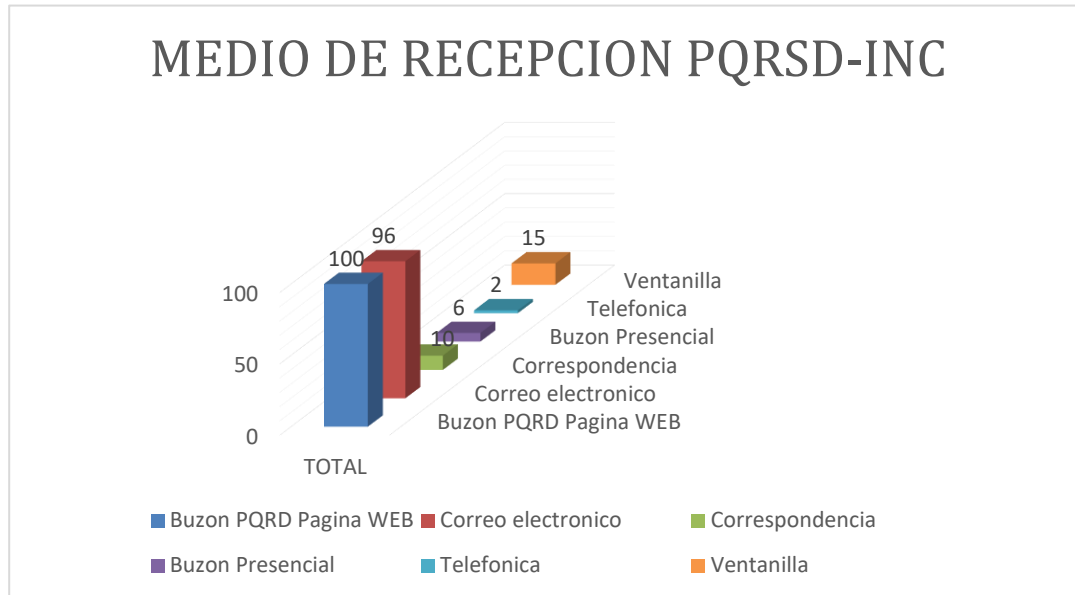
Gráfica No.1



Fuente Información: Informe PQRSD Grupo Mejora Continua INC jul –dic de 2021

Como se puede observar en la gráfica No.1, el 40% 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 4% son recibidas por correspondencia, el 39% por correo electrónico, el 3% por buzón presencial, el 13% ventanilla y el 1% por Telefonía.

Gráfica No.2



Fuente Información: Informe PQRSD Grupo Mejora Continua INC jul – dic de 2021

De acuerdo con la gráfica No.2, de las 229 PQRSD recibidas por el período de 1 julio a 31 de diciembre de 2021, se recibieron 100 mediante el Buzón PQRSD página web de la Imprenta Nacional de Colombia, 96 se recibieron por correo electrónico, 10 por correspondencia, 6 por buzón presencial, 15 por ventanilla y 2 vía telefónica.

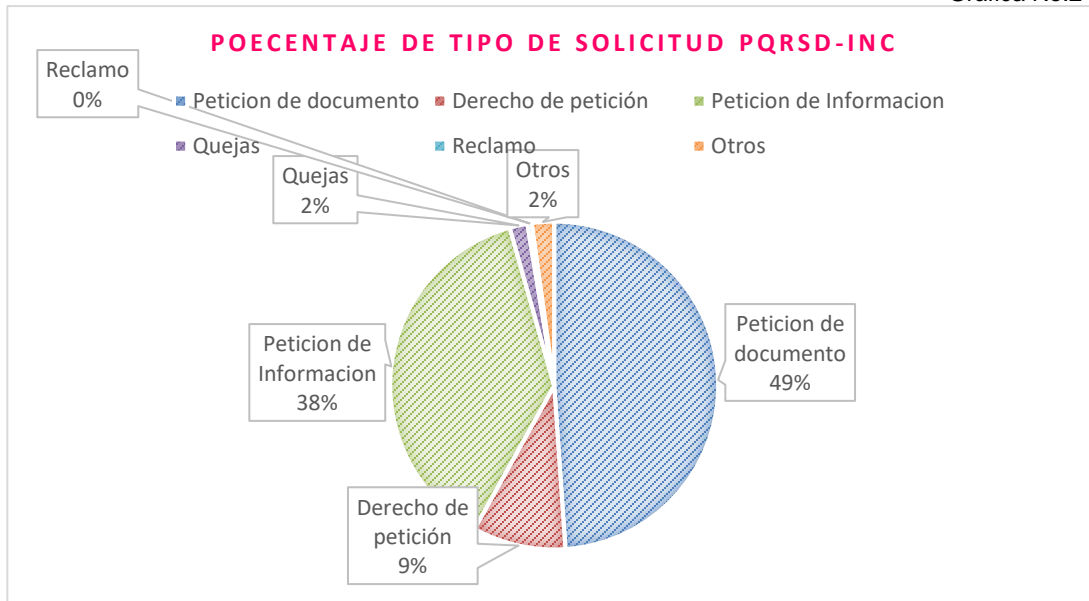
### 5.3. CLASIFICACIÓN DE PQRSD RECIBIDAS

Cuadro No.1

CLASIFICACION	Petición de documento	Derecho de petición	Petición de la información	Quejas	Reclamo	Otros	TOTAL
Buzón PQRD Pagina WEB	45	12	37	3	0	3	100
Correo electrónico	44	9	39	1	1	2	96
Correspondencia	5	0	5	0	0	0	10
Buzón Presencial	3	0	3	0	0	0	6
telefónica	1	0	1	0	0	0	2
Ventanilla	14	0	1	0	0	0	15
<b>TOTAL</b>	<b>112</b>	<b>21</b>	<b>86</b>	<b>4</b>	<b>1</b>	<b>5</b>	<b>229</b>

Fuente Información: Informe PQRSD Grupo Mejora Continua INC jul –dic de 2021

Gráfica No.2



Fuente Información: Informe PQRSD Grupo Mejora Continua INC jul –dic de 2021

De las 229 PQRSD, presentadas a la INC por el período 1 de julio a 31 de diciembre de 2021, el 49% corresponde a petición de documento, el 38% a petición de información, el 9% son derechos de petición, el 2% a quejas, el 0% reclamos, el 2% otros.

#### 5.4. TRAMITE DE LAS PQRSD

De acuerdo con el 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 alerta verde, amarilla y roja y correo electrónicos enviado a los responsables de dar respuesta a las PQRSD, las peticiones son agendadas y asignadas, el registro que se realizan en el Excel de control de estas por el Grupo de Mejora Continua.

Faltando dos días para la fecha límite 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 “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	QUEJAS	RECLAMOS	OTROS	Dentro del tiempo	Por fuera de tiempo	NO APLICA	TOTAL	Observaciones
COMPRAS	2	0	0	0	0	0	2			2	
DIARIO OFICIAL Y GACETA	4	1	9	1	1	0	16			16	
GERENCIA GENERAL	3	4	3	0	0	0	9		1	10	( 1 )
GESTION INEGRAL	1	0	0	0	0	3	4			4	
GESTION DE TALENTO HUMANO	2	2	7	0	0	0	11			11	
OFICINA DE ASESORIA JURIDICA	37	10	8	0	0	1	55		1	56	
PROMOCION Y DIVULGACION	58	0	46	0	0	0	103	1		104	
SEGURIDAD JURIDICA	1	0	0	0	0	0	1			1	
SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	3	1	7	2	0	0	12	1		13	
SUBGERENCIA DE PRODUCCION	1	0	1	1	0	0	3			3	
CARTERA	0	1	1	0	0	0	2			2	
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	0	1	0	0	0	1	1		1	2	( 1 )
GESTION DOCUMENTAL	0	1	0	0	0	0	1			1	
DESPACHOS	0	0	1	0	0	0	1			1	
OFICINA DE SISTEMAS E INFORMATICA	0	0	3	0	0	0	3			3	
<b>TOTAL</b>	<b>112</b>	<b>21</b>	<b>86</b>	<b>4</b>	<b>1</b>	<b>5</b>	<b>224</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>229</b>	

Fuente Información: Informe PQRSD Grupo Mejora Continua INC jul –dic de 2021

De las 229 PQRSD, presentadas en el semestre de julio a diciembre se respondieron 224 dentro del tiempo establecido por la Ley 469, No aplica 3.

Por fuera de tiempo 2 así:

Cuadro No. 3

Por fuera de tiempo		
CLASIFICACION	PETICION DE INFORMACION	PETICION DE DOCUMENTOS
PROMOCION Y DIVULGACION		1
SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	1	
<b>TOTAL</b>	<b>1</b>	<b>1</b>

Fuente Información: Informe PQRSD Grupo Mejora Continua INC jul –dic de 2021

Observaciones 2 así:

Cuadro No.4

Observaciones			
CLASIFICACION	PETICION DE DOCUMENTOS	OTROS	OBSERVACIONES
GERENCIA GENERAL	1		Esta petición a la fecha bajo la ley 1755, esta vencida, una vez declarado la emergencia sanitaria los tiempos fueron aumentados. Los de 10 a 20 y los de 15 a 30. bajo estos nuevos tiempos no está vencida.
OFICINA DE CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO		1	Informe de solicitud de servidor publico
<b>TOTAL</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	

Fuente Información: Informe PQRSD Grupo Mejora Continua INC jul –dic de 2021

## 6. CONCLUSIONES

En el primer semestre del 2021 se presentaron 229 PQRSD las cuales se recibieron 100 por buzón página WEB, 96 por correo electrónico, 10 correspondencia, y 6 buzón presencial, 15 por ventanilla y 2 vía telefónica.

Se respondieron por fuera de tiempo 2 PQRSD, como se puede observar en el cuadro No. 3.

Y se presentan con observaciones 2 PQRSD como se observa en el cuadro No. 4.

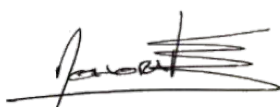
## 7. RECOMENDACIONES

Se recomienda a: 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: Gerencia General y Control Interno Disciplinario, atender las observaciones a fin de mejorar la calidad de la respuesta a las PQRSD.

## 8. ANEXOS

Las 229 PQRSD de 1 de julio a 31 diciembre de 2021, analizadas por la Oficina de Control Interno se encuentran en el link <http://servsqint.imprenta.gov.co/KAWAK/> por esta razón no se anexan a este informe.



**NOHORA VELASQUEZ SALAMANCA**

Jefe Oficina de Control Interno

Imprenta Nacional de Colombia

Carrera 66 No. 24-09

Tel: (57 1) 4578000

[www.imprenta.gov.co](http://www.imprenta.gov.co)

e-mail: [correspondencia@imprenta.gov.co](mailto:correspondencia@imprenta.gov.co)