



INFORME SEMESTRAL DE SEGUIMIENTO A PQRSD
Primer Semestre 2022

OFICINA CONTROL INTERNO
Imprenta Nacional de Colombia

Julio de 2022

INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SOLICITUDES Y DENUNCIAS DE 1 DE ENERO A 30 DE JUNIO DE 2022

1. INTRODUCCIÓN

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 76 Ley 1474 de 2011 (*por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública*), reglamentado por el Decreto 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 al 30 de junio de 2022.

De otra parte, lo consagrado en el artículo 12, literal i), de la Ley 87 de 1993 (*por la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del estado y se dictan otras disposiciones*), 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”; la Oficina de Control Interno se permite presentar el seguimiento realizado a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias presentadas a la INC durante el primer semestre de 2022.

El presente documento busca brindar información detallada sobre las PQRSD 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, el cual es el encargado del proceso de gestión de las PQRSD.

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.

2. OBJETIVOS

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.

Objetivos específicos:

- Realizar el análisis del cumplimiento del proceso de gestión de las PQRSD radicadas en la INC, durante el primer semestre de 2022.
- Realizar seguimiento de la gestión de las PQRSD, con el fin de identificar oportunidades de mejora.
- Presentar las recomendaciones y sugerencias a la Gerencia General de la entidad y a los responsables de los procesos para promover el mejoramiento continuo en la INC.

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 (por la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del estado y se dictan otras disposiciones), artículo 12 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 (por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública), 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.

Todas las entidades públicas deberán contar con un espacio en su página web principal para que los ciudadanos presenten quejas y denuncias de los actos de corrupción realizados por funcionarios de la entidad, y de los cuales tengan conocimiento, así como sugerencias que permitan realizar modificaciones a la manera como se presta el servicio público.

Decreto 2641 del 17 de diciembre de 2012 (por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011), artículo 5:

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 1755 de 2015 por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

Ley 1712 de 2014 por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones.

4. ALCANCE

Verificación de los registros realizados en la página web de las PQRS, por parte del Grupo de Mejora Continua en el periodo 1 de enero a 30 de junio de 2022 y los diferentes medios con los cuales se recibieron en la INC.

5. METODOLOGÍA

Se realizó seguimiento y evaluación de la información obtenida del monitoreo a las PQRSD realizado por el Grupo de Mejora Continua 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 enero a 30 de junio de 2022.

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.

6. SEGUIMIENTO A PQRSD

6.1 Proceso de gestión de PQRSD

La Imprenta Nacional de Colombia, tiene establecido el procedimiento “Gestión de PQRSD SEM-PR-2”, donde se tienen definidos los siguientes tipos y tiempos de respuesta en concordancia con la Ley 1755 de 2015:

Cuadro No. 1

PLAZOS DE RESPUESTA A PQRSD

Tipo	Definición	Tiempo de atención	Canal de atención
Derecho de petición	Toda actuación que inicie cualquier persona ante las autoridades implica el ejercicio del derecho de petición consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política, sin que sea necesario invocarlo.	15 días hábiles (salvo norma legal especial)	Presencial / Ventanilla Correo electrónico Página Web
Peticiones de documentos y de información	Deberán resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción. Si en ese lapso no se ha dado respuesta al peticionario, se entenderá, para todos los efectos legales, que la respectiva solicitud ha sido aceptada y, por consiguiente, la administración ya no podrá negar la entrega de dichos documentos al peticionario, y como consecuencia las copias se entregarán dentro de los tres (3) días siguientes.	10 días hábiles	Presencial / Ventanilla Correo electrónico Página Web
Petición de consulta a las autoridades	Son las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo.	30 días hábiles	Presencial / Ventanilla Correo electrónico Página Web
Peticiones entre autoridades	Cuando una autoridad formula una petición de información o de documentos a otra, esta deberá resolverla en un término no mayor de diez (10) días. En los demás casos, resolverá las solicitudes dentro de los plazos previstos para el derecho de petición (15 días).	10 días hábiles	Presencial / Ventanilla Correo electrónico Página Web
Atención prioritaria de peticiones	Las autoridades darán atención prioritaria a las peticiones de reconocimiento de un derecho fundamental cuando deban ser resueltas para evitar un perjuicio irremediable al peticionario, quien deberá probar sumariamente la titularidad del derecho y el riesgo del perjuicio invocado.	Inmediata	Presencial / Ventanilla Correo electrónico Página Web
Petición de Congresista	Los Senadores y Representantes pueden solicitar cualquier informe a los funcionarios autorizados para	5 días hábiles	Presencial / Ventanilla Correo electrónico Página Web

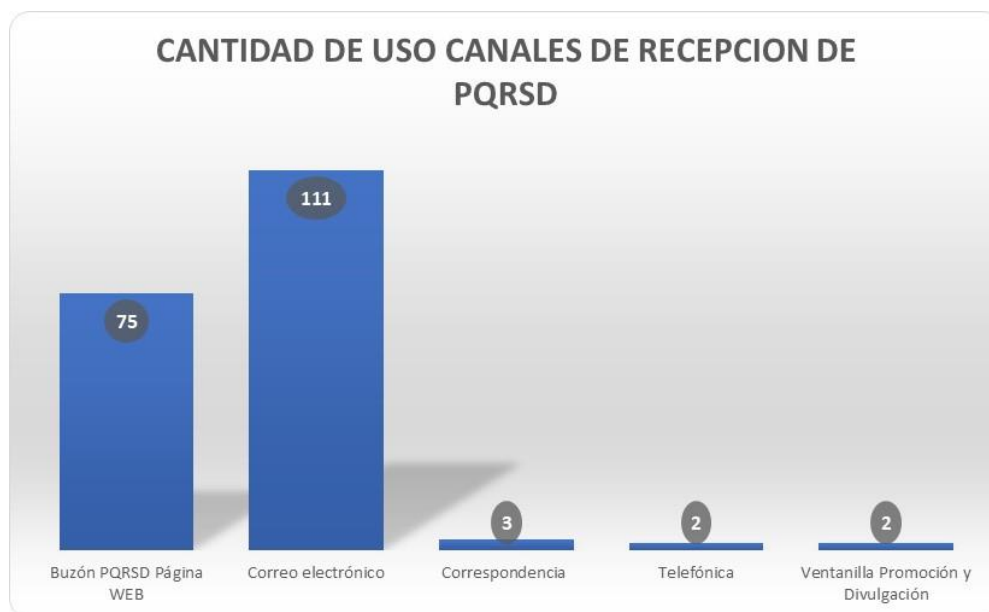
(Senadores y Representantes)	expedido, en ejercicio del control que corresponde adelantar al Congreso.		
Denuncias	Es la puesta en conocimiento ante una autoridad competente de una conducta posiblemente irregular, para que se adelante la correspondiente investigación penal, disciplinaria, fiscal, administrativa sancionatoria o ético-profesional. Las denuncias de todo tipo, se envían al Coordinador de Grupo de Control Interno Disciplinario para lo pertinente.	15 días hábiles	Presencial / Ventanilla Correo electrónico Página Web
Queja	Manifestación verbal, escrita o en medio electrónico, sobre la insatisfacción generada en el comportamiento, conductas irregulares, o en la atención o la prestación de un servicio de los servidores públicos o de particulares que transitoriamente cumplen funciones estatales.	15 días hábiles	Presencial / Ventanilla Correo electrónico Página Web
Reclamo	Manifestación verbal, escrita o en medio electrónica por parte del cliente, sobre el incumplimiento de algún requisito de los productos o servicios contratados con la empresa.	15 días hábiles	Presencial / Ventanilla Correo electrónico Página Web

Fuente de la información: Procedimiento Gestión de PQRSD SEM-PR-2 Kawak

6.2 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.

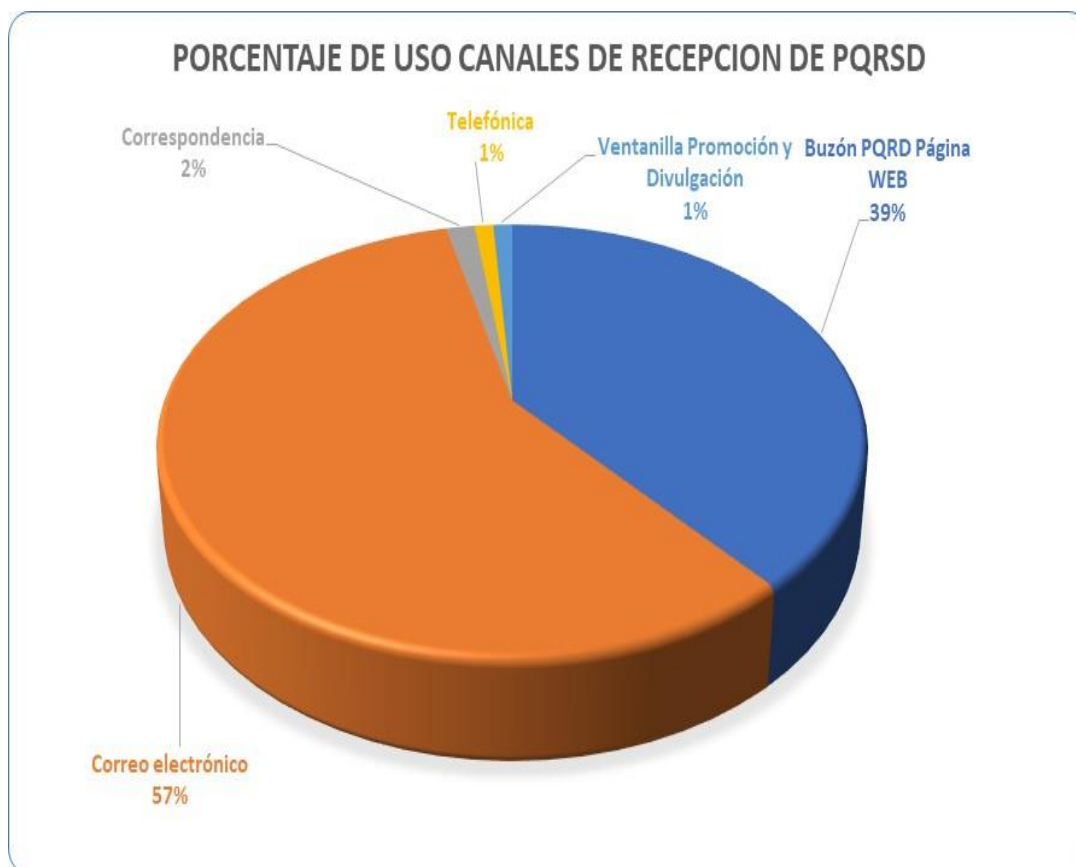
Gráfica No. 1



Fuente de la información: Informe PQRSD del Grupo de Mejora Continua

De acuerdo con la gráfica No. 1, en el primer semestre de 2022 fueron recibidas 75 solicitudes en el buzón de la página web; 111 vía correo electrónico; 3 por correspondencia; 2 por teléfono; y 2 en la ventanilla del área de Promoción y Divulgación.

Gráfica No. 2



Fuente de la información: Informe PQRSD del Grupo de Mejora Continua

Como se puede observar en la gráfica No. 2, el 57% de las PQRSD recibidas en el primer semestre de 2022 fueron mediante el correo electrónico; el 39% por medio del buzón de la página web de la INC; el 2% por correspondencia; y el 1% vía telefónica y por la ventanilla del área de Promoción y Divulgación, respectivamente.

6.3 Clasificación de las PQRSD

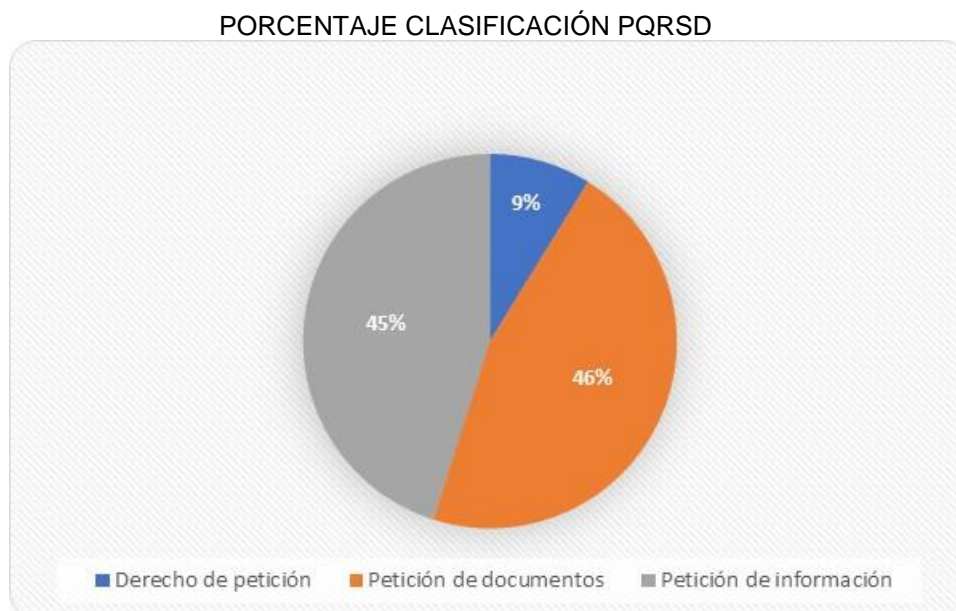
Gráfica No. 3



Fuente de la información: Informe PQRSD del Grupo de Mejora Continua

En el primer semestre de 2022 de las 193 PQRSD que se recibieron, 17 corresponden a derechos de petición, 89 a peticiones de documentos y 87 a peticiones de información, de acuerdo a lo registrado en la gráfica No. 3.

Gráfica No. 4



Fuente de la información: Informe PQRSD del Grupo de Mejora Continua

Como se observa en la gráfica No. 4, en el primer semestre de 2022 el 46% de las PQRSD corresponde a peticiones de documentos, el 45% peticiones de información y el 9% son derechos de petición.

6.4 Trámite de las PQRSD

Para la gestión y respuesta de las PQRSD se tiene establecido en el sistema de gestión de calidad de la INC el procedimiento SEM-PR-2 el cual contempla actividades y responsables así:

PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE PQRSD SEM-PR-2

1. Actividad: Recibir y registrar la Petición, Queja, Reclamo, Solicitud o Denuncia. Responsable: Funcionario INC

Las PQRSD pueden ingresar a la INC mediante cualquiera de los siguientes medios:

Formulario página Web: Cuando una PQRSD ingresa por el formulario de la página Web de la INC, es direccionada al Grupo de Mejora Continua (funcionario designado por el coordinador del grupo) para su registro, control y reasignación. Una vez diligenciado correctamente el formulario, le llega al correo del petionario, un número radicado para realizar, por ese mismo medio, seguimiento de su petición.

Correo electrónico quejasyreclamos@imprenta.gov.co: Cuando una PQRSD ingresa por este buzón institucional, es direccionada al Grupo de Mejora Continua (funcionario designado por el coordinador del grupo) para su radicación en el sistema de gestión documental Orfeo, registro, control y reasignación.

Ventanilla de radicación: Esta PQRSD se reciben y radican a través del formulario de la página Web de la INC:

Buzón de PQRSD: El buzón se encuentra instalado en la portería principal de la INC, estas PQRSD son recopiladas mediante inspecciones diarias por parte del Grupo de Mejora Continua y son ingresadas a través del formulario de la Web de la INC o al aplicativo Kawak cuando son sugerencias.

Verbalmente: Cuando un ciudadano, cliente, proveedor u otra parte interesada quiera presentar una PQRSD verbalmente, debe ser direccionado de manera inmediata al Grupo de Mejora Continua para su atención. En este caso se registrarán los datos necesarios del petionario en el formulario de la página Web para su gestión.

Otros medios: Cuando se reciba una PQRSD por parte de un funcionario de la INC, por cualquier otro medio como; correo electrónico institucional, redes sociales, telefónicamente, etc., esta debe ser trasladada de manera inmediata al Grupo de Mejora Continua para su radicación en el formulario Web y trámite pertinente.

2. Verificar el contenido de la PQRSD. Responsable: Analista de Mejora Continua.

El funcionario designado en el Grupo de Mejora Continua, verifica que la información este completa con mínimo los siguientes datos:

- a) Entidad a la que se dirige
- b) Nombres y apellidos completos del solicitante
- c) Documento de identidad
- d) Dirección donde recibirá dirección y correspondencia
- e) Correo electrónico
- f) Objeto de la petición y descripción de la misma

En virtud del principio de eficacia, cuando la autoridad constate que una petición ya radicada está incompleta o que el petionario deba realizar una gestión de trámite a su cargo, necesaria para adoptar una decisión de fondo, y que la actuación pueda continuar sin oponerse a la ley, requerirá al petionario dentro de los diez (10) días siguientes a la fecha de radicación para que la complete en el término máximo de 1 mes.

Pertinencia de la solicitud para la INC. Si la INC no es la competente para gestionar la PQRSD, se informará de inmediato al interesado si este actúa verbalmente, o dentro de los cinco (5) días siguientes al de la recepción. Dentro del término señalado remitirá la petición al competente y enviará copia del oficio remitido al peticionario o en caso de no existir funcionario competente así lo comunicará.

3. Valida la clasificación de la PQRSD

La PQRSD debe estar clasificada correctamente de acuerdo al tipo de petición definido en este procedimiento.

Si la PQRSD no ha sido clasificada de manera correcta, realiza el ajuste en el sistema Orfeo y en el cuadro Excel.

4. Agenda y asigna la PQRSD. Responsable: Analista de Mejora Continua

Revisada la PQRSD, se agenda en el sistema Orfeo, de acuerdo a los días establecidos (tabla superior) y se asigna al dueño del proceso responsable de generar la respuesta.

Si se trata de un reclamo de (devolución de un producto o servicio) se deberá ejecutar el procedimiento *gestión de productos y servicios no conformes*.

5. Registrar en Excel: Analista de Mejora Continua

Una vez asignadas las PQRSD en el sistema Orfeo, se registra en un cuadro Excel para el control y seguimiento de los tiempos de respuesta

6. Realiza seguimiento. Responsable: Analista de Mejora Continua

Para gestionar la atención de las PQRSD recibidas, se cuenta con dos controles:

El primer control es automático y corresponde a las alertas periódicas que genera el sistema Orfeo al responsable asignado para dar respuesta mediante notificación al correo electrónico institucional. Estas alertas están codificadas por medio de la siguiente identificación visual:

- Alerta color verde: Primera alerta, cuando restan 5 días para el vencimiento del plazo de la respuesta.
- Alerta color amarillo: Segunda alerta, cuando restan 3 días para el vencimiento del plazo de la respuesta.
- Alerta color rojo: Tercera alerta, cuando resta 1 día para el vencimiento del plazo de la respuesta.

El segundo control, se realiza por parte del analista de Mejora Continua, quién faltando 2 días para la fecha límite de respuesta, el analista de Mejora Continua, informa o alerta por correo electrónico al responsable de emitir la respuesta de la PQRSD, que la misma está próxima a vencer.

7. Gestiona respuesta. Responsable: Gerente, Jefe de Oficina, Subgerente, Coordinador

Una vez elaborada la respuesta por parte del funcionario responsable de la misma, se envía por el sistema Orfeo al Coordinador de Mejora Continua, para gestionar la entrega al peticionario y el cierre y archivo del expediente en el sistema.

Siempre debe darse respuesta a través del sistema, utilizando el mismo radicado (radicado padre) por el que ingresó la petición. Lo anterior debido a que una vez se archive la respuesta en el sistema, este envía de manera inmediata al correo del peticionario la imagen de la respuesta que se le haya cargado.

Cuando se trata de un derecho de petición relacionado con temas institucionales, que requiera la aprobación de la Oficina Asesora Jurídica, el funcionario encargado de la respuesta, elabora el borrador de la misma y la remite al jefe de esta oficina para su verificación y entrega.

Lo anterior teniendo en cuenta los plazos establecidos en el sistema para la fecha de respuesta.

8. Generar informes. Responsable: Analista de Mejora Continua, Coordinador de Mejora Continua
9. Mensualmente se recopila y analiza la información relacionada con las PQRSD para generar informes sobre la atención de las mismas y sus principales causas. Entre los informes están:
 - Informe de gestión para la Oficina Asesora de Planeación
 - Informe cuatrimestral sobre la atención de las PQRSD para publicarse en la página Web y dar cumplimiento a la normatividad vigente.
 - Informes consolidados con análisis de causas para retroalimentar los procesos pertinentes y generar acciones de mejora.
 - Informe para la revisión por la Gerencia.

6.5 Cumplimiento en las respuestas

Cuadro No. 2

CLASIFICACION POR DEPENDENCIA PARA LA ATENCION DE LAS PQRSD					CUMPLIMIENTO PLAZOS DE RESPUESTA			
DEPENDENCIA	Petición de documentos	Derecho de petición	Petición de información	Total	Dentro del plazo	Fuera del plazo	Sin respuesta	Total
Adquisiciones	0	0	1	1	1			1
Compras	1	0	0	1	1			1
Diario Oficial y Gacetas	14	0	0	14	13	1		14
Gerencia General	0	3	1	4	3	1		4
Gestión Talento Humano	6	1	4	11	8	1	1	10
Oficina Asesora Jurídica	19	5	5	29	28	1		29
Oficina de Sistemas e Informática			1	1	1			1
Promoción y Divulgación	49	3	56	108	96	12		108
Subgerencia Administrativa y	9	5	5	19	18	1		19
Subgerencia Comercial	0	0	5	5	5			5

Fuente de la información: Informe PQRSD del Grupo de Mejora Continua

De las 193 PQRSD presentadas en el primer semestre de 2022 fueron atendidas y debidamente respondidas al solicitante 174, dando cumplimiento al tiempo establecido por la Ley 469 y de acuerdo al procedimiento establecido en el sistema de gestión de calidad de la INC.

En este mismo periodo 17 requerimientos fueron atendidos fuera del plazo establecido para su atención incumpliendo los tiempos establecidos en el procedimiento para la gestión de PQRSD.

Una petición de información recibida por la correspondencia el 3 de junio de 2022 y con destino para su atención el grupo de Talento Humano se encuentra vencido el plazo para dar respuesta aún cuando el 16 y 29 de junio de 2022 fueron enviados correos electrónicos recordando y reiterando la necesidad de atender dicha solicitud.

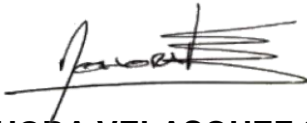
7. CONCLUSIONES

- En el primer semestre del 2022 se presentaron 193 PQRSD las cuales se recibieron 73 por el buzón de la página web; 111 vía correo electrónico; 3 por correspondencia; 2 por teléfono; y 2 en la ventanilla del área de Promoción y Divulgación.
- 17 solicitudes fueron contestadas al solicitante en forma extemporánea.
- Una solicitud correspondiente al área de talento humano no se tramitó y por lo tanto no se le dio respuesta al solicitante.
- En el periodo evaluado se evidencia que de las 193 PQRSD, 17 corresponden a derechos de petición, 89 a peticiones de documentos y 87 a peticiones de información, de acuerdo a lo registrado en la gráfica No. 3.
- En el primer semestre de 2022 no hubo quejas, reclamos ni denuncias.

8. RECOMENDACIONES

Se recomienda a las áreas de Diario Oficial y Gacetas, Gerencia General, Gestión del Talento Humano, Oficina Asesora Jurídica, Grupo de Promoción y Divulgación, y a la Subgerencia Administrativa y Financiera, dar respuesta oportuna a las PQRSD que se presenten, a fin de mitigar riesgos por el incumplimiento en los términos establecidos por la ley.

El área de Gestión del Talento Humano debe dar respuesta a la solicitud presentada y debe realizar las acciones a que haya lugar para que las PQRSD se tramiten y se den respuesta en los términos establecidos en la ley y en el sistema de gestión de calidad.



NOHORA VELASQUEZ SALAMANCA
Jefe Oficina de Control Interno