

IMPRENTA NACIONAL DE COLOMBIA



INFORME SEMESTRAL DE SEGUIMIENTO A PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SOLICITUDES Y DENUNCIAS (PQRS) Primer Semestre 2023

OFICINA CONTROL INTERNO
Julio 2023

INFORME DE SEGUIMIENTO A PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SOLICITUDES Y DENUNCIAS (PQRSD) PERIODO COMPRENDIDO ENTRE EL 1 DE ENERO A 30 DE JUNIO DE 2023

1. INTRODUCCIÓN

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 76 de la 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 el 1 de enero al 30 de junio de 2023.

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 (PQRSD) presentadas a la INC durante el primer semestre de 2023.

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

2.1. 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.

2.2. Objetivos específicos:

- a) Realizar el análisis del cumplimiento del proceso de gestión de las PQRSD radicadas en la INC, durante el primer semestre de 2023.
- b) Realizar seguimiento de la gestión de las PQRSD, con el fin de identificar oportunidades de mejora.
- c) 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 190 de 1995 (por la cual se dictan normas tendientes a preservar la moralidad en la Administración Pública y se fijan disposiciones con el fin de erradicar la corrupción administrativa), artículo 54:

Las dependencias a que hace referencia el artículo anterior que reciban las quejas y reclamos deberán informar periódicamente al jefe o director de la entidad sobre el desempeño de sus funciones, los cuales deberán incluir:

1. Servicios sobre los que se presente el mayor número de quejas y reclamos, y
 2. Principales recomendaciones sugeridas por los particulares que tengan por objeto mejorar el servicio que preste la entidad, racionalizar el empleo de los recursos disponibles y hacer más participativa la gestión pública.
- (Ley 1437 de 2011 "Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo."), artículo 17:

Peticiones incompletas y desistimiento tácito: Cuando la administración constate que la petición ha sido radicada, pero está incompleta y puede continuar, dentro

de los 10 días siguientes a la fecha de radicación puede requerir al peticionario para que la complete en el término máximo de 1 mes. A partir del día siguiente en que el interesado radique los documentos faltantes comenzará a correr el término para resolver la petición. Vencidos los términos y si el peticionario no responde el requerimiento la autoridad decretará el desistimiento y el archivo del expediente mediante acto administrativo motivado que se notificará personalmente, contra el cual procede el recurso de reposición. Lo anterior, sin perjuicio de que la petición pueda ser nuevamente presentada con el lleno de los requisitos legales.

- 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 PQRSD por parte del Grupo de Mejora Continua en el periodo comprendido entre el 1 de enero al 30 de junio de 2023 y los diferentes medios con los cuales se recibieron en la INC.

5. METODOLOGÍA

Se realiza el seguimiento y la evaluación de la información obtenida del monitoreo a las PQRSD elaborado 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.

Se verifica 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.

Se verifica el número de PQRSD, presentadas a la INC, a través de los diferentes medios de recepción, del 1 de enero al 30 de junio de 2023.

Se analiza la información y se elabora y presenta el 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 1

PLAZOS DE RESPUESTA A PQRSD

TIPO	DESCRIPCIÓN	PLAZO	CANAL DE RECEPCIÓN
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)	- Buzón PQRSD - Página web - Correo electrónico - Correspondencia - Ventanilla
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	- Buzón PQRSD - Página web - Correo electrónico - Correspondencia - Ventanilla
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	- Buzón PQRSD - Página web - Correo electrónico

TIPO	DESCRIPCIÓN	PLAZO	CANAL DE RECEPCIÓN
			- Correspondencia - Ventanilla
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	- Buzón PQRSD - Página web - Correo electrónico - Correspondencia - Ventanilla
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	- Buzón PQRSD - Página web - Correo electrónico - Correspondencia - Ventanilla
Petición de Congresista (Senadores y Representantes)	Los Senadores y Representantes, pueden solicitar cualquier informe a los funcionarios autorizados para ser expedido, en ejercicio del control que corresponde adelantar al Congreso.	5 días hábiles	- Buzón PQRSD - Página web - Correo electrónico - Correspondencia - Ventanilla
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	- Buzón PQRSD - Página web - Correo electrónico - Correspondencia - Ventanilla
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	- Buzón PQRSD - Página web - Correo electrónico - Correspondencia - Ventanilla
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	- Buzón PQRSD - Página web - Correo electrónico - Correspondencia - Ventanilla

Nota: Procedimiento Gestión de PQRSD SEM-PR-2. Software de gestión de calidad Kawak

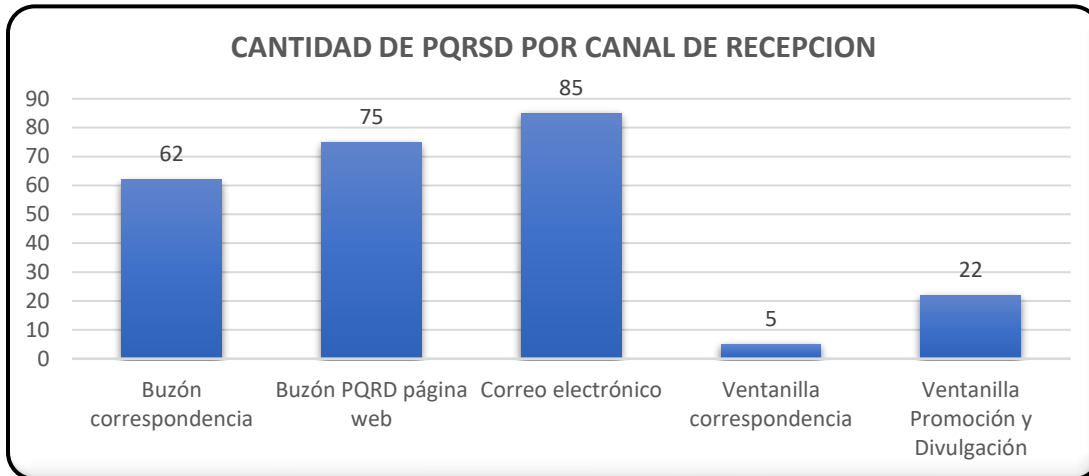
6.2. Canales de recepción y respuesta

La INC cuenta con los siguientes canales para la recepción de PQRSD por parte de los clientes y ciudadanía interesada:

- Buzón Correspondencia
- Buzón PQRD en la página web
- Correo electrónico
- Ventanilla correspondencia
- Ventanilla Promoción y Divulgación

En el primer semestre de 2023 la INC recibió 250 PQRSD a través de sus diferentes canales así:

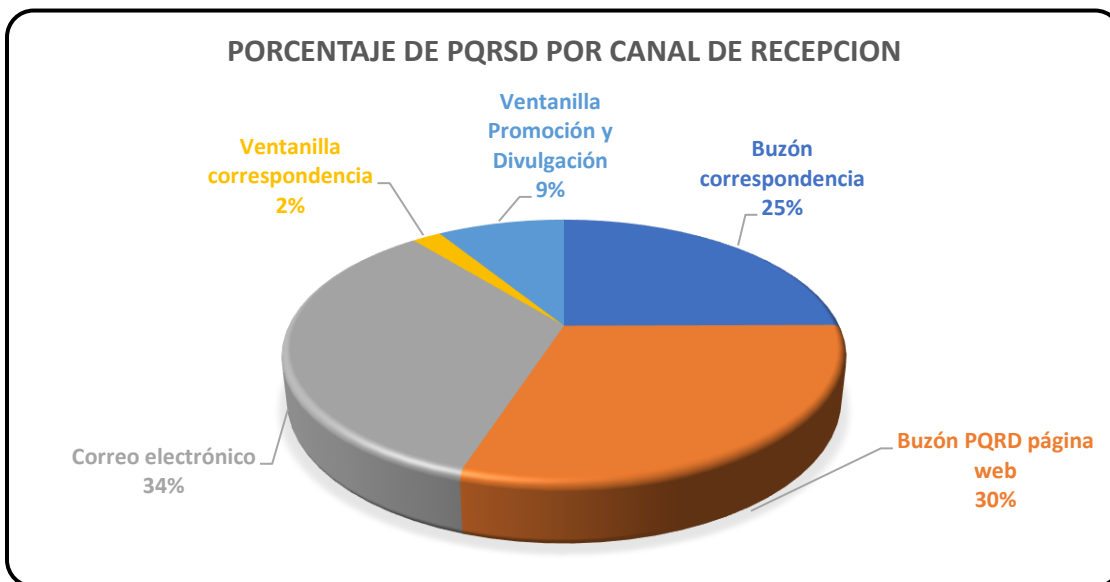
Gráfica 1



Nota: Informe PQRSD del Grupo de Mejora Continua

De acuerdo con la gráfica número 1, en el primer semestre de 2023 fueron recibidas 62 solicitudes mediante el buzón en el área de correspondencia, 75 en el buzón habilitado en la página web de la entidad, 85 a través de correo electrónico, 5 en la ventanilla de correspondencia y 22 que fueron radicadas en la ventanilla del área de promoción y divulgación.

Gráfica 2



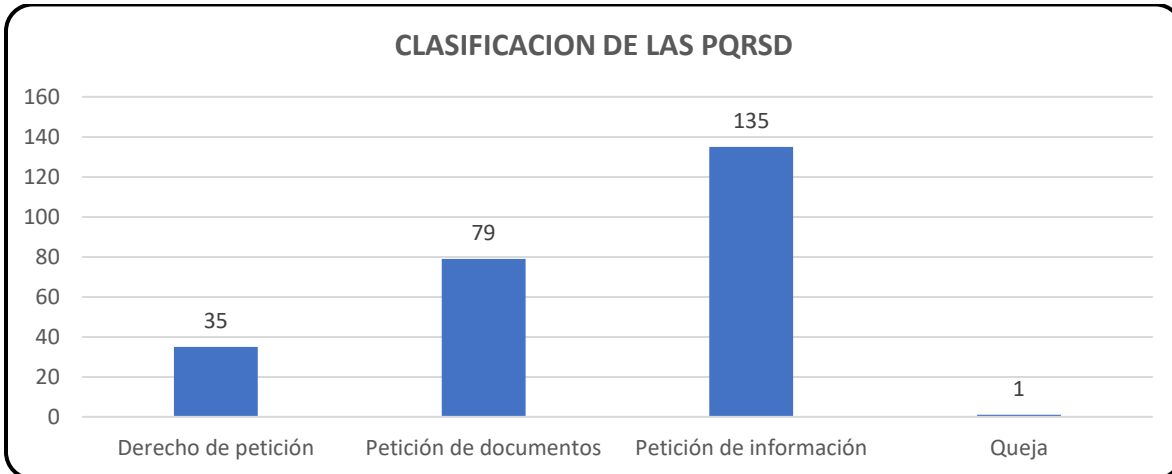
Nota: Informe PQRSD del Grupo de Mejora Continua

De acuerdo con la gráfica número 2 del total de las solicitudes recibidas, el canal con mayor ingreso es el correo electrónico con el 34%, seguido por el buzón de la página web de la INC con el 30%, el buzón de correspondencia con un 25% y en menor

porcentaje la ventanilla del área de promoción y divulgación con el 9% y la ventanilla de correspondencia con el 2%.

6.3. Clasificación de las PQRSD

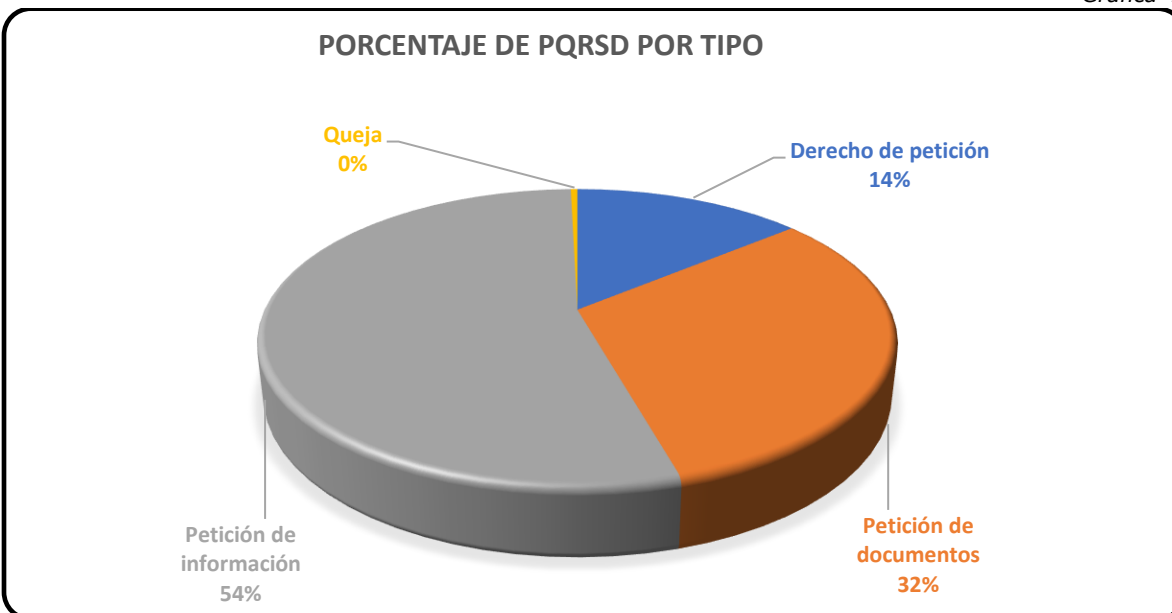
Gráfica 3



Nota: Informe PQRSD del Grupo de Mejora Continua

De acuerdo con la gráfica número 3, en el primer semestre de 2023 las solicitudes recibidas se clasificaron así: 35 derechos de petición, 79 peticiones de documentos, 135 peticiones de información y 1 queja.

Gráfica 4



Nota: Informe PQRSD del Grupo de Mejora Continua

De acuerdo con la gráfica número 4 del total de las solicitudes recibidas, la petición información fue la que mayor se presente con el 54%, seguido por las peticiones de

documentos con el 32% y en menor porcentaje el derecho de petición con el 14% y con el 0.4% las quejas.

6.4 Tipos de PQRSD por mes

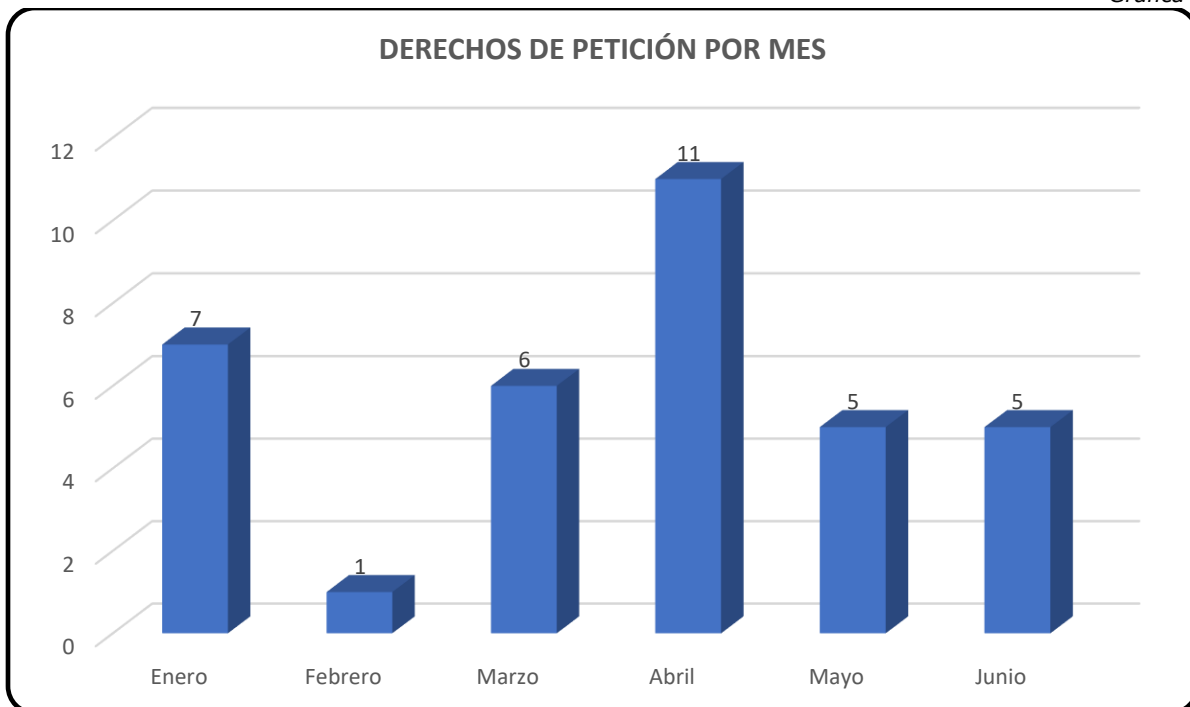
Cuadro 2

Mes	Derecho de petición	Petición de documentos	Petición de información	Queja
Enero	7	18	40	
Febrero	1	13	17	
Marzo	6	13	19	
Abril	11	15	12	
Mayo	5	14	26	1
Junio	5	6	21	
Total	35	79	135	1

Nota: Informe PQRSD del Grupo de Mejora Continua

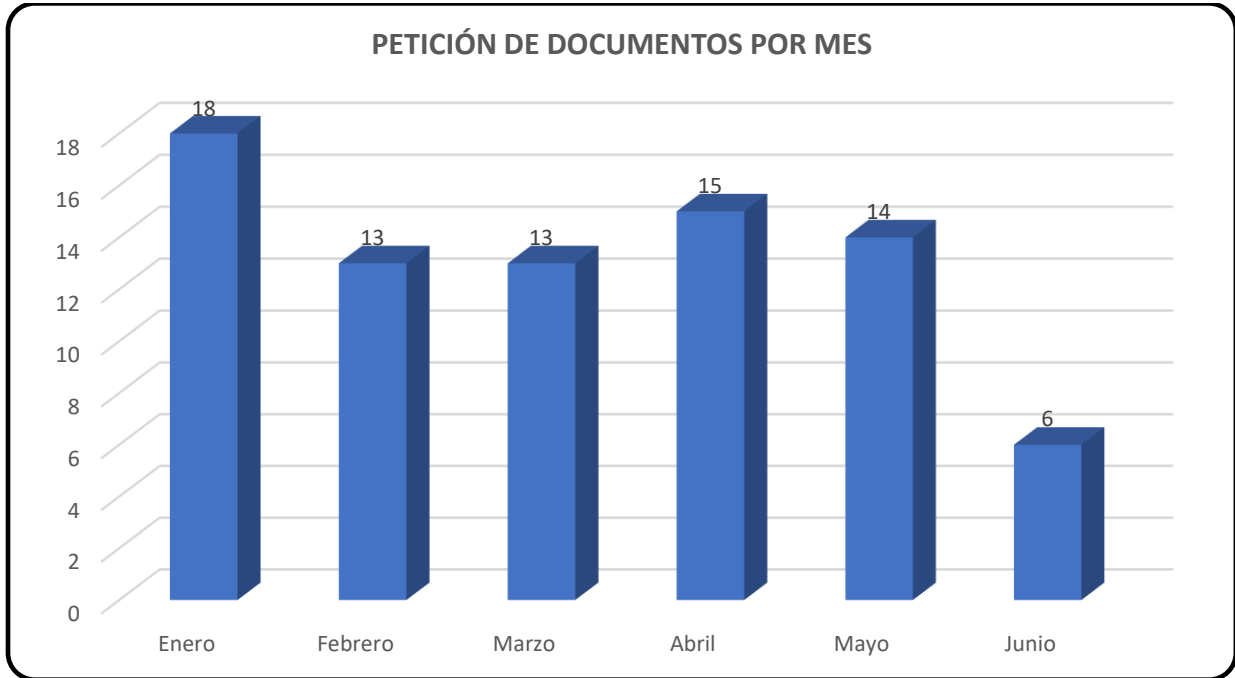
La recepción de las PQRSD por mes se evidencia que las peticiones de información registran el mayor número de solicitudes con 135, seguido por las peticiones de documentos con 79, 35 derechos de petición y solamente 1 queja.

Gráfica 5



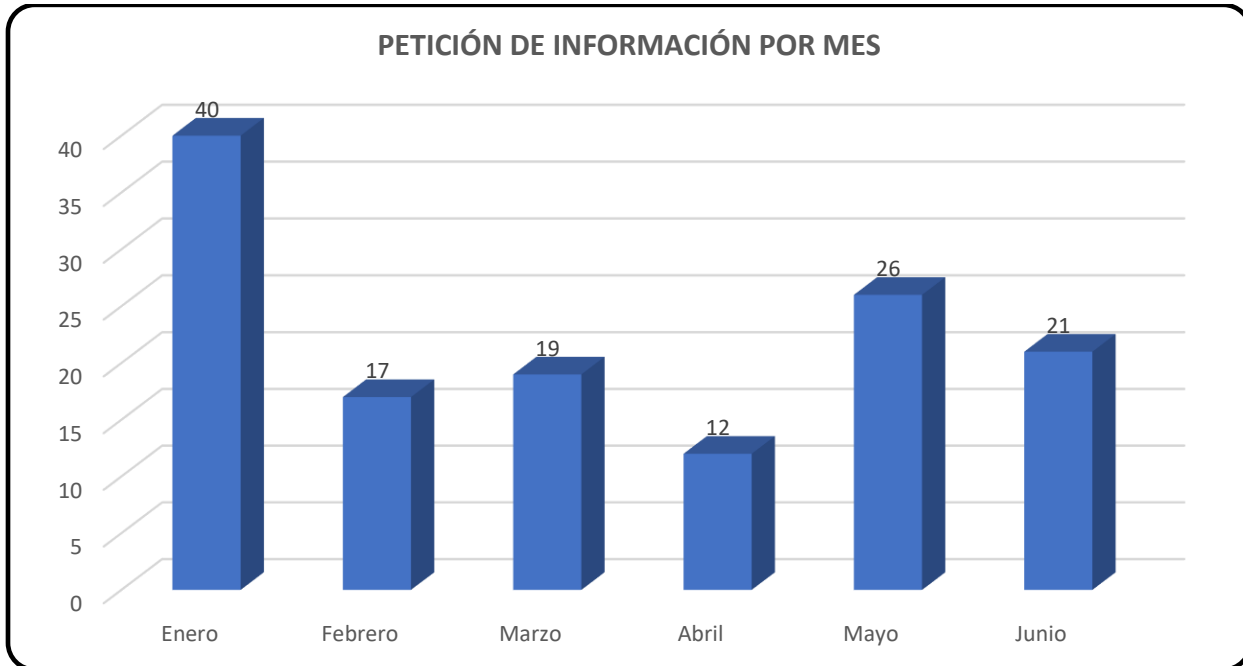
Nota: Informe PQRSD del Grupo de Mejora Continua

Gráfica 6



Nota: Informe PQRSD del Grupo de Mejora Continua

Gráfica 7



Nota: Informe PQRSD del Grupo de Mejora Continua

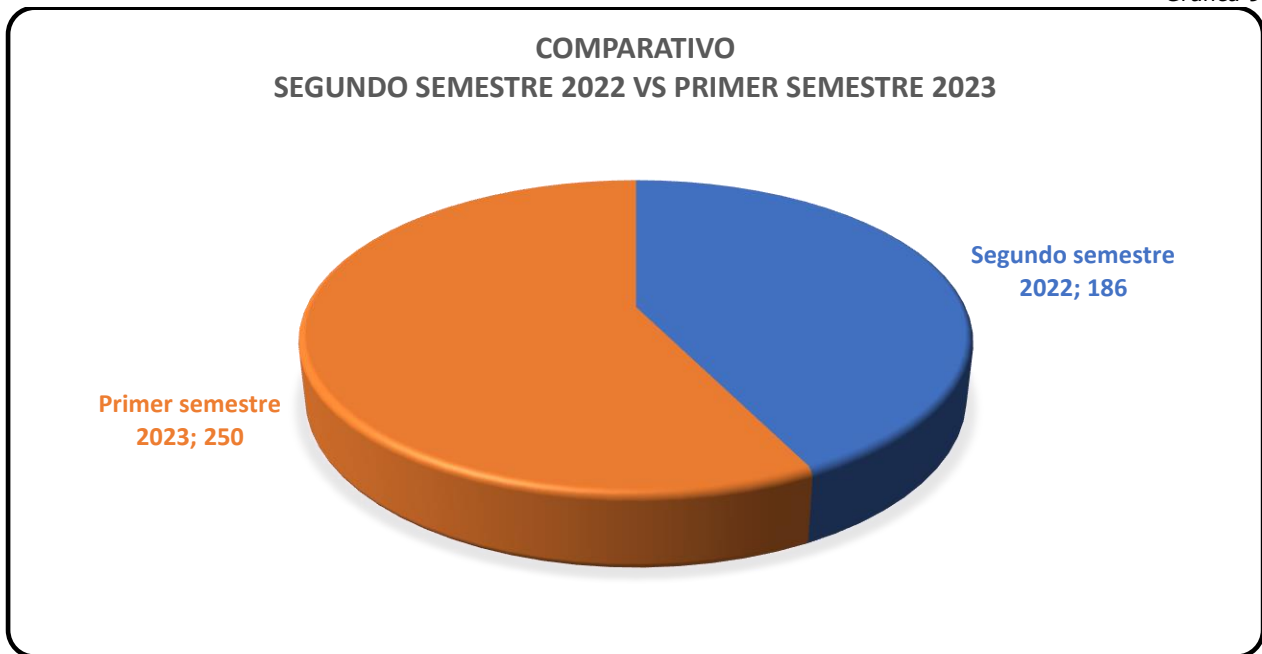
Gráfica 8



Nota: Informe PQRSD del Grupo de Mejora Continua

6.5 Comparativo PQRSD de los 2 últimos semestres

Gráfica 9



Nota: Informe PQRSD del Grupo de Mejora Continua

No obstante, el semestre anterior (segundo semestre 2022), se reportaron un total de 186 PQRSD las cuales fueron atendidas por la INC. De otra parte, de acuerdo con el número de solicitudes recibidas en el primer semestre del 2023, se da una

tendencia creciente con respecto a las solicitudes del semestre anterior (junio-diciembre 2022), presentado un incremento del 26%.

6.6. 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 y solicitud.
2. 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 peticionario, 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 peticionario 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, entre otros, esta debe ser trasladada de manera inmediata al Grupo de Mejora Continua para su radicación en el formulario web y trámite pertinente.

3. 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 peticionario 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 peticionario 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 remisorio al peticionario o en caso de no existir funcionario competente así lo comunicará.

4. 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.

5. 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.

6. 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.

7. 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 faltado 2 días para la fecha límite de respuesta, deberá informar o alertar por correo electrónico al responsable de emitir la respuesta de la PQRSD, que la misma está próxima a vencer.

8. 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 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.

9. Generar informes. Responsable: Analista de Mejora Continua, Coordinador de Mejora Continua

10. 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.

6.7. Cumplimiento en los plazos de respuesta a las PQRSD

Cuadro 3

CLASIFICACIÓN	PETICIÓN DE DOCUMENTO	DERECHO DE PETICIÓN	PETICIÓN DE INFORMACIÓN	QUEJAS	Dentro del plazo	Por fuera del plazo	Se requirió información adicional	Sin información
Cartera		1			1			
Contabilidad	6		1		7			
Diario Oficial y Gacetas	4	2	25	1	30	2		
Gerencia General		1			1			
Gestión Comercial y Ventas		1	5		5	1		
Gestión de las TIC		1	1		2			
Gestión del Talento Humano	3	11	10		18	5		1
Gestión Jurídica	10	5	7		19	3		
Jurídica	1		1		2			
Oficina Asesora de Planeación			2		1		1	
Promoción y Divulgación	51	11	76		130	7		1
Seguimiento, evaluación y mejora	1	1	2		4			
Subgerencia Administrativa y Financiera		1	2		3			
Subgerencia de Producción	2				1	1		
Tesorería	1					1		
Sin asignar			3					
TOTALES	79	35	135	1	224	20	1	2

Nota: Informe PQRSD del Grupo de Mejora Continua

De las 250 PQRSD presentadas en el segundo semestre de 2023, fueron atendidas y debidamente respondidas al solicitante 224, dando cumplimiento al tiempo establecido por la Ley 1755 de 2015 y de acuerdo al procedimiento establecido en el sistema de gestión de calidad de la INC.

En este mismo periodo, 20 solicitudes fueron atendidas fuera del plazo establecido para su atención, incumpliendo los tiempos establecidos en el procedimiento para la gestión de PQRSD. Las dependencias que no dieron respuesta dentro del plazo legal son: Diario Oficial y Gacetas (2); Gestión Comercial y Ventas (1); Gestión del Talento Humano (5); Gestión Jurídica (3); Promoción y Divulgación (7); Subgerencia de Producción (1); Tesorería (1).

A una solicitud tramitada por la Oficina Asesora de Planeación se le requirió información adicional para poder dar respuesta y dos no presentan información sobre la gestión adelantada.

La queja presentada al área de Diario Oficial y Gacetas referente al Diario Oficial número 44097 que no tiene archivo de PDF integrado en la página web de la INC y

que fue recibido por el buzón PQRD de la página web, fue atendida en el término establecido legalmente.

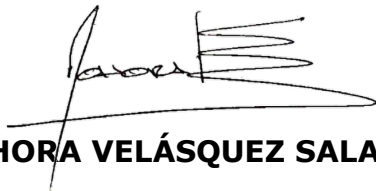
7. CONCLUSIONES

- En el primer semestre del 2023 se presentaron 250 PQRSD, de las cuales se recibieron 62 por el buzón de correspondencia; 75 en la página web de la entidad; 85 vía correo electrónico; 5 por la ventanilla de correspondencia y 22 en la ventanilla del área de Promoción y Divulgación.
- De las 250 PQRSD, se respondieron en el tiempo establecido en el proceso "Gestión de PQRSD SEM-PR-2" y la normatividad vigente, 224 que corresponden al 89%.
- En el periodo evaluado primer semestre de 2023, se evidencia que de las 250 PQRSD, 35 corresponden a derechos de petición, 79 a peticiones de documentos, 135 peticiones de información y 1 queja, como se puede observar en la gráfica 2 del presente documento.
- En el primer semestre de 2023, no se presentaron reclamos, sugerencias ni denuncias.
- 20 PQRSD fueron respondidas por fuera de tiempo y que fueron asignadas por su competencia a las siguientes dependencias: Diario Oficial y Gacetas (2); Gestión Comercial y Ventas (1); Gestión del Talento Humano (5); Gestión Jurídica (3); Promoción y Divulgación (7); Subgerencia de Producción (1); Tesorería (1).
- De las 250 PQRSD, 2 no fueron atendidas, una del área de Gestión del Talento Humano y la otra por parte del grupo de Promoción y Divulgación.
- La queja presentada al área de Diario Oficial y Gacetas fue recibida y atendida dentro del plazo establecido en el procedimiento SEM-PR-2 del Sistema de Gestión de Calidad y la normatividad vigente.
- En el primer semestre de 2023 se recibieron 250 PQRSD registrando un incremento del 26% comparado con las solicitudes radicadas en el segundo semestre de 2022 con 186 PQRSD.

8. RECOMENDACIONES

- Se recomienda a las áreas de Diario Oficial y Gacetas; Gestión Comercial y Ventas; Gestión del Talento Humano; Gestión Jurídica; Promoción y Divulgación; Subgerencia de Producción y Tesorería, como primera línea de defensa, dar cumplimiento a lo establecido en la normatividad vigente y el proceso "Gestión de PQRSD SEM-PR-2" de la INC, en lo que corresponde a dar respuesta a las PQRSD oportunamente, implementando controles para que no se tipifiquen riesgos por el incumplimiento del proceso y la normatividad establecida.

- Se recomienda a las áreas de Gestión del Talento Humano y Promoción y Divulgación, como primera línea de defensa y a la Oficina Asesora de Planeación como segunda línea de defensa, dar respuesta a las PQRSD que no se han tramitado, por incumplir lo establecido en el proceso "Gestión de PQRSD SEM-PR-2" a fin de mitigar riesgos por el incumplimiento en los términos establecidos por la ley y la normatividad vigente en materia de PQRSD.
- Adelantar las medidas disciplinarias conforme a lo establecido en la normatividad vigente, ante el incumplimiento en la atención oportuna a las PQRSD. Así mismo establecer las acciones administrativas a que haya lugar en aras de evitar dar respuestas extemporáneas a las PQRSD por parte de las dependencias responsables de su gestión.
- Revisar la efectividad de los controles internos relacionados con el recibo y atención de las PQRSD, con el fin de asegurar el estricto cumplimiento de la normatividad vigente en cuanto a la atención dentro de los términos establecidos, por parte de las áreas y servidores públicos responsables, a fin de evitar consecuencias jurídicas por posibles demandas en contra de la INC por parte de los solicitantes por presunta vulneración del derecho fundamental establecido en el artículo 23 de la Constitución Nacional. Así mismo para evitar la consolidación del silencio administrativo positivo y los efectos que ello conlleva.
- Fortalecer la gestión de riesgos del proceso por parte de la primera línea de defensa, en la verificación y monitoreo del diseño y ejecución de los controles y acciones asociadas a los controles establecidos que conlleve a su mejora continua.
- Definir las acciones de mejora pertinentes, producto de los hallazgos y observaciones formuladas en el presente informe de seguimiento realizado por la OCI, con el fin de asegurar la mejora continua del proceso.



NOHORA VELÁSQUEZ SALAMANCA

Jefe Oficina de Control Interno