

INFORME SEMESTRAL DE SEGUIMIENTO A PQRSD

1 FEBRERO A 31 JULIO 2020



OFICINA DE CONTROL INTERNO IMPRESA NACIONAL DE COLOMBIA

OCTUBRE de 2020

TABLA DE CONTENIDO

	pag
INTRODUCCIÓN	3
1. OBJETIVO	4
1.1. Objetivo General	4
1.2. Objetivos Específicos	4
2. MARCO LEGAL	4
3. METODOLOGÍA	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 FEBRERO A 31 JULIO DE 2020

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 febrero al 31 de julio 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 periodo 1 de febrero a 31 de julio 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.

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 febrero a 31 de julio 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. 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 febrero a 31 de julio de 2020 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.

Se aplico encuesta al analista de las PQRSD del Grupo de Mejora Continua a fin de establecer la adecuada gestión de las PQRSD por parte de los responsables de su trámite y respuesta de las recibidas entre el 1 de febrero a 31 de julio de 2020.

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 febrero a 31 de julio de 2020.

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.

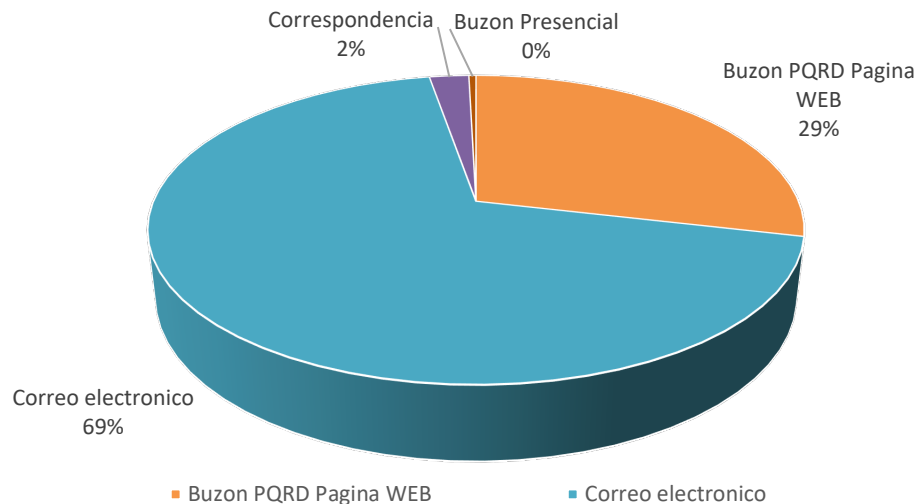
En lo que corresponde a las quejas y reclamos, se tiene establecido atenderlas dentro de los 15 días hábiles.

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

PORCENTAJES DE USOS DE CANALES DE RECEPCIÓN DE PQRSD-INC

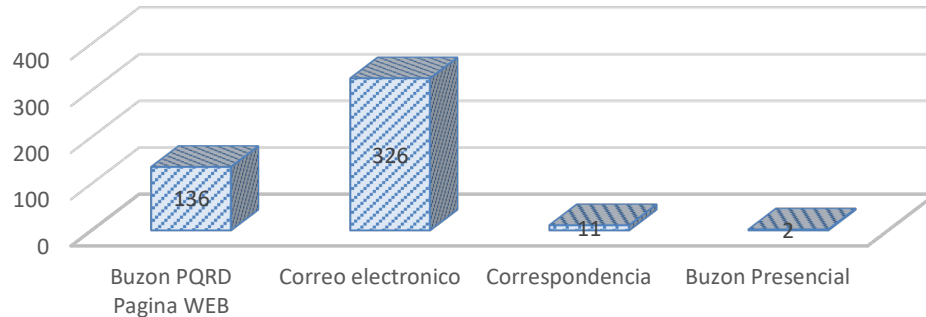


Fuente Información: Informe PQRSD Grupo Mejora Continua INC feb –Jul e2020

Como se puede observar en la gráfica No.1, el 29% 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 2% son recibidas por correspondencia, el 69% por correo electrónico y el 0%.

Gráfica No.2

MEDIO DE RECEPCION DE PQRSD-INC



Fuente Información: Informe PQRSD Grupo Mejora Continua INC feb –Jul e2020

De acuerdo a la gráfica No.2, de las 475 PQRSD recibidas por el período de 1 febrero a 31 de julio de 2020, se recibieron 136 mediante el Buzón PQRSD página web de la Imprenta Nacional de Colombia, 326 se recibieron por correo electrónico, 11 por correspondencia y 2 en el buzón presencial.

5.3. CLASIFICACIÓN DE PQRSD RECIBIDAS

Cuadro No.1

CLASIFICACION	Buzón PQRD Pagina WEB	Correo electrónico	Correspondencia	Buzón Presencial	TOTAL
Denuncia	0	1	0	0	1
Petición de documento	94	300	2	2	398
Derecho de petición	14	7	6	0	27
Petición de Información	22	18	2	0	42
Reclamo	0	0	1	0	1
Otros	6	0	0	0	6
TOTAL	136	326	11	2	475

Fuente Información: Informe PQRSD Grupo Mejora Continua INC feb –Jul e2020

De las 475 PQRSD, presentadas a la INC por el período febrero a 31 de julio de 2020, el 84% corresponde a petición de documento, el 9% a petición de información, el 6% son derechos de petición, el 0% a reclamo, el 1% a otros y el 0% a Denuncias.

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, de acuerdo a lo informado en encuesta aplicada por la OCI, las denuncias son trasladadas a la Oficina de Control Interno Disciplinario, para que se abra proceso preliminar.

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 limite 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 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

CLASIFICACION	CLASIFICACION POR AREA RESPONSABLE DE ATENDER LAS PQRSD-INC-						Cumplimiento plazo de atención			TOTAL
	DENUNICA	PETICION DE DOCUMENTO	DERECHO DE PETICION	PETICION DE INFORMACION	RECLAMO	NO APLICA	Dentro del tiempo	Por fuera de tiempo	Observaciones	
OFICINA DE CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	1	0	0	0	0	0	1			1
CARTERA	0	1	0	0	0	0	1			1
DIARIO OFICIAL	0	4	3	6	0	0	13			13
GERENCIA GENERAL	0	2	5	3	0	0	9	1		10
GESTION DE ADQUISICIONES	0	3	0	0	0	0	3			3
GESTION INEGRAL	0	1	1	0	0	4	5	1		6
GESTION DE TALENTO HUMANO	0	3	1	1	0	0	5			5
OFICINA DE ASESORA JURIDICA	0	1	2	8	0	0	11			11
PROMOCION Y DIVULGACION	0	380	6	19	0	0	404	1		405
SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	0	3	3	1	0	1	7	1		8
COMPRAS	0	0	1	0	0	0	1			1
CONTABILIDAD	0	0	1	0	0	1	1	1		2
SEGURIDAD JURIDICA	0	0	1	0	0	0	1			1
OFICINA DE SISTEMAS	0	0	1	3	0	0	4			4
SERVICIO DE GESTION DOCUMENTAL	0	0	2	0	0	0	2			2
SUBGERENTE COMERCIAL Y DIVULGACION	0	0	0	1	0	0	1			1
SUBGERENCIA DE PRODUCCION	0	0	0	0	1	0		1		1
TOTAL	1	398	27	42	1	6	469	6	0	475

Fuente Información: Informe PQRSD Grupo Mejora Continua INC febrero 2020 – julio 2020

De las 475 PQRSD, presentadas en el semestre de febrero a julio, se respondieron dentro del tiempo establecido por la ley 469, y por fuera de tiempo 6 así:

- Una petición de documento de la Gerencia General
- Una de buzón presencial de Gestión Integral
- Una petición de documento de Promoción y Divulgación
- Una petición de documento de Subgerencia Administrativa y Financiera
- Una de otro tipo de solicitud de Contabilidad
- Un reclamo de la Subgerencia Comercial

6. CONCLUSIONES

En el semestre de febrero a julio de 2020, se presentaron 475 PQRSD por los diferentes medios de recepción con los que cuenta la INC.

Se respondieron dentro de los tiempos establecidos por la ley 469 PQRSD, que corresponde al 99%.

Seis PQRSD 1%, no se respondieron dentro de los términos establecidos por la ley, por parte de las áreas de Gerencia General, Gestión Integral, Promoción y divulgación, Subgerencia Administrativa y Financiera, Contabilidad y Subgerencia de Producción.

El medio más utilizado para presentar PQRSD es el correo electrónico con el 69%, seguido del Buzón de PQRSD de la página web con 29%, por correspondencia se presentan 2%.

7. RECOMENDACIONES

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

Se recomienda a los líderes de procesos Gerencia General, Gestión integral, Subgerencia Administrativa y Financiera, promoción y divulgación, contabilidad y Subgerencia de Producción, relacionados en el cuadro No. 2, como por 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 475 PQRSD de 1 de febrero a 31 julio de 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.



NOHORA VELASQUEZ SALAMANCA
Jefe Oficina de Control Interno