

IMPRESA NACIONAL DE COLOMBIA



INFORME SEMESTRAL DE SEGUIMIENTO A PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SOLICITUDES Y DENUNCIAS (PQRSD) Primer Semestre 2024

OFICINA CONTROL INTERNO
Julio 2024



INFORME DE SEGUIMIENTO A PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SOLICITUDES Y DENUNCIAS (PQRSD) PERIODO COMPRENDIDO ENTRE EL 1 DE JULIO A 31 DE DICIEMBRE 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 julio al 31 de diciembre 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 2024.

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 Gestión Documental y Activos Fijos 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 2024.
- 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 del módulo PQRSD del aplicativo de gestión documental (Papiro Cloud) y que son analizados a través de la matriz de registro PQRSD.

5. METODOLOGÍA

Se realiza el seguimiento y la evaluación de la información obtenida del monitoreo a las PQRSD elaborado por el Grupo de Gestión Documental de la INC y de las PQRSD, registradas en el módulo PQRSD del aplicativo de gestión documental (Papiro Cloud).

Se verifica el cumplimiento del proceso "Gestión PQRSD GD-PR-8", Este procedimiento cubre la recepción, distribución, seguimiento, respuesta, análisis e informes de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias o denuncias, presentadas a la Imprenta Nacional de Colombia INC, mediante los diferentes canales de atención establecidos, por parte de cualquiera de las partes interesadas.

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 2024.

Se analiza la información, 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 GD-PR-8 Versión 3 del 29/08/2023", 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	DEFINICION	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	10 días hábiles	- Presencial / Ventanilla - Correo Electrónico - Página Web



TIPO	DEFINICION	TIEMPO DE ATENCIÓN	CANAL DE ATENCIÓN
	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.		
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 (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	- Presencial / Ventanilla - Correo Electrónico - Página Web
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

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:

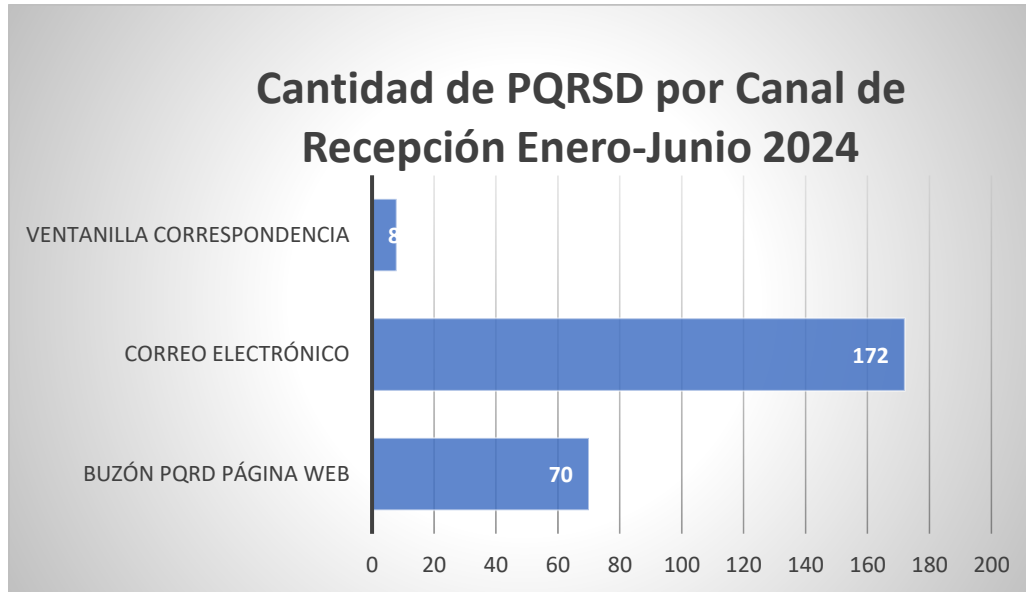
Presencial / Ventanilla

Correo Electrónico

Página Web

En el primer semestre de 2024 la INC recibió 250 PQRSD a través de sus diferentes canales así:

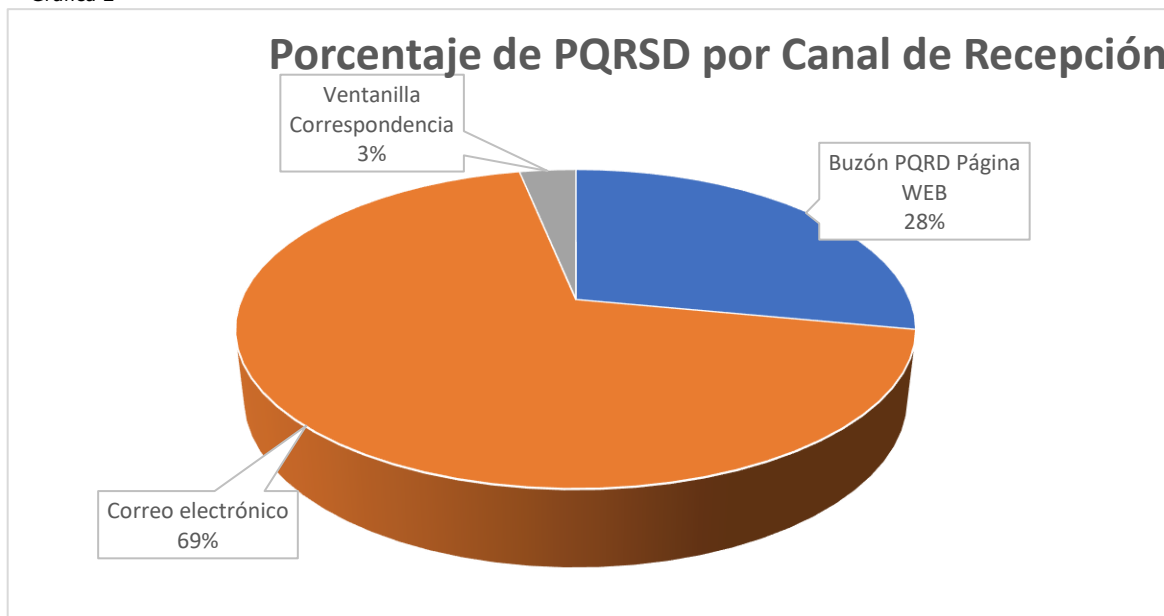
Gráfica 1



Nota: Informe PQRSD del Grupo de Gestión Documental y Activos Fijos

De acuerdo con la gráfica número 1, en el primer semestre de 2024 fueron recibidas 172 solicitudes mediante el Correo Electrónico, 70 en el buzón habilitado en la página web de la entidad, 8 en la ventanilla de correspondencia.

Gráfica 2

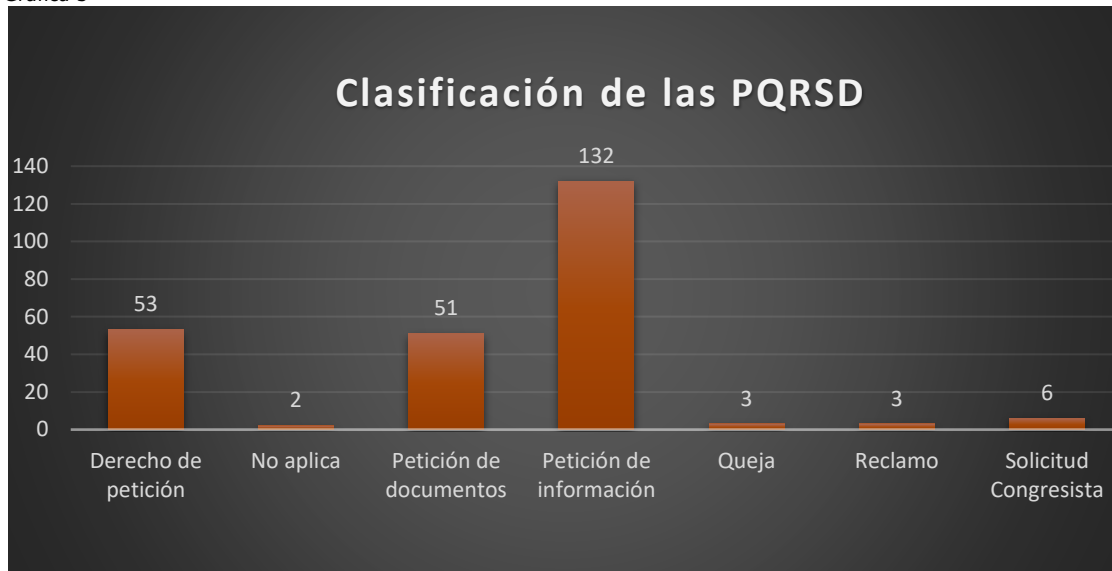


Nota: Informe PQRSD del Grupo de Gestión Documental y Activos Fijos

De acuerdo con la gráfica número 2 del total de las solicitudes recibidas, el canal con mayor ingreso Correo Electrónico con 69%, seguido por el buzón de la página web de la INC con el 28%, ventanilla de correspondencia con 3%.

6.3. Clasificación de las PQRSD

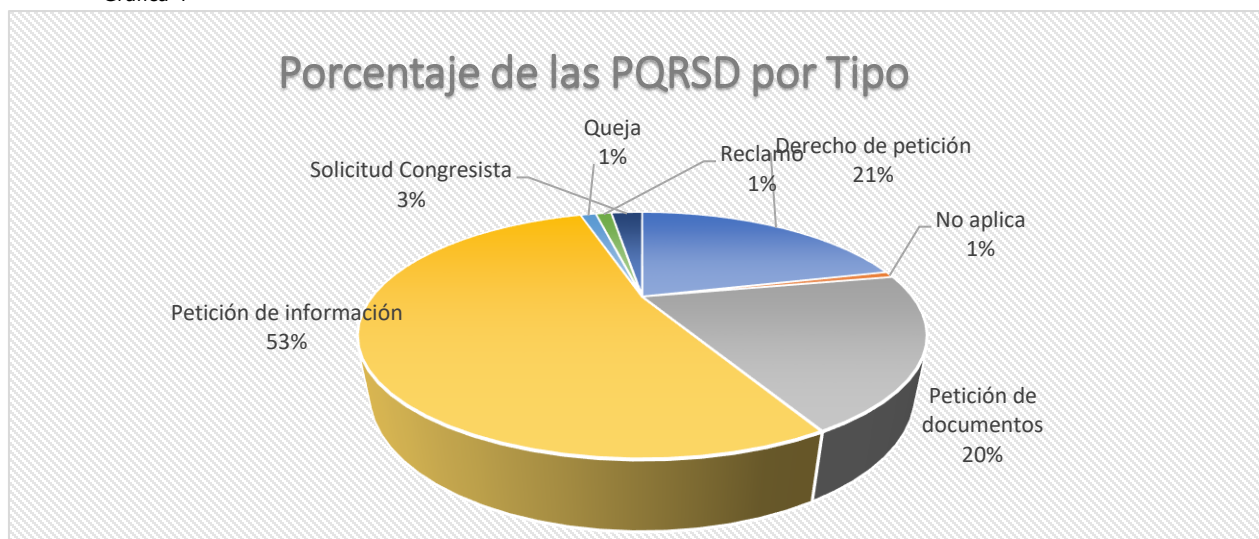
Gráfica 3



Nota: Informe PQRSD del Grupo de Documental y Activos Fijos

De acuerdo con la gráfica número 3, en el primer semestre de 2024 las solicitudes recibidas se clasificaron así: 53 derechos de petición, 51 peticiones de documentos, 132 peticiones de información, 3 quejas, 3 Reclamos, 6 Solicitud Congresista y 2 no aplica.

Gráfica 4



Nota: Informe PQRSD del Grupo de Gestión Documental y Activos Fijos

De acuerdo con la gráfica 4 del total de las solicitudes recibidas, la petición de información fue la que mayor se presente con el 53 %, Derecho de petición con el 21%, Petición de Documentos con el 20%, Solicitud de Congresista con el 3%, Queja 1%, Reclamo 1% y no aplica 1%.

6.4 Tipos de PQRSD por mes

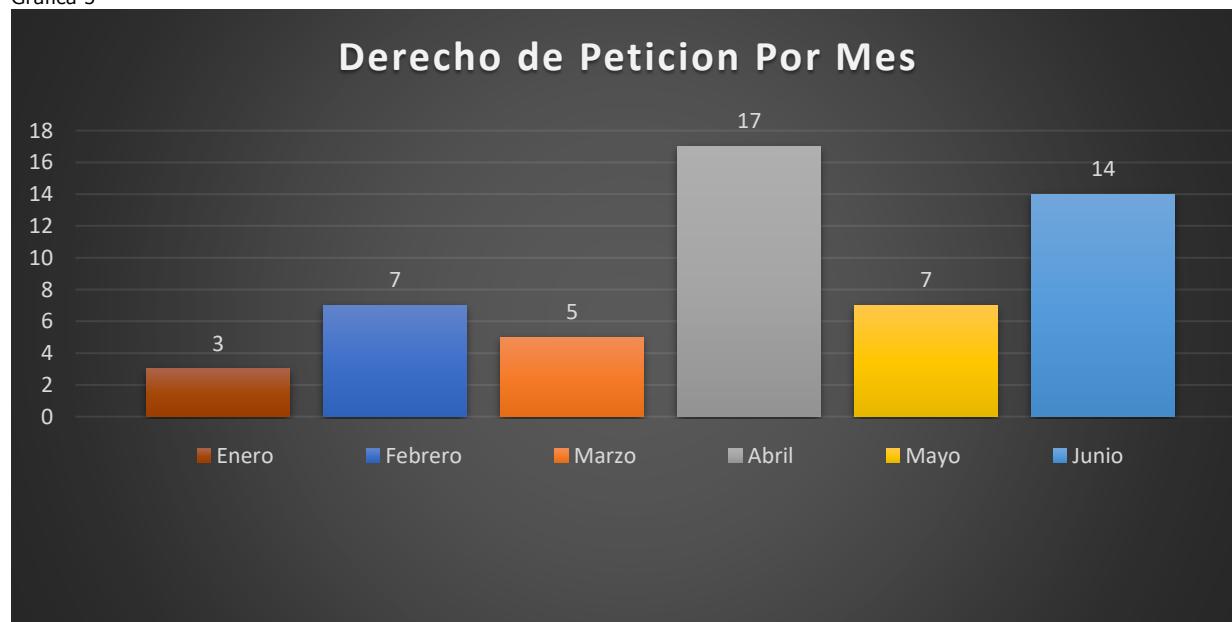
Cuadro 2

Mes	Derecho de petición	No aplica	Petición de documentos	Petición de información	Queja	Reclamo	Solicitud Congresista
Enero	3		8	24	1	1	1
Febrero	7		19	18	1	1	3
Marzo	5		5	31			1
Abril	17		5	34		1	
Mayo	7		8	15			
Junio	14	2	6	10	1		1
Total	53	2	51	132	3	3	6

Nota: Informe PQRSD del Grupo de Gestión Documental y Activos Fijos

La recepción de las PQRSD por mes se evidencia que las peticiones de información registran el mayor número de solicitudes con 132, seguido por el derecho de petición con 53, petición de documentos con 51, queja 3, Solicitud Congresista 6, reclamos 3 y No aplica 2.

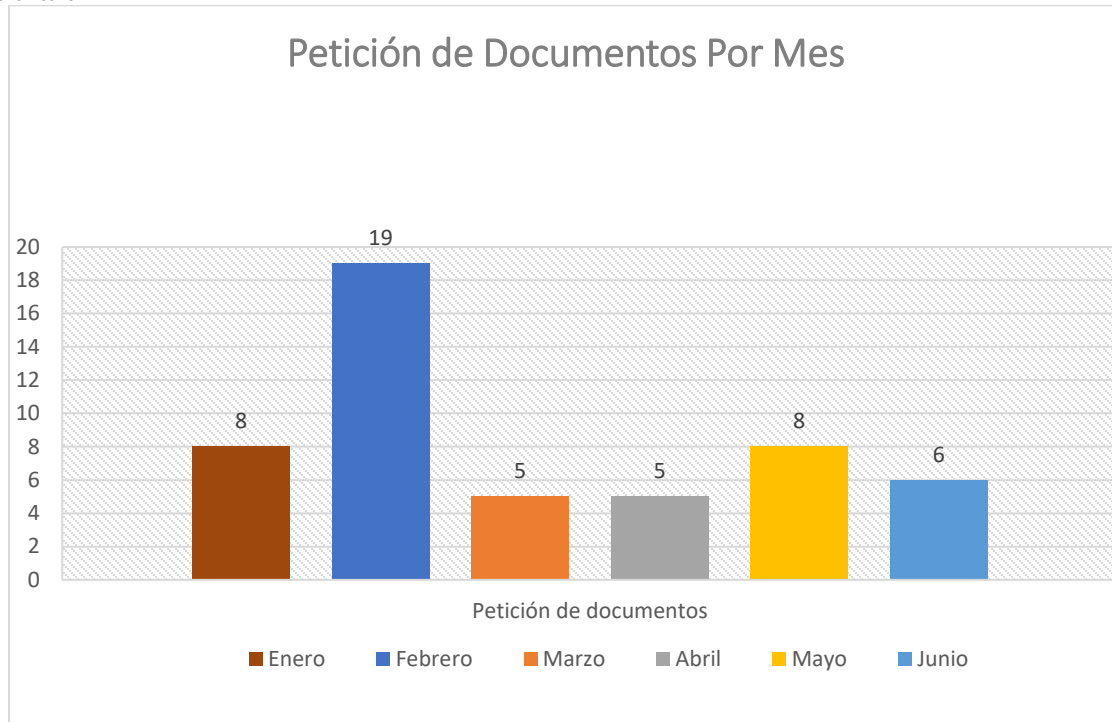
Gráfica 5



Nota: Informe PQRSD del Grupo Gestión Documental y Activos Fijos

En la gráfica No.5 se observa que abril y junio es donde se presentaron mayor número de Derechos de petición.

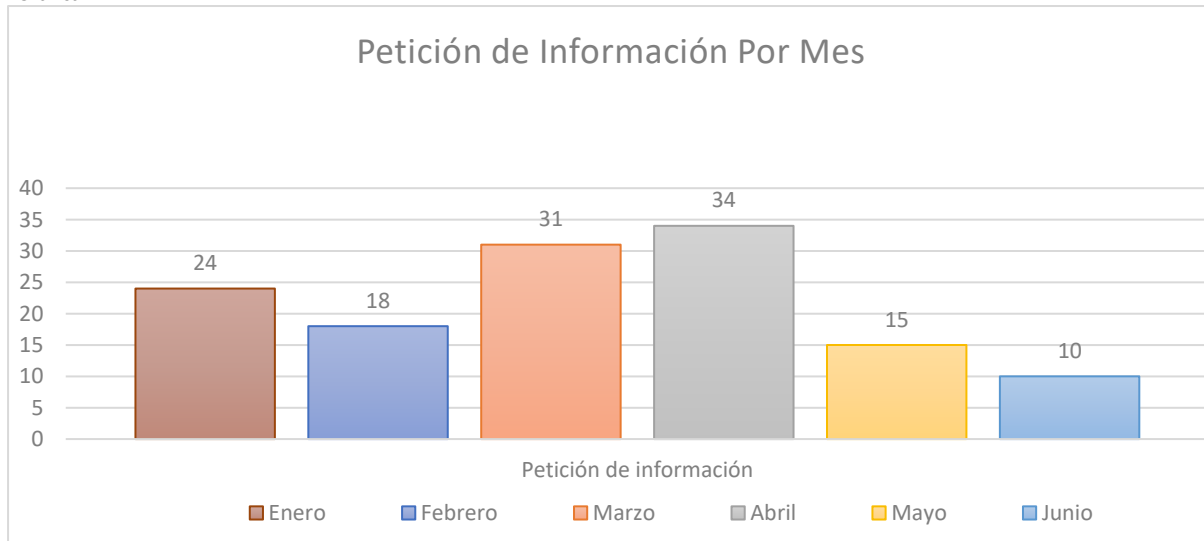
Gráfica 6



Nota: Informe PQRSD del Grupo de Gestión Documental y Activos Fijos

En la gráfica No.6 se observa que en el mes de febrero es donde se presentaron mayor número de petición de documentos.

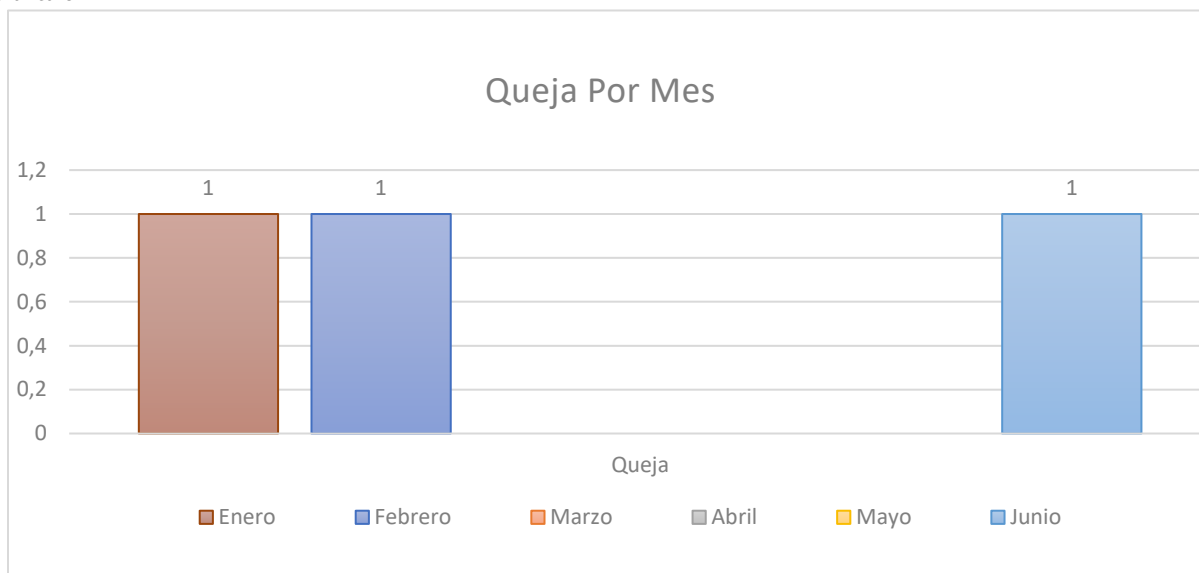
Gráfica 7



Nota: Informe PQRSD del Grupo Gestión Documental y Activos Fijos

En la gráfica No.7 se observa que en el mes de abril y marzo es donde se presentaron mayor número de petición de información.

Gráfica 8

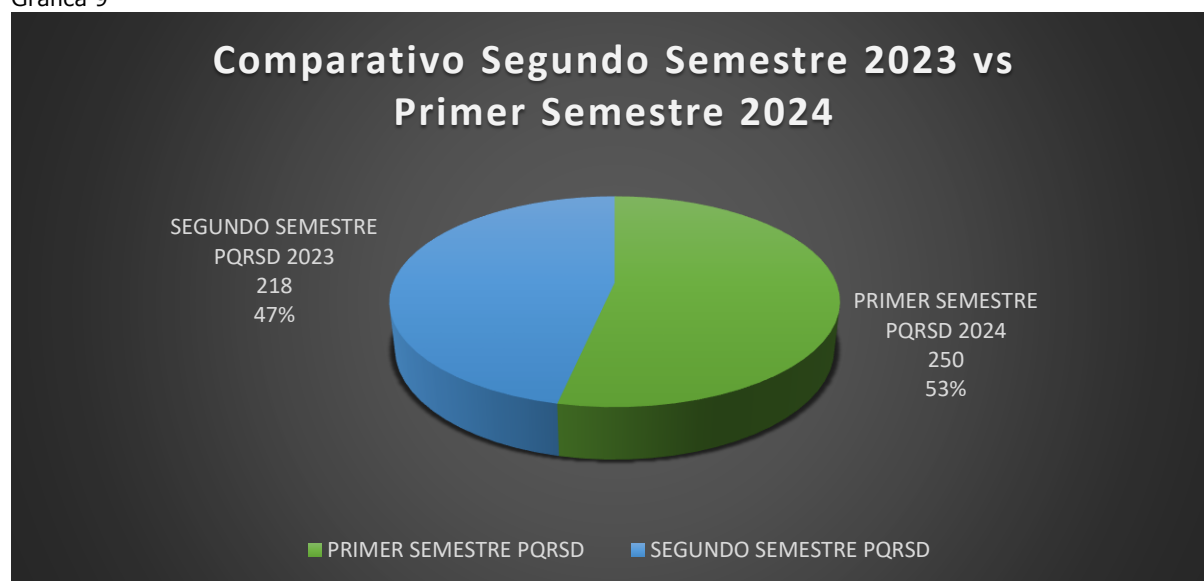


Nota: Informe PQRSD del Grupo Gestión Documental y Activos Fijos

En la gráfica No.8 se observa que enero, febrero y junio se recibieron mayor cantidad de quejas.

6.5 Comparativo PQRSD de los 2 últimos semestres

Gráfica 9



Nota: Informe PQRSD del Grupo Gestión Documental y Activos Fijos

No obstante, el semestre anterior (segundo semestre 2023), se reportaron un total de 218 PQRSD las cuales fueron atendidas por la INC. De otra parte, de acuerdo con el número de solicitudes recibidas en el primer semestre del 2024, se da una tendencia creciente con respecto a las solicitudes del semestre anterior (julio-diciembre 2023), presentando un aumento del 53%.

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 GD-PR-8 Versión 3 del 29/08/2023, el cual contempla actividades y responsables así:

PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE PQRSD GD-PR-8 Versión 3

1. Actividad: Recibir y registrar la PQRSD

1.1 Una **PQRSD** Puede ingresar a la INC por los siguientes canales:

- **Formulario Pagina 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 de radicado para realizar, por ese mismo medio, seguimiento de su petición.
- **Correo electrónico quejas y reclamos@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 Orfeo, registro, control y Reasignación.
- **Ventanilla de Radicación:** Esta PQRSD se reciben y radican a través del formulario WEB de la INC.
- **Buzón 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, etc.,

esta debe ser trasladada de manera inmediata al grupo de Mejora Continua para su radicación en el formulario WEB y tramite pertinente.

2. Verifica el contenido de la PQRSD

El funcionario designado en el grupo de Mejora Continua, Verifica:

1. Información Completa.

Como mínimo la petición debe contener la siguiente información:

- a) Entidad a la que se Dirige.
- b) Nombres y Apellidos completos del solicitante
- c) Documento de Identidad
- d) Dirección donde recibirá correspondencia y teléfono.
- 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 tramite 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 un (1) mes.

2. Pertenencia de la solicitud a 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 hábiles siguientes al de la recepción.

Dentro del termino señalado remitirá la petición al competente y enviará copia del oficio remisorio al peticionario o en caso de no existir funcionario así se lo comunicará.

3. Valida la Clasificación de la PQRSD

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

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

4. Agendar y Asignar la PQRSD

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 (devolución de un producto o servicio) ir al procedimiento "Gestión de Productos y Servicios no Conformes" (AC-PS-4)

5. Registrar en Excel

Una vez asignada la PQRSD en el sistema Orfeo, se registra en un cuadro Excel para el control y seguimiento de los tiempos de respuesta, de acuerdo a los tiempos establecidos.

6. Realizar seguimiento

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

1. 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 respuesta.
Alerta Color Amarillo: Segunda alerta, cuando restan 3 días para el vencimiento del plazo de respuesta.
Alerta Color Rojo: Tercer alerta, cuando resta 1 día para el vencimiento del plazo de respuesta.
 2. Faltando dos 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**

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 la gestionar la entrega al petionario 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 petionario 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

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	SOLICITUD CONGRESISTA	RECLAMO	NO APLICA	Dentro del plazo	Por fuera del plazo
GERENCIA GENERAL		4			1			4	1
GERENCIA GENERAL (E)		8	5	1	1	1	1	14	3
GRUPO ADQUISICIONES	2							1	1
GRUPO CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO			1					1	
GRUPO DE AGENCIA, CREACIÓN Y DISEÑO			7					6	1
GRUPO DE DESPACHO Y FACTURACIÓN		1	1						2
GRUPO DE GESTIÓN DOCUMENTAL	1		2					3	
GRUPO DE MEJORA CONTINUA						1	1	1	1
GRUPO DE PROMOCIÓN Y DIVULGACION	25	21	63					100	9
GRUPO DE SERVICIOS DE GESTIÓN DOCUMENTAL			1					1	
GRUPO DE TALENTO HUMANO	9	11	10		1			16	15
GRUPO DIARIO OFICIAL Y GACETA	6		15					20	1
GRUPO FINANCIERA - CARTERA			2					2	
GRUPO FINANCIERA - CONTABILIDAD	1		3					3	1
OFICINA ASESORA JURÍDICA	5	6	9		2			17	5
OFICINA DE SISTEMAS E INFORMÁTICA						1		1	
SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA		1	2		1			3	1
SUBGERENCIA COMERCIAL Y DE DIVULGACIÓN		1	10	1				6	6
SUBGERENCIA DE PRODUCCIÓN	2		1	1				4	
Total General	51	53	132	3	6	3	2	203	47

Nota: Informe PQRSD del Grupo de Mejora Continua

De las 250 PQRSD presentadas en el primer semestre de 2024, fueron atendidas y debidamente respondidas al solicitante 203, dando cumplimiento al tiempo establecido por la Ley 1755 de 2015 y de acuerdo con el procedimiento establecido en el sistema de gestión de calidad de la INC.

En este mismo periodo, 47 solicitudes fueron atendidas fuera del plazo establecido para su atención, donde se evidencia un incremento de 55%, comparado con el semestre anterior donde se reportaron 26 solicitudes, incumpliendo los tiempos establecidos en el procedimiento para la gestión de PQRSD de acuerdo a la Ley 1952 del 2019 Capítulo II Art. 38 Deberes: ("Numeral 35 Recibir, tramitar y resolver las quejas y denuncias que presentan los ciudadanos en ejercicio de la vigilancia de la función administrativa del Estado"). Las dependencias que no dieron respuesta dentro del plazo legal son: Gerencia General 1, Gerencia General (E) 3, Grupo de Adquisiciones 1, Grupo de Agencia, Creación y Diseño 1, Grupo de Despacho y Facturación 2, Grupo de Mejora Continua 1, Grupo de Promoción y Divulgación 9, Grupo de Talento Humano 15, Grupo Diario Oficial y Gaceta 1, Grupo Financiera - Contabilidad 1, Oficina Asesora Jurídica 5, Subgerencia Administrativa y Financiera 1, Subgerencia Comercial y de Divulgación 6.

7. CONCLUSIONES

- En el primer semestre del 2024 se presentaron 250 PQRSD, de las cuales se fueron recibidas 172 solicitudes mediante el Correo Electrónico, 70 en el buzón habilitado en la página web de la entidad y 8 en la ventanilla de correspondencia.
- De las 250 PQRSD, se respondieron en el tiempo establecido en el proceso "Gestión de PQRSD GD-PR-8 y la normatividad vigente, 203.
- En el periodo evaluado primer semestre de 2024, se evidencia que de las 250 PQRSD, 53 corresponden a derechos de petición, 51 a peticiones de documentos, 132 peticiones de información, 3 quejas, 3 reclamos, 6 solicitud de congresista y 2 no aplica, como se puede observar en la gráfica 3 y el cuadro 3 del presente documento.
- 47 PQRSD fueron respondidas por fuera de tiempo las cuales se asignaron por su competencia a las siguientes dependencias: Gerencia General 1, Gerencia General (E) 3, Grupo de Adquisiciones 1, Grupo de Agencia, Creación y Diseño 1, Grupo de Despacho y Facturación 2, Grupo de Mejora Continua 1, Grupo de Promoción y Divulgación 9, Grupo de Talento Humano 15, Grupo Diario Oficial y Gaceta 1, Grupo Financiera -Contabilidad 1, Oficina Asesora Jurídica 5, Subgerencia Administrativa y Financiera 1, Subgerencia Comercial y de Divulgación 6; incumpliendo los



tiempos establecidos en el procedimiento para la gestión de PQRSD de acuerdo a la Ley 1952 del 2019 Capítulo II Art. 38 Deberes: Numeral 35 “Recibir, tramitar y resolver las quejas y denuncias que presentan los ciudadanos en ejercicio de la vigilancia de la función administrativa del Estado”.

- En el primer semestre de 2024 se recibieron 250 PQRSD, se da una tendencia creciente con respecto a las solicitudes del semestre anterior (julio-diciembre 2023), presentando un aumento del 55%.
- Se evidencia que dentro del procedimiento PQRSD GD-PR-8, no se encuentra incluido como canal de atención el Buzón de Correspondencia Buzón de PQRSD: El buzón se encuentra instalado en la portería principal de la INC, el cual se encontraba contemplado en el procedimiento anterior PQRSD SEM-PR-2 y por el cual se reciben PQRSD presenciales.

8. RECOMENDACIONES

- Se recomienda a las áreas Gerencia General, Grupo de Adquisiciones, Grupo de Agencia, Creación y Diseño, Grupo de Despacho y Facturación, Grupo de Mejora Continua, Grupo de Promoción y Divulgación, Grupo de Talento Humano, Grupo Diario Oficial y Gaceta, Grupo Financiera-Contabilidad, Oficina Asesora Jurídica, Subgerencia Administrativa y Financiera, Subgerencia Comercial y de Divulgación, 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 al procedimiento para la gestión de PQRSD de acuerdo a la Ley 1952 del 2019 Capítulo II Art. 38 Deberes: (“Numeral 35 Recibir, tramitar y resolver las quejas y denuncias que presentan los ciudadanos en ejercicio de la vigilancia de la función administrativa del Estado”), implementando controles para que no se tipifiquen riesgos por el incumplimiento del proceso y la normatividad establecida, desde la primera y segunda línea de defensa.
- Se recomienda a las áreas de Gestión del Talento Humano y Promoción y Divulgación, como primera línea de defensa, dar respuesta a las PQRSD que no se han tramitado, por incumplir lo establecido en el proceso Gestión de PQRSD GD-PR-8 a fin de mitigar riesgos por el incumplimiento en los términos establecidos por la ley y la normatividad vigente en materia de PQRSD.
- Revisar la procedencia del Incumplimiento para 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.

- 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.
- Se recomienda incluir en el procedimiento Gestión de PQRSD GD-PR-8el Buzón de Correspondencia ("Buzón de PQRSD: El buzón se encuentra instalado en la portería principal de la INC"), a través del cual aún se siguen recibiendo PQRSD.



NOHORA VELÁSQUEZ SALAMANCA
Jefe Oficina de Control Interno