

SEGUIMIENTO A LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS

INFORME DEFINITIVO

FECHA DE CORTE: 30 DE JUNIO DE 2022.

OFICINA DE CONTROL INTERNO

Bogotá D.C., Septiembre de 2022.

Contenido

1. OBJETIVO	3
2. ALCANCE	3
3. METODOLOGÍA	3
4. MARCO NORMATIVO. CRITERIOS DE EVALUACIÓN	4
5. RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN	4
5.1 PROCESO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	4
5.1.1 DOCUMENTACIÓN DEL PROCESO	4
5.1.2. VERIFICACIÓN DEL PROCEDIMIENTO	7
5.1.3 RIESGOS	8
5.2.2 SOLICITUDES POR EJES TEMATICOS	13
5.2.3 TIEMPOS DE ATENCIÓN DE LAS PQRS	15
5.2.5 QUEJAS Y RECLAMOS RECIBIDOS	18
6. LINEAS DE DEFENSA	19
7. CONCLUSIONES	20
7.1 FORTALEZAS	20
7.2. HALLAZGOS	20
7.3 DEBILIDADES	21
7.4 LIMITACIONES	21
7.5 RECOMENDACIONES	22

**INFORME DEFINITIVO DE SEGUIMIENTO A LAS PETICIONES, QUEJAS,
RECLAMOS Y SUGERENCIAS
CON CORTE A JUNIO 30 DE 2022.**

El presente informe se emite en cumplimiento del artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, que establece: 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, así como del Decreto 648 de 2017, artículo 2.2.21.4.9.

1. OBJETIVO

Verificar que el recibo, trámite y resolución de las quejas, reclamos, sugerencias y denuncias que los ciudadanos formulen y que se relacionen con el cumplimiento de la misión institucional, se preste de acuerdo con las normas legales vigentes.

2. ALCANCE

La evaluación al recibo, trámite y resolución de las PQRS, se realizará para el periodo comprendido el 1º de julio de 2021 al 30 de junio de 2022.

3. METODOLOGÍA.

Para la realización del presente informe, teniendo en cuenta las medidas de emergencia social, económica y ambiental decretadas por el gobierno nacional, se tomaron como fuente principal de información la página web del INCI, la documentación dispuesta en la carpeta pública del SIG y el sistema de información ORFEO.

Se aplicaron los siguientes procedimientos:

- Revisión del soporte normativo establecido en la materia
- Solicitud de información a la Oficina de Atención al Ciudadano y área de Gestión Documental y a la Coordinación de Gestión Humana y de la Información.
- Consolidación de la información recopilada y verificación de ésta.
- Verificación otras fuentes de información (página web, SIG, ORFEO)

4. MARCO NORMATIVO. CRITERIOS DE EVALUACIÓN

- Ley 1755 de 2015, Por medio de la cual se regula el derecho fundamental de petición y se sustituye el título II del código de procedimiento administrativo y de lo contencioso administrativo (Ley 1437 de 2011).
- 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.
- 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: La OCI 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.
- Decreto 1166 de 2016 adiciona el capítulo 12 al Título 3 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1069 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Justicia y del Derecho, relacionado con la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente.
- Directiva presidencial 04 del 22 de mayo de 2009, relacionada con el estricto cumplimiento al derecho de petición.
- Resolución 3564 del 31 de diciembre de 2015. Ministerio de Tecnologías de la Información y Comunicaciones. Estándares para la publicación y divulgación de información
- Procedimiento Servicio al ciudadano. Versión 12. 21/07/2021.
- Procedimiento Gestión de Peticiones, Quejas, Sugerencias, Reclamos y Denuncias. Versión 4, vigencia 21/07/2021.

5. RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN.

5.1 PROCESO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO.

5.1.1 DOCUMENTACIÓN DEL PROCESO.

Dentro de los procesos institucionales de apoyo se encuentra el proceso de Servicio al Ciudadano, que tiene como objetivo: “Brindar información y orientación pertinente y oportuna sobre los servicios institucionales y aquellos que ofertan las entidades públicas y privadas a las personas con discapacidad visual, sus familias y sus colectivos; a las instituciones públicas y privadas y a la población en general, para

contribuir a la satisfacción y mejoramiento de la confianza del ciudadano frente a la institución.”

Verificada la carpeta pública del SIG, se evidencia que el proceso se encuentra documentado de la siguiente manera:

- Caracterización. Versión 8, vigente desde el 24/06/2021.
- Procedimiento de servicio al Ciudadano SG-110-PD-122. Versión 12. Vigencia 21/07/2021.
- Procedimiento de Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias, PQRSD.SG-110-PD-056. Versión 4 Vigencia 21/07/2021.
- Formato de Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias. Versión 7, vigente desde el 24/06/2021.
- Formato para medir la satisfacción del ciudadano. Versión 9, vigente desde 16/02/2021.
- Formato Planilla Control de usuarios y motivo de la visita. Versión 2, vigente desde el 24/06/2021.
- Formato Infracciones por incumplimiento a la gestión de las PQRSD. Versión 2, vigente desde el 24/06/2021.
- Formato Control y Seguimiento a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias – PQRSD. Versión 2. 03/09/2021
- Protocolo de Servicio al Ciudadano. Versión 1, vigente desde el 19/12/2019 hasta el 15/02/2021. Versión 2, vigente desde el 16/02/2021.
- Política de Servicio al Ciudadano. Sin fecha.
- Carta Trato Digno – Sin fecha.
- Caracterización de usuario – Julio/2019.

El INCI cuenta con la oficina de Atención al Ciudadano, dentro del grupo de Gestión Humana y Servicio al Ciudadano, adoptada mediante la Resolución 20161110002863 del 15/09/2016, por la cual se reglamenta el trámite de las peticiones y la atención de quejas, reclamos y sugerencias en el INCI. La atención se centraliza en un profesional asignado de dicho grupo, tal como lo dispone el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011.

El INCI dispone de mecanismos para la atención al ciudadano a través de la página web Institucional, mediante el micrositio denominado Atención al Ciudadano en el que los ciudadanos pueden radicar requerimientos sobre consultas, quejas o reclamos, sugerencias, felicitaciones y trámites y consultar en cualquier momento el estado de los requerimientos registrados de una forma rápida y efectiva. Se

Código: SG-110-FM-039 – Versión: 14 – Vigencia: 29/01/2019

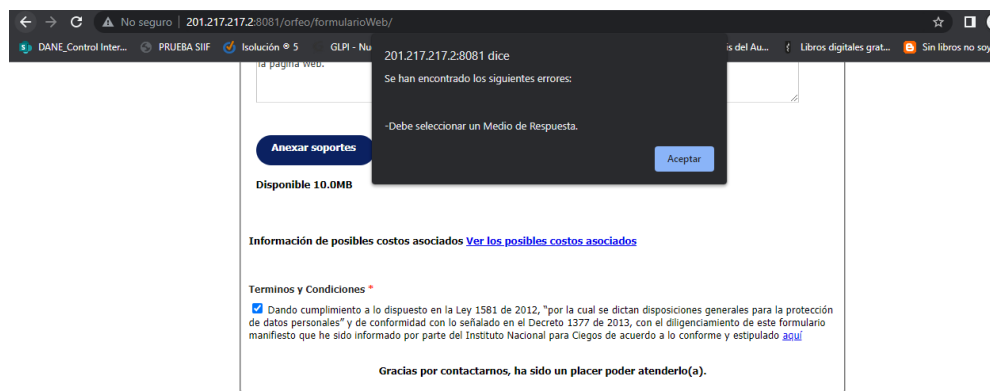
informa que la entidad cuenta con tres canales para presentar sus (PQRSD): Punto de atención presencial, línea de atención telefónica y formulario web.

Con ocasión de la emergencia económica, social y ambiental decretada por el gobierno nacional, la entidad ha dispuesto de los mecanismos para la radicación de correspondencia, solicitudes, y PQRS se realice a través del correo electrónico y/o de la página web, así como la atención al ciudadano. Código: SG-110-FM-031, versión 7 vigente desde el 24/06/2021.

En consecuencia, se informa en la página web que: “El Instituto Nacional para Ciegos - INCI, con el fin de garantizar el ejercicio del derecho de petición y la atención a los ciudadanos, continuará radicando las solicitudes a través de los siguientes canales de atención: Radicación de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias - PQRSD a través del portal web: <http://www.inci.gov.co/aciudadano> Solicitudes de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias - PQRSD de ciudadanos, a través del correo aciudadano@inci.gov.co.

En cumplimiento a las medidas dictadas por el Gobierno Nacional en materia de emergencia sanitaria, la atención a la radicación de documentos se presta principalmente a través del correo electrónico gestiondocumental@inci.gov.co en donde se reciben todos los requerimientos de los ciudadanos.

A partir de lo anterior, se realizó prueba de funcionamiento del formulario dispuesto en la página del INCI a través del link <http://201.217.217.2:8081/orfeo/formularioWeb/> evidenciándose errores en la transmisión, dado que al seleccionarse el medio de respuesta: Correo electrónico, no permite enviar la PQRSD, generando el siguiente error:



Código: SG-110-FM-01

Enviar Cancelar

5.1.2. VERIFICACIÓN DEL PROCEDIMIENTO

PROCEDIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS, PQRSD.SG-110-PD-056. Versión 4 Vigencia 21/17/2021

Objetivo “Recibir, radicar, clasificar, distribuir, gestionar y controlar todas las Peticiones, Quejas, reclamos, Sugerencias y Denuncias - PQRSD que ingresen a la entidad a través de medio físico, correo electrónico, Pagina web, presencial o vía telefónica, asegurando una respuesta oportuna por parte de las dependencias y/o responsables de gestionar las mismas.”

En la evaluación realizada se evidencia que en términos generales se cumplen los procedimientos y las políticas establecidas para la gestión de las PQRDS de la entidad, con debilidades de control en los siguientes aspectos:

- Cumplimiento parcial de la política “g) *Se deberá dar estricto cumplimiento a los términos legales establecidos conforme a la Ley 1755 de 2015, en su artículo 14, para dar respuesta a las peticiones, quejas, sugerencias y reclamos recibidos en la Entidad*” por cuanto se evidenció que el 0.14% de las PQRSD del periodo objeto de seguimiento no se realizó conforme a la normatividad vigente en materia.
- Se presentó limitación para la verificación de la actividad No. 2 en la cual se señala que se reportará a la Oficina Asesora de Planeación en los primeros 10 días de abril, julio, octubre y enero, los informes trimestrales con el fin de que este sea publicado en la página web institucional.
- No se evidenció la ejecución de la actividad “*Realizar Notificación al funcionario implicado en el incumplimiento a las Gestión de las PQRSD, informándole que se generará una Infracción a su nombre por Incumplimiento a la gestión de las PQRSD.*” Ni del registro “Código: SG-110-FM-428 – Formato Infracción por Incumplimiento a la Gestión de las PQRSD”, ni “*Realizar capacitación a los funcionarios notificados con infracciones.*”, así como tampoco “*Remitir reporte de las áreas con más infracciones por incumplimiento a las Gestión de las PQRSD a través de INCILISTA, con el fin de generar conciencia sobre la importancia de gestionar las PQRSD a tiempo y en los términos establecidos.*” De acuerdo con lo informado por la responsable del proceso “no se realizó debido a que el funcionario responsable no realizó la gestión correspondiente en múltiples oportunidades” por lo cual se notificó a la Secretaría General para las acciones pertinentes.

Código: SG-110-FM-039 – Versión: 14 – Vigencia: 29/01/2019

5.1.3 RIESGOS.

De acuerdo con el mapa de riesgos institucional y la evaluación a la gestión de los riesgos realizada por el área de control interno a junio de 2022, se evidenció que el Proceso de Servicio al Ciudadano, tiene identificados dos riesgos así:

Riesgo	Tipo de riesgo	Causas	Criterios de impacto	Controles	Plan de Acción
Posibilidad de pérdida reputacional por la inadecuada orientación a los usuarios debido a la falta de información de los procesos misionales de la entidad por parte del servidor público que atiende la oficina.	Reputacional	1. Lineamientos insuficientes y desactualizados para la atención de usuario	1. El riesgo afecta la imagen de la entidad a nivel nacional, con efecto publicitarios sostenible a nivel país	1.El profesional universitario de servicio al ciudadano verifica trimestralmente que los asistentes a las capacitaciones interioricen la información socializada.	1. Crear una estrategia de interacción para mantener actualizada la información de las áreas misionales con el proceso de servicio al ciudadano e igualmente incluir acciones para que dichas áreas conozcan las solicitudes más frecuentes por parte de la ciudadanía.
Posibilidad de pérdida reputacional por incumplimiento de los términos de la ley para la gestión de PQRSD debido a un inadecuado uso y seguimiento de las mismas en la plataforma de gestión documental.	Reputacional	1. Inadecuado seguimiento de las PQRSD según la plataforma de gestión documental de la entidad en relación con las PQRSD en la que se establece la fecha de radicado y se priorizan los tiempos de respuesta según se establece la ley.	1. El riesgo afecta la imagen de la entidad con algunos usuarios de relevancia frente al logro de los objetivos	1. El profesional Universitario del servicio al ciudadano realiza seguimiento semanal a los tiempos de respuesta a las solicitudes de PQRSD. 2. El profesional Universitario del servicio al ciudadano ingresa a ORFEO la información de las PQRSD que se realizan en la Oficina de Atención al Ciudadano y realiza su seguimiento 3. El profesional Universitario del servicio al ciudadano realiza una capacitación anual con todos los servidores públicos en temas de PQRSD en la plataforma ORFEO y verifica la apropiación de estos conocimientos	Sin planes de acción asociados.

Fuente: Mapa de Riesgos vigencia 2022.

Código: SG-110-FM-039 – Versión: 14 – Vigencia: 29/01/2019

Los anteriores riesgos se verificaron a la luz de la Guía para la Administración del Riesgo y el Diseño de Controles en Entidades Públicas versión 5 de diciembre de 2020, presentando las siguientes observaciones:

- Se observa adecuadamente la identificación de las áreas de impacto de materialización de los riesgos, así como las fuentes generadoras.
- De acuerdo con la valoración del riesgo “Posibilidad de pérdida reputacional por la inadecuada orientación a los usuarios debido a la falta de información de los procesos misionales de la entidad por parte del servidor público que atiende la oficina.” (riesgo inherente), se califica como medio, es decir que se ejecuta de 24 a 500 veces en el año, sin embargo, no se observa registro de atención que cuantifique su verdadera ejecución.
- El riesgo inherente de “Posibilidad de pérdida reputacional por incumplimiento de los términos de la ley para la gestión de PQRSD debido a un inadecuado uso y seguimiento de las mismas en la plataforma de gestión documental.” Cuenta con probabilidad media en su valoración. No obstante, de acuerdo a la verificación efectuada al reporte generado en el aplicativo Orfeo, la frecuencia de la actividad se encuentra por encima de los 3.000 registros, es decir, la probabilidad debe estar contemplada como Alta.

Respuesta de auditado:

“Se solicita no considerar el 2do hallazgo referente a:

“Materialización del riesgo de “Incumplimiento de los términos de Ley para la gestión de los requerimientos” e inoportunidad en la ejecución de la acción de contingencia ante la materialización del riesgo de “Adelantar acciones legales pertinentes de acuerdo con la PQRSD no contestada oportunamente”, establecidas para el Proceso de Atención al Ciudadano, sin que las acciones correctivas, preventivas o de mejora hayan sido efectivas y oportunas para su mitigación.”

Debido a que es consecuencia del 1er hallazgo denominado:

“Incumplimiento de lo establecido en el Decreto 1755 de 2015, Artículo 14. Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones. Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá

resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción, por cuanto durante el periodo de evaluación, se evidenciaron cuarenta y tres (43) peticiones atendidas fuera de los términos establecidos, es decir, lo equivalente al 0.14%"

En razón a que en el Mapa de Riesgos se cuenta con el riesgo "Posibilidad de pérdida reputacional por incumplimiento de los términos de la ley para la gestión de PQRSD debido a un inadecuado uso y seguimiento de las mismas en la plataforma de gestión documental" y allí se reportó la materialización del riesgo, reporte que se registra en el aplicativo del SIG (Suite Visión) y para gestionar el evento presentado se debe proponer un Plan de Mejoramiento, en el cual se debe manifestar acciones para mitigar, evitar o contrarrestar la situación presentada.

De esta manera al ser el 2do hallazgo consecuencia del 1er hallazgo y que cuenta con un Plan de mejoramiento se va a presentar duplicidad con el que seguramente solicitará Control Interno para abordar los hallazgos."

Análisis de la OCI:

Si bien es cierto que el hallazgo es subsecuente del incumplimiento normativo evidenciado en el numeral 5.2.3 TIEMPOS DE ATENCIÓN DE LAS PQRSD del presente informe y que actualmente se presenta un plan de mejoramiento como lo ha indicado el auditado (plan que no se ha allegado a la Oficina de Control Interno), es importante precisar que a partir de las causas generadoras del hallazgo y de la materialización del riesgo, plenamente identificadas, si éstas coinciden, se adelante una sola acción de mejora encaminada a subsanarse.

- En dicho riesgo, se deben fortalecer los controles establecidos, dada la materialización del riesgo que se evidencia en el presente informe, es decir, los controles definidos no han sido eficientes ni efectivos.

Los informes publicados por la responsable del área de atención al ciudadano evidencian la materialización del riesgo, en razón a que, para el periodo objeto de seguimiento, el 0.14% de las PQRS no se responde dentro de los términos establecidos en la normatividad vigente. Lo anterior indica que los controles

establecidos no han sido efectivos para la mitigación del riesgo, por lo que se deben fortalecer.

Aunque se evidencia la ejecución de los controles propuestos, los mismos no han sido efectivos para mitigar el riesgo. Además, si bien se observa evidencia de la ejecución de las actividades asociadas a los controles, estas tampoco han funcionado como medidas, para mitigar la materialización del riesgo.

5.2 EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN.

5.2.1 SOLICITUDES RECIBIDAS Y CANALES DE RECEPCIÓN.

Los informes presentados por el área de Atención al Ciudadano y el reporte generado a través del Sistema de Información ORFEO, para el segundo semestre de 2021 y I primer semestre de 2022, dan cuenta de 3.086 PQRS recibidas, de las cuales el 48,44% corresponde a peticiones generales, el 8,78% a solicitud de documentos e información, el 0,68% corresponde a acciones de tutela, 0,26% igual de acciones populares, el 0,10% a peticiones del Congreso de la República, el 0,10% las acciones de nulidad y restablecimiento del derecho, 0,10% quejas a funcionarios, 0,06% reclamos de servicios, el 0,03% peticiones de autoridades, y finalmente el 0,03% de denuncias.

SEGUNDO SEMESTRE 2021			I SEMESTRE 2022		TOTAL PQRS	% PARTICIPACIÓN
TIPO DE PQRS	TOTAL	PARTICIPACION %	TOTAL	PARTICIPACION %		
Acción de Nulidad y Restablecimiento del Derecho	1	0,07	2	0,13	3	0,10
Acción de Tutela	6	0,39	15	0,96	21	0,68
Acción Popular	7	0,46	1	0,06	8	0,26
Denuncias	1	0,07	0	0	1	0,03
Peticiones	708	46,43	787	50,42	1495	48,44
solicitud de documentos e información	116	7,61	155	9,93	271	8,78
Peticiones (Congreso de la Republica)	1	0,07	2	0,13	3	0,10
Peticiones de Autoridades	0	0	1	0,06	1	0,03

Código: SG-110-FM-039 – Versión: 14 – Vigencia: 29/01/2019

Quejas (Funcionarios)	1	0,07	2	0,13	3	0,10
Reclamos (Servicios)	0	0	2	0,13	2	0,06
Sugerencia	0	0	1	0,06	1	0,03
TOTAL	841	55,15	968	62,01	1763	58,62
OTROS TRÁMITES *	684	44,85	593	37,99	1277	41,38
GRAN TOTAL	1525	100	1561	100	3086	100

Fuente: Reporte General Orfeo del periodo entre el 1 de julio de 2021 al 30 de junio de 2022.

*Otros Trámites: Radicados corresponden a requerimientos de tipo administrativo los cuales no hacen parte de las PQRS.

Por canales de recepción, durante el periodo evaluado se recibieron a través del correo electrónico el 56.87% de las PQRS, seguido por la radicación personal con el 31.24% y el restante (correo postal, página web, verbal telefónico, redes sociales y verbal personal) con el 11,89%.

Se destaca que los canales principales durante el periodo objeto de seguimiento son el correo electrónico y radicación personal, dado que en gran parte de este periodo se encontraba vigente la Directiva Presidencial 07 del 2020 “Retorno gradual y progresivo de los servidores públicos y contratistas a las actividades laborales y de prestación de servicios de manera presencial” en el cual se determinó prestar servicios de manera presencial en un 30% y virtual en un 70%.

CANALES DE ATENCIÓN	II SEMESTRE 2021	I SEMESTRE 2022	TOTAL	% PARTICIPACIÓN
CORREO ELECTRÓNICO	886	869	1755	56,87
PERSONAL (EXTERNA O INTERNA)	487	477	964	31,24
CORREO POSTAL (Empresas Mensajería)	42	46	88	2,85
PÁGINA WEB	24	28	52	1,69
VERBAL – TELEFÓNICO (Exclusivo Servicio al Ciudadano)	27	51	78	2,53
REDES SOCIALES	51	68	119	3,86
VERBAL – PERSONAL (Exclusivo Servicio al Ciudadano)	8	22	30	0,97
TOTAL	1.525	1.561	3.086	100%

Fuente: Reporte General Orfeo del periodo entre el 1° de julio de 2021 al 30 de junio de 2022.

5.2.2 SOLICITUDES POR EJES TEMATICOS

El principal eje temático de las PQRS que ingresó a la entidad durante el periodo objeto de seguimiento corresponde a Orientación a las personas con discapacidad visual, familias y colectivos con el 53.46%, solicitud de documentos e información con el 21.47%, Tienda INCI con el 4.67%, Biblioteca Virtual con el 4.31%, proyectos de investigación con 4.22%, Inclusión laboral con 3.95% e imprenta INCI con 2.34%, principalmente, como se detalla a continuación:

EJES TEMATICOS	No. DE SOLICITUDES SEGUNDO SEMESTRE 2021	No. DE SOLICITUDES PRIMER SEMESTRE 2022	TOTAL DE SOLICITUDES	PARTICIPACION %
ACCION DE TUTELA	6	17	23	0,75
ACCESIBILIDAD	0	83	83	2,69
ACCION POPULAR	7	0	7	0,23
BIBLIOTECA VIRTUAL	32	13	45	1,46
SOLICITUDES DE DOCUMENTOS E INFORMACIÓN	126	175	301	9,75
INCLUSION EDUCATIVA	11	40	51	1,65
MATERIAL PEDAGOGICO	24	42	66	2,14
INCI RADIO	2	2	4	0,13
INCLUSION LABORAL	44	51	95	3,08
IMPRENTA NACIONAL PARA CIEGOS	43	30	73	2,37
ORIENTACION A LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD VISUAL, FAMILIAS Y COLECTIVOS	457	404	861	27,90
CONSULTORIO JURIDICO	0	5	5	0,16
TRABAJOS DE INVESTIGACIÓN	28	29	57	1,85
REMISIONES OPTOMETRIA	16	41	57	1,85
TIENDA INCI	44	31	75	2,43
PARTICIPACIÓN CIUDADANA OPINIONES SUGERENCIAS, QUEJAS, RECLAMOS, RECOMENDACIONES Y FELICITACIONES	1	5	6	0,19
OTROS TRAMITES *	684	593	1277	41,38
TOTAL	1525	1561	3086	100%

Código: SG-110-FM-039 – Versión: 14 – Vigencia: 29/01/2019



Fuente: Reporte General Orfeo del periodo entre el 1 de julio de 2021 al 30 de junio de 2022.

* Otros Trámites: corresponden a requerimientos de tipo administrativo e informativo los cuales no hacen parte de las PQRSO o no requieren trámite.

5.2.3 TIEMPOS DE ATENCIÓN DE LAS PQRSO

El Artículo 14 de la Ley 1755 de 2015, Por la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, establece que los términos para resolver las distintas modalidades de peticiones, salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción.

No obstante, con ocasión de la emergencia social, económica y ambiental nacional originada por la pandemia Covid-19, se expidió el Decreto 491 del 28 de marzo de 2020, *“Por el cual se adoptan medidas de urgencia para garantizar la atención y la prestación de los servicios por parte de las autoridades públicas y los particulares que cumplan funciones públicas y se toman medidas para la protección laboral y de los contratistas de prestación de servicios de las entidades públicas, en el marco del Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica”*, a través del Artículo 5. se amplían los términos para atender las peticiones que se encuentren en curso o que se radiquen durante la vigencia de la Emergencia Sanitaria, señalados en el artículo 14 de la Ley 1437 de 2011, así:

- *“Salvo norma especial toda petición deberá resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción.*
- *Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones.*
- *Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los veinte (20) días siguientes a su recepción.*
- *Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta y cinco (35) días siguientes a su recepción.*
- *Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, la autoridad debe informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término señalado en el presente artículo expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto en este artículo.”*

Sin embargo, la Ley 2207 del 17 de mayo de 2022 “mediante la cual se modifica el Decreto Legislativo 491 de 2020, derogando los artículos 5 y 6 de dicho decreto, siendo restablecidos los términos originales de la Ley 1437 de 2011.

En desarrollo de esta normativa, el INCI informa a través de la página web que con el fin de garantizar el ejercicio del derecho de petición y la atención a los ciudadanos, continuará radicando las solicitudes a través de los siguientes canales de atención:

- Radicación de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias - PQRSd a través del portal web: <http://www.inci.gov.co/aciudadano>.
- Solicitudes de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias - PQRSd de ciudadanos, a través del correo aciudadano@inci.gov.co.
- La atención a la radicación de documentos se seguirá prestando a través del correo electrónico gestiondocumental@inci.gov.co en donde se recibirán todos los requerimientos que se deseen radicar.

Teniendo en cuenta la oportunidad en la atención de las solicitudes, en los informes trimestrales presentados por el área de Atención al Ciudadano, durante el segundo semestre de 2021 se informa que el 95.29% de las PQRS se atendió dentro de los términos establecidos, en tanto que el 3.77% se les dio trámite en términos vencidos y el 0.94% se encontraba pendiente de responder, de esta forma se evidencia la materialización del riesgo del proceso, situación que se presenta de manera reiterada sin que se implementen acciones efectivas para su adecuación a la normatividad vigente.

TIPO DE PQRSd	II SEMESTRE 2021				I SEMESTRE 2021			
	RT	RFT	PR	TOTAL	RT	RFT	PR	TOTAL
Acción de Nulidad y Restablecimiento del Derecho	1	0	0	1	0	0	2	2
Acción de Tutela	6	0	0	6	15	0	0	15
Acción Popular	7	0	0	7	1	0	0	1
Denuncias	1	0	0	1	0	0	0	0
Peticiones	706	1	1	708	765	11	11	787
solicitud de documentos e información	101	15	0	116	137	16	2	155
Peticiones (Congreso de la Republica)	1	0	0	1	2	0	0	2

Código: SG-110-FM-039 – Versión: 14 – Vigencia: 29/01/2019

Peticiones de Autoridades	0	0	0	0	1	0	0	1
Quejas (Funcionarios)	1	0	0	1	2	0	0	2
Reclamos (Servicios)	0	0	0	0	2	0	0	2
Sugerencia	0	0	0	0	1	0	0	1
TOTAL	824	16	1	841	926	27	15	968
OPORTUNIDAD	97,98%	1,9%	0,1%	100%	95,66%	2,79%	1,55%	100%
OTROS TRÁMITES *	683	0	1	684	593	0	0	593
GRAN TOTAL	1507	16	2	1525	1519	27	15	1561

Fuente: Reporte General Orfeo del periodo comprendido entre el 1 de julio de 2021 al 30 de junio de 2022 y cálculos propios.

*Otros Trámites: Radicados corresponden a requerimientos de tipo administrativo los cuales no hacen parte de las PQRS.

RT: Respondidas en Términos

RFT: Respondidas Fuera de Términos

PR: Pendientes Por Responder

En el seguimiento se observó disminución del 50% frente al II semestre de 2020 y un incremento del 675% frente al I semestre de 2021 en relación a las respuestas extemporáneas.

Frente a las acciones adelantadas por la Secretaría General relacionadas con el incumplimiento de los términos establecidos normativamente para las respuestas de PQRS y de conformidad con el artículo 48 de la Ley 734 de 2002, de acuerdo a lo informado por el operador disciplinario, durante el periodo evaluado se encontraban en curso tres (3) procesos de investigaciones disciplinarias así: Radicados internos No. 001 de 2022 en etapa de investigación disciplinaria, involucrado un funcionario, No. 005 de 2022 en etapa de indagación previa, indeterminados y 007 de 2022 en etapa de investigación disciplinaria, involucrados dos funcionarios, por presunto incumplimiento de los términos de respuesta de las PQRS.

Verificadas las PQRS atendidas fuera de los términos, para cada una de las dependencias responsables, se evidencia que Gestión Humana y de la Información es la dependencia que tiene más mora en la atención de las PQRS, incumpliendo la normatividad vigente, en razón a que el 87.5% de las peticiones atendidas fuera de los términos corresponde a dicha dependencia, como se observa a continuación, por lo que se sugiere evaluar las causas raíz de esta situación e implementar las acciones correctivas y preventivas a que haya lugar:

Código: SG-110-FM-039 – Versión: 14 – Vigencia: 29/01/2019

DEPENDENCIAS	SOLICITUDES ATENDIDAS FUERA DE TERMINOS	PARTICIPACIÓN %
Gestión Humana y de la Información	36	83.73%
Subdirección Técnica	6	13.95%
Administrativa y Financiera	1	2.32
Total	43	100%

Fuente: Reporte General Orfeo del periodo comprendido entre el 1 de julio de 2021 y 30 de junio de 2022 y cálculos propios.

5.2.4 SOLICITUDES DE INFORMACIÓN Y PETICIONES GENERALES

De las cuarenta y tres (43) solicitudes que se atendieron de manera extemporánea, corresponden principalmente a peticiones generales y solicitudes de información y documentación, las cuales fueron trasladadas para ser tramitadas por el área de Gestión Humana y de la Información, la Subdirección Técnica y al Grupo Administrativo y Financiero. En ese sentido, se pudo establecer que las solicitudes realizadas a Gestión Humana son principalmente relacionadas con información laboral para bonos pensionales y pago de retroactivos salariales. Para el caso de la Subdirección técnica, se observó que están relacionados con cotizaciones tanto de la tienda como de la imprenta. Se advierte que esta situación reiterada, puede dar origen a riesgos antijurídicos para la entidad.

5.2.5 QUEJAS Y RECLAMOS RECIBIDOS

El artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 (Estatuto Anticorrupción), establece que la oficina de quejas, sugerencias y reclamos será la encargada de conocer dichas quejas para realizar la investigación correspondiente en coordinación con el operador disciplinario interno, con el fin de iniciar las investigaciones a que hubiere lugar

De acuerdo con la información generada por el sistema de gestión documental ORFEO, durante el periodo evaluado, la entidad recibió tres (3) quejas, las cuales fueron trasladadas a las dependencias competentes para su trámite. De ellas, según el operador disciplinario se desprende solo el proceso No. 005 de 2022, el cual se encuentra en etapa de indagación previa.

En cuanto a denuncias, en el segundo trimestre de 2021, se generó el radicado No. 20211140023582 del 19 de octubre de 2021 en la que se informaba de una situación

que acaecía en Riohacha, lo cual una vez analizado por la Subdirección Técnica se dio respuesta con el radicado No. 20211200023411 del 20 de octubre de 2021 al denunciante.

6. LINEAS DE DEFENSA.

PRIMERA LÍNEA DE DEFENSA: A cargo de los gerentes públicos y líderes de proceso.

RESPONSABLES: Coordinación de Gestión Humana y de la Información y Profesional Responsable de Atención al Ciudadano.

ROL: Se encarga de la gestión operacional del proceso, del mantenimiento efectivo de los controles, de ejecutar los procedimientos y los controles. Identifica, evalúa, controla y mitiga los riesgos

EVALUACIÓN: De acuerdo con la evaluación realizada a la gestión de las PQRS, se observan debilidades en la gestión de la Primera Línea de Defensa, teniendo en cuenta la materialización de los riesgos, y la ejecución parcial de los procedimientos, controles y acciones de contingencia ante la materialización del riesgo.

SEGUNDA LÍNEA DE DEFENSA: A cargo del Jefe de Planeación, Coordinadores de otros sistemas y supervisores de Contratos.

RESPONSABLES: Secretario General y Jefe Oficina Asesora de Planeación

ROL: Asegura que los controles y procesos de gestión de riesgos de la Primera Línea de Defensa sean apropiados y funcionen adecuadamente. Que la primera línea de defensa está diseñada y opera de manera efectiva.

EVALUACIÓN: De acuerdo con la evaluación realizada a la gestión de las PQRS, se observan debilidades en la gestión de la Segunda Línea de Defensa, teniendo en cuenta que los riesgos y controles definidos dentro del proceso de gestión, no han funcionado adecuadamente de acuerdo con las debilidades y hallazgos evidenciados en el presente informe.

7. CONCLUSIONES.

La verificación realizada a la gestión de las PQRS para el periodo objeto de seguimiento, permite evidenciar que el INCI tiene implementado el proceso de Atención al Ciudadano, a través del cual se realiza la atención de la PQRS, viene realizando acciones de mejora en la disponibilidad y acceso de la información a las partes interesadas en cumplimiento de la Ley 1712 de 2014, sin embargo persisten debilidades de control por parte de la primera y segunda línea de defensa en razón a la atención inoportuna de las PQRS, así como el acatamiento de la normatividad vigente en materia de riesgos y controles, lo que ha conllevado a la materialización del riesgo, requiriendo la implementación de acciones correctivas, preventivas y de mejora efectivas.

7.1 FORTALEZAS.

- La disposición de un área y funcionario responsable de la atención a la PQRS, tal como lo establece la normatividad vigente.
- La disposición de diferentes mecanismos o canales para la recepción de PQRS y la atención al ciudadano. (Página web, atención personal, telefónico, correo electrónico, ORFEO).
- La reglamentación mediante acto administrativo del trámite de las PQRS en el Instituto.

7.2. HALLAZGOS.

- Incumplimiento de lo establecido en el Decreto 1755 de 2015, Artículo 14. Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones. Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción, por cuanto durante el periodo de evaluación, se evidenciaron cuarenta y tres (43) peticiones atendidas fuera de los términos establecidos, es decir, lo equivalente al 0.14%.
- Materialización del riesgo de “Incumplimiento de los términos de Ley para la gestión de los requerimientos” e inoportunidad en la ejecución de la acción de contingencia ante la materialización del riesgo de “Adelantar acciones legales pertinentes de acuerdo con la PQRS no contestada oportunamente”, establecidas para el Proceso de Atención al Ciudadano, sin que las acciones correctivas, preventivas o de mejora hayan sido efectivas y oportunas para su mitigación.

Código: SG-110-FM-039 – Versión: 14 – Vigencia: 29/01/2019

7.3 DEBILIDADES.

De acuerdo con las verificaciones realizadas, se evidencian debilidades de control en la gestión de las PQRS en la entidad, específicamente en los siguientes aspectos

- En el monitoreo y control de la atención de las solicitudes, teniendo en cuenta que se ha evidenciado incumplimiento de los términos establecidos en la normatividad vigente (Decreto 1755 de 2015), por parte de la primera y segunda líneas de defensa, por respuestas extemporáneas por parte de las áreas y funcionarios responsables de manera reiterativa, sin que se tomen acciones efectivas para su mejora.
- En la ejecución de las actividades de control establecidas a través del Procedimiento de Gestión de Peticiones, quejas y reclamos, pues se evidenció cumplimiento parcial de algunas actividades y políticas de operación establecidas.
- En la gestión del riesgo asociado al cumplimiento del objetivo del proceso, por parte de la primera línea de defensa, en razón a que no se han implementado controles efectivos, así como, correctivos suficientes ante la materialización del riesgo.
- Reporte inoportuno del Plan de Único Mejoramiento Institucional suscrito con ocasión de los informes presentados en la vigencia 2019 y 2020, incumpliendo lo dispuesto en el procedimiento de evaluación independiente que establece un término de 10 días hábiles posteriores a la entrega del informe final.

7.4 LIMITACIONES

Se presentó limitación para la verificación de información en el siguiente aspecto:

La actividad No 2 del subtema “Informe de gestión a las PQRS y evaluación del servicio” del procedimiento de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias, PQRS código SG-110-PD-056, versión 3 vigencia 04/11/2020, señala que la Profesional encargada de la Oficina de Atención al Ciudadano reportará a la Oficina Asesora de Planeación en los primeros 10 días de Abril, Julio, Octubre y Enero, los informes trimestrales con el fin de que este sea publicado en la página web institucional.

7.5 RECOMENDACIONES.

- Dar cumplimiento a los términos establecidos en el artículo 14 del Decreto 1755 de 2015 y demás normatividad vigente, para resolver las distintas modalidades de peticiones.
- Continuar tomando medidas disciplinarias conforme a lo establecido en la normatividad vigente ante el incumplimiento reiterado en la atención a las PQRS.
- Sin perjuicio de las acciones disciplinarias, establecer acciones administrativas que garanticen la atención oportuna de las PQRS por parte de las dependencias responsables de su gestión
- Fortalecer los controles internos relacionados con el recibo y atención de las PQRS, de tal manera que se asegure el cumplimiento de la normatividad vigente en cuanto a la atención dentro de los términos establecidos, por parte de las áreas y funcionarios responsables.
- Realizar campañas de capacitación en la atención oportuna a las PQRS, y en la normatividad asociada al proceso disciplinario
- 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
- Se reitera (subrayado propio) establecer las acciones de mejora requeridas, producto de los hallazgos y observaciones formulados en los informes de seguimiento realizados por la OCI, con el fin de asegurar la mejora continua del proceso, el cual deberá ser remitido a la OCI dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la presentación de este informe, teniendo en cuenta el Procedimiento Gestión de Planes de Mejoramiento establecido en el SIG.
- Fortalecer la gestión de la primera y segunda líneas de defensa en la gestión de las PQRS.
- Revisar la actividad 13 de la parte relacionada con el CONTROL Y SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN Y TRÁMITE DE LAS PQRS, pues la Secretaría General cumple las funciones de operador disciplinario y no es conveniente que ella misma se remita documentos para trámite, dado que actualmente hay un funcionario responsable de la sustanciación, se recomienda precisar la actividad y el responsable de su ejecución.

Cordialmente,

Código: SG-110-FM-039 – Versión: 14 – Vigencia: 29/01/2019



ORIGINAL FIRMADO POR

Angela Patricia Cortés

Auditor

Vo.Bo.:

ORIGINAL FIRMADO POR

María Helena Ordóñez Burbano

Asesor de control Interno (E)

AUTORIZACIÓN PARA COMUNICAR ESTE INFORME:

Este informe se comunicará después de la auditoría y posterior a la revisión y aprobación por parte del Asesor de Control Interno, aplicará únicamente a los procesos involucrados. De acuerdo con el Decreto 338 de 2019, se remitirá a los miembros del Comité Institucional de Coordinación de Control Interno y se publica en la página web, en cumplimiento de la Ley 1712 de 2014 Ley de Transparencia