INSTITUTO NACIONAL PARA CIEGOS

SEGUIMIENTO A LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS

INFORME DEFINITIVO

FECHA DE CORTE: 30 DE DICIEMBRE DE 2022.

OFICINA DE CONTROL INTERNO

Carrera 13 No. 34 - 91 / www.inci.gov.co
aciudadano@inci.gov.co / PBX:(57 1) 384 66 66
Bogotá D.C., Colombia

Contenido

1. OBJETIVO 3
2. ALCANCE 3
3. METODOLOGÍA. 3
4. MARCO NORMATIVO. CRITERIOS DE EVALUACIÓN 3
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 6
5.1.3 RIESGOS. 6
5.2.2 SOLICITUDES POR EJES TEMATICOS 10
5.2.3 TIEMPOS DE ATENCIÓN DE LAS PQRSD 11
5.2.5 QUEJAS Y RECLAMOS RECIBIDOS ..... **¡Error! Marcador no definido.**
6. LINEAS DE DEFENSA. 13
7. CONCLUSIONES. 14
7.1 FORTALEZAS. 14
7.2. HALLAZGOS. 14
7.3 DEBILIDADES. 15
7.4 LIMITACIONES 15
7.5 RECOMENDACIONES. 16

Carrera 13 No. 34 - 91 / www.inci.gov.co
aciudadano@inci.gov.co / PBX:(57 1) 384 66 66
Bogotá D.C., Colombia

INFORME PRELIMINAR DE SEGUIMIENTO A LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS CON CORTE A DICIEMBRE 31 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 2022 al 31 de diciembre de 2022.

3. METODOLOGÍA.

Para la realización del presente informe, se aplicó la siguiente metodología

- 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.

Carrera 13 No. 34 - 91 / www.inci.gov.co
aciudadano@inci.gov.co / PBX:(57 1) 384 66 66
Bogotá D.C., Colombia

• 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.

Carrera 13 No. 34 - 91 / www.inci.gov.co
aciudadano@inci.gov.co / PBX:(57 1) 384 66 66
Bogotá D.C., Colombia

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

Desde la emergencia económica, social y ambiental decretada por el gobierno nacional, la entidad ha dispuso de mecanismos para la radicación de correspondencia, solicitudes, y PQRS a fin de que se realice también a través del correo electrónico y/o de la página web, así como la atención al ciudadano.

En consecuencia, se informó 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,

Carrera 13 No. 34 - 91 / www.inci.gov.co
aciudadano@inci.gov.co / PBX:(57 1) 384 66 66
Bogotá D.C., Colombia

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.

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 17,6% 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.

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 diciembre de 2022, se evidenció que el Proceso de Servicio al Ciudadano, tienen identificados dos riesgos así:

Carrera 13 No. 34 - 91 / www.inci.gov.co
aciudadano@inci.gov.co / PBX:(57 1) 384 66 66
Bogotá D.C., Colombia

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.

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:

Carrera 13 No. 34 - 91 / www.inci.gov.co
aciudadano@inci.gov.co / PBX:(57 1) 384 66 66
Bogotá D.C., Colombia

- 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.
- Dicho riesgo, debe 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 4,18% 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 2022, dan cuenta de 3.775 PQRS recibidas, de las cuales el 43,7% corresponde a peticiones generales, el 7,3% a solicitud de documentos e información, el 0,64%

Carrera 13 No. 34 - 91 / www.inci.gov.co
aciudadano@inci.gov.co / PBX:(57 1) 384 66 66
Bogotá D.C., Colombia

corresponde a acciones de tutela, 0,17% quejas a funcionarios, el 0,12% reclamos de servicios y finalmente el 0,06% a peticiones del Congreso de la República

SEGUNDO SEMESTRE 2022		
TIPO DE PQRSD	**TOTAL**	**PARTICIPACION %**
Acción de Nulidad y Restablecimiento del Derecho	0	0%
Acción de Tutela	11	0,6%
Acción Popular	0	0%
Denuncias	0	0%
Peticiones	753	43,7%
solicitud de documentos e información	126	7,3%
Peticiones (Congreso de la Republica)	1	0,1%
Peticiones de Autoridades	0	0%
Quejas (Funcionarios)	3	0,2%
Reclamos (Servicios)	2	0,1%
Sugerencia	0	0%
TOTAL	**896**	**52%**
OTROS TRÁMITES *	829	48%
GRAN TOTAL	**1725**	**100%**

Fuente: Reporte General Orfeo del periodo entre el 1 de julio de 2022 al 31 de diciembre de 2023.

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

Por canales de recepción, durante el periodo evaluado se recibieron a través del correo electrónico el 44,21% de las PQRSD, seguido por la radicación personal con el 35.47%, correo postal con el 12,72% y el restante (página web, verbal telefónico, redes sociales y verbal personal) con el 7,60%, como se evidencia a continuación:

Carrera 13 No. 34 - 91 / www.inci.gov.co
aciudadano@inci.gov.co / PBX:(57 1) 384 66 66
Bogotá D.C., Colombia

CANALES DE ATENCIÓN	II SEMESTRE 2022	% PARTICIPACIÓN
CORREO ELECTRÓNICO	1.669	44,21%
PERSONAL (EXTERNA O INTERNA)	1.339	35,47%
CORREO POSTAL (Empresas Mensajería)	480	12,72%
PÁGINA WEB	146	3,87%
VERBAL – TELEFÓNICO (Exclusivo Servicio al Ciudadano)	44	1,17%
REDES SOCIALES	67	1,77%
VERBAL – PERSONAL (Exclusivo Servicio al Ciudadano)	30	0,79%
TOTAL	**3.775**	**100%**

Fuente: Reporte General Orfeo del periodo entre el 1 de julio de 2022 al 31 de diciembre 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 10,70%, solicitud de documentos e información con el 3.34%, Tienda INCI con el 0,26%, Biblioteca Virtual con el 3,02%, Imprenta INCI con 0,48%, proyectos de investigación con 0,45% e Inclusión laboral con 0,42%, principalmente, como se detalla a continuación:

Carrera 13 No. 34 - 91 / www.inci.gov.co
aciudadano@inci.gov.co / PBX:(57 1) 384 66 66
Bogotá D.C., Colombia

EJES TEMATICOS	No DE SOLICITUDES SEGUNDO SEMESTRE 2022	PARTICIPACION %
ACCION DE TUTELA	11	0,29%
ACCESIBILIDAD	85	2,25%
ACCION POPULAR	0	0%
BIBLIOTECA VIRTUAL	114	3,02%
SOLICITUDES DE DOCUMENTOS E INFORMACIÓN	126	3,34%
INCLUSION EDUCATIVA	20	0,53%
MATERIAL PEDAGOGICO	18	0,48%
INCI RADIO	3	0,08%
INCLUSION LABORAL	16	0,42%
IMPRENTA NACIONAL PARA CIEGOS	31	0,82%
ORIENTACION A LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD VISUAL, FAMILIAS Y COLECTIVOS	404	10,70%
CONSULTORIO JURIDICO	0	0%
TRABAJOS DE INVESTIGACIÓN	17	0,45%
REMISIONES OPTOMETRIA	31	0,82%
TIENDA INCI	10	0,26%
PARTICIPACIÓN CIUDADANA OPINIONES SUGERENCIAS, QUEJAS, RECLAMOS, RECOMENDACIONES Y FELICITACIONES	5	0,13%
OTROS TRAMITES *	2.884	76,40%
TOTAL	**3.775**	**100%**

Fuente: Reporte General Orfeo del periodo entre el 1 de julio de 2022 al 31 de diciembre de 2023.
* Otros Tramites: corresponden a requerimientos de tipo administrativo e informativo los cuales no hacen parte de las PQRSD o no requieren trámite.

5.2.3 TIEMPOS DE ATENCIÓN DE LAS PQRSD

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

Carrera 13 No. 34 - 91 / www.inci.gov.co
aciudadano@inci.gov.co / PBX:(57 1) 384 66 66
Bogotá D.C., Colombia

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.

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:

- Sede Física
- Teléfonos de contacto: Línea Bogotá 384 66 66 extensión 110 y Línea Móvil Atención al Ciudadano: 3168741014
- Correo Físico para la recepción de solicitudes de información: Carrera 13 No.34 -91, Bogotá D.C.
- Radicación de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias - PQRSD a través del portal web: https://www.inci.gov.co/transparencia/11-mecanismos-para-la-atencion-al-ciudadano
- Solicitudes de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias - PQRSD de ciudadanos, a través del correo aciudadano@inci.gov.co.

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 2022 se informa que el 78.92% de las PQRS se atendió dentro de los términos establecidos, en tanto que el 20.95% se les dio trámite en términos vencidos y el 0.14% 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			
	RT	RFT	PR	TOTAL
Acción de Tutela	11	0	0	11
Peticiones	607	145	1	753
solicitud de documentos e información	117	9	0	126
Peticiones (Congreso de la Republica)	1	0	0	1
Quejas (Funcionarios)	2	1	0	3
Reclamos (Servicios)	2	0	0	2
Sugerencia	0	0	0	0
TOTAL	**740**	**155**	**1**	**896**

Carrera 13 No. 34 - 91 / www.inci.gov.co
aciudadano@inci.gov.co / PBX:(57 1) 384 66 66
Bogotá D.C., Colombia

OPORTUNIDAD	**78,92**	**20,95**	**0,14**	**100**
OTROS TRÁMITES *	3035	0	0	0
GRAN TOTAL	**3775**	**155**	**1**	**896**

Fuente: Reporte General Orfeo del periodo comprendido entre el 1 de julio de 2022 al 31 de diciembre de 2022 y cálculos propios.

*Otros Tramites: Radicados corresponden a requerimientos de tipo administrativo los cuales no hacen parte de las PQRSD.
RT: Respondidas en Términos
RFT: Respondidas Fuera de Términos
PR: Pendientes Por Responder

Frente a las acciones adelantadas por la Secretaría General relacionadas con el incumplimiento de los términos establecidos normativamente para las respuestas de PQRSD y de conformidad con el artículo 48 de la Ley 734 de 2002, para el periodo evaluado no se lo logró obtener información respecto a las investigaciones disciplinarias que se encontraban en curso por este aspecto normativo.

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

Carrera 13 No. 34 - 91 / www.inci.gov.co
aciudadano@inci.gov.co / PBX:(57 1) 384 66 66
Bogotá D.C., Colombia

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 PQRSD 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

Carrera 13 No. 34 - 91 / www.inci.gov.co
aciudadano@inci.gov.co / PBX:(57 1) 384 66 66
Bogotá D.C., Colombia

periodo de evaluación, se evidenciaron ciento cincuenta y ocho (158) peticiones atendidas fuera de los términos establecidos, es decir, lo equivalente al 0.4,18%.

- 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.

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:

Cantidad de procesos disciplinarios en curso con ocasión del incumplimiento normativo evaluado, abiertos para el periodo objeto de seguimiento.

Carrera 13 No. 34 - 91 / www.inci.gov.co
aciudadano@inci.gov.co / PBX:(57 1) 384 66 66
Bogotá D.C., Colombia

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.

Carrera 13 No. 34 - 91 / www.inci.gov.co
aciudadano@inci.gov.co / PBX:(57 1) 384 66 66
Bogotá D.C., Colombia

Cordialmente,

ORIGINAL FIRMADO POR
Angela Patricia Cortés Aldana
Auditor

Vo.Bo.:

ORIGINAL FIRMADO POR
Ricardo Hernández Mateus
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

Carrera 13 No. 34 - 91 / www.inci.gov.co
aciudadano@inci.gov.co / PBX:(57 1) 384 66 66
Bogotá D.C., Colombia