

SEGUIMIENTO A LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS

INFORME DEFINITIVO

FECHA DE CORTE: 30 DE JUNIO DE 2021.

OFICINA DE CONTROL INTERNO

Bogotá D.C., Agosto 9 de 2021.



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	6
5.1.3 RIESGOS	8
5.2.2 SOLICITUDES POR EJES TEMATICOS	11
5.2.3 TIEMPOS DE ATENCIÓN DE LAS PQRSD	12
5.2.5 QUEJAS Y RECLAMOS RECIBIDOS	15
6. LINEAS DE DEFENSA	16
7. CONCLUSIONES	17
7.1 FORTALEZAS	17
7.2. HALLAZGOS	18
7.3 DEBILIDADES	18
7.4 LIMITACIONES	19
7.5 RECOMENDACIONES	19

INFORME DEFINITIVO DE SEGUIMIENTO A LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS CON CORTE A JUNIO 30 DE 2021.

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 enero al 30 de junio de 2021.

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. 30/07/2019.
- Procedimiento Gestión de Peticiones, Quejas, Sugerencias, Reclamos y Denuncias. Versión 3, vigencia 4/11/2020.

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 7, vigente hasta el 23/06/2021
- Caracterización. Versión 8, vigente desde el 24/06/2021.
- Procedimiento de servicio al Ciudadano SG-110-PD-122. Versión 11. Vigencia 30/07/2019.
- Procedimiento de Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias, PQRSD.SG-110-PD-056. Versión 3 Vigencia 04/11/2020.
- Formato de Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias. Versión 6, vigente desde el 24/10/2019 hasta el 23/06/2021. Versión 7, vigente desde el 24/06/2021.
- Formato para medir la satisfacción del ciudadano. Versión 8, vigente desde el 4/11/2020 hasta el 15/02/2021. Versión 9, vigente desde 16/02/2021.
- Formato Planilla Control de usuarios y motivo de la visita. Versión 1, vigente desde el 02/08/2019 hasta el 25/06/2021. Versión 2, vigente desde el 26/02/2021.
- Formato Infracciones por incumplimiento a la gestión de las PQRSD. Versión 1 vigente desde el 04/11/2020 hasta el 25/02/2021. Versión 2, vigente desde el 24/06/2021.
- Formato Control y Seguimiento a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias – PQRSD. 04/11/2020.
- 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.

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

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



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.

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 6, vigente desde el 31/07/2019 hasta el 23/06/2021 y 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.

5.1.2. VERIFICACIÓN DEL PROCEDIMIENTO

PROCEDIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS, PQRSD.SG-110-PD-056. Versión 3 Vigencia 04/11/2020

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 PQRSD 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 0.36% de las PQRSD del primer semestre 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.*”
- No se observó la ejecución del registro “Código: SG-110-FM-428 – Formato Infracción por Incumplimiento a la Gestión de las PQRSD”.
- No se observó ejecución de la actividad “*Realizar capacitación a los funcionarios notificados con infracciones.*”
- No se ejecutó la actividad “*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.*”
- Para el corte del primer semestre de 2021 no se ha adelantado la actividad “*Informar mediante memorando al Área de Gestión Humana y de la Información y a Secretaria General el reporte funcionarios reincidentes que no dieron respuesta oportuna a las PQRSD dentro de los términos establecidos.*”, lo cual conlleva a efecto dominó con la siguiente actividad “*Informar y remitir para las respectivas acciones disciplinarias a la Secretaria General – Control Interno Disciplinario, el reporte de los funcionarios que reincidentieron en el incumplimiento a la gestión oportuna de las PQRSD en los términos establecidos*” y “*Generar y gestionar las respectivas acciones disciplinarias a los funcionarios reportados que no dieron respuesta oportuna a las PQRSD dentro de los términos establecidos.*”

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 2021, se evidenció que el Proceso de Servicio al Ciudadano, tienen identificados dos riesgos así:

Riesgo	Tipo de riesgo	Causas	Consecuencias	Controles	Actividades Asociadas a los controles.
Orientación inadecuada para los usuarios	Imagen / Reputacional	<ol style="list-style-type: none"> Insuficiente personal idóneo y comprometido en servicio al ciudadano Lineamientos insuficientes para la adecuada atención a los usuarios 	<ol style="list-style-type: none"> Desconfianza de los usuarios frente a la información recibida 	<ol style="list-style-type: none"> Capacitaciones a los funcionarios sobre el servicio al ciudadano Documentos del proceso de servicio al ciudadano establecido 	<ol style="list-style-type: none"> Realizar 2 capacitaciones a los funcionarios en el tema de servicio al ciudadano Elaborar 12 cápsulas informativas en el tema de servicio al ciudadano
Incumplimiento de los términos de ley para la gestión de PQRSD	Operativo	<ol style="list-style-type: none"> Incremento inesperado en el volumen de PQRSD Desconocimiento de la normatividad para la gestión de PQRSD. Dificultades técnicas que no permiten responder la PQRSD. 	<ol style="list-style-type: none"> Incumplimiento de la normatividad vigente. Sanciones Administrativas, Disciplinarias, otras por parte de los entes de control. Aumento de Tutelas interpuesta a la entidad 	<ol style="list-style-type: none"> Seguimiento semanal al cumplimiento de los tiempos legales establecidos para dar respuesta a las PQRSD Procedimiento gestión peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias PQRSD Identificación de la necesidad en el plan de adquisiciones del Soporte técnico del aplicativo Gestión Documental de la entidad con el apoyo del proceso de informática y tecnología 	<ol style="list-style-type: none"> Identificar y analizar los requerimientos ingresados a la entidad para verificar el cumplimiento de los tiempos legales establecidos Realizar seguimiento trimestral de la gestión de PQRSD Realizar dos sensibilizaciones a los funcionarios en la normatividad definida Realizar seguimiento a solicitudes de soporte técnico según necesidad de la plataforma de gestión documental de la entidad en relación con las PQRSD

Fuente: Mapa de Riesgos vigencia 2021.

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:

- No se identificaron adecuadamente las áreas de impacto de materialización de los riesgos, así como las fuentes generadoras.

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

- La descripción del riesgo No 1 relaciona una acción de la dependencia, para el caso del riesgo No 2, este refiere solo a una causa. Para ambos casos no se observa que contengan el impacto, la causa inmediata y la causa raíz en su definición.
- De acuerdo con la valoración del riesgo “Incumplimiento de los términos de ley para la gestión de PQRSD” (riesgo inherente), se califica como improbable su ocurrencia, sin embargo, se ha evidenciado en los informes de seguimiento semestral que el riesgo se ha materializado, por lo tanto, se debe revisar la calificación de probabilidad.
- El riesgo inherente de “Incumplimiento de los términos de ley para la gestión de PQRSD” se ubica en la zona extrema y aplicados los controles (riesgo residual) se mantiene en la zona extrema, lo que evidencia que los controles establecidos no son efectivos para reducir la probabilidad y el impacto de la materialización del riesgo, lo que implica que se deben evaluar y fortalecer los controles para mitigar adecuadamente el riesgo, teniendo en cuenta además que no han sido efectivos dada la materialización del riesgo.
- La descripción de los controles no cuenta con un responsable de su ejecución, no están determinados mediante verbos y no detallan claramente el objeto de los controles.

Los informes publicados por la responsable del área de atención al ciudadano evidencian la materialización del riesgo, en razón a que, para el primer semestre de 2021, el 0.38% 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, para el primer y segundo trimestre de 2021 dan cuenta de 1.526 PQRS recibidas, de las cuales el 57,54% corresponde a peticiones generales, el 13.43% a solicitud de documentos

e información, el 0,72% corresponde a acciones de tutela, el 0,26% a peticiones del Congreso de la República, el 0,20% peticiones de autoridades, 0,20% reclamos de servicios, el 0,13% las acciones de nulidad y restablecimiento del derecho, 0,13% quejas a funcionarios, el 0,07% de denuncias y finalmente otro tanto igual de acciones populares.

PRIMER SEMESTRE 2021		
TIPO DE PQRSD	TOTAL	PARTICIPACION %
PETICIONES GENERALES	878	57.54
SOLICITUD DE DOCUMENTOS O INFORMACION	205	13.43
ACCIÓN DE TUTELA	11	0.72
PETICIONES (CONGRESO DE LA REPUBLICA)	4	0.26
PETICIONES DE AUTORIDADES	3	0.20
RECLAMOS (SERVICIOS)	3	0.20
ACCIÓN DE NULIDAD Y RESTABLECIMIENTO DEL DERECHO	2	0.13
QUEJAS (FUNCIONARIOS)	2	0.13
DENUNCIAS	1	0.07
ACCIÓN POPULAR	1	0.07
TOTAL	1110	72.74
OTROS TRÁMITES *	416	27.26
GRAN TOTAL	1526	100%

Fuente: Reporte General Orfeo primer semestre de 2021.

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

Por canales de recepción, durante el primer semestre de 2021 se recibieron a través del correo electrónico el 89,65% de las PQRSD, seguido por la radicación personal con el 3,41% y el restante (correo postal, página web, verbal telefónico, redes sociales y verbal personal) con el 6,95%.

Se destaca que los canales principales durante el primer semestre son el correo electrónico y radicación personal, dado que al corte del seguimiento 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	CANTIDAD	% PARTICIPACIÓN
CORREO ELECTRÓNICO	1368	89.65
PERSONAL (EXTERNA O INTERNA)	52	3.41
CORREO POSTAL (Empresas Mensajería)	37	2.42
PÁGINA WEB	36	2.36
VERBAL – TELEFÓNICO (Exclusivo Servicio al Ciudadano)	17	1.11
REDES SOCIALES	15	0.98
VERBAL – PERSONAL (Exclusivo Servicio al Ciudadano)	1	0.07
TOTAL	1.526	100%

Fuente: Reporte General Orfeo primer semestre de 2021.

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 PRIMER TRIMSTRE	No DE SOLICITUDES SEGUNDO TRIMESTRE	TOTAL DE SOLICITUDES	PARTICIPACION %
ORIENTACION FAMILIAS Y COLECTIVOS	362	233	595	53.46%
SOLICITUD DE DOCUMENTOS E INFORMACION	158	81	239	21.47%
BIBLIOTECA VIRTUAL	42	6	48	4.31%
TIENDA INCI	24	28	52	4.67%
PROYECTOS DE GRADO / INVESTIGACION	22	25	47	4.22%
IMPRENTA INCI	10	16	26	2.34%
INCLUSION LABORAL	25	19	44	3.95%
INCLUSION EDUCATIVA	14	5	19	1.71%
OTROS TIPOS DE PARTICIPACION CIUDADANA *	24	19	43	3.86%

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

SUBTOTAL	681	432	1113	72.93%
OTROS TRAMITES**	149	264	413	27.07%
TOTAL	830	696	1526	100%

Fuente: Reporte General Orfeo 2020 primer semestre 2021.

* Otros Tipos de participación ciudadana incluye: material pedagógico, quejas, inciradio, acción de tutela, remisiones, sugerencias, reclamos, acciones de tutela, peticiones de autoridad y agradecimientos.

** 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 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.”*

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.

Así mismo, se informa a través de correo electrónico a los funcionarios del INCI el 31 de marzo y el 25 de noviembre de 2020: *“Teniendo en cuenta las medidas de aislamiento social tomadas por el Gobierno Nacional, en el marco de la declaratoria del Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica en todo el territorio, se hizo necesario ampliar los términos para resolver las PQRSD, que se encuentren en curso o que se radiquen durante la vigencia de la emergencia sanitaria, lo anterior, con el propósito de garantizar a los peticionarios una respuesta oportuna, veraz y completa. En el anterior orden de ideas, fue expedido el Decreto legislativo N° 491 del 28 de marzo de 2020, que estable en su artículo 5, la ampliación temporal de los términos del artículo 14 de la Ley 1437 de 2011, para atender peticiones, así las cosas, en adelante las PQRSD, que se encuentren en curso o radiquen durante la emergencia, se atenderán de la siguiente manera...”*

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 2020 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.

PRIMER SEMESTRE 2021					
TIPO DE PQRSD	RESPONDIDAS EN TERMINOS	RESPONDIDAS FUERA DE TERMINOS	PENDIENTES POR RESPONDER	TOTAL	PARTICIPACION %
PETICIONES GENERALES	854	0	25	879	79.2%
PETICIONES DE AUTORIDADES	2	1	0	3	0.27%
PETICIONES DEL CONGRESO	4	0	0	4	0.36%
ACCIONES DE TUTELA	10	0	1	11	0.99%
ACCIONES DE NULIDAD Y RESTABLECIMIENTO DEL DERECHO	2	0	0	2	0.18%
ACCION POPULAR	1	0	0	1	0.09%
QUEJAS	2	0	0	2	0.18%
RECLAMOS	3	0	0	3	0.27%
DENUNCIAS	1	0	0	1	0.09%
SOLICITUD DE DOCUMENTOS E INFORMACIÓN.	195	3	5	203	18.30%
TOTAL	1074	4	31	1109	
OPORTUNIDAD	96.84%	0.36%	2.79%		
OTROS TRÁMITES *	417	1	0	417	
GRAN TOTAL	1489	5	31	1526	

Fuente: Reporte General Orfeo primer semestre 2021 y cálculos propios.

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

En el seguimiento se observó que se disminuyó a 5 las respuestas extemporáneas, frente a las 32 peticiones resueltas fuera de los términos en el periodo inmediatamente anterior, es decir, una reducción del 84,3%

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, de acuerdo a lo informado por el operador disciplinario, durante el primer semestre de la

vigencia 2021 se encontraban en curso veinte procesos de investigación disciplinaria por presunto incumplimiento de los términos de respuesta de las PQRSD.

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:

DEPENDENCIAS	SOLICITUDES ATENDIDAS FUERA DE TERMINOS	PARTICIPACIÓN %
Gestión Humana y de la Información	4	80%
Oficina Asesora Jurídica	1	20%
Total	5	100%

Fuente: Reporte General Orfeo primer semestre 2021 y cálculos propios.

5.2.4 SOLICITUDES DE INFORMACIÓN Y PETICIONES GENERALES

De las cinco (5) 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 y la Oficina Asesora Jurídica. Se pudo establecer que las solicitudes realizadas a Gestión Humana son principalmente relacionadas con información laboral para bonos pensionales. 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 primer semestre de 2021, la entidad recibió 2 quejas, las cuales fueron trasladadas a las dependencias competentes para su trámite.

De acuerdo con lo evidenciado, la Oficina Asesora Jurídica dio respuesta a la queja radicado No 20211130003382 del 18 de febrero de 2021 dentro de los términos señalados.

En relación a la queja radicado No 20211130003462 del 19 de febrero de 2021, el operador disciplinario informó a través de correo electrónico que esta, fue sumada a la investigación disciplinaria proceso radicado No 006 – 2020. Así mismo se observó a través de Orfeo que se informó al quejoso el trámite dado en los términos señalado por la ley.

De otro lado, se recibió la denuncia radicado No 20211140012642 del 27 de mayo de 2021, la cual dio origen a la apertura de un proceso disciplinario que se encuentra en etapa de indagación preliminar.

6. LINEAS DE DEFENSA.

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

RESPONSABLES: Coordinadora 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 por la Primera Línea de Defensa no se encuentran ajustados de acuerdo a lo establecido en la Guía para la administración del riesgo y el diseño de controles en Entidades Públicas versión 5 de diciembre de 2020. Además, los 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 durante el primer semestre de 2021, 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 cinco (5) peticiones atendidas fuera de los términos establecidos, es decir, lo equivalente al 0.32%.
- 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:

La actividad No 2 del subtema “Informe de gestión a las PQRSD y evaluación del servicio” del procedimiento de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias, PQRSD 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. Sin embargo, debido al disfrute de vacaciones de la funcionaria no se contó con acceso a la información.

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

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

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,

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