

**SEGUIMIENTO A LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS
INFORME DEFINITIVO**

FECHA DE CORTE: JUNIO 30 DE 2019

Asesora de Control Interno

Bogotá D.C., Julio 26 de 2019

TABLA DE CONTENIDO

1. OBJETIVO	3
2. ALCANCE.....	3
3. METODLOGÍA.	3
4. MARCO NORMATIVO. CRITERIOS DE EVALUACIÓN	3
5. RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN	4
5.1. PROCESO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO.....	4
5.2. EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN	7
6. CONCLUSIONES:	10
6.1. FORTALEZAS	10
6.2. HALLAZGO:	11
6.3. DEBILIDADES.....	11
7. RECOMENDACIONES:	11

INFORME DE SEGUIMIENTO A LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS CON CORTE A JUNIO 30 DE 2019

El presente informe se presenta 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

Resultados obtenidos en el proceso de servicio al ciudadano y la gestión para la atención de las diferentes solicitudes de los usuarios desde el 01 de enero al 30 de junio de 2019.

3. METODOLOGÍA.

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

- Revisión del soporte normativo establecido en la materia
- Solicitud y verificación de información a la Oficina de Atención al Ciudadano y área de Gestión Documental,
- Consolidación de la información recopilada y verificación de la misma.
- Verificación otras fuentes de información.

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 Atención al ciudadano. 31/05/2013
- Procedimiento Atención de Peticiones, Quejas, Sugerencias, Reclamos y Denuncias. Aprobado en enero 29 de 2018. 31/05/2013

5. RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN

5.1. PROCESO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO.

5.1.1. Documentación del Proceso.

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 ICI. 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 proceso de Servicio al Ciudadano, está definido como de apoyo, teniendo como objetivo de acuerdo con la caracterización: *Dar servicio y orientación oportuna, verás y efectiva a las solicitudes de los ciudadanos tanto internas como externas de acuerdo con las disposiciones legales vigentes.*

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

- Caracterización: 29/01/2018.
- Procedimiento de Atención al Ciudadano. Consta de 10 actividades y 2 puntos de control. Última actualización 31/05/2013.
- Procedimiento de Atención de peticiones, quejas, sugerencias, reclamos y denuncias. Consta de 14 actividades y 2 puntos de control. Última actualización 31/05/2013
- Formato de Peticiones, quejas, reclamos y sugerencias. 04/10/2012
- Formato de remisiones. 26/03/2016
- Formato para medir la satisfacción de la ciudadanía. 08/05/2019

El INCI ha dispuesto de mecanismos para la atención al ciudadano a través de la página web Institucional, mediante el link denominado Atención al Ciudadano, por el cual los ciudadanos pueden presentar y consultar sus peticiones, quejas, reclamos. En este espacio se informa sobre los diferentes canales de comunicación y horarios de atención.

5.1.2. Verificación Cumplimiento Procedimientos:

Se evidencia que al 12/07/2019, los procedimientos asociados al proceso de Atención al Ciudadano continúan sin actualizarse, no obstante, las observaciones realizadas por la OCI en los informes de seguimiento a PQRS, frente a las debilidades en su cumplimiento y actualización por cuanto no se ajustan a la realidad institucional, por lo que se mantienen las observaciones en el siguiente sentido:

- Los procedimientos están desactualizados, no se ajustan a la realidad institucional.

- El responsable de la ejecución de las acciones establecidas en los procedimientos no se ajusta a la actual estructura institucional.
- El procedimiento de atención a PQRS tiene 14 actividades, de las cuales 7 se cumple, 6 tienen cumplimiento parcial, en tanto que 1 no se cumple.
- El Procedimiento de atención al ciudadano tiene 10 acciones, de las cuales 2 no tienen evidencia de su cumplimiento.

5.1.3. Riesgos.

De acuerdo con el Mapa de Riesgos de Gestión 2019, publicado en el SIG/Procesos Estratégicos/Registros, el proceso de Atención al ciudadano tiene identificados los siguientes riesgos:

Nombre del Riesgo	Clasificación del Riesgo	Causas	Consecuencias
No dar respuesta oportuna a PQRS de los ciudadanos	Gestión	Una vez remitida la solicitud al área correspondiente se dejan vencer los términos establecidos por la ley Respuestas que no resuelven la solicitud de los ciudadanos	Ciudadanos insatisfechos con la atención prestada y el tiempo de respuesta de la solicitud Sanciones por no dar respuesta en los tiempos establecidos legalmente Reclamos, quejas, derechos de petición, tutelas.

Fuente: Mapa de Riesgos de Gestión 2019.

Se evidencia debilidad en el análisis de causas, teniendo en cuenta que son el mismo riesgo, lo cual incide en la definición de los controles, por cuanto éstos deben apuntar a corregir la causa raíz del riesgo. Se recomienda utilizar la metodología establecida por el DAFP 2018.

De acuerdo con la valoración del riesgo (riesgo inherente), se ubica en la zona extrema, aplicados los controles (riesgo residual) pasa a zona Alta con opción de manejo de mitigación, lo que implica que se deben fortalecer los controles para reducir el impacto.

Riesgo Inherente			Control Existente	Riesgo Residual			Opción de manejo
Probabilidad	Impacto	Nivel		Probabilidad	Impacto	Nivel	
3 Posible	4 Mayor	Extremo	Seguimiento mensual al cumplimiento de los tiempos legales establecidos para dar respuesta a las solicitudes Cuando se trata de solicitudes que requieren mas tiempo se le avisa al ciudadano	1 Rara vez	4 Mayor	Alta	Mitigar

Fuente: Mapa de Riesgos Institucional.

Frente a los controles establecidos, el control 1, difiere de lo definido en el procedimiento para la actividad 8 que indica : *“Controlar los vencimientos para dar respuesta y notificar al responsable con 5 días y luego con 3 días de antelación.”*, por lo tanto se deben alinear los controles definidos en el mapa de riesgos con los del procedimiento. De otro lado, el seguimiento mensual podría ser insuficiente, dado que el control de términos de las PQRS está dado en días.

Con respecto al control 2 se sugiere revisar su pertinencia, pues en todo caso, se deben controlar los términos en las respuestas a las PQRS y el cumplimiento a la normatividad.

Teniendo en cuenta lo establecido por el DAFP en la Guía para la Administración del Riesgo, los controles se despliegan a través de los procedimientos documentados. La actividad de control debe por si sola mitigar o tratar la causa del riesgo y ejecutarse como parte del día a día de las operaciones.

Los informes presentados por la responsable del área de atención al ciudadano, evidencian la materialización del riesgo, en razón a que para el primer semestre de 2019 el 12%% de las PQRS no se responde dentro de los términos establecidos en la normatividad vigente.

De acuerdo con la metodología propuesta por el DAFP para el diseño de controles, se debe incluir en el mapa de riesgos, las acciones que se adelanten ante desviaciones del control o materialización del riesgo, en este caso, que acciones se han adelantado ante los eventos en los cuales no se dio respuesta oportuna a las PQRS.

Se establecen en el mapa de riesgos como acciones preventivas y de contingencia ante posible materialización del riesgo las siguientes:

Acciones Preventivas	Acción de contingencia ante posible materialización
1. Capacitar a los funcionarios encargados de acuerdo con lo establecido en la Ley. 2. Realizar seguimiento semanal a la respuesta oportuna de las solicitudes de los usuarios.	Adelantar las acciones legales pertinentes de acuerdo con la PQRS no contestada

Sin embargo, no se evidencia que se hayan adelantado las acciones de contingencia establecidas ante la materialización del riesgo, consistente en acciones legales pertinentes de acuerdo con las PQRS no contestadas

Verificado el diseño de los controles propuestos, se evidencia que los mismos tienen una calificación moderada, por lo que se deben establecer acciones correctivas en su diseño, entre las que se contempla la actualización del procedimiento, la alineación del control establecido en el procedimiento con el del mapa de riesgos. La baja efectividad del control es lo que ha permitido 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 semestre de 2019 dan cuenta de 927 PQRS recibidas, de las cuales el 76.9 % corresponde a peticiones generales, el 20.3% a solicitud de documentos e información, el 1% acciones de tutela y el restante 1,7% peticiones de autoridades, acciones populares, reclamos, quejas y sugerencias.

PQRS	TRIM 1	TRIM 2	TOTAL	PART. %
PETICIONES	350	363	713	76,9%
PETICIONES AUTORIDADES	4		4	0,4%
RECLAMOS	3	3	6	0,6%
QUEJAS		2	2	0,2%
SOLICITUDES DOCUMENTOS E INFORMACIÓN	113	75	188	20,3%
ACCION TUTELA	1	8	9	1,0%
ACCION POPULAR	3		3	0,3%
SUGERENCIA		2	2	0,2%
TOTAL	474	453	927	100,0%
PART. %	51%	49%	100%	

Fuente: Informes Atención al Ciudadano. Reportes ORFEO

Por canales de recepción, durante el primer semestre de 2019 el 59,3% de las PQRS se recibió por correo electrónico, el 12.6% por correo postal, el 11.2% Personal Verbal, 9,6% a través de la página web, principalmente, como se detalla a continuación:

CANAL DE RECEPCIÓN	II TRIM	I TRIM	TOTAL	PART. %
CORREO ELECTRÓNICO	287	263	550	59,3%
PAGINA WEB	50	39	89	9,6%
VERBAL PERSONAL	50	54	104	11,2%
VERBAL TELEFONICO	22	24	46	5,0%
RAD PERSONAL INTERNA/EXTERNA	7	14	21	2,3%
CORREO POSTAL	37	80	117	12,6%
TOTAL	453	474	927	100,0%

Fuente: Informes Atención al Ciudadano. Reportes ORFEO

5.2.2. Solicitudes por ejes temáticos.

El principal eje temático de las PQRS que ingresan a la entidad corresponde a Orientación a las personas con discapacidad visual, familias y colectivos, con el 39,3% de las PQRS recibidas, seguido de solicitudes de documentos e información con el 22.1%, Inclusión educativa con el 9.9%, como se detalla a continuación:

EJES TEMATICOS	No. SOLICITUDES	%
BIBLIOTECA VIRTUAL	60	6,5%
SOLICITUDES DE DOCUMENTOS E INFORMACIÓN	205	22,1%
ACCION DE TUTELA	8	0,9%
INCLUSION EDUCATIVA	92	9,9%
MATERIAL PEDAGOGICO	17	1,8%
INCIRADIO	2	0,2%
INCLUSION LABORAL	18	1,9%
IMPRESA NACIONAL PARA CIEGOS	25	2,7%
ORIENTACION A LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD VISUAL, FAMILIAS Y COLECTIVOS	364	39,3%
TRABAJOS DE INVESTIGACIÓN	23	2,5%
REMISIONES OPTOMETRIA	86	9,3%
TIENDA INCI	18	1,9%
PARTICIPACIÓN CIUDADANA OPINIONES SUGERENCIAS, QUEJAS, RECLAMOS, RECOMENDACIONES Y FELICITACIONES	9	1,0%
TOTAL	927	100%

Fuente: Informes Atención al Ciudadano.

5.2.3. Tiempos de atención de la PQRS

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, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción.

Teniendo en cuenta la oportunidad en la atención de las solicitudes, en los informes trimestrales presentados por el área de Atención al Ciudadano, durante primer semestre de 2019 se observa que el 11%% (105) de las PQRS se atendió fuera de los términos establecidos, las cuales corresponden a peticiones generales 9,7% (69), a solicitudes de documentos e información 18.1% (34) y reclamos 33.3% (2).

TIPO DE PETICIÓN	RESPONDIDAS EN TERMINOS	RESPONDIDAS EN TERMINOS VENCIDOS	PENDIENTES POR RESPONDER	TOTAL	PART. %	VENCIDAS
PETICIONES GENERALES	644	69	0	713	76,9%	9,7%
PETICIONES DE AUTORIDADES	4	0	0	4	0,4%	0,0%
ACCION POPULAR	3	0	0	3	0,3%	0,0%
ACCIONES DE TUTELA	9	0	0	9	1,0%	0,0%
QUEJAS	2	0	0	2	0,2%	0,0%
RECLAMOS	4	2	0	6	0,6%	33,3%
SUGERENCIAS	2	0	0	2	0,2%	0,0%
SOLICITUD DE DOCUMENTOS E INFORMACION	153	34	1	188	20,3%	18,1%
TOTAL	821	105	1	927	100%	
PARTICIPACIÓN %	89%	11%	0%	100%		

Fuente: Informes Trimestrales Coordinador Grupo Gestión Humana y Servicio al Ciudadano. Cálculos propios.

Los controles establecidos en el Procedimiento de Atención a PQRS, Actividad 8. *Controlar los vencimientos para dar respuesta y notificar al responsable con 5 días y luego con 3 días de antelación* a pesar de que se han ejecutado, tal como lo reporta la responsable de atención al ciudadano, no han sido efectivos para evitar la materialización del riesgo, toda vez que en los informes trimestrales se evidencia PQRS atendidas en términos vencidos, por lo que se configura como hallazgo.

Se evidencian los requerimientos realizados desde el área de Atención al Ciudadano a los responsables de los trámites por correo electrónico. No obstante, se presentan las moras en las respuestas.

Por dependencias, los vencimientos se detallan así:

DEPENDENCIA	No. PQRS VENCIDAS	PARTI. %
SUBDIRECCIÓN	58	55%
GESTIÓN HUMANA Y DE LA INFORMACIÓN	36	34%
ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	3	3%
COMUNICACIONES	2	2%

DIRECCIÓN GENERAL	2	2%
JURÍDICA	2	2%
PLANEACIÓN	2	2%
TOTAL	105	100%

Fuente: Informes Atención al Ciudadano.

En gestión Humana, el 78% (28) de las PQRS atendidas fuera de los términos están en cabeza de un funcionario. En la Subdirección el 60% (35) son responsabilidad de 2 funcionarios. Tienen mora de menos de 5 días 42 solicitudes, entre 5 y 15 días 49 solicitudes y más de 15 días 14 solicitudes

• **Solicitudes de Información y Peticiones Generales.**

Las 105 solicitudes que se atendieron de manera extemporánea, corresponden a peticiones generales y solicitudes de información y documentación, las cuales fueron trasladadas para ser tramitadas por la Subdirección Técnica y Gestión Humana, principalmente.

• **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 reportada por el área de atención al ciudadano, durante el primer semestre de 2019, la entidad recibió 2 quejas, las cuales fueron trasladadas al operador disciplinario de la entidad, sobre las cuales no se pudo determinar su trámite por cuanto no se tienen permisos de consulta en ORFEO.

Se recibieron en el semestre 6 reclamos, los cuales se relacionan con los siguientes temas:

- Demoras en el ingreso a la biblioteca virtual y la asignación de usuario y contraseña (1 año)
- Mal servicio de La Tienda: No se tienen los productos, no se envían los productos, horario de atención.
- Inconvenientes para acceder a la biblioteca Virtual, demoras en la página.

6. CONCLUSIONES:

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 para asegurar el cumplimiento de la normatividad vigente en la materia; sin embargo, se presentan debilidades de control que han conllevado la materialización del riesgo, lo cual requiere la implementación de acciones correctivas, preventivas y de mejora.

6.1. 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.

6.2. HALLAZGO:

- 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 105 (11%) peticiones atendidas fuera de los términos establecidos.

6.3. 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 dentro de los términos establecidos en la normatividad vigente (Decreto 1755 de 2015), teniendo en cuenta que se han materializado los riesgos de incumplimiento, por respuestas extemporáneas por parte de las áreas responsables, sin que se tomen acciones para su mejora.
- En los reportes y estadísticas generados por el sistema de Gestión documental Orfeo que faciliten el seguimiento y control a la gestión institucional de las PQRS, como lo establece la normatividad vigente. Por lo anterior, se continúa utilizando el archivo en Excel desde Atención al Ciudadano, lo que genera duplicidad en la información y riesgos en la confiabilidad y calidad de los informes presentados.
- Desactualización de los procedimientos asociados al proceso de atención al ciudadano, pues no se ajustan a la realidad institucional y, por lo tanto, se cumplen parcialmente.
- En la gestión del riesgo asociado al cumplimiento del objetivo del proceso, la definición de los controles establecidos, así como su adecuada documentación, valoración y en las acciones propuestas para fortalecer los controles.

7. RECOMENDACIONES:

- Dar cumplimiento a la normatividad vigente cuando se presente incumplimiento de los términos establecidos en el artículo 14 del Decreto 1755 de 2015 y demás normatividad vigente, para resolver las distintas modalidades de peticiones
- 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.
- Avanzar en los ajustes y modificaciones necesarios en el Sistema de Información ORFEO, de tal manera que sea una herramienta adecuada para el registro, seguimiento y control a las PQRS que ingresan a la entidad, manteniendo su trazabilidad y generando estadísticas y reportes que midan adecuadamente la gestión institucional.

- Continuar con el fortalecimiento de los mecanismos necesarios para la elaboración y presentación de los informes sobre la gestión de las PQRS en el INCI establecidos en la Resolución 2863 de 2016, con criterios de calidad y oportunidad.
- Dar cumplimiento a los procedimientos, normas y directrices internas y externas, relacionadas con la atención de las PQRS por parte de los funcionarios responsables.
- Revisar y actualizar los procedimientos asociados al proceso de Atención al Ciudadano, de tal manera que correspondan a la realidad institucional, se articule con el Mapa de Riesgos Institucional y los indicadores (acciones, responsables, puntos de control, responsables).
- Realizar campañas de capacitación en la atención oportuna a las PQRS, y en la normatividad asociada al proceso disciplinario
- Revisar los riesgos asociados al proceso, su identificación, causas, los controles establecidos y su valoración, de tal manera que se tenga una adecuada gestión del riesgo.
- 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 ocho (8) días hábiles siguientes a la presentación de este informe.

Cordialmente,

**ORIGINAL FIRMADO POR
MAGDALENA PEDRAZA DAZA**

Asesora con funciones de Control Interno – INCI-