

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

**FECHA DE CORTE: DICIEMBRE 31 DE 2018**

**Asesora de Control Interno**

**Bogotá D.C., Febrero 26 de 2019**



## TABLA DE 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
5.2. EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN.....	8
5.3. CUMPLIMIENTO NORMATIVO.....	13
6. CONCLUSIONES:.....	17
6.1. FORTALEZAS.....	17
6.2. HALLAZGO:.....	17
6.3. DEBILIDADES.....	17
7. RECOMENDACIONES:.....	18

## **INFORME DE SEGUIMIENTO A LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS CON CORTE A DICIEMBRE 30 DE 2018**

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 Julio al 31 de diciembre de 2018.

### **3. METODLOGÍA.**

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. Última actualización: mayo 31 de 2013.
- Procedimiento Atención de Peticiones, Quejas, Sugerencias, Reclamos y Denuncias. Aprobado en enero 29 de 2018. Última actualización: mayo 31 de 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 de 29/01/2018: *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. Última actualización de mayo de 2013. Consta de 10 actividades y 2 puntos de control.

- Procedimiento de Atención de peticiones, quejas, sugerencias, reclamos y denuncias. Última actualización de mayo de 2013. Consta de 14 actividades y 2 puntos de control.
- Formato de Peticiones, quejas, reclamos y sugerencias. Octubre de 2012
- Formato de remisiones. Marzo 26 de 2012
- Formato para medir la satisfacción de la ciudadanía. Mayo 31 de 2013.

En cumplimiento de las normas del Ministerio de TICs, 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, a través del cual se pueden presentar y consultar sus peticiones, quejas, reclamos. En este espacio se informa sobre los diferentes canales de comunicación y horarios de atención. Verificada la página web a febrero 4 de 2019, encuentran publicados los siguientes documentos:

- Carta de trato digno
- Esquema de atención al ciudadano por múltiples canales. Diciembre de 2012
- Política de Tratamiento y Protección de datos personales. Resolución 20181010002473 de 19/09/2018 Por la cual se adopta la política de tratamiento y protección de datos personales de Instituto Nacional para Ciegos INCI.

#### **5.1.2. Verificación Cumplimiento Procedimientos:**

A 21 febrero de 2019, la entidad no ha actualizado los procedimientos, no obstante, las observaciones realizadas por la OCI en el informe correspondiente al primer semestre de 2018, en el cual se evidenciaron debilidades frente a su cumplimiento y actualización, los cuales no se ajustan a la realidad institucional, por lo que se mantienen las debilidades evidenciadas:

- **Procedimiento de Atención de peticiones, quejas, sugerencias, reclamos y denuncias.**

Última actualización de mayo de 2013.  
Consta de 14 actividades y 2 puntos de control.

N°	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE		SEGUIMIENTO SEGUNDO SEMESTRE 2018	CUMPLIMIENTO
		DEPENDENCIA	CARGO		
1	Recibir de los ciudadanos - clientes las peticiones, quejas, sugerencias, reclamos y denuncias que se presenten personalmente, por correo electrónico, a través del formulario contáctenos, por comunicación escrita radicada a través del sistema de gestión documental, en el buzón ubicado en recepción, o directamente a través del sistema de atención al ciudadano (SAC), al cual se accede a través de la página WEB de la Entidad.	Todas las dependencia	Todos los funcionarios	Se verifica que se reciben PQRS por los diferentes canales dispuestos. La responsable de atención al ciudadano indica que cuando una solicitud llega a otra dependencia es enviada a atención al ciudadano para ser radicada en orfeo y se reasigna al área correspondiente.	Se cumple
2	Entregar para registro en el sistema de gestión documental las peticiones, quejas, sugerencias, reclamos o denuncias recibidas a través de correo electrónico para su correspondiente radicación.	Todas las dependencia	Todos los funcionarios	Es la misma actividad anterior. En la capacitación que se dio en septiembre de 2018 se les indicó a los funcionarios que todas las PQRS que tuvieran que ver con el área técnica se realizan a través de atención al ciudadano y las otras solicitudes se radican por gestión documental.	Cumplimiento parcial. Se continúan presentando diferencias en los reportes de AC y ORFEO
3	Informar de la petición, queja, sugerencia, reclamo o denuncia a la Coordinación de Gestión Humana y Servicio al Ciudadano cuando ésta sea recibida por correo electrónico o asignada mediante el sistema de gestión documental	Secretaría General	Técnico Administrativo	No existe el cargo de técnico administrativo. Las quejas se radican en ORFEO Secretaría General. No se informa a la coordinación	Se cumple parcialmente
4	Registrar en el Sistema de Atención al Ciudadano (SAC) todas las peticiones, quejas, sugerencias, reclamos y denuncias que se reciban por cualquiera de los canales de atención habilitados.	Secretaría General – Grupo Gestión Humana y Servicio al Ciudadano	Secretario Ejecutivo	No se registran todas, se presentan diferencias en los reportes de AC y ORFEO No existe el cargo, la función la cumple la profesional del área de atención al ciudadano	Se cumple parcialmente
5	Direccionar y/o informar del registro en SAC de las peticiones, quejas, sugerencias, reclamos y denuncias al funcionario responsable de dar respuesta.	Secretaría General – Grupo Gestión Humana y Servicio al Ciudadano	Secretaría General – Grupo Gestión Humana y Servicio al Ciudadano	Se direccionan las PQRS a los responsables	Se cumple
6	Informar al Secretario General y a Control Interno de las quejas y denuncias que se reciban	Secretaría General – Grupo Gestión Humana	Coordinador	Todas las quejas y denuncias se trasladan al Secretario General.  No se informa a Control Interno.	Cumplimiento parcial
7	Verificar la gravedad de la queja o denuncia para definir las acciones a tomar e informar al ciudadano.	-Secretaría General -Dirección General	-Secretario General -Asesor	Todas las quejas o denuncias son trasladadas al Secretario General para su trámite. No se precisa cual asesor de la dirección	Cumplimiento parcial
8	Controlar los vencimientos para dar respuesta y notificar al responsable con 5 días y luego con 3 días de antelación.	Secretaría General – Grupo Gestión Humana y Servicio al Ciudadano	Secretario Ejecutivo	Los vencimientos se controlan en archivo de excel en el cual se indica la fecha de vencimiento. Se verifica mensualmente. No se realiza la notificación con los 5 o 3 días de antelación. Con el archivo mensual se seleccionan las PQRS que no tienen respuesta y se remite por correo electrónico a los responsables de trámite para que informen las acciones adelantadas. Se solicita reportes mensuales realizados en el segundo semestre de 2018.	No se cumple
9	Generar consultas mensuales del estado de respuesta de las peticiones, quejas, sugerencias, reclamos y denuncias y remitir información a la Secretaría General cuando se presenten incumplimientos en el término de las respuestas.	Secretaría General – Grupo Gestión Humana y Servicio al Ciudadano	- Coordinador - Secretario Ejecutivo	Mensualmente verifico en cada radicado las respuestas dadas y las que no tienen respuesta se reportan a la coordinadora de gestión humana. Se solicitan evidencias del reporte. No se reportan los incumplimientos a Secretaría General.	Cumplimiento parcial
10	Aplicar indicadores de gestión	Secretaría General – Grupo Gestión Humana y Servicio al Ciudadano	- Coordinador -Secretario Ejecutivo	Solicitar los indicadores de Gestión. Según lo informado por la responsable de atención al ciudadano, no se realizan indicadores de gestión.	No se cumple
11	Retroalimentar el desarrollo de las acciones y tomar los correctivos del caso.	Secretaría General – Grupo Gestión Humana y Servicio al Ciudadano	-Coordinador	Según lo informado por la responsable de Atención al Ciudadano, durante el periodo de evaluación no se ha recibido retroalimentación del área.	No se cumple
12	Elaborar informe trimestral y de análisis de PQR	Secretaría General – Grupo Gestión Humana y Servicio al Ciudadano	-Coordinador -Secretario Ejecutivo	Se elaboran informes trimestrales de la gestión. Se evidencian debilidades en los informes presentados por inconsistencias en la información de la gestión de las PQRS	Se cumple
13	Elaborar y publicar informe semestral de PQRS	Dirección General	Asesor – Control Interno	Se elaboran informes trimestrales de la gestión, los cuales se publican en la web.	Se cumple
14	Realizar retroalimentación	Dirección General	-Director General -Asesor Control Interno	Semestralmente el asesor de control interno elabora informes y genera recomendaciones de mejora. Semestralmente se realizan reuniones de retroalimentación con la responsable de atención al ciudadano, gestión	Se cumple

De lo anterior se evidencia la necesidad de revisar y ajustar el procedimiento de acuerdo a la realidad institucional, actualizar el cargo del responsable de la ejecución de las acciones, precisar las actividades a realizar conforme lo establecido, revisar los puntos de control y documentos registro, con el fin de asegurar la confiabilidad y trazabilidad de las PQRS que ingresan a la entidad.

- **Procedimiento de Atención al Usuario.**

Última actualización de mayo de 2013.  
Consta de 10 actividades y 2 puntos de control.

N°	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE		CONTROL	DOCUMENTOS Y REGISTROS	SEGUIMIENTO SEGUNDO SEMESTRE 2018	CUMPLIMIENTO
		DEPENDENCIA	CARGO				
1	Recibir la solicitud de información presentada por parte del ciudadano – cliente (personalmente, telefónicamente, vía correo electrónico, página WEB, SAC, oficio o buzón de sugerencias)	Secretaría General – Coordinación Gestión Humana	Secretario Ejecutivo		Formato electrónico SAC Correo electrónico Oficio Formato peticiones, quejas, reclamos y sugerencias	El cargo del responsable de su ejecución no corresponde. Se requiere actualizar.	Se cumple la acción.
2	Registrar el requerimiento recibido, en el Sistema de Atención al Ciudadano SAC	Secretaría General – Coordinación Gestión Humana	Secretario Ejecutivo			El cargo del responsable de su ejecución no corresponde. Se requiere actualizar.	Se cumple la acción.
3	Responder la solicitud de información presentada por el ciudadano - cliente o direccionarla a la dependencia correspondiente o a la entidad externa que corresponda.	Secretaría General – Coordinación Gestión Humana	Secretario Ejecutivo		Formato electrónico SAC Correo electrónico Comunicación Formato de remisiones	El cargo del responsable de su ejecución no corresponde. Se requiere actualizar.	Se cumple la acción.
4	Evaluar el servicio prestado al ciudadano -cliente o a las entidades externas	Secretaría General – Coordinación Gestión Humana	Secretario Ejecutivo	Verificar la satisfacción del ciudadano - cliente	Formato para medir la satisfacción del ciudadano cliente	En el informe trimestral presentado por la responsable de Atención al Ciudadano, se informa sobre los resultados de las encuestas aplicadas en la atención personalizada. El cargo del responsable de su ejecución no corresponde. Se requiere actualizar.	Se cumple la acción.
5	Realizar el seguimiento a las solicitudes remitidas a otras dependencias o entidades.	Secretaría General – Coordinación Gestión Humana	Secretario Ejecutivo	Verificar que se dé respuesta a las solicitudes	Correo electrónico	Según lo indicado por la responsable de atención al ciudadano, mensualmente se informa a los responsables de los trámites que no han tenido respuesta. El cargo del responsable de su ejecución no corresponde. Se requiere actualizar.	Se cumple la acción
6	Generar consultas mensuales del SAC sobre las solicitudes de los ciudadanos – clientes y el estado de respuesta de las mismas.	Secretaría General – Coordinación Gestión Humana	Secretario Ejecutivo		Reporte generado por el SAC	No se evidencia su cumplimiento	No se evidencia su cumplimiento
8	Retroalimentar el desarrollo de las acciones y tomar los correctivos del caso.	Secretaría General – Coordinación Gestión Humana	Coordinador		Correo electrónico	Se cumple la acción	Se cumple la acción
9	Implementar las acciones correctivas y preventivas tomadas.	Secretaría General – Coordinación Gestión Humana	- Coordinador - Secretario Ejecutivo		Formato Acciones preventivas, correctivas y oportunidades de mejora	No se evidencia su cumplimiento	No se evidencia su cumplimiento
10	Hacer seguimiento a las acciones tomadas.	Secretaría General – Coordinación Gestión Humana	Coordinador			Se cumple la acción	Se cumple la acción

### 5.1.3. Riesgos.

De acuerdo con el Mapa de Riesgos de Gestión 2018, publicado en el SIG/Procesos Estratégicos/Registros, el proceso de Atención al ciudadano tiene identificado el siguiente riesgo de gestión:

Tipo de Riesgo	Riesgo	Causa	Consecuencia	Zona de Riesgo Inherente	Descripción del control	Zona de Riesgo Residual	Acciones Asociadas al control
Gestión	No dar respuesta oportuna a PQRSD de los ciudadanos	Complejidad de la solicitud o falta de información para dar respuesta a los requerimientos	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.	Extrema	En los casos en los que no se cuenta con la información para dar respuesta a la solicitud, se realiza la investigación del caso para ofrecer una respuesta oportuna. Seguimiento al cumplimiento de los tiempos legales establecidos para dar respuesta a las solicitudes	Alta	Capacitar a los funcionarios encargados de acuerdo con lo establecido en la Ley.

Fuente: Mapa de Riesgos de Gestión 2018.

En el seguimiento realizado en la vigencia 2018 a la gestión de riesgos institucional, por parte de Control Interno, se evidenció que el riesgo de gestión identificado para el proceso se ubica en la zona de Riesgo Residual Alta, luego de aplicados los controles establecidos. Teniendo en cuenta los informes presentados por la responsable del área de atención al ciudadano, se evidencia para el segundo semestre materialización del riesgo, en razón a que el 6,2%% de las PQRS no se responde dentro de los términos establecidos en la normatividad vigente.

Tal como se indicó en el informe de seguimiento correspondiente al primer semestre de 2018, se reitera la recomendación de hacer una revisión de los riesgos asociados al proceso, fortalecer los controles definidos, de tal manera que permitan reducir las causas originadoras del riesgo, en razón a que no han sido efectivos para evitar su ocurrencia.

## 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 segundo semestre de 2018 dan cuenta de 675 PQRS recibidas, de las cuales el 73 % son peticiones generales, el 13% solicitudes de documentos e información. El 4% son derechos de petición. Las quejas y los reclamos representan el 1% cada una.

TIPO DE PQRS	III TRIM	IV TRIM	TOTAL SEM	%
PETICIONES GENERALES	264	228	492	73%
PETICION CONGRESO	2		2	0%
ACCION DE TUTELA	4	5	9	1%
DERECHO DE PETICION	21	5	26	4%
COMUNICACIONES	21	17	38	6%
INFORMACION INTERNA	3	2	5	1%
QUEJAS	1	3	4	1%
RECLAMOS	7		7	1%
SUGERENCIAS	7		7	1%
SOLICITUD DE DOCUMENTOS E INFORMACION	42	43	85	13%
<b>TOTAL PQRS</b>	<b>372</b>	<b>303</b>	<b>675</b>	<b>100%</b>

Fuente: Informes Trimestrales Atención al Ciudadano.

Teniendo en cuenta los canales de recepción de las PQRS, se destaca que el 50% se recibe por correo electrónico, seguido de del correo postal con el 17% y el 15% a través de la página web. De manera presencial se recibe el 12%, vía telefónica el 4% y por radicación personal el 3%.

SEGUNDO SEMESTRE 2018	PETICIONES DEL CONGRESO	PETICIONES GENERALES	ACCION DE TUTELA	DERECHO DE PETICION	COMUNICACIONES	INFORMACION INTERNA	QUEJAS	RECLAMOS	SOLICITUD DE DOCUMENTOS E INFORMACION	TOTAL	PORCENTAJE
Página web	0	87	0	0	0	2	1	7	1	98	15%
Correo electrónico	2	308	4	2	1	2	0	0	17	336	50%
Personal	0	79	0	0	0	0	1	0	1	81	12%
Telefónico	0	26	0	0	0	0	0	0	2	28	4%
Correo postal	0	4	5	21	33	0	0	0	52	115	17%
RADICACIÓN PERSONAL (EXTERNA O INTERNA)	0	0	0	0	3	0	2	0	12	17	3%
<b>TOTAL</b>	<b>2</b>	<b>504</b>	<b>9</b>	<b>23</b>	<b>37</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>7</b>	<b>85</b>	<b>675</b>	<b>100%</b>

Fuente: Informes Trimestrales Atención al Ciudadano. Cálculos propios.

Consultado el módulo de Estadísticas de ORFEO, se generó el reporte de Estadísticas por medio de recepción, Radicados de entrada, Dependencia Secretaría General – Servicio al Ciudadano, y Secretaría General – Gestión Documental, todos los tipos de canal, todos los tipos de petición, en el periodo comprendido entre el 02/07/2018 a 31/12/2018, con el siguiente resultado:

SEGUNDO SEMESTRE 2018	A.C.	ORFEO	DIFERENCIA
Página web	98	91	7
Correo electrónico	336	342	-6
Personal	81	83	-2
Telefónico	28	28	0
Correo postal	115	114	1
RADICACIÓN PERSONAL (EXTERNA O INTERNA)	17	18	-1
<b>TOTAL</b>	<b>675</b>	<b>676</b>	<b>-1</b>

Como se observa, aunque se han realizado ajustes, continúan evidenciándose diferencias en los informes presentados por el área de Atención al Ciudadano, con respecto a los reportes de ORFEO, no se tiene un adecuado control de la información que se registra en el área de Atención al Ciudadano, por lo que se presentan reprocesos, falta de precisión y calidad en la información reportada, lo que genera incertidumbre frente a la información consolidada de las PQRS que ingresan a la entidad y su posterior trámite.

### 5.2.2. Solicitudes por ejes temáticos.

El principal eje temático de las PQRS que ingresan a la entidad corresponde a Inclusión social, al representar el 35% (236) solicitudes, seguido de temas de inclusión educativa con el 11% (75) y de Biblioteca virtual con el 11% (76).

EJES TEMATICOS	No. SOLICITUDES	%
Acciones de tutela	9	1%
Agradecimientos	2	0%
Derecho de peticion	26	4%
Biblioteca Virtual	76	11%
Comunicaciones	9	1%
solicitud de documentos/certificados	5	1%
Historia Medica	3	0%
Material pedagogico	13	2%
Inci RADIO	3	0%
Inclusion Social	236	35%
Imprenta Nacional	4	1%
Inclusion Educativa	75	11%
Inclusion Laboral	5	1%
Informacion Interna	5	1%
orientacion a colectivos y familias	3	0%
Oficios	28	4%
Peticion del congreso	2	0%
Proyecto Universitario	28	4%
Remision Optometria	41	6%
Solicitudes	71	11%
Reclamos	7	1%
Tienda Inci	12	2%
Sugerencias	7	1%
Quejas	4	1%
Actas	1	0%
<b>TOTAL</b>	<b>675</b>	<b>100%</b>

Fuente: Informes Trimestrales Servicio al Ciudadano. Cálculos propios.

### 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 el segundo semestre de 2018 se observa que el 6.2% (42) de las PQRS se atendió fuera de los términos establecidos, las cuales corresponden a peticiones generales y a solicitudes de documentos e información.

SEGUIMIENTO PQRS	TOTAL SEGUNDO SEMESTRE 2018			%
	RESPONDIDAS EN TÉRMINOS <sup>2</sup>	RESPONDIDAS EN TÉRMINOS VENCIDOS O SIN RESPUESTA	TOTALES	
PETICIONES GENERALES	440	41	481	6,1%
PETICION CONGRESO	2	0	2	0%
ACCION DE TUTELA	9	0	9	0%
DERECHO DE PETICION	26	0	26	0%
COMUNICACIONES	37	0	37	0%
INFORMACION INTERNA	4	0	4	0%
QUEJAS	4	0	4	0%
RECLAMOS	7	0	7	0%
SOLICITUD DE DOCUMENTOS E INFORMACION	104	1	105	0,1%
<b>TOTAL</b>	<b>633</b>	<b>42</b>	<b>675</b>	<b>6,2%</b>

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* no se cumplen, lo que ha permitido la materialización del riesgo, sin que las acciones que se adoptan sean efectivas pues es una situación que se evidenció igualmente en el informe del primer semestre de 2018.

Los requerimientos realizados desde el área de Atención al Ciudadano a los responsables de los trámites en algunos casos se realizan cuando ya se han vencido los términos, como se evidencia:

correo 06/08/2018 dirigido a la tienda.

Cordial saludo,

En atención al asunto de la referencia, hago envío del presente PQRS radicado en ORFEO con el NO. 20181140013292, para los fines pertinentes. De la respuesta emitida por favor informar a esta Oficina para efectos de control.

Radicado venció el día 26/07/2018 respectivamente

correo de 09/08/2019 dirigido a Enrique King		
Por favor verificar respuestas a radicados ya que en sistema no registra		
20181140013022	vencimiento	julio 25, 2018
20181140013332	vencimiento	26/2018
20181140013352	vencimiento	27 de 2018
20181140013382	vencimiento	30 julio 2018
20181140013492	vencimiento	30 julio 2018
20181140013332	vencimiento	26 julio 2018
20181140015562	vencimiento	10 agosto 2018
De su respuesta informar a esta oficina para efectos de control		

correo de 13/09/2018 dirigido a Enrique King y subdirección		
Cordial saludo		
Solicito verificar radicados		
20181140017152	Fecha de respuesta	06/09/2018
20181140017312	Fecha de respuesta	07/09/2018
20181140017622	Fecha de respuesta	12/09/2018
20181140013132	Fecha de respuesta	23/07/2018
20181140013332	Fecha de respuesta	26/07/2018
20181140013382	Fecha de respuesta	30/07/2018
20181140015562	Fecha de respuesta	10/08/2018
20181140015702	Fecha de respuesta	13/08/2018
20181140016512	Fecha de respuesta	30/08/2018
ya que en ORFEO no registra, asociar la respuesta correspondiente en ORFEO y de su gestión por favor informar a esta oficina		

correo de 06/08/2018 dirigido a Nicole Subdirección		
Cordial saludo,		
En atención al asunto de la referencia, hago envío del presente PQRSD radicado en ORFEO con el NO. 20181140013122 para los fines pertinentes. De la respuesta emitida por favor informar a esta Oficina para efectos de control.		
Radicado venció el día 24/07/2018		

Las herramientas definidas por la entidad para la gestión y control de las PQRS, sistema ORFEO no facilitan el seguimiento y control, actualmente no es factible generar reportes de control de términos de las PQRS recibidas.

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

Las 42 solicitudes que se atendieron de manera extemporánea, corresponden a peticiones generales y/o solicitudes de información y documentación, las cuales fueron trasladadas para ser tramitadas por la Subdirección técnica, con excepción de 1 que se remitió área de Gestión Humana y de la Información y se atendió con un día de mora.

De acuerdo con lo reportado por el área de Atención al Ciudadano 10 de estas solicitudes no tienen asociado trámite de respuesta, verificado en el sistema ORFEO, se evidencia que estos trámites se relacionan básicamente con solicitud de asesoría y tienen como último estado en el sistema ARCHIVO.

- **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 segundo semestre de 2018, la entidad recibió 4 quejas, de las cuales no se pudo determinar su trámite por cuanto no se tienen permisos de consulta.

Consultado el operador disciplinario de la entidad, se informa que durante el segundo semestre de 2018 se recibieron 5 quejas las cuales se encuentran en trámite.

### **5.3. CUMPLIMIENTO NORMATIVO.**

Con respecto al cumplimiento de los criterios establecidos por la normatividad vigente, se realizó la verificación correspondiente, con los siguientes resultados:

Artículo 76 Ley 1474 de 2011	
REQUISITO	VERIFICACIÓN CUMPLIMIENTO
En toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad.	La entidad cuenta con la oficina de atención al ciudadano, dentro del grupo de Gestión Humana y Servicio al Ciudadano, de acuerdo con 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.
En la página web principal de toda entidad pública deberá existir un link de quejas, sugerencias y reclamos de fácil acceso para que los ciudadanos realicen sus comentarios.	<a href="http://www.inci.gov.co/atenci%C3%B3n-al-ciudadano">http://www.inci.gov.co/atenci%C3%B3n-al-ciudadano</a>  <u>En la página web institucional se verifica el enlace de Atención al Ciudadano, en el cual se incluye información relacionada con los canales de comunicación, mecanismo de consulta de las peticiones, horarios de atención, formulario para la presentación de pgrs, carta trato digno y protocolos de atención.</u>
Todas las entidades públicas deberán contar con un espacio en su página web principal para que los ciudadanos presenten quejas y denuncias de los actos de corrupción realizados por funcionarios de la entidad, y de los cuales tengan conocimiento, así como sugerencias que permitan realizar modificaciones a la manera como se presta el servicio público.	<a href="http://201.217.217.2:8081/orfeo/formularioWeb/">http://201.217.217.2:8081/orfeo/formularioWeb/</a>  <u>Se verifica la existencia en la página web institucional del espacio para la presentación de denuncias, quejas y sugerencias.</u>
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.	Las quejas que ingresan se redireccionan al Secretario General, quien tiene funciones de operador disciplinario.
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.	La OCI presenta informes semestrales sobre el cumplimiento de la normatividad vigente en este aspecto, los cuales se encuentran publicados en la página web.

<b>LEY 1755 DE 2015. Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo</b>	
<p>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.</p> <p>Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones: 1. Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción. 2. 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 (30) días siguientes a su recepción.</p>	<p>De acuerdo con la información reportada por el área de atención al ciudadano, el 93.8% de las PQRS recibidas durante el segundo semestre de 2018, se atendieron dentro de los términos. El 6.2% corresponde a peticiones generales y solicitudes de información que se atendieron con términos vencidos.</p>
<p>Artículo 15. Presentación y radicación de peticiones. Las peticiones podrán presentarse verbalmente y deberá quedar constancia de la misma, o por escrito, y a través de cualquier medio idóneo para la comunicación o transferencia de datos. Los recursos se presentarán conforme a las normas especiales de este código.</p> <p>Parágrafo 1°. La autoridad tiene la obligación de examinar integralmente la petición, y en ningún caso la estimará incompleta por falta de requisitos o documentos que no se encuentren dentro del marco jurídico vigente, que no sean necesarios para resolverla o que se encuentren dentro de sus archivos.</p> <p>Parágrafo 2°. En ningún caso podrá ser rechazada la petición por motivos de fundamentación inadecuada o incompleta.</p>	<p>A través de la Resolución 2863 de 2016, Por la cual se reglamenta el trámite de las peticiones y la atención de quejas, reclamos y sugerencias en el INCI, se establece en el artículo 10. que el grupo de gestión humana y servicio al ciudadano, será el encargado de recibir las peticiones, quejas y reclamos verbales, en el horario de atención al público, dándose cumplimiento a la normatividad.</p>
<p>Artículo 17. Peticiones incompletas y desistimiento tácito. En virtud del principio de eficacia, cuando la autoridad constate que una petición ya radicada está incompleta o que el peticionario deba realizar una gestión de trámite a su cargo, necesaria para adoptar una decisión de fondo, y que la actuación pueda continuar sin oponerse a la ley, requerirá al peticionario dentro de los diez (10) días siguientes a la fecha de radicación para que la complete en el término máximo de un (1) mes.</p>	<p>De acuerdo con lo informado, no se han presentado peticiones incompletas o desistimientos tácitos.</p>
<p>Artículo 20. Atención prioritaria de peticiones. Las autoridades darán atención prioritaria a las peticiones de reconocimiento de un derecho fundamental cuando deban ser resueltas para evitar un perjuicio irremediable al peticionario, quien deberá probar sumariamente la titularidad del derecho y el riesgo del perjuicio invocado.</p>	<p>A través de la Resolución 2863 de 2016, Por la cual se reglamenta el trámite de las peticiones y la atención de quejas, reclamos y sugerencias en el INCI, se establece en el artículo 7 Atención Prioritaria de Peticiones. El INCI dará atención prioritaria a las peticiones de reconocimiento de un derecho fundamental y adoptará de inmediato las medidas de urgencia necesarias para conjurar los peligros y riesgos de perjuicio establecidos en la normatividad. De esta manera se da cumplimiento al requerimiento.</p>
<p>Artículo 21. Funcionario sin competencia. Si la autoridad a quien se dirige la petición no es la competente, se informará de inmediato al interesado si este actúa verbalmente, o dentro de los cinco (5) días siguientes al de la recepción, si obró por escrito. Dentro del término señalado remitirá la petición al competente y enviará copia del oficio remititorio al peticionario o en caso de no existir funcionario competente así se lo comunicará. Los términos para decidir o responder se contarán a partir del día siguiente a la recepción de la Petición por la autoridad competente.</p>	<p>De acuerdo con la información reportada por el área de atención al ciudadano, los traslados por competencia se realizan dentro de los términos establecidos.</p>

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



<b>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.</b>	
Artículo 2.2.3.12.1. Objeto. El presente capítulo regula la presentación, radicación y constancia de todas aquellas peticiones presentadas verbalmente en forma presencial, por vía telefónica, por medios electrónicos o tecnológicos o a través de cualquier otro medio idóneo para la comunicación o transferencia de la voz.	
<b>REQUISITO</b>	<b>VERIFICACIÓN CUMPLIMIENTO</b>
Artículo 2.2.3.12.2. Centralización de la recepción de peticiones verbales. Todas las autoridades deberán centralizar en una sola oficina o dependencia la recepción de las peticiones que se les formulen verbalmente en forma presencial o no presencial.	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. Se centraliza en el Grupo de Gestión Humana y Servicio al Ciudadano, en un profesional asignado de dicho grupo.
Artículo 2.2.3.12.3. Presentación y radicación de peticiones verbales. Las autoridades deberán dejar constancia y deberán radicar las peticiones verbales que se reciban, por cualquier medio idóneo que garantice la comunicación o transferencia de datos de la información al interior de la entidad.	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. Se establece dentro de los canales de atención el PRESENCIAL: Este es un canal en el que ciudadanos y servidores interactúan en persona para realizar trámites y solicitar servicios, información, orientación o asistencia relacionada con el quehacer de la entidad y del estado. En las estadísticas de gestión del área se informa que por este canal durante el segundo semestre de 2018 se recibieron el 12% de las solicitudes que ingresaron.
Artículo 2.2.3.12.5. Solicitudes de acceso a la información pública. Para los casos de las solicitudes de acceso a la información pública, de acuerdo con lo señalado en el artículo 25 de Ley 1712 de 2014, todos los sujetos obligados deberán habilitar mecanismos para la recepción de solicitudes de manera verbal.	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, en el Artículo 10. se establece el grupo de Gestión Humana y Servicio al Ciudadano para la recepción y radicación de peticiones verbales, de manera presencial o telefónica y se define el horario de atención.
Artículo 2.2.3.12.8. Inclusión social. Para la recepción y radicación de las peticiones presentadas verbalmente, cada autoridad deberá, directamente o a través de mecanismos idóneos, adoptar medidas que promuevan la inclusión social de personas en situación de vulnerabilidad o por razones de discapacidad, especial protección, género y edad.	A través de la página web / Atención al Ciudadano, se brinda información sobre las solicitudes que se pueden tramitar, los canales de información, los horarios de atención.  <a href="http://www.inci.gov.co/atenci%C3%B3n-al-ciudadano">http://www.inci.gov.co/atenci%C3%B3n-al-ciudadano</a>
Artículo 2.2.3.12.11. Reglamentación interna. Las autoridades deberán reglamentar de acuerdo al artículo 22 de la Ley 1437 de 2011 sustituido por el artículo 1° de la Ley 1755 de 2015, la tramitación interna de las peticiones verbales que les corresponda resolver, y la manera de atenderlas para garantizar el buen funcionamiento de los servicios a su cargo y en cumplimiento de los términos legales.	El proceso se encuentra documentado de la siguiente manera:  La entidad ha establecido dentro de su Sistema Integrado de Gestión, la siguiente reglamentación interna: <ul style="list-style-type: none"> <li>• 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</li> <li>• Caracterización y documentación del proceso de atención al ciudadano de fecha 29/01/2018</li> <li>• Procedimiento de Atención al Ciudadano. Última actualización de mayo de 2013. Consta de 10 actividades y 2 puntos de control.</li> <li>• Procedimiento de Atención de peticiones, quejas, sugerencias, reclamos y denuncias. Última actualización de mayo de 2013. Consta de 14 actividades y 2 puntos de control.</li> <li>• Formato de Peticiones, quejas, reclamos y sugerencias. Octubre de 2012</li> <li>• Formato de remisiones. Marzo de 2012</li> <li>• Formato para medir la satisfacción de la ciudadanía. Mayo de 2013.</li> </ul>
Artículo 2.2.3.12.12. Accesibilidad. Las autoridades divulgarán en un lugar visible de acceso al público, así como en su sede electrónica institucional, carteleros oficiales u otros, y el procedimiento y los canales idóneos de recepción, radicación y trámite de las peticiones presentadas verbalmente de que trata el presente capítulo.	En la página web institucional se verifica el enlace de Atención al Ciudadano, en el cual se incluye información relacionada con los canales de comunicación, mecanismo de consulta de las peticiones, horarios de atención, formulario para la presentación de PQRS, carta trato digno y protocolos de atención.

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

Resolución 3564 del 31 de diciembre de 2015. Ministerio de Tecnologías de la Información y Comunicaciones. Estándares para la publicación y divulgación de información	
REQUISITO	VERIFICACIÓN CUMPLIMIENTO
Mecanismos para la atención al ciudadano: Los sujetos obligados deben disponer canales para la atención al ciudadano, y recibir peticiones, quejas, reclamos, denuncias y solicitudes de información:	<a href="http://www.inci.gov.co/sites/default/files/transparencia/atencion_al_ciudadano/pdf/Esquema_atencion_al_ciudadano_multiples_canales.pdf">http://www.inci.gov.co/sites/default/files/transparencia/atencion_al_ciudadano/pdf/Esquema_atencion_al_ciudadano_multiples_canales.pdf</a>
Localización física, sucursales, regionales, horarios y días de atención al público	Instituto Nacional para Ciegos   Carrera 13 No.34 -91, Bogotá D.C., Colombia   PBX:(57 1) 384 66 66 NIT: 860015971-2
Correo electrónico para notificaciones judiciales	aciudadano@inci.gov.co – notificacionesjudiciales@inci.gov.co   Código
Políticas de seguridad de la información del sitio web y protección de datos personales.	Se expide la Resolución 20181010002473 de 19/09/2018 Por la cual se adopta la Política de Tratamiento y protección de Datos Personales del INCI. La cual se encuentra publicada en la Página web / Atención al Ciudadano / Carta de Trato Digno y Protocolos de atención al ciudadano. Así mismo en la Página web / Transparencia y Acceso a la Información Pública / Mecanismos de Contacto. Se definen las políticas de seguridad de la información del sitio web y protección de datos personales.
Publicación de datos abiertos	Se evidencia en la página web / Transparencia y Acceso a la Información Pública / Información de Interés / Publicación de Datos abiertos. El catálogo completo de Datos Abiertos del Instituto Nacional para Ciegos-INCI puede ser consultado en el portal <a href="http://www.datos.gov.co">www.datos.gov.co</a>

## 6. CONCLUSIONES:

### 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 42 (6.2%) 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 y no se cumple lo establecido en el procedimiento de informar a los responsables con 5 y luego con 3 días de anticipación a su vencimiento
- En la implementación y uso adecuado de la herramienta tecnológica (ORFEO) dispuesta por la entidad mediante Resolución 2863 de 2016, para el trámite de las peticiones y la atención de quejas, reclamos y sugerencias en el INCI, pues, aunque se han realizado ajustes, continúa evidenciándose su uso parcial e inadecuado, lo que dificulta la trazabilidad, seguimiento y control de las mismas. No todas las respuestas están cargadas en el sistema, y/o no todas están enlazadas con el radicado de ingreso.
- En el registro y gestión de las PQRS que ingresan a la entidad por los diferentes canales establecidos (presencial, telefónico, web, correo electrónico, SAC, ORFEO), generando imprecisiones en la consolidación de la información, lo que dificulta su seguimiento y control.
- En los informes presentados por el área de atención al ciudadano sobre la gestión de las PQRS en la entidad, evidenciándose inconsistencias en los informes reportados, que han requerido reprocesos.
- 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:**

- 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.
- Implementar 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.
- Implementar 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).
- Continuar con las campañas de capacitación en el uso del sistema ORFEO con el fin de garantizar su adecuado y oportuno uso.

- 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-

Copia: Secretaría General – Gestión Humana y de la Información