

SEGUIMIENTO A LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS

INFORME DEFINITIVO

FECHA DE CORTE: 31 DE DICIEMBRE DE 2020.

OFICINA DE CONTROL INTERNO

Bogotá D.C., Febrero 18 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

**INFORME DEFINITIVO DE SEGUIMIENTO A LAS PETICIONES, QUEJAS,
RECLAMOS Y SUGERENCIAS
CON CORTE A DICIEMBRE 31 DE 2020.**

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

La evaluación al recibo, trámite y resolución de las PQRS, se realizará para el periodo comprendido el 01 de julio al 31 de diciembre de 2020.

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 presentaron limitaciones para la verificación de alguna información por no estar en medios digitales. 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 2, vigencia 01/10/2019 y 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 se encuentra el proceso de Servicio al Ciudadano como de apoyo 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: 18/08/2020.
- 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 2, vigencia 01/10/2019 y Versión 3 Vigencia 04/11/2020.
- Formato de Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias. 24/10/2019
- Formato para medir la satisfacción del ciudadano. 4/11/2020.
- Formato Planilla Control de usuarios y motivo de la visita. 02/08/2019.
- Formato Infracciones por incumplimiento a la gestión de las PQRSD. 04/11/2020.
- Formato Control y Seguimiento a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias – PQRSD. 04/11/2020.
- Protocolo de Servicio al Ciudadano. 19/12/2019
- 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 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 INCI ha dispuesto de mecanismos para la atención al ciudadano a través de la página web Institucional, mediante el micrositio denominado Atención al Ciudadano en el que los ciudadanos pueden radicar requerimientos sobre consultas, quejas o reclamos, sugerencias, felicitaciones y trámites y consultar en cualquier momento el estado de los requerimientos registrados de una forma rápida y efectiva. Se informa que la entidad cuenta con tres canales para presentar sus (PQRSD): Punto de atención presencial, línea de atención telefónica y formulario web.

Con ocasión de la emergencia económica, social y ambiental decretada por el gobierno nacional entidad ha dispuesto de los mecanismos para la radicación de

correspondencia, solicitudes, y PQRS a través del correo electrónico y/o de la página web, así como la atención al ciudadano. Código: SG-110-FM-039 – Versión: 14 – Vigencia: 04/11/2020.

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 - PQRS a través del portal web:

<http://www.inci.gov.co/aciudadano> Solicitudes de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias - PQRS 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, PQRS.SG-110-PD-056. Versión 2, vigencia 1/10/2019 y Versión 3 Vigencia 04/11/2020

Objetivo “Recibir, radicar, clasificar, distribuir, gestionar y controlar todas las Peticiones, Quejas, reclamos, Sugerencias y Denuncias - PQRS 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 PQRS 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 3.76% de las PQRS

del segundo semestre no se realizó conforme a la normatividad vigente en materia. (versión 2 y 3)

- No se cumplen los términos establecidos (los primeros 10 días de Abril, Julio, Octubre y Enero) para la entrega de reportes trimestrales a la Oficina Asesora de Planeación, con el fin de que este sea publicado en la página web institucional. (versión 2 y 3)
- 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 generara una Infracción a su nombre por Incumplimiento a la gestión de las PQRSD.” (versión 3)
- No se ejecutó el registro “Código: SG-110-FM-428 – Formato Infracción por Incumplimiento a la Gestión de las PQRSD” (versión 3)
- No se ejecutó la actividad “Realizar capacitación a los funcionarios notificados con infracciones.” Por cuanto la evidencia aportada corresponde a capacitación general a los funcionarios y no específicamente a reincidentes. (versión 3)
- 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.” (versión 3)
- Para el segundo semestre 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 domino 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 reincidieron 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.” (versión 2 y 3)

5.1.3 Riesgos.

De acuerdo con el mapa de riesgos institucional y la evaluación a la gestión de los riesgos realizada por la asesora de control interno a diciembre de 2020 se evidenció que el Proceso de Servicio al Ciudadano, tienen identificados dos riesgos así:

Riesgo	Tipo de riesgo	Causas	Consecuencias	Controles	Acciones Asociadas a los controles.
Orientación inadecuada para los usuarios	Imagen / Reputacional	1. Incremento inesperado en el volumen de PQRS.	1. Incumplimiento de la normatividad vigente.	1. Seguimiento mensual al cumplimiento de los tiempos legales establecidos para dar respuesta a las PQRS.	1. Capacitar a los funcionarios en la normatividad definida.
Incumplimiento de los términos de ley para la gestión de requerimientos	Imagen / Reputacional	2. Insuficiente personal idóneo y comprometido en servicio al ciudadano. 3. Inoportuna gestión de PQRS. 4. Dificultades técnicas que no permiten el envío o publicación de la información.	2. Sanciones Administrativas, Disciplinarias, otras por parte de los entes de control. 3. Aumento de Tutelas interpuesta a la entidad	2. Protocolo de servicio al ciudadano establecido. 3. Proceso de servicio al ciudadano establecido 4. Atención de las PQRS recibidas.	2. Identificar y analizar las PQRS no resueltas en los tiempos definidos. 3. Elaborar y socializar la Política de servicio al ciudadano.

Fuente: Mapa de Riesgos vigencia 2020.

Se reiteran las conclusiones de la evaluación realizada, en los siguientes términos:

Se evidencia un débil análisis de riesgos para el proceso en razón a las imprecisiones que se registran en el mapa, que se pueden resumir en los siguientes aspectos:

- 1.) El análisis de los riesgos debe ser individual, es decir para cada uno de los riesgos identificados, con el fin de identificar adecuadamente las causas originadoras del riesgo, y establecer controles efectivos para su mitigación.
- 2.) Evaluar la clasificación de los riesgos establecidos, dado que pueden ser riesgos de tipo operativo.
- 3) Se establece como una de las causas: Inoportuna gestión de PQSRSD, que es el mismo riesgo identificado de: incumplimiento de los términos de ley para la gestión de requerimientos.
- 4) Se establece como uno de los controles: La atención de las PQRS recibidas, la cual es en sí misma el objeto del control.
- 5) De acuerdo con la valoración del riesgo (riesgo inherente), se califica como improbable su ocurrencia, sin embargo, se ha evidenciado en los informes de

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

seguimiento semestral que el riesgo se ha materializado, por lo tanto, se debe revisar la calificación de probabilidad.

6) El riesgo inherente 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.

7) La solidez individual de los controles se califica con 0, debido a que no se investigan ni resuelven las desviaciones o diferencias identificadas en la ejecución del control, por lo tanto, la solidez del conjunto de controles es débil, lo cual requiere su revisión y fortalecimiento.

8) La atención de las PQRS recibidas no puede ser considerado un control, dado que en sí mismo es el objeto del control.

Los informes presentados por la responsable del área de atención al ciudadano evidencian la materialización del riesgo, en razón a que para el segundo semestre de 2020 el 3.76% 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 acciones asociadas al control, 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 tercer y cuarto trimestre de 2020 dan cuenta de 1.311 PQRS recibidas, de las cuales el 82.45% corresponde a peticiones generales, el 15.31% a solicitud de documentos e información, el 0.71% corresponde a quejas, el 0,35% a reclamos y el porcentaje restante a peticiones de autoridades, de congreso, acciones de tutela y de nulidad y restablecimiento del derecho.

SEGUNDO SEMESTRE 2020		
TIPO DE PQRS	TOTAL	PARTICIPACION %
PETICIONES GENERALES	700	82.45%
PETICIONES DE AUTORIDADES	2	0.24%
PETICIONES DEL CONGRESO	2	0.24%
ACCIONES DE TUTELA	2	0.24%
ACCIONES DE NULIDAD Y RESTABLECIMIENTO DEL DERECHO	2	0.24%
QUEJAS	6	0.71%
RECLAMOS	3	0.35%
SUGERENCIAS	2	0.24%
SOLICITUD DE DOCUMENTOS E INFORMACIÓN.	130	15.31%
TOTAL	849	100%
OTROS TRÁMITES *	462	35.24%
GRAN TOTAL	1311	

Fuente: Reporte General Orfeo Segundo semestre de 2020.

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

Por canales de recepción, durante el segundo semestre de 2020 se recibieron a través del correo electrónico el 81.16% de las PQRS, seguido por la radicación página web con el 13,65% y el restante (radicación personal, personal verbal, telefónico, redes sociales y correo postal) con el 5.18%.

Se destaca que los canales principales durante el segundo semestre son el correo electrónico y página web, 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
PÁGINA WEB	179	13,65%
CORREO ELECTRÓNICO	1064	81,16%
PERSONAL VERBAL	2	0,15%
PERSONAL TELEFÓNICO	22	1,68%
RADICACIÓN PERSONAL	15	1,14%
REDES SOCIALES	6	0,46%
CORREO POSTAL	23	1,75%

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

TOTAL	1311	100%
--------------	-------------	-------------

Fuente: Reporte General Orfeo Segundo semestre de 2020.

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 45.2% de las PQRS recibidas, seguido de solicitudes de documentos e información con el 15.6%, Inclusión social 11.4%, Biblioteca Virtual 9.6%, Tienda INCI con el 3.8%, principalmente, como se detalla a continuación:

EJES TEMATICOS	No DE SOLICITUDES	PARTICIPACION %
ORIENTACION FAMILIA Y COLECTIVOS	394	45.2%
SOLICITUD DE DOCUMENTOS E INFORMACION	136	15.6%
INCLUSION SOCIAL	99	11.4%
BIBLIOTECA VIRTUAL	84	9.6%
TIENDA INCI	33	3.8%
PROYECTOS DE GRADO / INVESTIGACION	32	3.7%
IMPRESA INCI	31	3.6%
INCLUSION LABORAL	24	2.8%
INCLUSION EDUCATIVA	11	1.3%
OTROS TIPOS DE PARTICIPACION CIUDADANA *	9	3.1%
SUBTOTAL	871	100%
OTROS TRAMITES	440	33.6%
TOTAL	1311	

Fuente: Reporte General Orfeo 2020 segundo semestre.

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

5.2.3 TIEMPOS DE ATENCIÓN DE LAS 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, 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 ampliación 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 del INCI 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 establece 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 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.

SEGUNDO SEMESTRE 2020					
TIPO DE PQRS	RESPONDIDAS EN TERMINOS	RESPONDIDAS FUERA DE TERMINOS	PENDIENTES POR RESPONDER	TOTAL	PARTICIPACION %
PETICIONES GENERALES	691	5	4	700	82.45%
PETICIONES DE AUTORIDADES	2	0	0	2	0.24%
PETICIONES DEL CONGRESO	2	0	0	2	0.24%
ACCIONES DE TUTELA	2	0	0	2	0.24%
ACCIONES DE NULIDAD Y RESTABLECIMIENTO DEL DERECHO	2	0	0	2	0.24%
QUEJAS	5	0	1	6	0.71%
RECLAMOS	3	0	0	3	0.35%
SUGERENCIAS	2	0	0	2	0.24%
SOLICITUD DE DOCUMENTOS E INFORMACIÓN.	100	27	3	130	15.31%
TOTAL	809	32	8	849	100%
OPORTUNIDAD	95.29%	3.77%	0.94%	100%	
OTROS TRÁMITES *	462	0	0	462	
GRAN TOTAL	1271	32	8	1311	

Fuente: Reporte General Orfeo Segundo semestre 2020 y cálculos propios.

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

En el seguimiento se observó que se disminuyó a 32 las respuestas extemporáneas, frente a las 72 peticiones resueltas fuera de los términos en el periodo inmediatamente anterior, es decir, una reducción del 55,55%

Frente a las acciones adelantadas por la Secretaría General relacionadas con el incumplimiento de los términos establecidos normativamente para las respuestas de PQRS y de conformidad con el artículo 48 de la Ley 734 de 2002, de acuerdo a lo informado por el operador disciplinario, durante el segundo semestre de la vigencia 2020 se encontraban en curso siete procesos de investigación disciplinaria y se dio apertura de un proceso disciplinario el cual se encuentra en etapa de indagación preliminar.

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 originadoras de esta situación e implementar las acciones correctivas y preventivas a que haya lugar:

DEPENDENCIAS	SOLICITUDES ATENDIDAS FUERA DE TERMINOS	PARTICIPACIÓN %
GESTION HUMANA Y DE LA INFORMACIÓN	28	87.5%
OFICINA ASESORA JURIDICA	3	9.37%
ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	1	3.13
TOTAL	32	100%

Fuente: Reporte General Orfeo segundo semestre y cálculos propios.

5.2.4 SOLICITUDES DE INFORMACIÓN Y PETICIONES GENERALES

De las 32 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, Oficina Asesora Jurídica, y la coordinación administrativa y financiera. 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 reportada por el área de atención al ciudadano, durante el primer semestre de 2020, la entidad recibió 6 quejas, las cuales fueron trasladadas a las dependencias competentes para su trámite. De acuerdo con lo informado por el área de atención al ciudadano, se dio respuesta a 4 quejas, 1 de las quejas corresponde realmente a un recurso que se interpone dentro de un proceso disciplinario, por lo que está mal tipificada. Queda en trámite una queja que se traslada a Gestión Humana y de la Información con radicado 2020-12-16 12:19:17.918344-05, sobre la cual se requiere información sobre el estado del trámite ante la dependencia, pendiente de respuesta.

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 observa 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 materialización del riesgo.

SEGUNDA LÍNEA DE DEFENSA: A cargo de los Jefes 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 no se ha asegurado que los controles y procesos de gestión de riesgos de la Primera Línea de Defensa son apropiados y funcionan

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

adecuadamente, teniendo en cuenta los hallazgos y debilidades evidenciadas en el presente informe.

7. CONCLUSIONES.

La verificación realizada a la gestión de las PQRS durante el segundo semestre de 2020, 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 línea de defensa en la atención oportuna de las PQRS, y el acatamiento de la normatividad vigente en la materia, lo que ha conllevado a la materialización del riesgo, que requiere 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 32 (3.76%) peticiones atendidas fuera de los términos establecidos.
- 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 materialización del riesgo de “Adelantar acciones legales pertinentes de acuerdo con la PQRS no contestada oportunamente”,

establecidas para el Proceso de Atención al Ciudadano, sin que las acciones correctivas, preventivas o de mejora hayan sido efectivas y oportunas para su mitigación.

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 Mejoramiento suscrito con ocasión de los informes presentados en la vigencia 2019 y primer semestre de 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 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
- Establecer las acciones de mejora requeridas, producto de los hallazgos y observaciones formulados en los informes de seguimiento realizados por la OCI, con el fin de asegurar la mejora continua del proceso, el cual deberá ser remitido a la OCI dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la presentación de este informe, teniendo en cuenta el Procedimiento Gestión de Planes de Mejoramiento establecido en el SIG.
- Fortalecer la gestión de la primera y segunda líneas de defensa en la gestión de las PQRS.
- Revisar la actividad 13 de la parte relacionada con el CONTROL Y SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN Y TRÁMITE DE LAS PQRS, pues la Secretaría General cumple las funciones de operador disciplinario y no es válido 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

Magdalena Pedraza Daza

Asesor de control Interno

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