

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

**FECHA DE CORTE: 30 DE JUNIO DE 2020**

**Asesora de Control Interno**

**Bogotá D.C., Julio 24 de 2020**

## TABLA DE CONTENIDO

### Contenido

1. OBJETIVO.....	3
2. ALCANCE .....	3
3. METODOLOGÍA.....	3
4. MARCO NORMATIVO. CRITERIOS DE EVALUACIÓN.....	3
5. RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN .....	4
5.1. PROCESO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO.....	4
5.1.1. DOCUMENTACION DEL PROCESO.....	4
5.1.2. VERIFICACIÓN PROCEDIMIENTO.....	5
5.1.3. RIESGOS.....	5
5.2. EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN .....	7
5.2.1. SOLICITUDES RECIBIDAS Y CANALES DE RECEPCIÓN.....	7
5.2.2. SOLICITUDES POR EJES TEMATICOS.....	8
5.2.3. TIEMPOS DE ATENCIÓN DE LAS PQRS.....	9
5.2.4. SOLICITUDES DE INFORMACIÓN Y PETICIONES GENERALES .....	12
5.2.5. QUEJAS Y RECLAMOS RECIBIDOS.....	13
6. LÍNEAS DE DEFENSA.....	13
7. CONCLUSIONES .....	13
6.1. FORTALEZAS .....	14
6.2. HALLAZGOS: .....	14
6.3. DEBILIDADES .....	14
6.4. RECOMENDACIONES:.....	14

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

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 2020.

### **3. METODLOGÍA.**

Para la realización del presente informe, teniendo en cuenta las medidas de Emergencia social, económica y ambientales decretadas por el gobierno nacional, se tomaron como fuente principal de información la página web del INCI, SIG y el sistema de información ORFEO. Se tuvieron igualmente limitaciones en 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 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. 01/10/2019

## 5. RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN

### 5.1. PROCESO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO.

#### 5.1.1. DOCUMENTACION DEL PROCESO.

Dentro de los procesos institucionales se encuentra el proceso de Servicio al Ciudadano como de apoyo que tiene como objetivo: *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. Sin actualizar.
- 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, PQRS. SG-110-PD-056. Versión 2 Vigencia 01/10/2019.
- Formato de Peticiones, quejas, reclamos y sugerencias. 24/10/2019
- Formato para medir la satisfacción del ciudadano. 08/05/2019.
- Formato Planilla Control de usuarios y motivo de la visita. 02/08/2019
- Protocolo de Servicio al Ciudadano. 19/12/2019

El INCI cuenta con la oficina de atención al ciudadano, dentro del grupo de Gestión Humana y Servicio al Ciudadano, adoptada mediante la Resolución 20161110002863 del 15/09/2016, por la cual se reglamenta el trámite de las peticiones y la atención de quejas, reclamos y sugerencias en el 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 por el cual 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 (PQR): 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: 29/01/2019

En consecuencia, se informa en la página web que: *“El Instituto Nacional para Ciegos - INCI, con el fin de garantizar el ejercicio del derecho de petición y la atención a los ciudadanos, continuará radicando las solicitudes a través de los siguientes canales de atención:*

*Radicación de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias - PQRSD a través del portal web: <http://www.inci.gov.co/aciudadano>*

*Solicitudes de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias - PQRSD de ciudadanos, a través del correo [aciudadano@inci.gov.co](mailto:aciudadano@inci.gov.co)*

*Se suspende la radicación física de documentos a partir del 24 de marzo de 2020 hasta el 13 de abril del 2020. La atención a la radicación de documentos se seguirá prestando a través del correo electrónico [gestiondocumental@inci.gov.co](mailto:gestiondocumental@inci.gov.co) en donde se recibirán todos los requerimientos que se deseen radicar.*

### 5.1.2. VERIFICACIÓN PROCEDIMIENTO.

#### **PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIA. SG-110-PD-056. Versión 2. Vigencia. 01/10/2019.**

Objetivo: Recibir, radicar, clasificar, distribuir, gestionar y controlar todas las Peticiones, Quejas, reclamos, Sugerencias y Denuncias - PQRSD que ingresen a la entidad a través de medio físico, correo electrónico, Pagina web, presencial o vía telefónica, asegurando una respuesta oportuna por parte de las dependencias y/o responsables de gestionar las mismas.

Con ocasión de las medidas de emergencia social, económica y ambiental decretadas por el gobierno nacional y las medidas de aislamiento y trabajo en casa, se presentan limitaciones para la verificación de las políticas, acciones, puntos de control y registros establecidos en el procedimiento.

El área de atención al ciudadano elaboró Plan de Mejoramiento producto de las debilidades y hallazgos evidenciados durante la vigencia 2019, en el cual se identificaron cumplimientos parciales del procedimiento, sin embargo, se observa que no se reporta seguimiento al cumplimiento de las acciones de mejora establecidas en razón a que la fecha de inicio de estas es agosto de 2020.

### 5.1.3. RIESGOS.

De acuerdo con el Mapa de Riesgos de Gestión 2020, en la página web de la entidad y aportado como evidencia, el proceso de Atención al Ciudadano tiene identificados 2 riesgos reputacionales, así:

RIESGO	Clasificación del Riesgo	CAUSAS	CONSECUENCIAS
--------	--------------------------	--------	---------------

<p>Orientación inadecuada para los usuarios</p> <p>Incumplimiento de los términos de ley para la gestión de requerimientos</p>	<p>REPUTACIONAL</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Incremento inesperado en el volumen de PQRSD</li> <li>• Insuficiente personal idóneo y comprometido en servicio al ciudadano</li> <li>• Inoportuna gestión de PQRSD</li> <li>• Dificultades técnicas que no permiten el envío o publicación de la información.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Incumplimiento de la normatividad vigente.</li> <li>• Sanciones Administrativas, Disciplinarias, otras por parte de los entes de control.</li> <li>• Aumento de Tutelas interpuestas a la entidad</li> </ul>
--	---------------------	--	---

Fuente: Mapa de Riesgos de Gestión 2020.

Se realiza una revisión general de los riesgos establecidos, análisis de causas, consecuencias, valoración y el diseño y ejecución de los controles. Sobre lo cual se realizan las siguientes observaciones:

- 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.
- Evaluar la clasificación de los riesgos establecidos, dado que puede ser más un riesgo de tipo operativo.
- De acuerdo con la valoración del riesgo (riesgo inherente), se ubica en la zona extrema, 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.
- La atención de las PQRS recibidas no puede ser considerado un control, dado que en si mismo es el objeto del control.

RIESGO INHERENTE			CONTROLES	RIESGO RESIDUAL		
PROBABILIDAD	IMPACTO	ZONA DE RIESGO		PROBABILIDAD	IMPACTO	ZONA DE RIESGO
IMPROBABLE	CATASTRÓFICO	EXTREMO	<p>Seguimiento mensual al cumplimiento de los tiempos legales establecidos para dar respuesta a las PQRS</p> <p>Protocolo de servicio al ciudadano establecido</p> <p>Proceso de servicio al ciudadano establecido</p> <p>Atención de las PQRSD recibidas</p>	IMPROBABLE	CATASTRÓFICO	EXTREMO

Fuente: Mapa de Riesgos Proceso Atención al Ciudadano.

- 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 2020 el 7,4%% 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 evaluar los controles establecidos.

- De otro lado, se evidencia en el mapa de riesgos que la valoración dada al diseño del control es débil, en razón a que la entidad no investiga y resuelve de manera oportuna las observaciones, desviaciones o diferencias identificadas como resultados de la ejecución de los controles, sin embargo, no se proponen acciones para su fortalecimiento, lo cual es necesario revisar y ajustar.
- De igual manera se evidencia que la entidad estableció en el mapa de riesgos como Plan de Contingencia ante materialización del riesgo: Adelantar acciones legales pertinentes de acuerdo con la PQRSD no contestada oportunamente, sin embargo, dado que no se aportaron evidencias de las acciones legales adelantadas ante la materialización del riesgo evidenciada en el primer semestre de 2020, solo se remite correo a la secretaría General en julio 17 solicitando acciones administrativas.
- De acuerdo con lo indagado con el operador disciplinario, en el primer semestre de 2020, no se han remitido solicitudes en ese sentido.
- Las acciones asociadas a los controles que se proponen en el mapa de riesgos se ejecutan parcialmente, así: Capacitar a los funcionarios en la normatividad definida. Actividad que no se ejecutó en el primer semestre 2020. Identificar y analizar las PQRSD no resueltas en los tiempos definidos. Se informa que se realizaron 40 seguimientos en el semestre, sin embargo, no fueron efectivos. Elaborar y socializar la Política de servicio al ciudadano. Se informa que se elaboró la política y se publicó en la página web. Pendiente su socialización.

## 5.2. EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN

### 5.2.1. SOLICITUDES RECIBIDAS Y CANALES DE RECEPCIÓN

Los informes presentados por el área de Atención al Ciudadano, para el primer y segundo trimestres de 2020 dan cuenta de 977 PQRs recibidas, de las cuales el 79.4% corresponde a peticiones generales, el 18% a solicitud de documentos e información, el 1,2% a Acciones de Tutela, el 0,6% corresponde a quejas y reclamos.

PRIMER TRIMESTRE 2020		
TIPO DE PETICIÓN	TOTAL	PART. %
PETICIONES GENERALES	776	79,4%
PETICIONES DE AUTORIDADES	2	0,2%
PETICIONES DEL CONGRESO	1	0,1%
ACCIONES DE TUTELA	12	1,2%
QUEJAS	5	0,5%
RECLAMOS	1	0,1%
SUGERENCIAS	4	0,4%

SOLICITUD DE DOCUMENTOS E INFORMACION	176	18,0%
<b>TOTAL</b>	<b>977</b>	<b>100,0%</b>
OTROS TRÁMITES	329	25,2%
<b>GRAN TOTAL</b>	<b>1306</b>	

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

Por canales de recepción, durante el primer semestre de 2020 el 65% de las PQRS se recibió por correo electrónico, el 12% a través de la página web y el 10% por correo postal, principalmente.

Se evidencian igualmente que, durante el segundo trimestre de 2020, solo se reciben PQRS a través de tres canales de atención: correo electrónico con el 82%, página web 15% y correo postal 3%, con ocasión de las medidas de aislamiento establecidas por el gobierno nacional.

CANALES DE ATENCIÓN	PRIMER TRIMESTRE 2020		SEGUNDO TRIMESTRE 2020		TOTAL PRIMER SEMESTRE	
	CANTIDAD	PART. %	CANTIDAD	PART. %	CANTIDAD	PART. %
PÁGINA WEB	79	10%	83	15%	162	12,4%
CORREO ELECTRÓNICO	400	53%	453	82%	853	65,3%
PERSONAL VERBAL	38	5%		0%	38	2,9%
PERSONAL TELEFONICO	20	3%	1	0%	21	1,6%
RADICACIÓN PERSONAL	95	13%		0%	95	7,3%
CORREO POSTAL	121	16%	16	3%	137	10,5%
<b>TOTAL</b>	<b>753</b>	<b>100%</b>	<b>553</b>	<b>100%</b>	<b>1306</b>	<b>100,0%</b>

Fuente: Informes Atención al Ciudadano. Página Web.

### 5.2.2. SOLICITUDES POR EJES TEMATICOS

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 53% de las PQRS recibidas, seguido de solicitudes de documentos e información con el 16.1%, Biblioteca Virtual 10.4%, Tienda INCI con el 4,4%, principalmente, como se detalla a continuación:

EJES TEMATICOS	No. SOLICITUDES	PART. %
ACCION DE TUTELA	13	1,3%
BIBLIOTECA VIRTUAL	102	10,4%
SOLICITUDES DE DOCUMENTOS E INFORMACIÓN	157	16,1%
INCIRADIO	3	0,3%

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

INCLUSION EDUCATIVA	24	2,5%
MATERIAL PEDAGOGICO	28	2,9%
INCLUSION LABORAL	7	0,7%
IMPRENTA NACIONAL PARA CIEGOS	21	2,1%
ORIENTACION A LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD VISUAL, FAMILIAS Y COLECTIVOS	518	53,0%
TRABAJOS DE INVESTIGACIÓN	25	2,6%
REMISIONES OPTOMETRIA	26	2,7%
TIENDA INCI	43	4,4%
PARTICIPACIÓN CIUDADANA OPINIONES SUGERENCIAS, QUEJAS, RECLAMOS, RECOMENDACIONES Y FELICITACIONES	10	1,0%
<b>TOTAL</b>	<b>977</b>	<b>100,0%</b>
<b>OTROS TRAMITES</b>	<b>329</b>	<b>25,2%</b>
<b>GRAN TOTAL</b>	<b>1306</b>	
*Otros Tramites: radicados corresponden a requerimientos de tipo administrativo los cuales no hacen parte de las PQRSD		

Fuente: Informes Atención al Ciudadano. Página web.

### 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.

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

- 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](mailto:aciudadano@inci.gov.co)
- **Se suspende la radicación física de documentos a partir del 24 de marzo de 2020 hasta el 13 de abril del 2020.**
- La atención a la radicación de documentos se seguirá prestando a través del correo electrónico [gestiondocumental@inci.gov.co](mailto: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 de 2020: *“Teniendo en cuenta las medidas de aislamiento social tomadas por el Gobierno Nacional, en el marco de la declaratoria del Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica en todo el territorio, se hizo necesario ampliar los términos para resolver las PQRSD, que se encuentren en curso o que se radiquen durante la vigencia de la emergencia sanitaria, lo anterior, con el propósito de garantizar a los peticionarios una respuesta oportuna, veraz y completa. En el anterior orden de ideas, fue expedido el Decreto legislativo N° 491 del 28 de marzo de 2020, que estable en su artículo 5, la ampliación temporal de los términos del artículo 14 de la Ley 1437 de 2011, para atender peticiones, así las cosas, en adelante las PQRSD, que se encuentren en curso o radiquen durante la emergencia, se atenderán de la siguiente manera...”*

Teniendo en cuenta la oportunidad en la atención de las solicitudes, en los informes trimestrales presentados por el área de Atención al Ciudadano, durante segundo semestre de 2020 se informa que el 89.3% de las PQRS se atendió dentro de los términos establecidos, en tanto que el 7.4% se les dio trámite en términos vencidos y el 3.4% se encontraba pendiente de responder, de esta forma se evidencia la materialización del riesgo del proceso, situación que se presenta de manera reiterada sin que se implementen acciones efectivas para su adecuación a la normatividad vigente.

TIPO DE PETICIÓN	TOTAL PRIMER SEMESTRE 2020			TOTAL	PART. %
	RESPONDIDAS EN TERMINOS	RESPONDIDAS EN TERMINOS VENCIDOS	PENDIENTES POR RESPONDER		
PETICIONES GENERALES	713	44	19	776	79,4%
PETICIONES DE AUTORIDADES	2	0	0	2	0,2%
PETICIONES DEL CONGRESO	1	0	0	1	0,1%
ACCIONES DE TUTELA	11	0	1	12	1,2%
QUEJAS	4	0	1	5	0,5%
RECLAMOS	1	0	0	1	0,1%
SUGERENCIAS	3	1	0	4	0,4%
SOLICITUD DE DOCUMENTOS E INFORMACION	137	27	12	176	18,0%
<b>TOTAL</b>	<b>872</b>	<b>72</b>	<b>33</b>	<b>977</b>	<b>100,0%</b>
<b>OPORTUNIDAD</b>	<b>89,3%</b>	<b>7,4%</b>	<b>3,4%</b>	<b>100,0%</b>	
OTROS TRÁMITES				329	25,2%
<b>GRAN TOTAL</b>	<b>872</b>	<b>72</b>	<b>33</b>	<b>1306</b>	

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

Fuente: Informes trimestrales PQRS atención al ciudadano, página web. Cálculos propios.

Verificadas las PQRS atendidas fuera de los términos, para cada una de las dependencias responsables, se evidencia que nuevamente la Subdirección Técnica es la dependencia que tiene mas mora en la atención de las PQRS, incumpliendo la normatividad vigente, en razón a que el 51,4% de las peticiones atendidas fuera de los términos corresponde a dicha dependencia, como se observa a continuación:

DEPENDENCIAS	SOLICITUDES ATENDIDAS FUERA DE LOS TÉRMINOS	PARTICIP. %
SUBDIRECCION TÉCNICA	37	51,4%
GESTIÓN HUMANA Y DE LAS INFORMACIÓN	25	34,7%
GESTION DOCUMENTAL	1	1,4%
ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	3	4,2%

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

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



La educación  
es de todos

Mineducación

OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES	1	1,4%
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN	1	1,4%
SERVICIO AL CIUDADANO	3	4,2%
SIN ASIGACIÓN DE RESPONSABLE	1	1,4%
<b>TOTAL</b>	<b>72</b>	<b>100,0%</b>

Fuente: Informes trimestrales de PQRS, Atención al ciudadano, cálculos propios.

Indagado el subdirector sobre las acciones correctivas, preventivas y de mejora adelantadas como primera línea de defensa dar cumplimiento a la normatividad vigente en la materia, informa mediante correo electrónico de fecha 21/07/2020 que de manera reiterativa a este servidor público se le orienta sobre esta responsabilidad de revisar y dar respuesta, tanto a los correos, como a los ORFEOS. Paralelo a lo anterior, cada 8 días a este equipo de trabajo Centro Cultural, se adelantan reuniones en presencia de la Subdirección, donde se le recuerda cada uno de los integrantes sobre esta responsabilidad de dar respuesta a las distintas solicitudes. Frente a la continuidad de esta falencia, es necesario reforzar el monitoreo sobre las PQR o determinar otra acción.

Se indaga igualmente a la Coordinadora de Gestión Humana y de la Información, sin embargo, no se da respuesta al requerimiento, ni se aportan evidencias de las acciones adelantadas.

De otro lado, de acuerdo con el informe de seguimiento a la política de daño antijurídico de la entidad para la vigencia 2019, se observa que una de las causas establecidas para los riesgos antijurídicos es la demora en las respuestas de las PQRS, lo cual puede dar origen a que se interpongan acciones de Tutela. Se precisa que las Políticas de Prevención del Daño Antijurídico estuvieron vigentes hasta el 29 de mayo de 2020 cuando se expiden las nuevas políticas.

Vulneración de derechos fundamentales Artículo 86 de la Constitución Política de Colombia,	Capacitación a los funcionarios para que estos den respuesta a tiempo de las peticiones presentadas.	Identificar los puntos de demora en las respuestas	Desde la fecha hasta diciembre de 2019.	Secretaría General -Gestión Humana.	Recurso humano y administrativo	INCI Lista. Comunicación institucional masiva a través de correo electrónico	Se realizó capacitación durante la semana del 16 al 20 de diciembre de 2019, la cual fue convocada, por correo electrónico institucional, de todos los funcionarios y contratista del INCI.
--	--	--	---	--	---------------------------------	--	---

Fuente: Informe de Gestión daño Antijurídico 2019. Oficina Asesora Jurídica.

En el reporte presentado por el área de Atención al Ciudadano, se evidencia que, durante el primer semestre de 2020, de las PQRS recibidas 12 son acciones de Tutela, mientras que, en el periodo anterior, segundo semestre de 2019, solo se recibieron 4 Tutelas, es decir que se incrementaron en el 200%.

#### 5.2.4. SOLICITUDES DE INFORMACIÓN Y PETICIONES GENERALES

De las 72 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 las áreas de Gestión Humana y de la Información y la Subdirección Técnica

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

en su mayoría. Se pudo establecer que las solicitudes realizadas a Gestión Humana son principalmente relacionadas con información laboral para bonos pensionales. Se reitera la advertencia que esta situación recurrente, 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 5 quejas, las cuales fueron trasladadas al operador disciplinario para su trámite correspondiente.

### **6. LÍNEAS 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 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 una débil 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 observa una débil 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 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 primer 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.

### **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. 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 72 (7.4%) peticiones atendidas fuera de los términos establecidos.
- Materialización del riesgo de “Incumplimiento de los términos de Ley para la gestión de los requerimientos” e inaplicabilidad 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 se tomen acciones correctivas, preventivas o de mejora efectivas y oportunas.

### **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 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, ni correctivos efectivos ante la materialización del riesgo, así como en la ejecución de las acciones asociadas a los controles y las acciones de contingencia ante los riesgos materializados, pues para el primer semestre de 2020, no se adelantaron acciones disciplinarias ante el incumplimiento de los términos de atención de las PQRS.
- Reporte inoportuno del Plan de Mejoramiento suscrito con ocasión de los informes presentados en la vigencia 2019, incumpliendo lo dispuesto en el procedimiento de evaluación independiente que establece un término de 10 días hábiles posteriores a la entrega del informe final.

### **6.4. RECOMENDACIONES:**

- Dar cumplimiento a los términos establecidos en el artículo 14 del Decreto 1755 de 2015 y demás

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

normatividad vigente, para resolver las distintas modalidades de peticiones.

- Tomar las medidas disciplinarias establecidas 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 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.

Cordialmente,

ORIGINAL FIRMADO POR  
MAGDALENA PEDRAZA DAZA  
Asesora con funciones de Control Interno – INCI

**AUTORIZACIÓN PARA COMUNICAR ESTE INFORME:**

Este informe se comunicará después de la evaluación 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.