

INSTITUTO NACIONAL PARA CIEGOS –INCI–

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

FECHA DE CORTE: 30 DE JUNIO DE 2018

Asesora de Control Interno

Bogotá D.C., Agosto 31 de 2018

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 | 7 |
| 5.3. CUMPLIMIENTO NORMATIVO..... | 18 |
| 6. CONCLUSIONES: | 21 |
| 6.1. FORTALEZAS | 21 |
| 6.2. HALLAZGO: | 21 |
| 6.3. DEBILIDADES..... | 21 |
| 7. RECOMENDACIONES:..... | 22 |

INFORME DE SEGUIMIENTO A LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS CON CORTE A JUNIO 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 enero al 30 de junio 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.

Se evidencia que la entidad 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. Se centraliza en el Grupo de Gestión Humana y Servicio al Ciudadano, en un profesional asignado de dicho grupo, tal como lo dispone el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011.

Así mismo el INCI incluye en el mapa de procesos, el proceso de Servicio al Ciudadano, como de apoyo, el cual 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.*

El proceso se encuentra documentado de la siguiente manera:

- Caracterización de fecha noviembre 11 de 2017.
- 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 de 2012
- Formato para medir la satisfacción de la ciudadanía. Mayo 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. Se encuentran publicados los siguientes documentos:

- Carta de trato digno
- Esquema de atención al ciudadano por múltiples canales
- Política de Tratamiento y Protección de datos personales.
- Catálogo de Datos abiertos.

5.1.2. Verificación Cumplimiento Procedimientos:

De acuerdo con la verificación realizada a las actividades definidas en los procedimientos asociados al Proceso de Servicio al Ciudadano, conjuntamente con la coordinadora de Gestión Humana y la profesional responsable de atención al ciudadano, se evidencia que los procedimientos están desactualizados y no se ajustan a la realidad institucional, con debilidades de control principalmente en los siguientes aspectos:

- **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.**
 - *Actividad 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. Responsables: todos los funcionarios.*

Se evidencia que se reciben de los ciudadanos las PQRS por los diferentes canales de comunicación implementados. Se da cumplimiento a esta actividad.

- *Actividad 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. Responsables: todos los funcionarios.*

No se evidencia la existencia de un control que permita verificar el cumplimiento de esta actividad por parte de todos los funcionarios. Se observa que existen diferencias en la información de las PQRS reportadas por el área de Atención al Ciudadano y los reportes generados a través del sistema de gestión documental ORFEO. Hay incertidumbre frente a la información consolidada de las PQRS que ingresan a la entidad.

- *Actividades 3, 4, 8.* El responsable de la ejecución de las actividades no se ajusta a la realidad institucional.
- *Actividades 9, 10 y 11.* No se aportan evidencias que permitan verificar el cumplimiento de estas actividades.
- **Procedimiento de Atención al Ciudadano. Última actualización de mayo de 2013. Consta de 10 actividades y 2 puntos de control.:**
 - *Actividades 1, 2, 3, 4, 5 y 6.* El responsable de estas actividades no se ajusta a la realidad institucional, el procedimiento establece que es responsabilidad del Secretario Ejecutivo de la Secretaría General. Actualmente estas actividades las está gestionando el profesional de atención al ciudadano.
 - *Actividades 7, 8 y 9* No se aportan evidencias que permitan verificar el cumplimiento de estas actividades.

No es clara la diferencia entre los dos procedimientos, lo que genera desviaciones de control en el registro de información en los diferentes mecanismos implementados para la recepción de las PQRS en la entidad. La recepción de PQRS hace parte de la Atención al ciudadano.

De acuerdo con lo anterior se recomienda revisar y actualizar los procedimientos, las actividades, responsables, puntos de control y documentos registro, con el fin de asegurar la confiabilidad y trazabilidad de las PQRS que ingresan a la entidad.

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:

| IDENTIFICACIÓN DEL RIESGO | | | ANÁLISIS DEL RIESGO | VALORACIÓN DE LOS CONTROLES | RIESGO RESIDUAL | ACCIONES ASOCIADAS AL CONTROL | | |
|---|--|---|---------------------|--|-----------------|-------------------------------|--|--|
| RIESGO | CAUSA | CONSECUENCIAS | ZONA DE RIESGO | CONTROLES | ZONA DE RIESGO | PERIODO DE EJECUCIÓN | ACCIONES | REGISTRO |
| No dar respuesta al requerimiento 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 | Enero a diciembre de 2018 | Capacitar a los funcionarios encargados de acuerdo con lo establecido en la Ley. | Listados de asistencia Plan institucional de Capacitación |

Fuente: Mapa de Riesgos de Gestión 2018.

Riesgo: Posibilidad de que suceda un evento que tiene impacto sobre el cumplimiento de los objetivos. (Guía para la Administración del Riesgo. DAFP 2014. Página web DAFP)

Objetivo del Proceso Servicio al Ciudadano: 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. (subrayado fuera del texto)

Teniendo en cuenta la normatividad vigente, se sugiere revisar los riesgos asociados al proceso de Servicio al Ciudadano, que puedan impactar el cumplimiento de sus objetivos, toda vez que se ha evidenciado, según la información reportada por el área responsable, que de las 551 PQRS recibidas a través de la Oficina de Servicio al Ciudadano, se ha dado respuesta inoportuna al 12% y para el 9% de las solicitudes no se tenía respuesta al corte de junio 30 de 2018.

De igual manera se recomienda fortalecer los controles internos que permitan reducir las causas originadoras del riesgo, por cuanto con la aplicación de los controles el riesgo pasa de zona extrema a zona alta y en el periodo evaluado, no han sido efectivos para mitigar el riesgo, tal como se registra en el mapa de Riesgos.

Las acciones adelantadas asociadas al control deben apuntar a mejorar aquellos aspectos que en la valoración de los controles no son adecuados (herramienta no efectiva para el control).

5.2. EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN

5.2.1. Solicitudes recibidas por los diferentes canales.

De acuerdo con los informes trimestrales presentados por la Coordinadora del Grupo de Gestión Humana y Servicio al Ciudadano, en el área de Atención al Ciudadano, para el primer semestre de 2018 se recibieron 551 PQRS. El 84,4% se tipifican como peticiones y

el 12% como solicitudes de información. Las quejas solo representan el 0,5% y los reclamos el 0,4%.

Teniendo en cuenta los canales de recepción de las PQRS, se destaca igualmente que el 45% se recibe por correo electrónico, seguido de las presenciales con el 18,3% y las que ingresan por la Página Web Institucional con el 17,4%.

Conviene resaltar que, de acuerdo con lo informado por el área de Atención al Ciudadano, en los informes presentados por el área no se incluyen las PQRS que ingresan a través de la ventanilla de recepción y que son radicadas directamente al sistema ORFEO.

| PQRS RECIBIDAS POR CANALES DE ATENCIÓN - PRIMER SEMESTRE DE 2018 | | | | | | | | | | |
|--|-------------|----------|--------|------------------|---------|-------------|--------------------------|------------------|--------|---------|
| Canal | Solicitud | Petición | Quejas | Acción de tutela | Reclamo | Sugerencias | Traslado por competencia | Petición Interna | Total | Part. % |
| | Información | | | | | | | | | |
| Correo Electrónico | 34 | 205 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 248 | 45,0% |
| Telefónico | 8 | 56 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 65 | 11,8% |
| Presencial | 3 | 97 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 101 | 18,3% |
| Web | 7 | 81 | 1 | 0 | 0 | 6 | 0 | 1 | 96 | 17,4% |
| Correo fisco | 15 | 26 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 41 | 7,4% |
| Total | 67 | 465 | 3 | 1 | 2 | 8 | 2 | 3 | 551 | 100,0% |
| PART. % | 12,2% | 84,4% | 0,5% | 0,2% | 0,4% | 1,5% | 0,4% | 0,5% | 100,0% | |

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

A través de la Resolución 2863 de 2016, se reglamenta el trámite de las peticiones y la atención de quejas, reclamos y sugerencias en el INCI, y se establecen en el Artículo 8, los lineamientos para la Radicación y Trámite de Peticiones, así como en el Artículo 10, que el Grupo de gestión humana y servicio al ciudadano será el encargado de recibir las peticiones, quejas, sugerencias y reclamos verbales en el horario de atención al público (Dc.1166 de 2016) y radicarlas en el sistema ORFEO, que es la herramienta informática que apoya la gestión documental y de procesos de la entidad, la cual permite gestionar electrónicamente la producción, el trámite, el almacenamiento digital y la recuperación de documentos, garantizando la seguridad de la información y la trazabilidad de cualquier proceso que se implemente (Artículo 2. Glosario).

Consultado el módulo de Estadísticas de ORFEO, se generó el reporte de Estadísticas de entrada por medio de recepción para todos los usuarios en el periodo comprendido entre el 01/01/2018 a 29/06/2018, con el siguiente resultado:

| MEDIO_RECEPCION | RADICADOS |
|---|-----------|
| RADICACIÓN PERSONAL (EXTERNA O INTERNA) | 1 |
| FAX | 6 |
| CANALES DE SERVICIO PAG. WEB - PQR | 60 |
| VERBAL – TELEFÓNICO (Exclusivo Servicio al Ciudadano) | 64 |

| | |
|---|-----|
| CANALES DE SERVICIO PAG. WEB | 164 |
| VERBAL – PERSONAL (Exclusivo Servicio al Ciudadano) | 177 |
| CORREO ELECTRÓNICO | 260 |
| CORREO POSTAL (Empresas Mensajería) | 575 |

Como se observa, se evidencian diferencias importantes entre el informe presentado por el área de Atención al Ciudadano y lo reportado a través del sistema ORFEO, lo que genera incertidumbre frente a la información consolidada de las PQRS que ingresan a la entidad y su posterior trámite.

Se evidencia igualmente que no existe una estandarización en los tipos documentales establecidos en el sistema ORFEO. Teniendo en cuenta las definiciones establecidas en el Glosario de la Resolución 2863 de 2016, toda solicitud de información es considerada una Petición. Por tal razón se sugiere revisar la tipificación de documentos en el sistema y estandarizar su registro, con el fin de evitar que se generen distorsiones en la información consolidada.

SOLICITUD DE INFORMACIÓN: Petición del ciudadano – cliente relacionada con la función y quehacer del INCI y/o sobre servicios que ofrecen las entidades públicas y privadas a las personas con discapacidad visual y a la comunidad en general. (Resolución 2863 de 2016)

PETICIÓN: Derecho fundamental que tiene toda persona de presentar peticiones respetuosas ante las autoridades. (Resolución 2863 de 2016)

5.2.2. Solicitudes por ejes temáticos.

El principal eje temático de las PQRS que ingresan a la entidad corresponde a Inclusión Educativa/Material Pedagógico, al representar el 18,7% (103), seguido de temas de inclusión social con el 16,5% (91) y de Biblioteca virtual con el 13,4% (74).

| EJES TEMATICOS | No. SOLICITUDES | PART.% |
|------------------------------------|-----------------|---------------|
| Solicitud de Calendarios | 1 | 0,2% |
| Mercadeo y producción | 3 | 0,5% |
| Trabajos de investigación | 19 | 3,4% |
| Imprenta Nacional | 5 | 0,9% |
| Inclusión Educativa | 103 | 18,7% |
| Material Pedagógico | | |
| Remisión optometría | 56 | 10,2% |
| Promoción y acceso a las TICs | 6 | 1,1% |
| Proyecto Universitario | 16 | 2,9% |
| Biblioteca Virtual | 74 | 13,4% |
| Orientación DV Colectivos y Flias | 65 | 11,8% |
| Inclusión Laboral | 5 | 0,9% |
| Certificaciones TIC'S | 1 | 0,2% |
| Inclusión Social | 91 | 16,5% |
| Jurídica | 1 | 0,2% |
| Tienda INCI | 16 | 2,9% |
| Historia Médica | 1 | 0,2% |
| Certificados contractuales/Retenci | 35 | 6,4% |
| Queja | 2 | 0,4% |
| calendarios institucionales | 17 | 3,1% |
| Peticiones autoridades | 2 | 0,4% |
| Peticiones Generales | 24 | 4,4% |
| Emisor INCI/Radio | 2 | 0,4% |
| Información Interna | 6 | 1,1% |
| TOTAL | 551 | 100,0% |

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

5.2.3. Solicitudes recibidas por tipología y tiempos de respuesta.

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.

De acuerdo con los informes trimestrales presentados por el área de Atención al Ciudadano, el 78.9%, es de decir 435 de las PQRS recibidas durante el primer semestre de 2018 a través de dicha área, se respondieron dentro de los términos legales, en tanto que al 12%, 66 PQRS se les dio respuesta en términos vencidos, configurándose así un hallazgo por incumplimiento normativo. Así mismo, al 30 de junio de 2018 estaban sin responder el 9,1% (debe aclararse que de acuerdo a lo informado por el área algunas de estas se encuentran en término para ser atendidas y otras no requieren respuesta).

| ESTADO DE PQRS PRIMER SEMESTRE DE 2018 | | | | | | |
|--|---------------------------------|--------------|----------------------------------|---------------|---------------|---------------|
| Recibida | Respondidas en términos legales | | Respondidas en términos vencidos | Por responder | Total | Particip. % |
| | | | | | | |
| Solicitud de Información | Solicitud documentos | 22 | 14 | 0 | 36 | 6,5% |
| | Peticiones de autoridades | 2 | 0 | 0 | 2 | 0,4% |
| Petición | | 404 | 42 | 48 | 494 | 89,7% |
| Queja | | 1 | 0 | 2 | 3 | 0,5% |
| Reclamo | | 1 | 0 | | 1 | 0,2% |
| Acción de tutela | | 1 | 0 | 0 | 1 | 0,2% |
| Traslado por competencia | | 2 | 0 | 0 | 2 | 0,4% |
| Peticiones Internas | | 0 | 3 | 0 | 3 | 0,5% |
| Sugerencia | | 2 | 7 | 0 | 9 | 1,6% |
| Total | | 435 | 66 | 50 | 551 | 100,0% |
| PARTICIPACIÓN % | | 78,9% | 12,0% | 9,1% | 100,0% | |

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

- **Solicitudes de Información y Peticiones.**

En el primer semestre de 2018 el INCI recibió a través del área de Atención al Ciudadano 36 solicitudes de información documental, de las cuales 14 (38.8%) se atendieron en términos vencidos.

De las 494 Peticiones que se recibieron a través del área de atención al ciudadano, 42 se respondieron en términos vencidos, en tanto que 48 no han sido atendidas, al corte de junio 30 de 2018, algunas de las cuales se encuentran en términos.

De las 66 solicitudes que se atendieron de manera extemporánea, el 38% se atendió con más de 17 días fuera del término, de las cuales el 59% corresponde a solicitudes tramitadas por la Subdirección técnica, el 31% al área de Gestión Humana y de la Información, el 6% al área Administrativa y Financiera y el restante 3% a la Oficina Asesora de Comunicaciones.

A continuación, se presenta una relación de las 25 PQRS que tienen mayor mora en la respuesta, de las cuales se verificó la trazabilidad en el sistema ORFEO de 11 PQRS, con la responsable del área de atención al ciudadano, encontrándose que no se tiene acceso a algunos trámites realizados.

| Fecha de radicación | No. de Radicad | Fecha límite (Termino) | No de Radicado de Respuest | Fecha Respuesta | Tipo de Petición | Termino por Ley 1755/2015 | Dias de Tramite | Dias Fuera de Termino | Dependencia |
|---------------------|----------------|------------------------|---|-----------------|---------------------------------------|---------------------------|-----------------|-----------------------|------------------------------------|
| enero 2, 2018 | 2018114000022 | enero 24, 2018 | 20181200006761 | abril 17, 2018 | Registro Biblioteca | 15 | 71 | 56 | Subdirección Técnica |
| enero 2, 2018 | 2018114000052 | enero 24, 2018 | 20181200006751 | abril 16, 2018 | Registro Biblioteca | 15 | 70 | 55 | Subdirección Técnica |
| enero 2, 2018 | 2018114000042 | enero 24, 2018 | 20181200006791 | abril 16, 2018 | Registro Biblioteca | 15 | 70 | 55 | Subdirección Técnica |
| enero 2, 2018 | 2018114000062 | enero 24, 2018 | 20181200006781 | abril 16, 2018 | Registro Biblioteca | 15 | 70 | 55 | Subdirección Técnica |
| enero 5, 2018 | 20181140000282 | enero 22, 2018 | 20181110005801 | abril 3, 2018 | certificados laborales | 10 | 58 | 48 | Gestion Humana y de la Informacion |
| enero 11, 2018 | 20181140001152 | febrero 1, 2018 | 20181140006841 | abril 16, 2018 | Registro Biblioteca | 15 | 64 | 49 | Subdirección Técnica |
| enero 17, 2018 | 20181140001472 | enero 31, 2018 | 20181140006341 | marzo 7, 2018 | Certificado retención | 10 | 35 | 25 | Grupo Administrativo y Financiero |
| enero 23, 2018 | 20181140001622 | febrero 13, 2018 | 20181200004381 | marzo 14, 2018 | Registro Biblioteca | 15 | 36 | 21 | Subdirección Técnica |
| enero 25, 2018 | 20181140001792 | febrero 15, 2018 | 20181200005761 | abril 3, 2018 | Registro | 15 | 45 | 30 | Subdirección Técnica |
| enero 25, 2018 | 20181140001782 | febrero 15, 2018 | 20181200005771 | abril 3, 2018 | Registro | 15 | 45 | 30 | Subdirección Técnica |
| enero 25, 2018 | 20181140001772 | febrero 15, 2018 | 20181200004261 | abril 3, 2018 | Registro | 15 | 45 | 30 | Subdirección Técnica |
| enero 25, 2018 | 20181140001762 | febrero 15, 2018 | 20181200008711 | abril 30, 2018 | Registro | 15 | 64 | 49 | Subdirección Técnica |
| enero 25, 2018 | 20181140001882 | febrero 15, 2018 | 20181140006381 | abril 12, 2018 | Orientacion | 15 | 52 | 37 | Gestion Humana y de la Informacion |
| enero 25, 2018 | 20181140001902 | febrero 15, 2018 | 20181200004431 | marzo 14, 2018 | Asesoría | 15 | 34 | 19 | Subdirección Técnica |
| enero 25, 2018 | 20181140001912 | febrero 15, 2018 | 20181200004421 | marzo 14, 2018 | Asesoría | 15 | 34 | 19 | Subdirección Técnica |
| enero 29, 2018 | 20181140002082 | febrero 19, 2018 | 20181200004881 | marzo 14, 2018 | Registro Biblioteca | 15 | 32 | 17 | Subdirección Técnica |
| enero 30, 2018 | 20181140002252 | febrero 20, 2018 | 20181200004401 | marzo 14, 2018 | Asesoría | 15 | 31 | 16 | Subdirección Técnica |
| enero 31, 2018 | 20181140002282 | febrero 21, 2018 | 20181200005051 | marzo 14, 2018 | Registro Biblioteca | 15 | 30 | 15 | Subdirección Técnica |
| febrero 1, 2018 | 20181140002362 | febrero 22, 2018 | 20181140007181 | abril 23, 2018 | Orientacion | 15 | 54 | 39 | Gestion Humana y de la Informacion |
| febrero 7, 2018 | 20181140002692 | febrero 21, 2018 | se dio respuesta por correo electronico | marzo 22, 2018 | Solicitud de informacion y documentos | 10 | 30 | 20 | Gestion Humana y de la Informacion |
| febrero 8, 2018 | 20181140002822 | marzo 1, 2018 | 20181140007331 | abril 23, 2018 | Orientacion | 15 | 49 | 34 | Gestion Humana y de la Informacion |
| febrero 8, 2018 | 20181140002852 | marzo 1, 2018 | 20181200008491 | abril 27, 2018 | Registro Biblioteca | 15 | 52 | 37 | Subdirección Técnica |
| febrero 12, 2018 | 20181130003242 | febrero 26, 2018 | 20181140006801 | abril 12, 2018 | Certificado retención | 10 | 40 | 30 | Grupo Administrativo y Financiero |
| febrero 28, 2018 | 20181140004462 | marzo 22, 2018 | 20181140007721 | abril 18, 2018 | Orientacion | 15 | 32 | 17 | Gestion Humana y de la Informacion |
| abril 4, 2018 | 20181140006812 | abril 25, 2018 | 20181200009881 | mayo 22, 2018 | Asesoría | 15 | 32 | 17 | Subdirección Técnica |

Fuente: Área de Atención al ciudadano

- Radicado 20181140000022. Fecha de recibo 02/01/2018. Traslada a la Subdirección - biblioteca en la misma fecha. Respuesta en 16/04/2018.
- Radicado 20181140000052. Fecha de recibo 02/01/2018. Traslada a la Subdirección – biblioteca en la misma fecha. Respuesta 16/04/2018.
- Radicado 20181140000042. Fecha de recibo. 02/01/2018. Traslada a la Subdirección – Biblioteca en la misma fecha. Respuesta 16/04/2018.
- Radicado 20181140000062. Fecha de recibo 02/01/2018. Traslada a Biblioteca en 03/04/2018. Respuesta en 16/04/2018.
- Radicado 20181140000282. Fechas de radicación 05/01/2018. Solicitud certificación Bono Pensional. Traslado a Gestión Humana en la misma fecha. Respuesta en 03/04/2018. No se pudo evidenciar la trazabilidad de la solicitud.
- Radicado 20181140001152. Fecha de radicación 11/01/2018. Solicitud convenio préstamo interbibliotecario. Traslada a la Subdirección- Biblioteca en la misma fecha. Respuesta en 16/04/2018. No tiene enlazada la respuesta con el radicado.
- Radicado 201800001472. Fecha de radicación 16/01/2018. Solicitud certificados de ingresos. Traslada a la coordinación financiera. Fecha de respuesta. 12/04/2018.

- Radicado 20181140001622. Fecha de radicación 22/01/2018. Traslado 14/03/2018. Fecha de Respuesta 14/03/2018.
- Radicado 201811400001792. Fecha de radicación 24/01/2018 solicitud de registro para ingreso a la biblioteca virtual. Traslado Subdirección técnica en 25/01/2018. Traslado a coordinación Biblioteca en 12/02/2018. Respuesta en 03/04/2018.
- Radicación 20181140001782. Fecha de radicación 24/01/2018. Solicitud de registro para ingreso a la biblioteca virtual. Traslado subdirección técnica 25/01/2018. Traslado a la Biblioteca 12/02/2018. Respuesta 03/04/2018.
- Radicación 201811400001772. Fecha de radicación 24/01/2018. Solicitud registro para ingreso a la biblioteca virtual. Traslado a la Subdirección en 25/01/2018. Traslado a la biblioteca en 12/02/2018. Respuesta 12/03/2018.

Se destaca que el 16% de estas solicitudes tienen relación con el registro para acceder a la biblioteca virtual, que corresponde al 45% de las solicitudes que ingresan a la subdirección técnica. Así mismo, se observa que 45 de las 66 solicitudes respondidas fuera de términos fueron radicadas en los meses de enero y febrero de 2018.

Es pertinente precisar que no fue posible realizar una verificación detallada de la gestión realizada por cuanto a la fecha del informe no se han asignado los permisos de consulta al asesor de Control Interno.

- **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 2018, la entidad recibió 3 quejas, de las cuales 1 se atendió dentro del tiempo establecido y 2 están sin responder. Así mismo reporta que se presentó 1 reclamo contestado dentro de los términos.

Se realizó una verificación aleatoria a los expedientes virtuales (los documentos físicos reposan en el archivo de la entidad) relacionados con las quejas, reclamos, tutelas y peticiones con la profesional responsable de Atención al Ciudadano. Sobre algunos de estos radicados no fue posible validar la trazabilidad de los documentos, por cuanto no se tienen habilitados los permisos de consulta.

Quejas:

- Radicado 20181140001582: Fecha de recibo 19/01/2018. No se carga en el sistema ORFEO la respuesta dada. Se registra cierre de la solicitud en 21/02/2018.
- Radicado 20181140007332. Fechas de recibo 11/04/2018. No se tienen permisos para consultar este radicado. No se pudo evidenciar su trazabilidad.
- Radicado 20181140012812. Fecha de recibo 26/06/2018. No se tienen permisos para consultar este radicado. No se pudo evidenciar su trazabilidad

De acuerdo con la información reportada por el Operador disciplinario de la entidad para el primer semestre de 2018, se les ha dado trámite a las siguientes quejas disciplinarias:

- Radicado No. 20181140001582 del 18 de enero de 2018, se profirió Auto Inhibitorio en el Proceso Disciplinario No. 003-2018. Estado: (Inactivo)
- Radicado No. 20181140007332 del 11 de abril de 2018, se ordenó Apertura de Indagación Preliminar en el Proceso Disciplinario No. 008-2018. Estado (Activo)
- Radicado No. 20181140012812 del 26 de junio de 2018, se ordenó Apertura de Indagación Preliminar en el Proceso Disciplinario No. 013-2018. Estado (Activo)
- Radicado No. 2018-113-001588-2 del 24 de julio de 2018, en este caso la Procuraduría General de la Nación envió informe de queja por competencia a la Oficina de Control Interno Disciplinario del INCI, se ordenó Apertura de Indagación Preliminar en el Proceso Disciplinario No. 014-2018. Estado (Activo). No se incluyó en el reporte de quejas del Área de Atención al Ciudadano.

De otro lado, consultado el sistema de información ORFEO, se evidencia que a través de este sistema han ingresado a la entidad cinco (5) quejas, así:

| MES | RADICADO | ASUNTO | DEPENDENCIA ACTUAL | SEGUIMIENTO OCI |
|---------|----------------|---|--------------------|---|
| ENERO | 20181140001582 | QUEJA atención en el INCI-18/01/18 | ARCHIVO | Solicitud recibida por correo electrónica e ingresada a Atención al Ciudadano. Según informe de Control Interno Disciplinario se profiere auto inhibitorio y está inactiva. |
| ENERO | 20181100001181 | Queja presunto Acoso Laboral – Traslado de queja presunto Acoso Laboral | ARCHIVO | Radicado en ORFEO el 24/01/2018. Traslado a Gestión Humana en 21/02/2018. Archivo en 02/05/2018. No se evidencia trámite dado. No se incluye en informe de Atención al ciudadano. |
| FEBRERO | 20181130004202 | IUS E 2017-909539 QUEJA PROCEDIMIENTO PREVENTIVO DE CONCILIACION Y ADOPCION DE MEDICAS PREVENTIVAS Y CORRECTIVAS. | ARCHIVO | Radicado en ORFEO el 23/02/2018. Traslado a Gestión Humana en 26/02/2018. Archivo en 17/04/2018. No se evidencia trámite dado. No se incluye en informe de Atención al Ciudadano. |
| MARZO | 20181130005432 | TRASLADO POR COMPETENCIA DEL MEN QUEJA CONTRA INCI | ARCHIVO | Radicado en ORFEO el 14/03/2018. Traslado a Oficina Asesora Jurídica en 23/03/2018. Respuesta en 20/03/2018. Archivo en 23/03/2018. No se incluye en informe de Atención al Ciudadano. |
| JUNIO | 20181130012942 | TRASLADO DE QUEJA | ARCHIVO | Radicado en ORFEO el 13/04/2018. Traslado a la Oficina Asesora jurídica en 27/06/2018. Respuesta en 05/07/2018. Archivo en 05/07/2018. No se incluye en informe de Atención al Ciudadano. |

Fuente: Sistema de Información ORFEO

Como se observa hay diferencias entre la información reportada por el área de Atención al Ciudadano y la registrada en el sistema ORFEO.

Reclamos:

- Radicado 20181140004532. Fecha de recibo 01/03/2018. Se traslada a la subdirección técnica – Imprenta. Fecha de respuesta 05/03/2018.

Tutelas:

- Radicado 2018114006372. Fecha de recibo 23/03/2018. Traslado a la Secretaría General. Fecha de respuesta 28/03/2018.

Sugerencias recibidas.

En el primer semestre de 2018 el INCI recibió 9 sugerencias a través del área de atención al ciudadano, observándose que la mayoría tienen relación con el registro a la biblioteca virtual, las cuales tuvieron el siguiente trámite:

- Radicado 20181140002082. Fecha de radicación 29/01/2018. Traslado a Subdirección en 29/01/2018. Traslado a Biblioteca en 15/02/2018. Respuesta en 14/03/2018. Archivo en 22/04/2018. Incluida en las de mayor morosidad.
- Radicado 20181140004562. Fecha de radicación 02/03/2018. Traslado a Biblioteca en 12/03/2018. Respuesta 14/03/2018.
- Radicado 2018114000552. Fecha de radicación 28/04/2018. Traslado a Subdirección en 02/05/2018. Traslado a Imprenta en 03/05/2018. Traslado a Oficina Asesora de Comunicaciones en 04/05/2018. Respuesta y Archivo en 10/05/2018.
- Radicado 20181140001622. Fecha de radicación 22/01/2018. Traslado a Biblioteca en 23/01/2018. Respuesta en 14/03/2018. Incluida en las de mayor morosidad.
- Radicado 20181140000062. Fecha de radicación 02/01/2018. Traslado a Biblioteca en 03/04/2018. Traslado a subdirección en 16/04/2018. Respuesta en 16/04/2018. Archivo en 22/04/2018.
- Radicado 20181140000022. Fecha de recibo 02/01/2018. Traslada a la Subdirección - biblioteca en la misma fecha. Respuesta en 16/04/2018. Incluida en las de mayor morosidad.
- Radicado 20181140000052. Fecha de recibo 02/01/2018. Traslada a la Subdirección – biblioteca en la misma fecha. Respuesta 16/04/2018. Incluida en las de mayor morosidad.
- Radicado 20181140000042. Fecha de recibo. 02/01/2018. Traslada a la Subdirección – Biblioteca en la misma fecha. Respuesta 16/04/2018. Incluida en las de mayor morosidad.
- Radicado 20181140000062. Fecha de recibo 02/01/2018. Traslada a Biblioteca en 03/04/2018. Respuesta en 16/04/2018. Incluida en las de mayor morosidad.

Encuestas de satisfacción y percepción Servicio de atención al Ciudadano.

Como mecanismo utilizado por el INCI para la medición de la satisfacción y percepción de la ciudadanía, se implementó la aplicación de una encuesta a los ciudadanos que presentan PQRS de manera presencial, para ello se tiene diseñado un formulario que es contestado por los usuarios una vez se termina la atención recibida. El registro de estas encuestas se realiza en un libro establecido para tal fin.

En el primer semestre de 2019 se aplicaron 73 encuestas de satisfacción

| MES | CANTIDAD |
|--------------|-----------|
| ENERO | 11 |
| FEBRERO | 17 |
| MARZO | 17 |
| ABRIL | 15 |
| MAYO | 8 |
| JUNIO | 5 |
| TOTAL | 73 |

Fuente: Área de Atención al Ciudadano

Los aspectos que se miden en la encuesta de satisfacción, así como las mediciones se muestran en la siguiente tabla:

| CRITERIOS DE MEDICIÓN | EXCELENTE | BUENO | REGULAR | MALO |
|---|-----------|-------|---------|------|
| Cordialidad de la persona que lo atendió. | 99% | 1% | | |
| Facilidad con la cual logró comunicarse con la Oficina de Atención al Ciudadano del INCI. | 95% | 5% | | |
| En qué medida la respuesta recibida satisface su necesidad de información. | 92% | 7% | 1% | |
| El tiempo de respuesta de su solicitud. | 96% | 4% | | |

Fuente: Área de Atención al Ciudadano

Encuestas de satisfacción y percepción Servicios Misionales.

Se evidenció a través de la Página Web, que la entidad ha realizado mediciones de la satisfacción del usuario frente a los servicios misionales ofrecidos por la entidad, a través de los procesos de Asistencia Técnica y Producción y Mercadeo Social.

De acuerdo con el informe semestral presentado por la Subdirección Técnica, se tienen los siguientes resultados:

| VARIABLES | EXCELENTE | BUENO | REGULAR | DEFIC. | MALO | N.R | TOTAL |
|---|------------|------------|-----------|--------|--------|-----|-------|
| Cumplimiento del horario establecido | 76% | 22% | 2% | | | | 100% |
| Dominio de los temas por parte del funcionario | 85% | 14% | | | | 1% | 100% |
| Metodología utilizada | 72% | 26% | | | | 2% | 100% |
| Pertinencia y utilidad del tema para la entidad | 83% | 16% | 1% | | | | 100% |
| Coherencia del material entregado | 58% | 18% | 2% | | 22% NR | 22% | 100% |
| PROMEDIO | 75% | 19% | 2% | | | | |
| TOTAL ENCUESTAS APLICADAS | 851 | | | | | | |
| CONSOLIDADO GLOBAL | 4.5 | | | | | | |

Fuente: Informe Satisfacción cliente externo Proceso Asistencia técnica Primer Semestre 2018. Página Web.

De igual manera se publicó en la página web de la entidad las tabulaciones de dos encuestas aplicadas en el primer semestre de 2018, relacionadas con los servicios de la Imprenta realizada vía telefónica a 19 entidades.

| | | |
|--|---|--|
| 1. De acuerdo con las fechas de entrega establecidas por el INCI y su empresa. Se cumplió con los plazos establecidos? | 2. De acuerdo al número de productos solicitados. Éstos fueron entregados totalmente, cumpliendo con los estándares de calidad esperados? | 3. La atención de los funcionarios del INCI fue acertada y eficaz? |
| SI: 19 | SI: 19 | SI: 19 |

Fuente: Tabulación encuestas de Satisfacción. Página Web.

Se publicó en la página web de la entidad, las tabulaciones de las encuestas de satisfacción aplicadas al servicio de LATIENDA, los con siguientes resultados:

| PREGUNTA | EXCELLENTE | BUENO | REGULAR | DEFICIEN | MALO | NO RESP. | TOTAL |
|--|------------|-------|---------|----------|------|----------|-------|
| Se ha cumplido las expectativas generales por las cuales usted escogió nuestro servicio | 34 | 9 | | 1 | | | 44 |
| La calidez de la atención prestada fue cortes, clara y eficiente | 42 | 2 | | | | | 44 |
| El producto cumple con las expectativas de calidad, precio y características funcionales que estaba buscando | 28 | 13 | 2 | | | 1 | 44 |
| Se le entregó la totalidad de los productos que necesitaba | 36 | 5 | 3 | | | | 44 |
| La atención, información y recepción del producto se prestó de forma oportuna y eficiente | 39 | 5 | | | | | 44 |
| Encontró el producto que buscaba | SI: 36 | NO: 5 | | | | | |

Fuente: Tabulación Encuestas de Satisfacción LATIENDA. Página Web.

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. | http://www.inci.gov.co/home/atenci%C3%B3n-al-ciudadano . 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 pqr, carta trato digno y protocolos de atención. |
| 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. | Se verifica la existencia en la página web institucional del espacio para la presentación de denuncias, quejas y sugerencias. |
| 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. |

| 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: | http://www.inci.gov.co/home/atenci%C3%B3n-al-ciudadano |
| 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. | http://www.inci.gov.co/home/sites/default/files/banner/Politica_de_tratamiento_de_datos_personales.pdf |
| Publicación de datos abiertos | http://www.inci.gov.co/transparencia/publicaci%C3%B3n-de-datos-abiertos |

| 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 | |
|--|--|
| <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 78.9%, es de decir 435 de las PQRS recibidas durante el primer semestre de 2018, se respondieron dentro de los términos legales, en tanto que al 12% (66) se les dió respuesta en términos vencidos, incumplándose lo establecido en la normatividad vigente.</p> <p>Al 30 de junio de 2018 estaban sin responder el 9,1%</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 disistimientos 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 riegos 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 remisorio 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> |

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.

| REQUISITO | VERIFICACIÓN CUMPLIMIENTO |
|--|---|
| 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. | Principalmente las que se reciben verbalmente son las de remisiones oftalmológicas. Se reciben y se ingresan al ORFEO directamente y se le da el trámite |
| 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 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. | La página tiene un micrositio Biblioteca virtual, donde se deben registrar, para ello deben tener instalado el jaws, también la biblioteca les apoya. La información de quejas o reclamos normalmente se da telefónicamente. |
| 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"> • 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 • Caracterización y documentación del proceso de atención al ciudadano de fecha noviembre 11 de 2017. • 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 de 2012 • Formato para medir la satisfacción de la ciudadanía. Mayo de 2013. |
| 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, cartelera 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. |

6. CONCLUSIONES:

6.1. FORTALEZAS

- El personal asociado al proceso.
- La disposición de un área encargada de la atención a la PQRS, tal como lo establece la normatividad vigente.
- La disposición de diferentes mecanismos para la atención al ciudadano a través de la Página web institucional, personal, telefónico, presencial, correo electrónico.
- Los resultados de las encuestas aplicadas a los ciudadanos presentan mediciones excelentes en todos los ítems evaluados.

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 66 (12%) peticiones atendidas fuera de los términos establecidos.

6.3. DEBILIDADES

De acuerdo con las verificaciones realizadas, se evidencian debilidades de control en la atención de la 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.
- 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 se evidencia uso parcial e inadecuado, dificultando su trazabilidad, seguimiento y control. 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 subregistro en los informes reportados, pues no incluyen algunas de las PQRS que se radican a través de ORFEO, como es el caso de las quejas y las peticiones que ingresan a través de la ventanilla.
- En los reportes y estadísticas generados por el sistema de Gestión documental Orfeo que faciliten el seguimiento y control a la gestión institucional. 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.

- Falta de estandarización en los criterios de registro de entrada y salida de documentos, en los tipos documentales establecidos en el sistema ORFEO, afectando la trazabilidad de los documentos y la generación de estadísticas y reportes consolidados que permitan medir adecuadamente la gestión de las PQRS en la entidad.
- 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 identificación del riesgo asociado al cumplimiento del objetivo del proceso y a la normatividad vigente, 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.
- Establecer mecanismos más eficaces de registro y actualización de la información en el sistema de Gestión Documental ORFEO, de tal manera que se asegure su uso como herramienta de gestión, seguimiento y control.
- 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.
- 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.
- Realizar seguimiento a las sugerencias presentadas a través de la medición de la satisfacción de los usuarios en los servicios misionales ofrecidos como la asistencia técnica, la tienda y la imprenta.

- Implementar las acciones de preventivas, correctivas y 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.

Cordialmente,

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