



SEGUIMIENTO A PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS SUGERENCIAS Y DENUNCIAS

1. OBJETIVO

Evaluar la efectividad en los controles definidos en la normatividad vigente y en los procedimientos internos respecto a la oportunidad en la respuesta a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias – PQRSD -.

2. ALCANCE

Muestra seleccionada de PQRSD del periodo comprendido entre el 1 de febrero de 2018 y el 31 de julio de 2018.

3. SEGUIMIENTO

3.1 PLAN DE MEJORAMIENTO

Acciones adelantadas por el Grupo de Apoyo a la Mejora Continua -GMC- a las observaciones y recomendaciones de la Oficina de Control Interno comunicado el 9 de abril de 2018:

Observaciones OCI	Acciones realizadas s/n información de GMC
<p>Oportunidad en la respuesta del 48.94% en PQRSD de la muestra seleccionada, faltando un control de seguimiento.</p> <p><u>Recomendación:</u> Implementar acciones de mejora para evitar que se continúe materializando el riesgo de falta de oportunidad en la respuesta de PQRSD.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Incremento de los seguimientos a los responsables de las mismas respuestas de manera personal y con el envío periódico de correos electrónicos recordando la responsabilidad frente al tema. • Se comienza a utilizar una nueva herramienta en Orfeo, que se trata del agendamiento de las fechas de respuesta, la cual permite establecer alertas a los responsables de las mismas.
<p>- Se identificaron PQRSD en el sistema Orfeo que no se están controlando, faltando definirse un control de completitud.</p> <p>- Manejo inadecuado del sistema Orfeo en cuanto a la asociación de respuestas con el radicado que generó el PQRSD, por lo cual se subutiliza el control automático del sistema para la trazabilidad en la respuesta a PQRSD.</p> <p><u>Recomendación:</u> Utilizar el Sistema de Gestión Documental OrfeoGov para radicar y gestionar, sin excepción todas las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias dirigidas a la Imprenta Nacional de Colombia y asegurar la existencia de un número de radicado único que facilite el control y el seguimiento de las mismas.</p>	<p>Análisis de registros de ingreso y respuesta de las peticiones y derechos de petición en Orfeo, encontrándose que las estadísticas que arroja el sistema no corresponden a la realidad.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Se encontraron varias respuestas, generadas en Orfeo a través de nuevos radicados y no sobre el documento padre (solicitud), lo cual representa, que se visualicen peticiones sin respuesta o cierre. • A algunas peticiones se les asignó TRD diferentes a PQRSD, como “documentos de apoyo”, que tampoco se reflejan en las estadísticas. • Otras tienen respuesta a través de correos electrónicos, por lo que en Orfeo se visualizan las peticiones en las bandejas de los responsables, sin respuesta. • Se evidencia además que existe un sub registro de las peticiones de información y petición de documentos PQRSD, pues varias de ellas no se enviaron, ni informaron a Mejora Continua para control, como lo establece el procedimiento. • 17 y 18 de mayo, Capacitación para Mejora Continua, en el manejo de PQRSD en Orfeo. Solicitud de ajuste en la clasificación de las PQRSD parametrizadas en Orfeo. Esta solicitud se realizó a la Oficina de Sistemas y no se ha solucionado.
<p>Procedimiento GI-PR-4 Atención de PQRSD v5 se encuentra que hay debilidades de control.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 18/Abr/2018, Reunión con Sistemas, Gestión Documental, Mejora Continua y un representante de la firma Ximil, para socialización de



Observaciones OCI	Acciones realizadas s/n información de GMC
<p><u>Recomendación:</u> Revisar y actualizar el Procedimiento GI-PR-4 Atención de PQRSD, asegurando que exista un filtro único de recepción del 100% de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias, con el fin de controlar desde el inicio el 100% de los PQRSD asegurando que se haga oportunamente el reparto respectivo, y el control de seguimiento a la oportunidad y calidad en la respuesta.</p>	<p>la última actualización de Orfeo. Allí se acordaron ajustes en la metodología para la recepción de PQRSD.</p> <ul style="list-style-type: none"> • 13/Jul/2018, se ajusta y aprueba el PR Gestión de PQRSD. En este procedimiento se establece que TODAS las PQRSD, que ingresen a la empresa deben remitirse a GMC para la reasignación, control de tiempos de respuesta y cierre del expediente en Orfeo. • 21/09/2018, correo a todos los servidores recordando la responsabilidad de remitir todas las PQRSD a Mejora continua.
<p>Falta un control de trazabilidad del 100% las Denuncias realizadas a la entidad mediante el correo electrónico denunciascorrupcion@imprenta.gov.co hasta la fecha.</p> <p><u>Recomendación:</u> Ver anterior.</p>	<p>Subir a partir de la fecha las denuncias que lleguen mediante el correo electrónico denunciascorrupcion@imprenta.gov.co al Sistema Orfeo módulo PQRSD para el seguimiento respectivo.</p>
<p>Faltan controles en manejo del buzón de sugerencias.</p> <p><u>Recomendación:</u> Ver anterior.</p>	<p>Solicitar a quien corresponda la adquisición e instalación de dos buzones de sugerencias. Asignar la administración de los buzones de sugerencias al GMC e incluir manejo de los mismos en el procedimiento de PQRSD.</p>
<p>Informe de quejas y reclamos de la entidad se está realizando cuatrimestralmente y no trimestralmente como se puntualiza en la Guía Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.</p> <p><u>Recomendación:</u> Ver Seguimientos PAAC.</p>	<p>Con el fin de no distorsionar la periodicidad de los informes ya elaborados y unificar las fechas de los mismos, a partir del año 2019 los informes de PQRSD se elaborarán de manera trimestral.</p>

Las acciones definidas no han sido efectivas en cuanto no se ha logrado el efecto deseado de control. Por lo que el Grupo de Apoyo a la Mejora Continua define las siguientes acciones de mejora adicionales:

Acción de mejora	Responsable	Fecha límite
1. Realizar un nuevo ciclo de capacitación en los sitios de trabajo, a los funcionarios encargados de la gestión de las PQRSD y seguimiento a la aplicación de la misma.	Oficina de Sistemas /Mejora Continua	12/10/2018
2. Enviar un correo a los Coordinadores socializando el procedimiento de Gestión de PQRSD y realizar un taller de reforzamiento con cada uno de ellos.	Mejora Continua	31/10/2018
3. Envía una circular por parte de la Gerencia, a los responsables de los procesos, recordando la obligación de dar respuesta oportuna, dentro de los días agendados por mejora Continua, a las peticiones asignadas.	Gerencia General Mejora continua (proyectar)	31/10/2018
4. En cuanto a los reclamos, se debe mejorar la oportunidad en la definición de los tratamientos aprobados de acuerdo al procedimiento establecido, y trasladar la responsabilidad de las respuestas a los clientes que actualmente tiene Mejora Continua, a los procesos de producción o Comercial, como responsables de los tratamientos.	Mejora Continua Subgerencias Comercial y de Producción	31/10/2018

3.2 PROCEDIMIENTO

Se evidenció que el procedimiento SEM-PR-2 Gestión de PQRSD versión 1, implementado el 13/07/2018, identifica los tipos de PQRSD, pero no cuenta con puntos de control, registro, tiempo,



normatividad relacionada, indicadores de gestión, buzones ni correo electrónico corporativo denunciascorrupcion@imprenta.gov.co.

Los tiempos de respuesta definidos en el procedimiento deben atender las disposiciones de la Ley 1755 de 2015, “toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción”, a excepción de “peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción” y “consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción”. Por lo anterior, se recomienda la revisión del documento para su ajuste.

Asimismo, en Reclamos hace referencia al documento “Gestión de productos y servicios no conformes” sin su ubicación en Kawak. Se sugiere aclarar que después de contar con la respuesta en la actividad 3, se controlará la oportunidad y calidad de la respuesta y cierre en la actividad 4.

En cuanto a Denuncias, no indica el tiempo de respuesta, y señala que se dará traslado a la Oficina de Control Interno la cual no tiene competencia para adelantar investigaciones penal, disciplinaria, fiscal, administrativa sancionatoria ni ético-profesional.

3.3 OBSERVACIONES SOBRE LA POBLACIÓN

La población de PQRSD de enero a julio de 2018 obtenida tiene un tamaño de 63 peticiones, consultas y reclamos. De esta población se observó que:

- Se reconocen las mejoras que se han realizado para el control de PQRSD y las actividades de autoevaluación que incluye en su correo. Sin embargo, no se evidencia quién es el responsable de dar respuesta a cada PQRSD, ni se describe claramente el tema de la petición.
- No se incluyen Denuncias ni Quejas. La solicitud se hizo de PQRSD (Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias).
- De las 63 peticiones, consultas y reclamos, 28 los reporta como Tiempo de Respuesta “En trámite”, aunque superan los 30 días hábiles desde la fecha de su radicación. Se indica la fecha de respuesta, pero presentan días hábiles antes de vencerse y días después de vencerse. Así mismo, en dos casos presenta tiempo real de atención negativo.

El 13 de septiembre se solicitó la base de datos de control depurada de PQRSD e incluyendo la información faltante, sin respuesta del Grupo de Apoyo a la Mejora Continua.

3.4 OBSERVACIONES SOBRE LA MUESTRA SELECCIONADA

El seguimiento de oportunidad en la respuesta de PQRSD a la muestra seleccionada de 12 PQRSD arroja los siguientes resultados:

- Oportunidad en la respuesta en uno (1) del que se envió la información el día anterior.
- Cuatro (4) respuestas a PQRSD en Orfeo no están asociadas al radicado del PQRSD para su control ni se evidencia el recibido por el peticionario.
- Se seleccionó un PQRSD identificado en Orfeo correspondiente a una denuncia/queja de un proceso precontractual. Este no fue incluido en la población de PQRSD ni cuenta con evidencia de la respuesta.



- El Grupo de Mejora Continua informa que se dio respuesta a tres (3) PQRSD mediante correo electrónico, el cual no se evidenció cargado al radicado del PQRSD en Orfeo.
- En un (1) caso, la falta de respuesta al PQRSD ocasionó una tutela.
- No se evidenció solicitud de prórroga de las PQRSD sin respuesta.
- Cinco (5) PQRSD están archivados sin la respuesta con el recibido a satisfacción del peticionario.
- En un (1) caso se dio respuesta a los 22 días, pero según la Ley 1755 de 2015 el término de respuesta es 10 días.

Por otro lado, el Grupo de Apoyo a la Mejora Continua informó que la Oficina de Talento Humano presenta aparentemente demoras u omisión en las respuestas a seis (6) peticiones. Se encuentra que los días de gestión van desde 35 hasta 91 a 9/Oct/2018, los radicados están asignados actualmente a Esperanza Sanchez Borda, y uno de ellos se dio traslado desde Tesorería después de vencerse el término para requerimientos de información.

Adicionalmente, se informa a la OCI que la PQRSD 20181810054892 del 01/Ago/2018 no se respondió ni solicitó prórroga y está asignado a Ella Ximena Valiz (Contratista hasta 25/Sep). Es así que el peticionario reiteró la solicitud de información el 26/Sep/2018 (PQRSD 20181810066452), sin respuesta relacionada, asignado a Luis Uriel Rojas (Oficina A. Jurídica).

4. RECOMENDACIONES

4.1 En el informe de PQRSD trimestral, incluir el análisis causal de las quejas, reclamos y denuncias, con las acciones de mejora definidas para evitar que se vuelvan a presentar.

4.2 El procedimiento debe atender las disposiciones de la Ley 1755 de 2015. Además se recomienda asignar tiempos límite en todo el flujo de información desde que llegue el PQRSD hasta su respuesta definitiva, definir puntos de control y establecer como dar cierre completo basado en evidencias en el Orfeo (Ej: Cargar el correo electrónico de respuesta al radicado PQRSD en Orfeo). Evaluar la posibilidad de definir un único responsable de dar la respuesta a los PQRSD como medida de control de oportunidad y calidad de la respuesta.

4.3 Identificar y gestionar el riesgo que se pueda generar por el incumplimiento en los tiempos de respuesta de fondo a los derechos de petición.

4.4 Adelantar las acciones disciplinarias a que haya lugar.

ORIGINAL FIRMADO

MARY LUZ MUÑOZ DURAN

Jefe Oficina de Control Interno

Apoyo OCI (Anexo): **LYDA MARCELA PEDRAZA VEGA**

Anexo 1: Seguimiento a PQRSD seleccionados.

Fecha: 09 de septiembre de 2018.



Anexo 1: Seguimiento a PQRSD seleccionados.

Número petición	Asunto	VERIFICACIÓN DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO					
		Fecha de inicio del PQRSD	Fecha de reparto del PQRSD	Fecha de respuesta al PQRSD	Días hábiles Gestión	Se dio respuesta adecuada al PQRSD? Si no, se solicitó plazo para dar respuesta adecuada?	Observaciones OCI
20181810000012	Resolución No. 24371 de 2016.	02-01-2018	23-04-2018	Sin dato a 09-10-2018	189	De acuerdo a lo informado por el Grupo Mejora Continua la respuesta fue por correo electrónico, lo cual no se evidencia.	En el historial del radicado se observa que el 23/Abr/2018 se archiva sin adjuntar la respuesta, y el 31/Ago/2018 se desarchiva a solicitud del usuario "Devuelto - Reasignar". No muestra reparto, quedando a cargo de Wilder Velasquez Castro.
20181810018932	INFORMACIÓN PRODUCTOS CONTRATO INTERADMINISTRATIVO	09-03-2018	20-03-2018	Sin dato a 09-10-2018	142	Se evidencia respuesta con radicado No. 20181600018671 donde informan la fecha de entrega del producto faltante.	En Documentos y Anexos el radicado No. 2018181001893200001 corresponde a la respuesta con radicado No. 20181600018671. Actualmente, el radicado está archivado por Wilder Velasquez Castro. Se recomienda aumentar la cordialidad en la respuesta (Ej: Pedir disculpas por las demoras en el servicio). Sin evidencia de recibido del peticionario.
20181810027192	SE REQUIERE VISUALIZAR EL DIARIO OFICIAL DE LOS DÍAS 21 Y 22 DE DICIEMBRE DE 2017.	12-04-2018	13-04-2018	Sin dato a 09-10-2018	121	De acuerdo a lo informado por el Grupo Mejora Continua la respuesta fue por correo electrónico, lo cual no se evidencia.	Se encuentran en Documentos y Anexos los radicados No. 2018181002719200001 y 2018181002719200002, con pantallazos de publicación de los Diarios Oficiales que solicitan en el radicado. Actualmente, el radicado está archivado por Carlos Alcides Rivaldo Bustos. Sin evidencia de recibido del peticionario.
20181810032162	SOLICITUD DE INFORMACIÓN DE REGISTRO	03-05-2018	03-05-2018	Sin dato a 09-10-2018	107	Sin evidencia de respuesta ni solicitud de plazo.	No se evidencia respuesta. Actualmente el radicado está archivado por Javier Yecid Ramirez Albarracin.
20181810040452	SOLICITUD TRASLADO RECURSOS	30-05-2018	30/05/2018 y 12/06/2018	Sin dato a 09-10-2018	89	De acuerdo a lo informado por el Grupo Mejora Continua la respuesta fue dada bajo el radicado No. 20181770034931 el día 04/Jul/2018, se observa que informan el valor y las fechas del traslado de los recursos.	Respuesta no asociada al número de radicado del PQRSD. El oficio 20181770034931 en Orfeo no cuenta con recibido del peticionario.
20181780040742	DERECHO DE PETICIÓN SOLICITUD CERTIFICACIONES LABORALES Y SALARIALES	31-05-2018	31-05-2018	04-07-2018	22	De acuerdo a lo informado por el Grupo Mejora Continua la respuesta fue dada bajo el radicado No. 20181760034751 con recibido del peticionario del 4 de julio de 2018.	Para el radicado 20181780040742 se observa el mensaje: "Ha sido negado el acceso al documento. Si ud considera que es un error por favor comuníquese con el administrador del sistema".



Número petición	Asunto	VERIFICACIÓN DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO					
		Fecha de inicio del PQRSD	Fecha de reparto del PQRSD	Fecha de respuesta al PQRSD	Días hábiles Gestión	Se dio respuesta adecuada al PQRSD? Si no, se solicitó plazo para dar respuesta adecuada?	Observaciones OCI
20181810041102	Solicitud fotocopia resolución No 277 del 9 de mayo de 1940	01-06-2018	05-06-2018	Sin dato a 09-10-2018	87	De acuerdo a lo informado por el Grupo Mejora Continua, no se dio respuesta. Impuso tutela.	Solicitud recibida el 01/Jun/2018, con reparto el día 05/Jun/2018 a Edna Cepeda Patiño y sin evidencia de respuesta.
20181780045772	DERECHO DE PETICIÓN DAR TRAMITE DERECHO DE PETICIÓN A JENNY CAROLINA PENAGOS RESPUESTA A INVITACIÓN 117-2018 ENVIADO POR CORREO AL DR JORGE ALEJANDRO SANCHEZ JEFE DE COMPRAS	22-06-2018	10-08-2018	Sin dato a 09-10-2018	74	De acuerdo a lo informado por el Grupo Mejora Continua la respuesta se dio por correo electrónico, lo cual no se evidencia.	Se evidencia que este radicado es traslado de competencia de la Presidencia de la Republica, en el historial se encuentra que el día 10/Ago/2018 la Oficina Asesora Jurídica (Sandra Lozano Useche) indica que ya se dio trámite.
20181780045962	DERECHO DE PETICIÓN DE INFORMACIÓN	22-06-2018	22-06-2018	Sin dato a 09-10-2018	74	De acuerdo a lo informado por el Grupo Mejora Continua la respuesta fue dada bajo el radicado No. 20181520038491 el día 23/Jul/2018.	Respuesta no asociada al número de radicado del PQRSD. El oficio 20181520038491 en Orfeo no cuenta con recibido del peticionario.
20181780048272 y 20181810048262	DERECHO DE PETICIÓN EXPEDIENTE 110013343061201-0031300 - JOSE WILLIAM ORTIZ	05-07-2018	06-07-2018	Sin dato a 09-10-2018	66	De acuerdo a lo informado por el Grupo Mejora Continua la respuesta fue dada bajo el radicado No. 20181810037331 el día 13/Jul/2018, se observa que el radicado no tiene ningún contenido.	Se evidencia en el historial del radicado No. 20181780048272 que el 19/Jul/2018 se reasigna y se informa al área competente, sin respuesta de la Oficina Asesora Jurídica (Carolina Triana Rojas). Se evidencia en el historial del radicado No. 20181810048262 que el 19/Jul/2018 se ha archivado por Wilder Velasquez Castro, sin anexar la respuesta con recibido del peticionario.
20181810060632	SOLICITUD CERTIFICACIÓN DIARIO OFICIAL	24-08-2018	27-08-2018	23-08-2018	-1	De acuerdo a lo informado por el Grupo Mejora Continua la respuesta fue dada bajo el radicado No. 20181400045261 el día 17 de agosto de 2018, se observa que certifican en que numero de Diario se publicó la Resolución.	Se evidencia que la respuesta se dio antes de que radicara la petición.
20181780041312	TRASLADO EXT18 00046852 DE PRESIDENCIA DE LA REPÚBLICA. Denuncia/queja de	05/06/2018	06-06-2018	Sin dato a 09-10-2018	86	No se evidencia respuesta, ni solicitud de plazo.	Gerencia dio reparto a la jefe de la Oficina Asesora Jurídica y al Subgerente de Producción. Se informa al Grupo de Mejora Continua el 08/Jun/2018 para control de PQRSD, pero no se incluyó en la población de PQRSD allegada a



Número petición	Asunto	VERIFICACIÓN DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO					
		Fecha de inicio del PQRSD	Fecha de reparto del PQRSD	Fecha de respuesta al PQRSD	Días hábiles Gestión	Se dio respuesta adecuada al PQRSD? Si no, se solicitó plazo para dar respuesta adecuada?	Observaciones OCI
	Ecoprints Ltda. por desistimiento unilateral del proceso de invitación pública No. 012 de 2018.						OCI. El radicado está asignado actualmente a Luz Yaira Huertas Guerrero.

Trabajo realizado por:

Supervisado por:

LYDA MARCELA PEDRAZA VEGA

MARY LUZ MUÑOZ DURÁN

Fecha: 9 de septiembre de 2018