

**30-37-10**

Cons. 54-2021

Distrito Especial de Cali, 21 de julio de 2021

Doctor

**FERNANDO CÉSPEDES MARTÍNEZ**

Gerente General IMPRETICS E.I.C.E.

Ciudad.

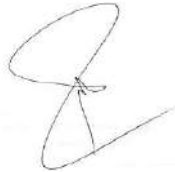
Asunto: **Informe Seguimiento PQRSD – I Semestre de 2021**

Atento saludo.

En cumplimiento a los reportes de Ley que debe elaborar, presentar y publicar la Oficina de Control Interno y al Programa Anual de Auditorías, me permito enviar el Informe del Seguimiento a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias – PQRSD, correspondiente al I Semestre del año 2021.

Recomienda esta Oficina, tener en cuenta las observaciones y recomendaciones en el presentadas, que contribuirán a mejorar el tratamiento que debe darse a las PQRSD.

Cordialmente,



**MARIO J. RIASCOS B.**

Jefe de Control Interno

Enviado a: [gerencia@impretics.gov.co](mailto:gerencia@impretics.gov.co); WhatsApp Gerente;  
[controlinterno@impretics.gov.co](mailto:controlinterno@impretics.gov.co)

## **IMPRETICS E.I.C.E.**

### **INFORME SEGUIMIENTO PQRSD I SEMESTRE DE 2021**

**Control Interno  
Julio de 2021**

## IMPRETICS E.I.C.E.

### INFORME DE SEGUIMIENTO PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS PQRSD - I SEMESTRE DE 2021

#### 1. Objetivo

Evaluar la eficacia del trámite de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias – PQRSD frente a los objetivos de control social, acceso a la información pública, satisfacción de los grupos de valor y su desarrollo como componente del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, para brindar información estratégica como insumo para la toma de decisiones por parte de la Gerencia General y de los procesos responsables de sus controles.

#### 2. Alcance

El informe contempla las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, recibidos en la entidad por los diferentes canales de comunicación dispuestos para tal fin, durante el periodo comprendido entre el 1° de enero a 30 de junio del año 2021, así como la atención a las mismas dentro de los términos dispuestos por Ley y la resolución 10-35-040 de octubre 10 de 2018, que reglamenta el trámite interno de las PQRS.

#### 3. Criterios (normatividad)

- Constitución Política, Arts. 23 y 74 sobre el derecho a presentar peticiones por motivos de interés general o particular.
- Ley 1474 de 2011 Art. 76 impone el deber a las oficinas de control interno, de vigilar la atención de las PQRSF y publicar sus informes semestrales.
- Ley Estatutaria 1755 /2015 regulatoria del derecho fundamental de Petición.
- Ley 962 de 2005 Art. 6 inciso 3, sobre trámite de PQRS por medios tecnológicos o electrónicos.
- Ley 1712 de 2014, de Transparencia y del derecho de acceso a la información pública.
- Decreto 1083 de 2015, Artículos 2.2.2.1.3.4, 2.2.2.1.3.5 y 2.2.2.1.3.6.
- Decreto 417 del 2020, “Por el cual se declara un Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica en todo el territorio Nacional”.
- Resolución de Gerencia Número: 10-35-040 de octubre 10 de 2018 que reglamenta el trámite interno de las PQRSD de Impretics E.I.C.E.

#### 4. Metodología

Como fuentes primarias de consulta la constituyen principalmente el Informe de Peticiones, Quejas, reclamos, Sugerencias y Denuncias del I Semestre de 2021, que presentó la entidad.

## 5. Desarrollo

### 5.1 Normatividad Interna

Se observó que la Resolución de Gerencia 10-35-040 de octubre 10 de 2018 <<Por medio de la cual se reglamenta el trámite interno de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias -PQRSD de Impretics E.I.C.E.>>, no ha sido actualizada, si tenemos en cuenta las disposiciones del Gobierno Nacional, establecidas en el Decreto Legislativo 491 de 2020, para garantizar la prestación de los servicios de acceso al derecho fundamental de petición, mediante los canales electrónicos como principales, y modificación en los términos de respuestas, con ocasión de la emergencia sanitaria que vive el país. Recomendación que se manifestó en el informe del II semestre de 2020.

En el seguimiento, la Oficina de Control Interno observó que no se tuvo en cuenta las observaciones planteadas en el informe anterior y continúa la entidad incumpliendo con las Leyes generales en cuanto a la inexistencia de:

- El índice de información clasificada o reservada (Ley 1712 de 2014 Arts. 2, 5, 6, 19, 20 y 21; y Ley 1755 de 2015, Arts. 24 y ss.) para la protección de los derechos inherentes.
- El inventario de activos de información pública relativa a la información que se genera, obtiene, adquiere, transforma o controla.
- El link de preguntas frecuentes y respuestas sobre su gestión, servicios y trámites.
- Mecanismos de acceso a la información por parte de la población vulnerable y discapacitada.
- Medios web para el seguimiento a las PQRSD por parte del peticionario, quejoso o reclamante (Ley 1712 de 2014, Art. 7), habilitado para consultar si, pero no le informa el estado de su petición.

### 5.2 Registro de Información

En el I semestre de 2021 según listado anexo al informe, se registraron 107 PQRSD de las cuales 102 (95,3%) a través del correo electrónico y 5 (4,7%) por la página web.

**Cuadro No. 1**  
**Medios de Recepción y Modalidad de la Petición**

Clase	Correo Electrónico	Web	Presencial	Totales
Peticiones	102	5	0	107
Quejas	0	0	0	0
Reclamos	0	0	0	0
Sugerencias	0	0	0	0
Denuncias	0	0	0	0
<b>Totales</b>	<b>102</b>	<b>5</b>	<b>0</b>	<b>107</b>

Fuente: Construcción propia

El cuadro anterior denota que las peticiones no se clasifican de acuerdo a la modalidad definida en el artículo 4° de la resolución 10-35-040 de 2018, es decir, no se conoce cuáles

de las peticiones son: solicitudes de información, solicitud de copias, consultas, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias, todas se toman como derecho de petición en general.

No clasificar las peticiones, impide aplicar el artículo 10° de la mencionada resolución que determina los términos para resolver cada una de las modalidades de petición.

**Cuadro No. 2**  
**Peticiones Radicadas por Mes**

Mes	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Total
<b>Peticiones</b>	16	18	28	17	15	13	<b>107</b>
<b>%</b>	15%	17%	26%	16%	14%	12%	<b>100%</b>

Fuente: Construcción propia

Observamos en el cuadro anterior que el mes dónde más se hicieron peticiones fue el mes de marzo con un 26%, siguiendo en importancia febrero con 17% y abril con 16%, y los meses de enero, mayo y junio con 15%, 14% y 12% respectivamente.

#### 5.2.1 Trazabilidad

Se observó comparativamente la tendencia de uso de las PQRSD con respecto al semestre anterior:

**Cuadro No. 3**  
**Comparación semestral PQRSD**

Clase	2021 – I	2020 – II	Variación	%
Peticiones	107	85	22	26%
Quejas	0	0	0	0%
Reclamos	0	0	0	0%
Sugerencias	0	0	0	0%
Denuncias	0	0	0	0%
<b>Totales</b>	<b>107</b>	<b>85</b>	<b>22</b>	<b>26%</b>

Fuente: Construcción propia

Con relación al semestre anterior se encontró que la tendencia de las peticiones es ascendente, se incrementó en un 26%.

#### 5.2.2 Peticiones por dependencia:

Según la información suministrada por los responsables de elaborar el Informe de PQRSD del I semestre de 2021, fueron 7 las dependencias a quienes se les dio traslado y una petición, directamente en servicio al ciudadano. Veamos el siguiente cuadro:

**Cuadro No.4  
PQRSD por Dependencia**

Dependencia	N°	%
Gerencia General	1	1%
Subgerencia Administrativa y Financiera	<b>58</b>	<b>54%</b>
Subdirección Comercialización y Producción	<b>24</b>	<b>22,5%</b>
Servicio al Ciudadano	1	1%
Gestión de Sistemas	1	1%
Gestión Jurídica	<b>7</b>	<b>6,5%</b>
Regalías	<b>12</b>	<b>11%</b>
No marcadas con traslado	3	3%
<b>Totales</b>	<b>107</b>	<b>100%</b>

Fuente: Construcción propia

El mayor registro de peticiones se concentra en la Subdirección Administrativa y Financiera con 58, que representan el 54% del total del semestre, sigue en importancia la Subdirección Comercialización y Producción 24, con 22,5% y regalías con 12 peticiones, que corresponden a un 11%.

### 5.3 Respuestas a las Peticiones por dependencia

El seguimiento se realizó teniendo en cuenta el listado entregado en el Informe de las PQRSD del I semestre de 2021 y el resultado es el siguiente:

**Cuadro No. 4  
Respuestas a las Peticiones por Dependencias**

Dependencia	Total PQRSD recibidas	PETICIONES					
		Contestada a tiempo		Contestada Extemporánea		No Contestada	
		N°	%	N°	%	N°	%
Gerencia General	1	1	100%	-	-	-	-
Subgerencia Administrativa y Financiera	<b>58</b>	11	19%	-	-	47	81%
Subdirección Comercialización y Prod.	<b>24</b>	6	25%	-	-	18	75%
Servicio al Ciudadano	1	1	100%	-	-	-	-
Gestión de Sistemas	1	1	100%	-	-	-	-
Gestión Jurídica	<b>7</b>	2	28,5%	-	-	5	71,5%
Regalías	<b>12</b>	3	25	-	-	9	75
No marcadas con traslado	3	1	33,3%	-	-	2	66,7%
<b>Totales</b>	<b>107</b>	<b>26</b>	<b>24,3%</b>	-	-	<b>81</b>	<b>75,7%</b>



Según el anterior cuadro, podemos decir lo siguiente:

1. De un total de 107 peticiones radicadas, la entidad contestó dentro de los términos establecidos solamente 27, equivalentes a un 25,2%; de forma extemporánea no contestó ninguna y no respondió 80 peticiones, es decir, el 74,8%. Incumpliendo con lo estipulado en el artículo décimo de la Resolución de Gerencia 10-35-040 de octubre 10 de 2018, sobre los términos para resolver las peticiones.
2. La Subdirección Administrativa y Financiera de las 58 peticiones recibidas, dentro los términos, contestó únicamente 11 peticiones, es decir, el 19%; las demás, 47 no las contestó, para un total del 81%. Los siguientes radicados no se contestaron:

122-129-130-137-141-142-143-144-145-151-153-154-158-160-163-165-166-169-170-171-172-173-174-179-180-181-182-185-189-191-192-194-196-197-202-207-209-210-211-214-215-218-219-220-221-222-223.

3. La Subdirección de Comercialización y Producción contestó 6 (25%) de un total de 24 peticiones recibidas y no contestó 18 (75%). Peticiones no contestadas:

128-139-146-147-149-161-162-183-184-186-190-193-195-212-216-217-224-227

4. De las peticiones sobre regalías, de 12 radicadas, se contestaron dentro de los términos 3, ósea un 25% y no se contestaron 9, el 75%. Las no contestadas son las siguientes:

124-131-198-199-201-203-206-208-228

5. Gestión Jurídica de las 7 peticiones radicadas, contestó a tiempo 2 (28,5%) y no contestó 5 (71,5%). Las no contestadas son las siguientes:

155-159-204-205-213

6. De las no marcadas con traslado, sólo se contestó 1 (33,3%) y 2 no se contestaron (66,7%). Son ellas: 156-225

## 6. Gestión del riesgo

6.1 Componente analizado en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2021.

Riesgo: <<Contestar solicitudes de manera errónea o extemporánea para beneficio propio o de un tercero>>

Se observó que los controles definidos para mitigar el riesgo identificado no están funcionando, porque no se hace el seguimiento continuo de asignaciones y cierres de PQRSD, como tampoco se está recordando el vencimiento de la petición.

Se observó que los responsables de las peticiones recibidas en la entidad, no hacen el seguimiento y monitoreo a las respuestas de las mismas, hecho este que permite que el riesgo se materialice.

La materialización del riesgo la podemos ver en el alto porcentaje de peticiones no contestadas durante el I semestre de 2021, que es del 75,7%, lo que induce a manifestar que la gestión del riesgo es deficiente.

### 7. Observaciones

- No se tienen en cuenta las observaciones que hizo la Oficina de Control Interno en el Informe del II semestre del año 2021, en consecuencia, siguen las mismas observaciones.
- La normativa interna sobre PQRSD no regula lo relativo al tratamiento de anónimos, el índice de información clasificada o reservada, la lista de preguntas frecuentes y el inventario de Activos de información pública.
- La herramienta para la consulta implementada para la consulta de las PQRSD, debe indicar el estado en el que se encuentra la petición del interesado.
- Continúa la tendencia ascendente en las peticiones con relación a los semestres anteriores.
- La subgerencia administrativa y financiera es la que tiene un alto porcentaje 81% de no responder las peticiones, la entidad está expuesta a un alto riesgo, igualmente sucede con la subgerencia de comercialización y producción, con un 75%.
- Inexistencia del procedimiento para el seguimiento y análisis de las PQRSD.
- Continúa sin actualizar la resolución de Gerencia 10-35-040 de 2018, <<Por medio de la cual se reglamenta el trámite interno de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias -PQRSD de Impretics E.I.C.E.>>
- Incumplimiento del inciso 2 del artículo trigésimo séptimo, que a la letra dice: <<De los anteriores trámites se deberá remitir el original a la gerencia general y copia a la oficina de Control Interno, para su seguimiento y control.>>

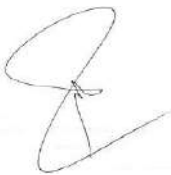
### 8. Recomendaciones

- Reglamentar lo correspondiente al Índice de información calificada como clasificada o reservada, lista de preguntas frecuentes e inventario de activos de información pública.
- Establecer mecanismos de difusión para el uso del punto anticorrupción y lo relativo a la Resolución 10-35-040 de 2018 que regula el trámite interno de los derechos de petición que formulan ante Impretics E.I.C.E.



- Implementar las herramientas o mecanismos que permitan la consulta en línea del estado de la PQRSD.
- Establecer mecanismos de control que aseguren de una manera efectiva el cumplimiento a los términos de respuestas a las PQRSD.
- Aplicar controles pertinentes a los registros de PQRSD, relativos a la clasificación de asuntos y términos de respuesta.
- Informar a la instancia de control disciplinario interno sobre la morosidad o falta de respuesta de los derechos de petición, con garantía constitucional y legal.
- Asignar el responsable del servicio al ciudadano y la dependencia a la cual pertenece para el trámite que se debe dar a las PQRSD.
- Elaborar los procedimientos para el trámite de las peticiones recibidas por la entidad.
- Clasificar las peticiones recibidas en la entidad teniendo en cuenta el artículo 4° de la resolución 10-35-040 de 2018, sobre las modalidades de las peticiones.

Informe elaborado y realizado por:



**MARIO J. RIASCOS B.**  
Jefe de Control Interno