



**OFICINA DE CONTROL INTERNO  
COMUNICACIÓN INTERNA**

F-GEC-OCI-02  
Febrero de 2018  
Versión No. 01  
Página 1 de 8

**30-37-10**

Cons. 09-2021

Distrito Especial de Cali, 29 de enero de 2021

Doctor

**FERNANDO CÉSPEDES MARTÍNEZ**

Gerente General

IMPRETICS E.I.C.E.

Ciudad.

**Asunto: Informe Seguimiento PQRSD – II Semestre de 2020**

Atento saludo.

En cumplimiento a los reportes de Ley que debe elaborar, presentar y publicar la Oficina de Control Interno y al Plan Anual de Auditorías, me permito enviar el Informe del Seguimiento a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias – PQRSD, correspondiente al II Semestre del año 2020.

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)



**OFICINA DE CONTROL INTERNO  
COMUNICACIÓN INTERNA**

F-GEC-OCI-02  
Febrero de 2018  
Versión No. 01  
Página 2 de 8

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

**INFORME SEGUIMIENTO PQRSD  
II-SEMESTRE DE 2020**

**Realizado:  
Enero de 2021**

**Control Interno  
Enero de 2021**



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

**INFORME DE SEGUIMIENTO  
PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS - PQRSD  
II SEMESTRE DE 2020**

**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, 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 a las decisiones de mejora por la Gerencia General, y a 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 julio y diciembre del año 2020, así como la atención a las mismas dentro de los términos dispuestos por Ley.

**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.
- 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.
- 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”.

**4. Metodología**

Como fuentes primarias de consulta la constituyen principalmente el Informe de Peticiones, Quejas, reclamos, Sugerencias y Denuncias del II Semestre de 2020, que presentó la entidad.



## 5. Desarrollo

### 5.1 Normatividad Interna

La Resolución de Gerencia 10-35-040 de octubre 10 de 2018 regula el trámite interno de los derechos de petición que formulen ante Impretics E.I.C.E., dentro del marco del marco de sus competencia constitucional y legal, en concordancia con lo dispuesto en el Código de Procedimiento Administrativo y Contencioso Administrativo y la Ley 1755 de 2015.

Se observa que la resolución referida no ha sido actualizada con 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.

La Oficina de Control Interno observa el incumplimiento a 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).

### 5.2 Registro de Información

En el II semestre de 2020 según listado anexo al informe, se registraron 110 PQRSF de las cuales 85 conforme a los trámites normales y 25 ítems se repitieron, no hubo registros con regulación especial teniendo en cuenta la declaratoria de emergencia.

Tabla 1. Medios de Recepción:

Clase	Correo Electrónico	Web	Presencial	Porcentaje
Peticiones	68	16	1	100%
Quejas	0	0	0	0%
Reclamos	0	0	0	0%
Sugerencias	0	0	0	0%
Denuncias	0	0	0	0%
<b>Totales</b>	<b>68</b>	<b>16</b>	<b>1</b>	<b>85</b>

Fuente: Construcción propia



5.2.1 Trazabilidad: Comparativamente la tendencia de uso de las PQRSF es ascendente.

Tabla 2. Comparación semestral PQRSD:

Clase	2020 – II	2020 – I	Variación %
Peticiones	85	50	70%
Quejas	0	0	0%
Reclamos	0	0	0%
Sugerencias	0	0	0%
Denuncias	0	0	0%

Fuente: Construcción propia

Con relación al semestre anterior:

- ✓ Peticiones: Incrementaron en un 70%
- ✓ Quejas: 0%
- ✓ Reclamos: 0%
- ✓ Sugerencias: 0%
- ✓ Denuncias: 0%

5.2.2 PQRSF por dependencia: Se registraron 9 dependencias requeridas por PQRSD.

Tabla 3. PQRSD por Dependencia:

Dependencia	N°	%
Gerencia General	1	1,17%
Subgerencia Administrativa y Financiera	27	31,76%
Gestión Jurídica	7	8,23%
Gestión de Recursos Financieros	5	5,88%
Servicio al Ciudadano	14	16,47%
Gestión de Talento Humano	4	4,70%
Gestión de Facturación	2	2,35%
Subdirección Comercialización y Producción	16	18,82%
Regalías	9	10,58%
<b>Totales</b>	<b>85</b>	<b>100%</b>

Fuente: Construcción propia

- ✓ El mayor registro de peticiones se concentra en la Subdirección Administrativa y Financiera 27 (31,76% del total de los registros PQRSF), le sigue la Subdirección Comercialización y Producción 16 (18,82%) y Servicio al Ciudadano 14 (16,47%).

### 5.3 Trámites de las PQRSD por dependencia

Con base en el listado de las PQRSD radicadas y tramitadas encontramos que de las 85 radicadas, 61 (71,76%) se contestaron dentro de los términos señalados por la norma, 6 (7,06%) de forma extemporánea y 18 (21,18%) no se contestaron.

Tabla 4. Trámites de las PQRSD:

Dependencia	Total PQRSD recibidas	PQRSD					
		Contestada a tiempo		Contestada Extemporánea		No Contestada	
		N°	%	N°	%	N°	%
Gerencia General	1	x	x	x	x	1	5,55%
Subdirección Administrativa y Financiera	27	17	27,86%	4	66,60%	6	33,30%
Gestión Jurídica	7	3	4,91%	1	16,66%	3	16,60%
Gestión de Recursos Financieros	5	4	6,55%	1	16,66%	x	x
Servicio al Ciudadano	14	13	21,31%	x	x	1	5,55%
Gestión de Talento Humano	4	4	6,55%	x	x	x	x
Gestión de Facturación	2	2	0,01%	x	x	x	x
Subgerencia Comercialización y Producción	16	10	16,39%	x	x	6	33,30%
Regalías	9	8	13,11%	x	x	1	5,55%
<b>Totales</b>	<b>85</b>	<b>61</b>	<b>71,76%</b>	<b>6</b>	<b>7,06%</b>	<b>18</b>	<b>21,18%</b>

Fuente: Construcción propia

Según la tabla 4, podemos decir lo siguiente:

- ✓ La dependencia con más PQRSD recibidas es la Subdirección Administrativa y Financiera con 27 de las 85 radicadas, de las cuales 17 (27,86%) las contestó dentro de los términos; 4 (66,6%) se contestaron de forma extemporánea y 6 (33,3%) no se contestaron, hasta la fecha del informe presentado.
- ✓ La Subdirección Comercialización y Producción con 16 de las 85 PQRSD radicadas, de las cuales 10 las contestó dentro de los términos que representa el 16,39%; y 6 no fueron contestadas que corresponden al 33,3%.
- ✓ Por servicio al ciudadano fueron recibidas 14 PQRSD de las 85 radicadas, 13 (21,31%) se contestaron dentro de los términos, y 1 (5,55%) no se contestó.
- ✓ Por Regalías se recibieron 9, de las cuales dentro de los términos se contestaron 8 (13,11%) y 1 (5,55%) no se contestó.

## 6. Gestión del riesgo

6.1 Componente analizado en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2020.

Riesgo: <<No responder oportunamente las PQRS recibidas>>

Se observó que los controles i) Seguimiento continuo de asignaciones, ii) alertas anteriores al vencimiento de la solicitud y iii) reuniones con coordinadores para validación de recursos, no cumplen con la metodología técnica para considerarse como control, porque no anticipa la materialización de un evento adverso.

La actividad programada <<Seguimiento del informe de PQRS presentado y tomar medidas correctivas de ser el caso>>, no se ejecutó, si elaboran y presentan los informes, pero, no se hace el seguimiento respectivo, ni el análisis correspondiente, como tampoco se han definido los indicadores, con sus fichas respectivas para realizar su medición.

## 7. Observaciones

- La normativa interna sobre PQRS 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.
- No se cuenta con herramientas o mecanismos para la consulta de las PQRS por el usuario.
- Alto porcentaje de crecimiento de peticiones.
- Las PQRS sin respuesta están concentradas en las Subdirecciones Administrativa y Financiera y Comercialización y Producción y Gestión Jurídica.
- Inexistencia del procedimiento para el seguimiento y análisis de las PQRS.
- Sin actualizar la resolución de Gerencia 10-35-040 de 2018, lo cual debió hacerse con base en la Emergencia Económica, Social y Ecológica, por la situación derivada de las medidas de prevención de la pandemia Covid – 19.
- 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 PQR.
- Establecer mecanismos de control que aseguren de una manera efectiva el cumplimiento a los términos de respuestas a las PQRS.
- Aplicar controles a los registros de PQRS, relativos a la clasificación de asuntos y términos de respuesta.



**OFICINA DE CONTROL INTERNO  
COMUNICACIÓN INTERNA**

F-GEC-OCI-02  
Febrero de 2018  
Versión No. 01  
Página 8 de 8

- 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.

Informe elaborado y realizado por:

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