



**INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS,
SUGERENCIAS Y DENUNCIAS**

II Semestre

2019

IMPRETICS E.I.C.E.

Introducción

IMPRETICS E.I.C.E., presenta el informe consolidado de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias – PQRSD recibidas y atendidas por la Entidad a través de los diferentes canales de atención establecidos, en el periodo comprendido entre el 1 de julio y el 12 de diciembre de 2019, con el fin de analizar y establecer la oportunidad de la respuesta.

Lo anterior permite dar cumplimiento a la Ley 190 de 1995, Ley 1474 de 2011, Ley 1712 de 2014 y Decreto 0103 de 2015, en el sentido de poner en conocimiento de la ciudadanía en general, la gestión de la Entidad durante el primer semestre del 2019 en materia de cumplimiento a las PQRSD.

Se presenta un análisis de las quejas, reclamos, sugerencias y denuncias tomando como fuente la información suministrada por el responsable de los canales virtuales.

Canales de Atención

IMPRETICS E.I.C.E. pone a disposición de la ciudadanía y/o grupos de valor los siguientes canales:

Canal	Ubicación	Horario de Atención	Descripción
Presencial	Ventanilla Única, ubicada en Carrera 6 entre Calles 9 y 10, Edificio de la Gobernación del Valle del Cauca, Sótano.	lunes a viernes de 8 am a 5 pm.	Se brinda información de manera presencial sobre trámites y servicios de la Entidad y recibir las PQRSD que ingresen por este canal.
Telefónico	Línea fija en la ciudad de Cali (57) 2 8855253		Se brinda información de manera presencial sobre trámites y servicios de la

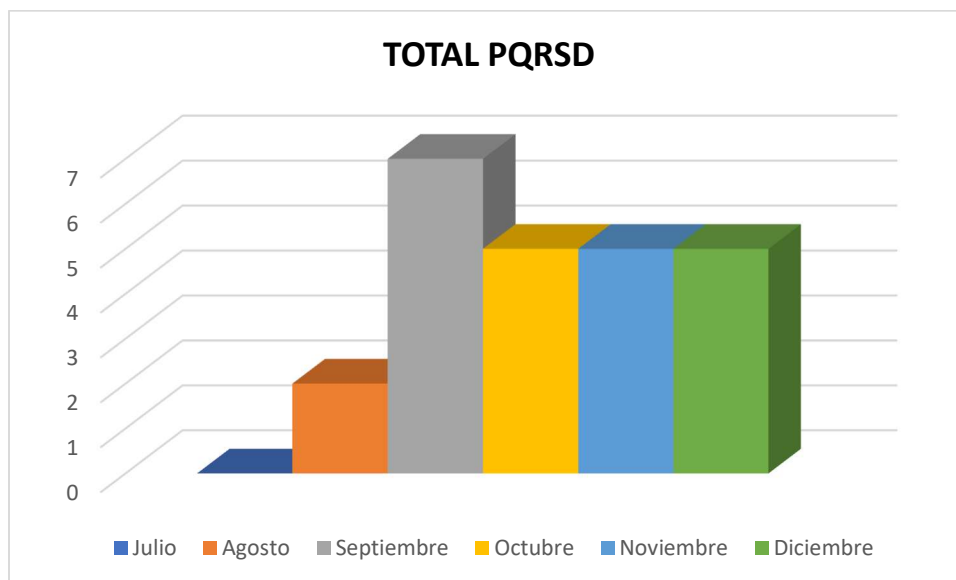
			Entidad y recibir las PQRSD que ingresen por este canal.
Virtual	Formulario electrónico web disponible en la URL http://www.imprentadepartamental.gov.co/paginas/pqr	Portal disponible 24 horas, no obstante, las PQRSD registrados por este medio se gestionarán dentro del día hábil siguiente a su radicación.	Permite registrar en el aplicativo las PQRSD mediante la funcionalidad del formulario diseñado.
	Correo electrónico atención al ciudadano atencionalusuario@impretics.gov.co		Por este medio se atienden exclusivamente las notificaciones judiciales de tribunales y juzgados.
Escrito	Notificaciones judiciales notificacionesjudiciales@impretics.gov.co	lunes a viernes de 8 am a 5 pm.	Se podrán radicar peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias por actos de corrupción.
	Radicación comunicación (Personal / Correo) en Carrera 6 entre Calles 9 y 10, Edificio de la Gobernación del Valle del Cauca, Sótano.		Recibir periódicamente sugerencias de los funcionarios, servidores, ciudadanos y usuarios de IMPRETICS.
	Buzón de sugerencias ubicado en Carrera 6 entre Calles 9 y 10, Edificio de la Gobernación del Valle del Cauca, Sótano.		

De conformidad con la Resolución de Gerencia No. 10-35-040 del 10 de octubre de 2018, se cuenta con la posibilidad de realizar una petición, queja o reclamo de forma anónima, por lo que la respuesta se publicará en el portal web en los plazos establecidos.

Totales de PQRSD

Durante el segundo semestre del 2019 fueron radicados un total de 24 requerimientos en IMPRETICS, los cuales fueron atendidos en su totalidad así:

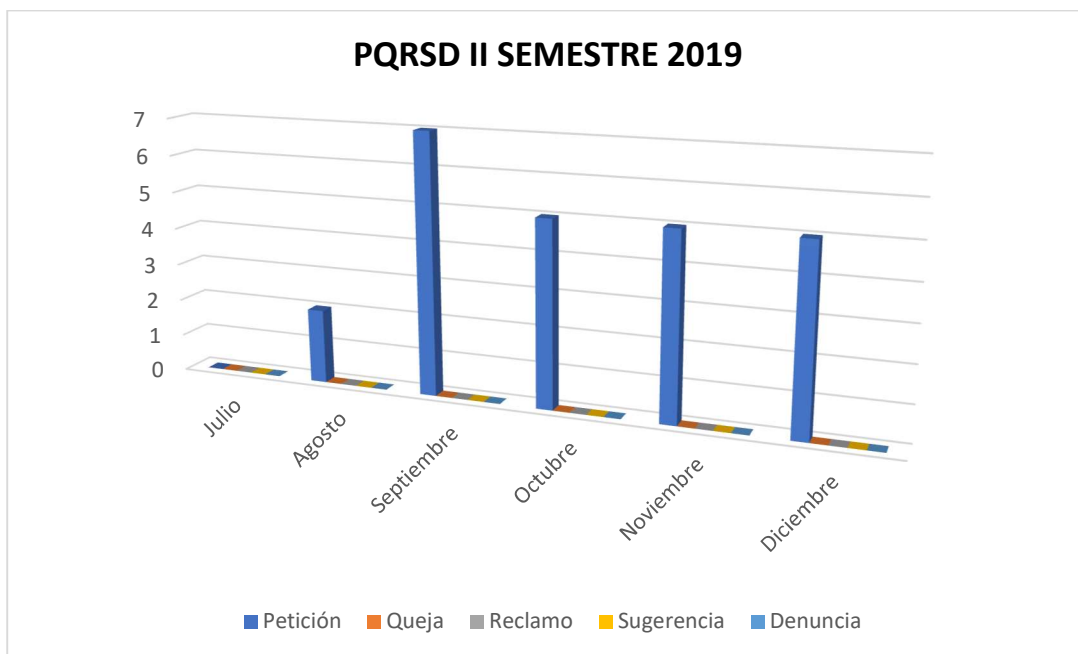
Julio	0
Agosto	2
Septiembre	7
Octubre	5
Noviembre	5
Diciembre	5



Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias

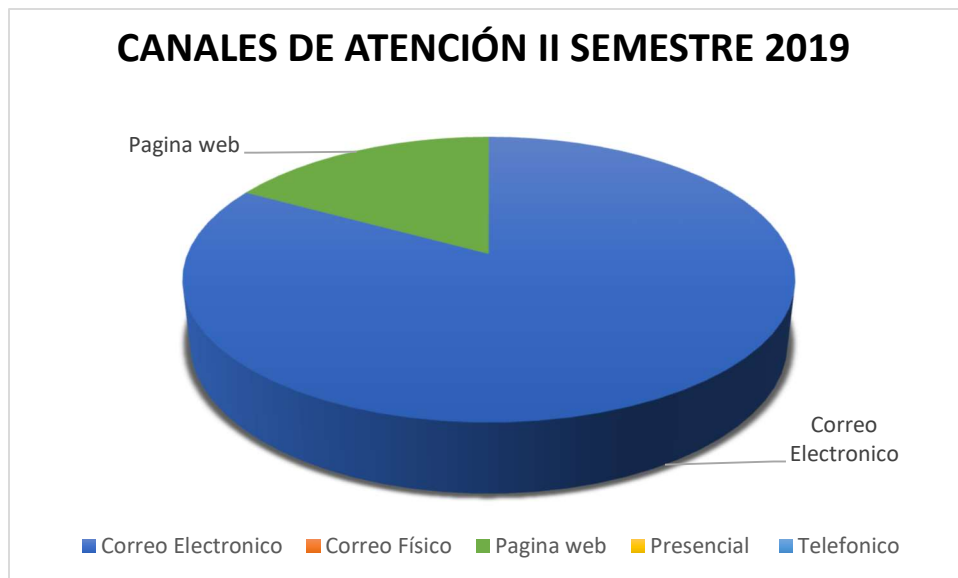
De acuerdo con la información recolectada, en el segundo semestre se radicaron 24 peticiones; en lo pertinente a Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias no se recibieron en el periodo informado; es de recalcar que las peticiones recibidas fueron atendidas en los términos de ley.

PQRSD	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
Petición	0	2	7	5	5	5
Queja	0	0	0	0	0	0
Reclamo	0	0	0	0	0	0
Sugerencia	0	0	0	0	0	0
Denuncia	0	0	0	0	0	0
Total	0	2	7	5	5	5



Canales de Atención

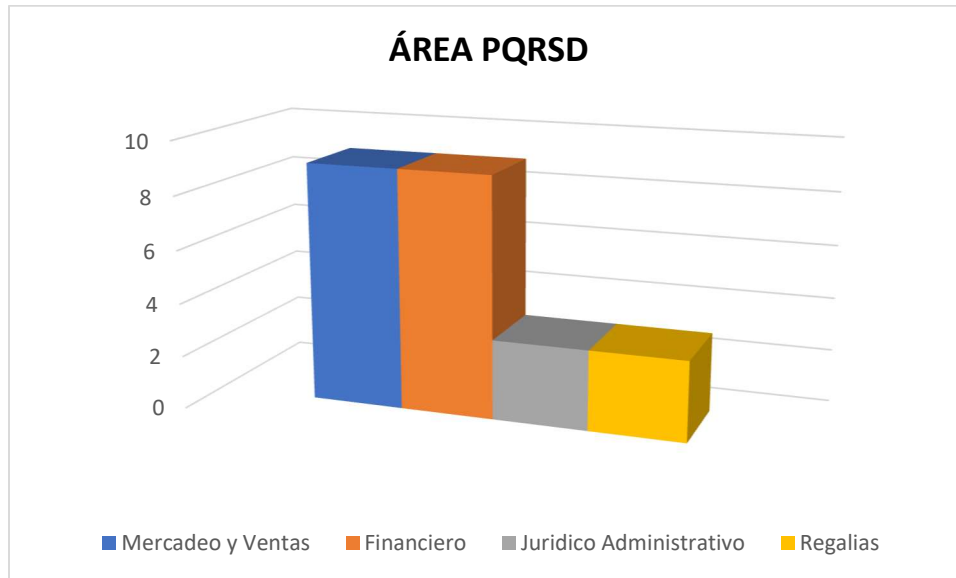
El canal más utilizado para la radicación de solicitudes fue el correo electrónico con una participación del 83%, seguido por el formulario de PQRSD de la página web de la entidad con un 17%, por último se observa que los medios físicos, presencial y telefónico no registran solicitudes, en parte porque aún se encuentra pendiente integrar el proceso de PQRSD y el aplicativo ORFEO, los cuales estarán bajo un mismo responsable.



Traslados

Las 24 PQRSD que se radicaron en la Entidad durante el segundo semestre del 2019, fueron trasladadas a las áreas encargadas para sus respectivas respuestas en los términos señalados quedando registrada la siguiente información:

Área	#
Mercadeo y Ventas	9
Financiero	9
Jurídico Administrativo	3
Regalías	3



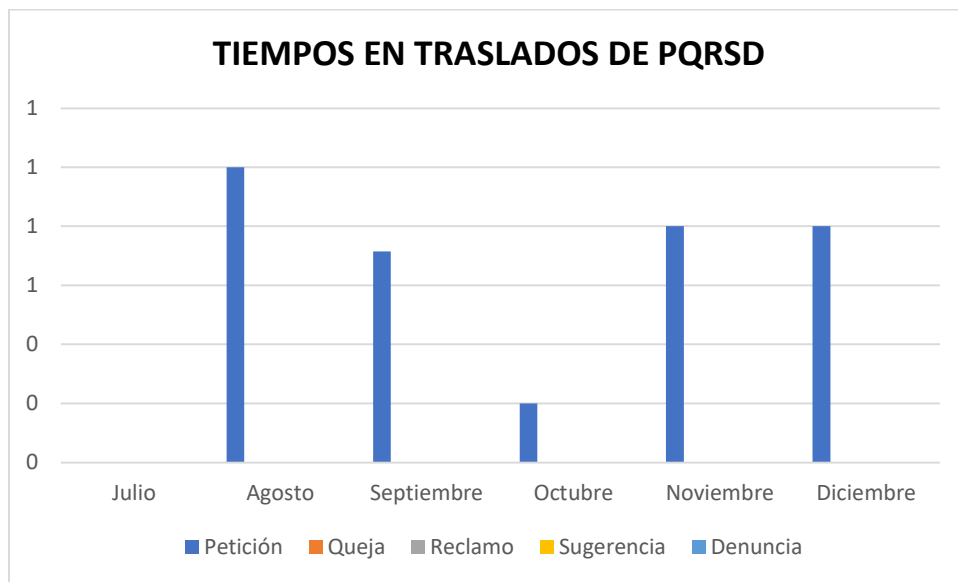
Tiempos de Respuesta a PQRSD

Los tiempos de respuesta estarán sujetas, según lo dispuesto en la Resolución de Gerencia No. 10-35-040 del 10 de octubre de 2018 por la cual se reglamenta el trámite de las peticiones y atención de quejas, reclamos, sugerencias y denuncias en IMPRETICS según el caso:

CLASE	TÉRMINO
Peticiones e Interés Particular y General	Dentro de los 15 días siguientes a la recepción
Petición de Documentos e Información	Dentro de los 10 días siguientes a la recepción
Consultas	Dentro de los 30 días siguientes a la recepción
Informes a Diputados	Dentro de los 5 días siguientes a la recepción
Quejas y Denuncias	Dentro de los 15 días siguientes a la recepción
Peticiones provenientes de otras entidades	Dentro de los 10 días siguientes a la recepción
Solicitudes Judiciales, Entes de control, superintendencias y demás entidades públicas	En los términos de la solicitud

En el semestre informado se concluye que el 100% de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias o denuncias son tramitadas en un término no superior a 5 días.

PQRSD	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
Petición	0	1	0,71	0,2	0,8	0,8
Queja	-	-	-	-	-	-
Reclamo	-	-	-	-	-	-
Sugerencia	-	-	-	-	-	-
Denuncia	-	-	-	-	-	-



Proyecto: Armando Rodríguez – Contratista MIPG