

Distrito Especial de Cali, 18 de julio de 2022

Doctor  
**FERNANDO CESPEDES MARTINEZ**  
Gerente General  
IMPRETICS E.I.C.E.  
Ciudad.

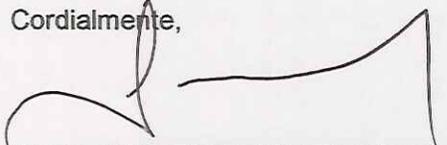
Asunto: Informe Seguimiento PQRSD – I Semestre de 2022

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 2022.

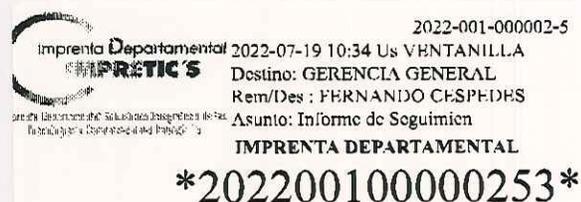
Recomienda esta Oficina, tener en cuenta las observaciones y recomendaciones en el presentadas, que contribuirán a mejorar el tratamiento que debe darse a las PQRSD.

Cordialmente,



**Jorge Arley Piedrahita Rodríguez**  
Jefe de Control Interno

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



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

**INFORME SEGUIMIENTO PQRS  
I SEMESTRE DE 2022**

**Control Interno  
Julio 2022  
IMPRETICS E.I.C.E.**

## INFORME DE SEGUIMIENTO PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS PQRS I SEMESTRE DE 2022

### 1. Objetivo

Evaluar la eficacia del trámite de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias – PQRS 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 31 de junio del año 2022, 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 PQRS 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 2022, 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 se tuvo en cuenta algunas de las observaciones planteadas en el informe anterior:

- 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 2022 según listado anexo al informe, se registraron 79 PQRSD de las cuales 78 (98.7%) a través del correo electrónico y 1 (1.3%) por la página web.

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

Clase	Correo Electrónico	Web	Presencial	Totales
Peticiones	78	1	0	79
Quejas	0	0	0	0
Reclamos	0	0	0	0
Sugerencias	0	0	0	0
Denuncias	0	0	0	0
<b>Totales</b>	<b>78</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>79</b>

Fuente: Construcción propia

La información anterior denota que no hay claridad sobre la recepción de las PQRSD establecidos en el artículo 4° de la resolución 10-35-040 de 2018, es decir, la plataforma diseñada para tal fin no contempla la digitalización de las PQRSD recibidas por canales diferentes a las de la pagina web. Así mismo se evidencia 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>	13	19	17	9	9	12	<b>79</b>
<b>%</b>	16%	24%	22%	11%	11%	15%	100%

Fuente: Construcción propia

Observamos en el cuadro anterior que el mes dónde más se hicieron peticiones fue el mes de febrero con un 24%, siguiendo en importancia marzo y enero con 22% y 16% respectivamente.

**Cuadro No. 3**  
**Quejas Radicadas por Mes**

Mes	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Total
<b>Quejas</b>	0	0	0	0	0	0	<b>0</b>
<b>%</b>	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%

Fuente: Construcción propia

No se registran Quejas en el periodo revisado.

**Cuadro No. 4**  
**Reclamos Radicadas por Mes**

Mes	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Total
<b>Reclamos</b>	0	0	0	0	0	0	<b>0</b>
<b>%</b>	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%

Fuente: Construcción propia

No se registran Reclamos en el periodo revisado.

**Cuadro No. 5**  
**Sugerencias Radicadas por Mes**

Mes	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Total
<b>Sugerencias</b>	0	0	0	0	0	0	0
%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%

Fuente: Construcción propia

No se registran Sugerencias en el periodo revisado.

### 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	2022 - I	2021 - II	Variación	%
Peticiones	79	84	-5	-5.9%
Quejas	0	3	-3	-100%
Reclamos	0	1	-1	-100%
Sugerencias	0	1	-1	-100%
Denuncias	0	0	0	0%
<b>Totales</b>	<b>79</b>	<b>89</b>	<b>-10</b>	<b>-11.2%</b>

Fuente: Construcción propia

Con relación al semestre anterior se encontró que la tendencia de las peticiones disminuyó un 5.9% y en general las PQRSD disminuyeron un 11.2%

### 5.2.2 Peticiones por dependencia:

Según la información suministrada por los responsables de elaborar el Informe de PQRSD del I semestre de 2022, fueron 6 las dependencias a quienes se les dio traslado y las PQRSD, directamente en servicio al ciudadano. Veamos el siguiente cuadro:

**Cuadro No.4**  
**PQRSD por Dependencia**

Dependencia	N°	%
Gerencia General	2	2.5%
Subgerencia Administrativa y Financiera	31	39.2%
Subgerencia Comercial y Producción	12	15.2%
Gestión Jurídica	29	36.7%
Proyectos de Regalías	4	5.1
Gestión Sistemas	1	1.3
<b>Totales</b>	<b>79</b>	<b>100%</b>

Fuente: Construcción propia

El mayor registro de peticiones se concentra en la Subdirección Administrativa y Financiera con 31, que representan el 39.2% del total del semestre, sigue en importancia la Gestión Jurídica con 29 que representan el 36.7% y Gestión Comercial y Producción con 12 peticiones, que corresponden a un 15.2%.

### 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 2022 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 / Sin Evidencia	
		N°	%	N°	%	N°	%
Gerencia General	2	2	100%				
Subgerencia Administrativa y Financiera	31	31	100%				
Subgerencia Comercial y Producción	12	6	50%	5	42%	1	8%
Gestión Jurídica	29					29	100%
Proyectos de Regalías	4			1	0,25	3	75%
Gestión Sistemas	1					1	100%
<b>Totales</b>	<b>79</b>	<b>39</b>	<b>49%</b>	<b>6</b>	<b>8%</b>	<b>34</b>	<b>43%</b>

Según el anterior cuadro, podemos decir lo siguiente:

1. De un total de 79 peticiones radicadas, la entidad contestó dentro de los términos establecidos 39, equivalentes a un 49%; de forma extemporánea 6, equivalentes al 8% y no se evidencia respuesta o cierre de las PQRSD 34 , equivalentes al 43%
2. La gerencia general recibió 2 PQRSD y fueron contestadas dentro de los términos establecidos.
3. La Subdirección Administrativa y Financiera de las 31 PQRSD recibidas, dentro los términos contestó 31 (100%) dentro del tiempo establecido.
4. La Subdirección Comercial y Producción contestó 6 PQRSD (50%) dentro de los términos; contestó 5 (42%) fuera de los términos establecidos y 1 no cuenta con evidencia de repuesta o cierre de esta.
5. Las PQRSD trasladadas a Gestión Jurídica el 100% no cuenta con evidencia de repuesta o cierre de esta dentro de los términos establecidos.
6. De las PQRSD trasladadas a Proyectos de Regalías, contestó 1 (25%) fuera de los términos establecidos; y 3 (75%) no cuentan con evidencia de repuesta o cierre de esta dentro de los términos establecidos.
7. Gestión de Sistemas tuvo 1 PQRSD radicadas, la cual no cuenta con evidencia de repuesta o cierre de esta dentro de los términos establecidos.

## 6. Gestión del riesgo

### 6.1 Componente analizado en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2022.

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, el sistema adquirido para radicar y hacer seguimiento continuo de asignaciones y cierres de PQRSD, aunque está funcionando y permite identificar las PQRSD próximas a vencer, no se están radicando las respuestas correctamente o en su defecto no están siendo objeto de seguimiento por los responsables asignados.

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

## 7. Observaciones

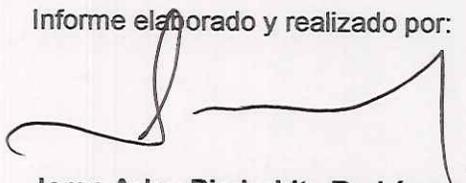
- La normativa interna sobre PQRSD no regula lo relativo al tratamiento de anónimos, el índice de información clasificada o reservada, la lista de preguntas frecuentes y el inventario de Activos de información pública.

- La PQRSD recibidas en la entidad tuvieron una tendencia a la baja con relación al semestre anterior.
- Inexistencia de la aplicación 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.
- 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.
- Socializar con todas las áreas de la Entidad, 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:



**Jorge Arley Piedrahita Rodríguez**  
Jefe de Control Interno

Copia a: Pagina web