

Distrito Especial de Cali, 17 de julio de 2023

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

IMPRETICS E.I.C.E. Rad. CI2023000027

2023-07-17 14:15

Anexos:01 - Folios:9



ASUNTO: INFORME DE SEGUIMIENTO PQRSD L  
SEMESTRE DE 2023  
REMITE: IMPRETICS E.I.C.E.  
REMITENTE: JORGE PIEDRAHITA - SUBGERENCIA  
DESTINATARIO: FERNANDO CESPEDES - GERENCIA  
RADICADA: CLAUDIA MEJIA CARDENAS

**Asunto: Informe Seguimiento PQRSD – I Semestre de 2023**

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 2023.

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

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

**INFORME SEGUIMIENTO PQRSD  
I SEMESTRE DE 2023**

**Control Interno  
Julio 2023  
IMPRETICS E.I.C.E.**

## INFORME DE SEGUIMIENTO PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS PQRSD I SEMESTRE DE 2023

### 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 31 de junio del año 2023, 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.
- 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 2023, que presentó la entidad.



## 5. Desarrollo

### 5.1 Normatividad Interna

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 enlace 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 y brindar información sobre el estado de la petición.

### 5.2 Registro de Información

En el primer semestre de 2023 según listado anexo al informe, se registraron 108 PQRSD de las cuales 108 (100%) fueron por la página web mediante el aplicativo del software ISWO.

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

Clase	Correo Electrónico	Web	Presencial	Totales
Peticiones	0	111	0	111
Quejas	0	0	0	0
Reclamos	0	0	0	1
Sugerencias	0	0	0	0
Denuncias	0	0	0	0
<b>Totales</b>	<b>0</b>	<b>111</b>	<b>0</b>	<b>111</b>

Fuente: Construcción propia

La información anterior denota que persiste no la falta de 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 a la fecha de este seguimiento no fue ajustada para registrar las PQRSD recibidas por canales diferentes a las de la página web. Así mismo se evidencia las peticiones no se clasifican de acuerdo con 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	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Total
<b>Peticiones</b>	14	17	21	15	25	19	111
%	13%	15%	19%	14%	23%	17%	100%

Fuente: Construcción propia

Observamos en el cuadro anterior que el mes dónde más se hicieron peticiones fue el mes de mayo con un 23%, siguiendo en importancia marzo y junio con 19% y 17% respectivamente.

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

Mes	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Total
<b>Quejas</b>	0	0	0	0	0	0	0
%	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	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Total
<b>Reclamos</b>	0	0	0	0	0	0	0
%	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	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	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	2023 – I	2022 – II	Variación	%
Peticiones	111	107	4	3,74%
Quejas	0	0	0	00%
Reclamos	0	1	-1	-100%
Sugerencias	0	0	0	0%
Denuncias	0	0	0	0%
<b>Totales</b>	<b>111</b>	<b>108</b>	<b>4</b>	<b>2.78%</b>

Fuente: Construcción propia

Con relación al semestre anterior se encontró que la tendencia de las peticiones aumento un 3,74% y en general las PQRSD aumentaron un 2.78%

### 5.2.2 Peticiones por dependencia:

Según la información suministrada por los responsables de elaborar el Informe de PQRSD del I semestre de 2023, 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	6	5,41%
Subgerencia Administrativa y Financiera	19	17,12%
Subgerencia Comercial y Producción	24	21,62%
Gestión Jurídica	52	46,85%
Proyectos de Regalías	2	1,80%
Servicio al Ciudadano	8	7,21%
<b>Totales</b>	<b>111</b>	<b>100%</b>

Fuente: Construcción propia

El mayor registro de peticiones se concentra en Gestión Jurídica con 52, que representan el 46.85% del total del semestre, sigue en importancia la Subgerencia Comercial con 24 que representan el 21.62% y la Subgerencia Administrativa y Financiera con 19 peticiones, que corresponden a un 17.12%.

### 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 2023 y el resultado es el siguiente:

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

DEPENDENCIA	Total	PETICIONES					
	PQRSD	Contestada a tiempo		Contestada Extemporánea		No Contestada / Sin Evidencia	
	recibidas	N°	%	N°	%	N°	%
Gerencia General	6	6	100%	0		0	
Subgerencia Administrativa y Financiera	19	19	100%	0		0	
Subgerencia Comercial y Producción	24	19	79%	2	8%	3	13%
Gestión Jurídica	52	14	27%	25	48%	13	25%
Proyectos de Regalías	2	2	100%	0		0	
Servicio al Ciudadano	8	8	100%	0		0	
<b>Totales</b>	<b>111</b>	<b>68</b>	<b>61%</b>	<b>6</b>	<b>5%</b>	<b>16</b>	<b>14%</b>

Según el anterior cuadro, podemos decir lo siguiente:

1. De un total de 111 solicitudes radicadas, la entidad contestó dentro de los términos establecidos 68, equivalentes a un 61%; de forma extemporánea 6, equivalentes al 5% y no se evidencia respuesta o cierre de 16 PQRSD, equivalentes al 14%
2. La Gerencia General recibió 6 PQRSD y fueron contestadas dentro de los términos establecidos.
3. La Subgerencia Administrativa y Financiera de las 19 PQRSD recibidas y fueron contestadas dentro de los términos establecidos.
4. La Subgerencia Comercial y Producción recibió 24 PQRSD de las cuales 19 fueron contestadas dentro de los términos establecidos lo cual corresponde a un 79%, 2 PQRSD fueron contestadas de forma extemporánea lo que corresponde al 8% y 3 no cuentan con evidencia de repuesta o cierre de esta porcentualmente esto equivale al 13%.



5. Las PQRSD trasladadas a Gestión Jurídica fueron 52 de las cuales 14 se contestaron dentro de los términos establecidos, esto corresponde a un 27% de forma extemporánea se contestaron 25 lo que equivale al 48% y 13 no cuenta con evidencia de repuesta o cierre de esta dentro de los términos establecidos esto corresponde a un 25%.
6. De las 2 PQRSD trasladadas a Proyectos de Regalías, todas fueron contestadas dentro de los términos establecidos.
7. Servicio al Ciudadano tuvo 8 PQRSD radicadas, de las cuales el 100% fueron contestadas dentro de los términos establecidos.

## 6. Gestión del riesgo

### 6.1 Componente analizado en el Mapa de Riesgos del Administrativo 2023.

Riesgo: << Posibilidad de no contestar oportunamente las PQRSD recibidas por parte de Servicio al Cliente>>

Se observó que los controles definidos para mitigar el riesgo identificado aun presenta deficiencia, 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, adicionalmente no se observan los ajustes al software para el cubrimiento de todos los canales de recepción habilitados para la radicación de PQRSD, 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 aumentar con relación al semestre anterior.
- Inexistencia de la aplicación del procedimiento para el seguimiento y análisis de las PQRSD.
- 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