

Distrito Especial de Cali, 30 de enero de 2023

IMPRETICS E.I.C.E. Rad. CI2023000006

2023-01-30 11:32

Anexos:1 - Folios:9



ASUNTO: INFORME SEGUIMIENTO PQRSD - LL
SEMESTRE DE 2022
REMITE: IMPRETICS E.I.C.E.
REMITENTE: JORGE PIEDRAHITA - SUBGERENCI
DESTINATARIO: FERNANDO CESPEDES - GERENCIA
RADICADA: CLAUDIA MEJIA CARDENAS

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

Asunto: Informe Seguimiento PQRSD – II 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 II 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

IMPRETICS E.I.C.E.

**INFORME SEGUIMIENTO PQRSD
II SEMESTRE DE 2022**

**Control Interno
Enero 2023**

IMPRETICS E.I.C.E.

INFORME DE SEGUIMIENTO PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS PQRS II 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 julio a 31 de diciembre 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.
- 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 II Semestre de 2022, 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 sí, pero no le informa el estado de su petición.

5.2 Registro de Información

En el segundo semestre de 2022 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	107	0	107
Quejas	0	0	0	0
Reclamos	0	1	0	1
Sugerencias	0	0	0	0
Denuncias	0	0	0	0
Totales	0	108	0	108

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	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total
Peticiones	19	22	21	13	14	18	107
%	17,7%	20,5%	20%	12%	13%	17%	100%

Fuente: Construcción propia

Observamos en el cuadro anterior que el mes dónde más se hicieron peticiones fue el mes de agosto con un 20,5%, siguiendo en importancia septiembre y julio con 20% y 17,7% respectivamente.

Cuadro No. 3
Quejas Radicadas por Mes

Mes	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total
Quejas	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	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total
Reclamos	0	0	0	0	0	1	1
%	0%	0%	0%	0%	0%	100%	100%

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
Sugerencias	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 – II	2022 – I	Variación	%
Peticiones	107	79	28	35,4%
Quejas	0	3	-3	-100%
Reclamos	1	1	0	0%
Sugerencias	0	1	-1	-100%
Denuncias	0	0	0	0%
Totales	108	84	24	22.2%

Fuente: Construcción propia

Con relación al semestre anterior se encontró que la tendencia de las peticiones aumento un 35.4% y en general las PQRSD aumentaron un 22.2%

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	12	11.11%
Subgerencia Administrativa y Financiera	16	14.81%
Subgerencia Comercial y Producción	31	28.7%
Gestión Jurídica	34	31.48%
Proyectos de Regalías	10	9.25%
Gestión de Planeación	4	3.7%
Gestión Sistemas	1	0.92%
Totales	108	100%

Fuente: Construcción propia

El mayor registro de peticiones se concentra en Gestión Jurídica con 34, que representan el 31.48% del total del semestre, sigue en importancia la Subgerencia Comercial con 31 que representan el 28.7% y la Subgerencia Administrativa y Financiera con 16 peticiones, que corresponden a un 14.81%.

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	
		Nº	%	Nº	%	Nº	%
Gerencia General	12	8	66,6%	4	33,3%		
Subgerencia Administrativa y Financiera	16	14	87,5%	1	6,2%	1	6,2%
Subgerencia Comercial y Producción	31	28	90,3%			3	9,6%
Gestión Jurídica	34	6	17,6%	27	79,4%	1	2,9%
Proyectos de Regalías	10	6	60%	2	20%	2	20%
Gestión de Planeación	4	2	50%	1	25%	1	25%
Gestión Sistemas	1					1	100%
Totales	108	64	59,2%	35	32,4%	9	8,3%

Según el anterior cuadro, podemos decir lo siguiente:

1. De un total de 108 solicitudes radicadas, la entidad contestó dentro de los términos establecidos 64, equivalentes a un 59,2%; de forma extemporánea 35, equivalentes al 32,4% y no se evidencia respuesta o cierre de 9 PQRSD, equivalentes al 8,3%
2. La Gerencia General recibió 12 PQRSD y fueron contestadas dentro de los términos establecidos 8 lo que equivale a un 66.6% y de manera extemporánea 4 equivalentes a un 33,3%.
3. La Subgerencia Administrativa y Financiera de las 16 PQRSD recibidas, dentro los términos contestaron 14 (87,5%) dentro del tiempo establecido y 1 PQRSD fue contestada de manera extemporánea lo que equivale a un 6,2%.

4. La Subgerencia Comercial y Producción contestó 31 PQRSD de las cuales 28 fueron contestadas dentro de los términos establecidos lo cual corresponde a un 90,3 % y 3 no cuentan con evidencia de repuesta o cierre de esta por ciento esto equivale a un 9,6%.
5. Las PQRSD trasladadas a Gestión Jurídica fueron 34 de las cuales 6 se contestaron dentro de los términos establecidos, esto corresponde a un 17,6% de forma extemporánea se contestaron 27 lo que equivale al 79,4% y una no cuenta con evidencia de repuesta o cierre de esta dentro de los términos establecidos esto corresponde a un 2,9%.
6. De las 10 PQRSD trasladadas a Proyectos de Regalías, contestó 6 (60%) dentro de los términos establecidos; 2 (20%) de manera extemporánea y 2 (20%) no cuentan con evidencia de repuesta o cierre de esta dentro de los términos establecidos.
7. Gestión de Planeación tuvo 4 PQRSD radicadas, de las cuales 2 (50%) se contestaron dentro de los tiempos establecidos; 1 (25%) de manera extemporánea y 1 (25%) no cuenta con evidencia de respuesta o cierre en los términos establecidos
8. 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, 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.
- 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