

102-003-100

Distrito Especial de Cali, 11 de enero de 2024

Doctor
LUIS ALFREDO GÓMEZ GUERRERO
Gerente General
IMPRETICS E.I.C.E.
Ciudad.

IMPRETICS E.I.C.E. Rad. CI2024000002
2024-01-11 13:41
Anexos: 01 - Folios 10



ASUNTO: INFORME DE SEGUIMIENTO PQRSD - II
SEMESTRE DE 2023
REMITENTE: IMPRETICS E.I.C.E.
DESTINATARIO: JORGE PIEDRAHITA - SUBGERENCI
RADCADA: LUIS GOMEZ - GERENCIA GENERAL
CLAUDIA MEJIA CARDENAS

Asunto: **Informe Seguimiento PQRSD – II 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 II 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
II SEMESTRE DE 2023**

**Control Interno
Enero 2024
IMPRETICS E.I.C.E.**

Página 2 de 10

**INFORME DE SEGUIMIENTO
PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS PQRSD
II 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 julio a 31 de diciembre 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 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 II 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 segundo semestre de 2023 según listado anexo al informe, se registraron 103 PQRSD de las cuales 103 (100%) están registradas por la página web mediante el aplicativo del software ISWO.

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

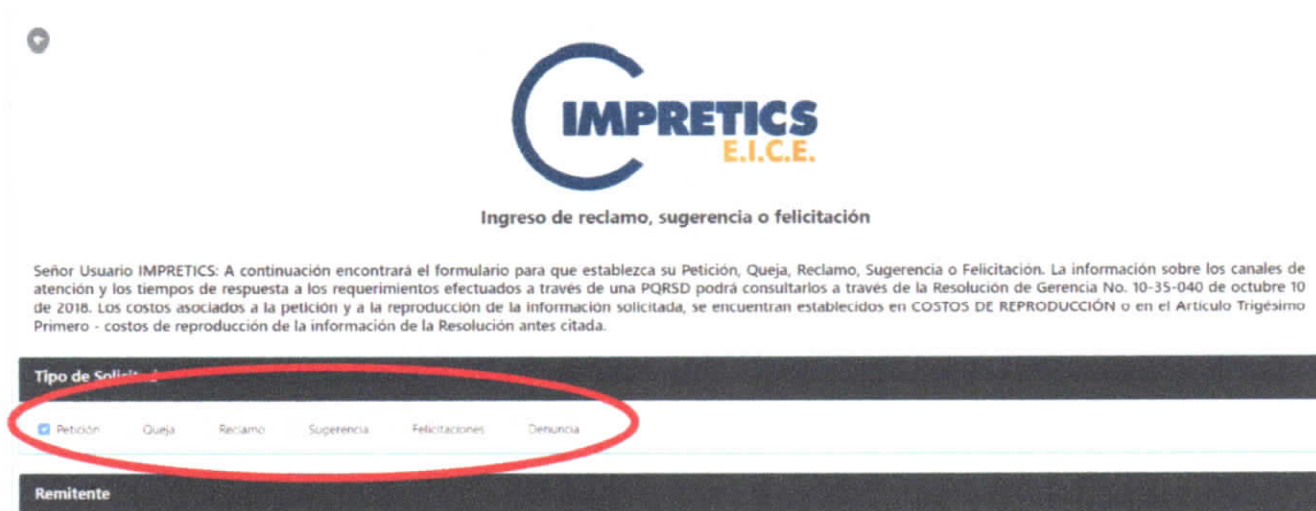
Clase	Correo Electrónico	Web	Presencial	Totales
Peticiones	0	101	0	101
Quejas	0	0	0	0
Reclamos	0	2	0	2
Sugerencias	0	0	0	0
Denuncias	0	0	0	0
Totales	0	101	0	102

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 que 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,

Página 4 de 10

sugerencias, denuncias, todas se toman como derecho de petición en general, excepto las que directamente sean catalogadas por el ciudadano y/o usuario como Quejas, Reclamos, Sugerencias y/o Denuncias en el aplicativo diseñado para su registro. Ver imagen:



Fuente: <https://www.sigiswo.com/portals/0007acd2-7d7b-4b51-bfb8-5631422b1e78/pqrsfs>

No clasificar las peticiones correctamente, 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	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	Total
Peticiones	19	25	11	19	14	13	101
%	19%	25%	11%	19%	14%	13%	100%

Fuente: Construcción propia

Observamos en el cuadro anterior que el mes dónde más se hicieron peticiones fue el mes de agosto con un 25%, siguiendo en importancia julio y octubre con un 19%.

Cuadro No. 3
Quejas Radicadas por Mes

Mes	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	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	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	Total
Reclamos	1	0	0	0	1	0	2
%	50%	0%	0%	0%	50%	0%	0%

Fuente: Construcción propia

Observamos en el cuadro anterior que en los meses de julio y noviembre se presentó una reclamación.

Cuadro No. 5
Sugerencias Radicadas por Mes

Mes	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	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	2023 – II	2023 – I	Variación	%
Peticiones	101	111	-10	-9,009%
Quejas	0	0	0	00%
Reclamos	2	0	2	200%
Sugerencias	0	0	0	0%
Denuncias	0	0	0	0%
Totales	103	111	-8	38,1982%

Fuente: Construcción propia

Con relación al semestre anterior se encontró que la tendencia de las peticiones disminuyo un 9,009%, los reclamos por su parte aumentaron un 200% y en general las PQRSD disminuyeron un 7,20%

5.2.2 Peticiones por dependencia:

Según la información suministrada por los responsables de elaborar el Informe de PQRSD del II 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	3	2,91%
Subgerencia Administrativa y Financiera	33	32,04%
Subgerencia Comercial y Producción	11	10,68%
Gestión Jurídica	35	33,98%
Proyectos de Regalías	6	5,83%
Servicio al Ciudadano	15	14,56%
Totales	103	100,00%

Fuente: Construcción propia

El mayor registro de PQRSD se concentra en Gestión Jurídica con 35, que representan el 33,98% del total del semestre, sigue en importancia la Subgerencia Administrativa y Financiera con 33 que representan el 32,04% y Servicio al Ciudadano con 15 peticiones, que corresponden a un 14,56%.

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 II 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	3	0	0%	0	0%	3	100%
Subgerencia Administrativa y Financiera	32	26	81%	1	3%	5	16%
Subgerencia Comercial y Producción	11	5	45%	6	55%	0	0%
Gestión Jurídica	34	5	15%	18	53%	11	32%
Proyectos de Regalías	6	0	0%	0	0%	6	100%

Página 7 de 10

Servicio al Ciudadano	15	14	93%	0	0%	1	7%
Totales	101	50	50%	25	25%	26	26%

Según el anterior cuadro, podemos decir lo siguiente:

1. De un total de 101 peticiones radicadas, la entidad contestó dentro de los términos establecidos 51, equivalentes a un 50%; de forma extemporánea 25, equivalentes al 25% y no se evidencia respuesta o cierre de 26 PQRSD, equivalentes al 26%
2. La **Gerencia General** recibió 3 Peticiones y no se registra cierre o respuesta dentro de los términos establecidos.
3. La **Subgerencia Administrativa y Financiera** de las 32 Peticiones recibidas y fueron contestadas dentro de los términos establecidos 26 equivalentes al 81%; de forma extemporánea 1, equivalentes al 3% y no se evidencia respuesta o cierre de 5, equivalentes al 16%.
4. La **Subgerencia Comercial y Producción** recibió 11 Peticiones de las cuales 5 fueron contestadas dentro de los términos establecidos lo cual corresponde a un 45%, 6 PQRSD fueron contestadas de forma extemporánea lo que corresponde al 55%.
5. Las Peticiones trasladadas a **Gestión Jurídica** fueron 34 de las cuales 5 se contestaron dentro de los términos establecidos, esto corresponde a un 15%; de forma extemporánea se contestaron 18 lo que equivale al 53% y 11 no cuentan con evidencia de repuesta o cierre de esta dentro de los términos establecidos esto corresponde a un 32%.
6. De las 6 Peticiones trasladadas a **Proyectos de Regalías** no se registran cierre o respuesta dentro de los términos establecidos.
7. **Servicio al Ciudadano** tuvo 15 Peticiones radicadas, de las cuales 14 fueron contestadas dentro de los términos establecidos equivalente al 93% y de una (1) no se evidencia respuesta o cierre equivalente al 7%.

Cuadro No. 5
Respuestas a las Reclamos por Dependencias

DEPENDENCIA	Total	RECLAMOS					
	PQRSD recibidas	Contestada a tiempo		Contestada Extemporánea		No Contestada / Sin Evidencia	
		Nº	%	Nº	%	Nº	%
Gerencia General	0	0	0%	0	0%	0	0%
Subgerencia Administrativa y Financiera	1	1	100%	0	0%	0	0%
Subgerencia Comercial y Producción	0	0	0%	0	0%	0	0%
Gestión Jurídica	1	0	0%	0	0%	1	100%
Proyectos de Regalías	0	0	0%	0	0%	0	0%

Página 8 de 10

Servicio al Ciudadano	0	0	0%	0	0%	0	0%
Totales	2	1	50%	0	0%	1	50%

1. De un total de 2 Reclamos radicadas, la entidad contestó dentro de los términos establecidos 1, equivalentes a un 50%; no se evidencia repuesta o cierre de 1 Reclamación, equivalentes al 50%.
2. La **Subgerencia Administrativa y Financiera** de 1 Reclamación recibida, fue contestada dentro de los términos establecidos.
8. **Gestión Jurídica** recibió 1 Reclamación de la cual no se registra cierre o respuesta 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 presentan 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.

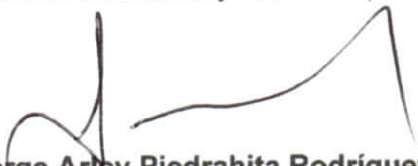
7. Observaciones

- 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 disminuir 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 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 PQRSD 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

Proyecto. Apoyo Control Interno
Copia a: Pagina web