

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

**II Semestre
2023**

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 31 de diciembre de 2023, 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 segundo semestre del 2023 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 establecidos.

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 (602) 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 https://www.sigiswo.com/portals/0007acd2-7d7b-4b51-bfb8-5631422b1e78/pqrsfs	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.
	Notificaciones judiciales notificacionesjudiciales@impretics.gov.co		
Escrito	Radicación comunicación (Personal / Correo) 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 podrán radicar peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias por actos de corrupción.
	Buzón de sugerencias ubicado 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.

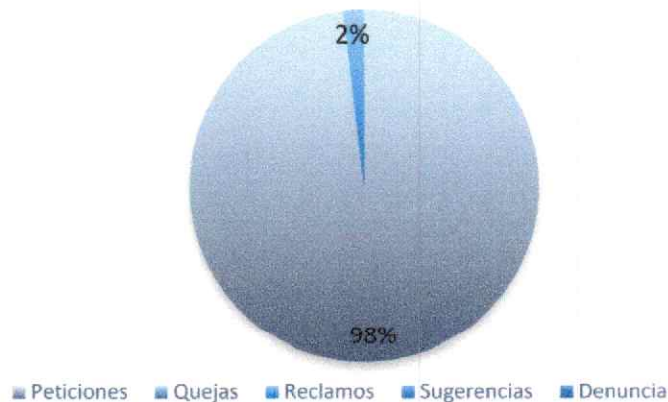
De conformidad con la Resolución de Gerencia No. 10-35-040 del 10 de octubre de 2018, se cuenta con la posibilidad de realizar una petición, queja o reclamo de forma anónima, por lo que la respuesta se publicará en el portal web en los plazos establecidos.

Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias recibidas según su naturaleza

De acuerdo con la información recolectada, en el segundo semestre se radicaron 101 Peticiones y 2 Reclamos; en lo pertinente a Denuncias no se recibieron en el periodo informado.

Concepto	Total recibidas	Porcentaje
Peticiones	101	98%
Quejas	0	0%
Reclamos	2	2%
Sugerencias	0	0%
Denuncia	0	0%
Total	103	100%

Según su Naturaleza



De la DATA generada y que corresponde al periodo informado, se descartó la PQRSD No. 428 que correspondió a una PQRSD realizada por la entidad para confirmar el correcto funcionamiento de la plataforma de la Entidad.

Atención a PQRSD recibidas

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 de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias o Denuncias debidamente cerradas en la plataforma han sido tramitadas en un término no superior a 26,3 días no obstante, este dato se calcula únicamente con las 75 PQRSD que han sido cerradas en la plataforma.

Tipo	Total recibidas	Atendidas en términos	Atendidas extemporáneas	Sin Datos*	Promedio de días hábiles en responder
Peticiones	101	51	28	22	28,9
Quejas	0	0	0	0	N/A
Reclamos	2	1	1	0	83,5
Sugerencias	0	0	0	0	N/A
Denuncia	0	0	0	0	N/A

*Nota: Las PQRSD marcadas SIN DATOS, no cuentan con evidencia sobre las respuestas y tiempos de estas en la plataforma SIG ISWO.

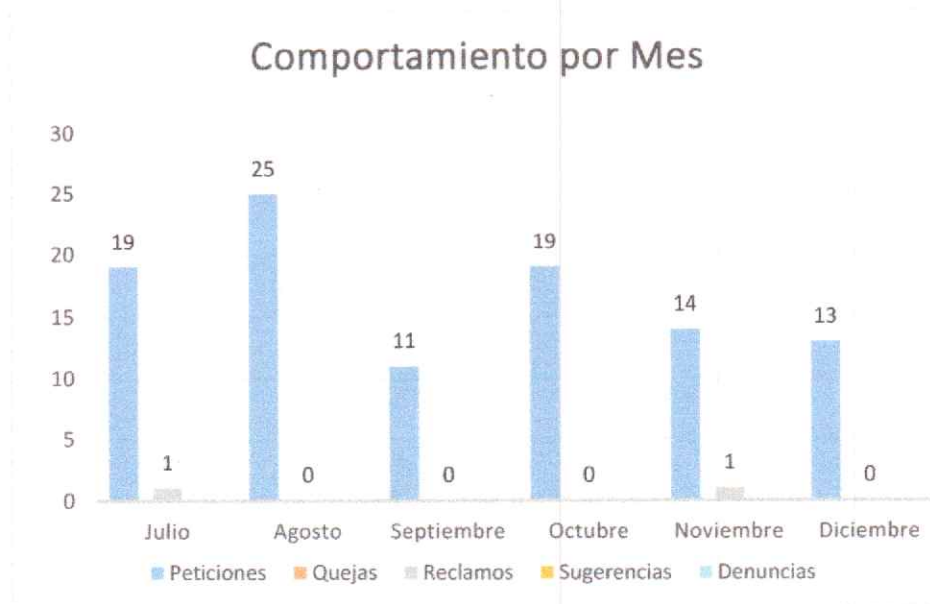
Termino de Atencion



PQRSD recibidas durante el semestre

Entre julio y diciembre de 2023, se radicaron 103 requerimientos en IMPRETICS, los cuales se clasifican según el mes y el tipo a continuación:

Mes	Peticiones	Quejas	Reclamos	Sugerencias	Denuncias	Total mes
Julio	19	0	1	0	0	20
Agosto	25	0	0	0	0	25
Septiembre	11	0	0	0	0	11
Octubre	19	0	0	0	0	19
Noviembre	14	0	1	0	0	15
Diciembre	13	0	0	0	0	13
Total	101	0	2	0	0	103



Canales de Atención

IMPRETICS E.I.C.E. cuenta con diferentes canales habilitados para la recepción de las PQRSD, las cuales son consolidadas en el software SIG ISWO para poder darle trámite dentro de las diferentes áreas. Durante este semestre y por las limitaciones encontradas a la aplicación misma, no fue posible determinar por qué medio ingresaron, por lo durante este informe no se realiza la medición del canal correspondiente.

Solicitudes de acceso a la información pública

Es aquella solicitud de forma oral o escrita, incluyendo canales electrónicos, que puede realizar cualquier persona para acceder a la información pública de IMPRETICS E.I.C.E. En ningún caso podrá ser rechazada la petición por motivos de fundamentación inadecuada o incompleta.

En el semestre informado se presentaron solicitudes en su mayoría relacionadas con las actividades realizadas por la subgerencia Administrativa y Financiera y la subgerencia Comercial y Producción, no obstante, por las mejoras que deben realizar al software no se logró determinar el número de solicitudes que corresponden a información pública de la entidad.

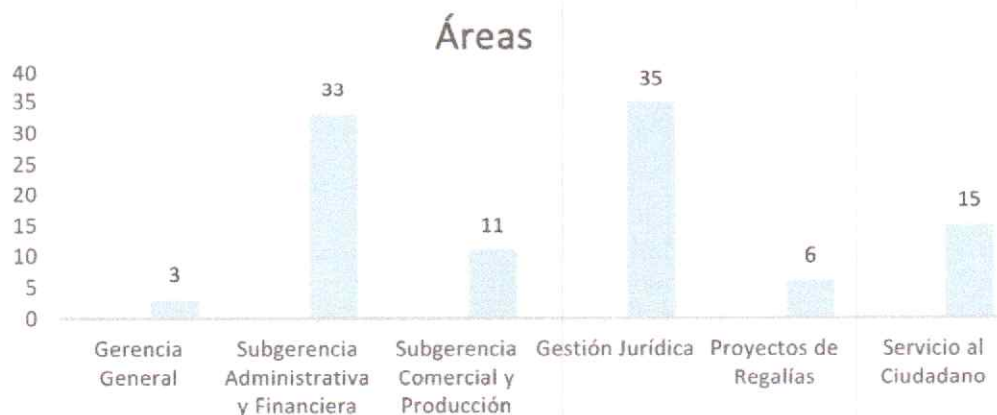
Atención de PQRSD en primer nivel

Corresponde a la atención brindada a las peticiones sobre las que existe un pronunciamiento escrito o criterio previamente definido por las dependencias de la Entidad y que pueden ser resueltas directamente por el Grupo de Servicio al Ciudadano de la Entidad, aunque la entidad no tiene definidas respuestas que puedan ser resueltas directamente por el Grupo de Servicio al Ciudadano.

Traslados

Durante el segundo semestre del 2023, se recibieron 103 PQRSD en la Entidad, las cuales se trasladaron a las áreas correspondientes para responderlas en los plazos establecidos. A continuación, se presentan los traslados por área:

Área	#
Gerencia General	3
Subgerencia Administrativa y Financiera	33
Subgerencia Comercial y Producción	11
Gestión Jurídica	35
Proyectos de Regalías	6
Servicio al Ciudadano	15
Total	103



Se anexa data con información de las PQRSD suministrada por el grupo de servicio al ciudadano.

Satisfacción y Oportunidad de Atención

Gracias al aplicativo que integra y gestiona las PQRSD de la entidad, podemos medir la satisfacción y la oportunidad de las respuestas que damos a las PQRSD que recibimos. Sin embargo, no podemos medir la satisfacción de las PQRSD que no se cerraron en el sistema, por lo que estas quedan como "No medido".

Satisfacción	
Excelente	48
Satisfactorio	1
Insatisfactoria	1
Muy Instisfactoria	2
No medido	51
Total	103



Según la Resolución de Gerencia No. 10-35-040 del 10 de octubre de 2018, que reglamenta el trámite y la atención de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias en IMPRETICS, se obtuvieron los siguientes datos sobre la oportunidad de atención sobre las 103 PQRSD del semestre evaluado:

Oportunidad	
Anticipada	52
Oportuno	2
Inoportuno	26
No medido	23
Total	103



Conclusiones

Gracias al seguimiento a las PQRSD de la entidad, es posible ajustar el proceso para brindar un mejor servicio a los ciudadanos y grupos de interés. Este proceso consiste en dar apertura, traslado, cierre y evaluación a las diferentes solicitudes que recibimos. Sin embargo, hemos detectado un cuello de botella en el área jurídica de la entidad, que presenta dificultades para cerrar correctamente las PQRSD trasladadas y registrar su cierre en la plataforma ISWO.

Claudia Patricia Mejía

Responsable Grupo de Atención al Ciudadano
IMPRETICS E.I.C.E.

Copia a: Oficina de Control Interno