

INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS

II Semestre

2020

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 30 de diciembre de 2020, 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 2020 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 virtuales.

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 (57) 2 8855253		Se brinda información de manera presencial sobre trámites y servicios de la Entidad y recibir las PQRSD que

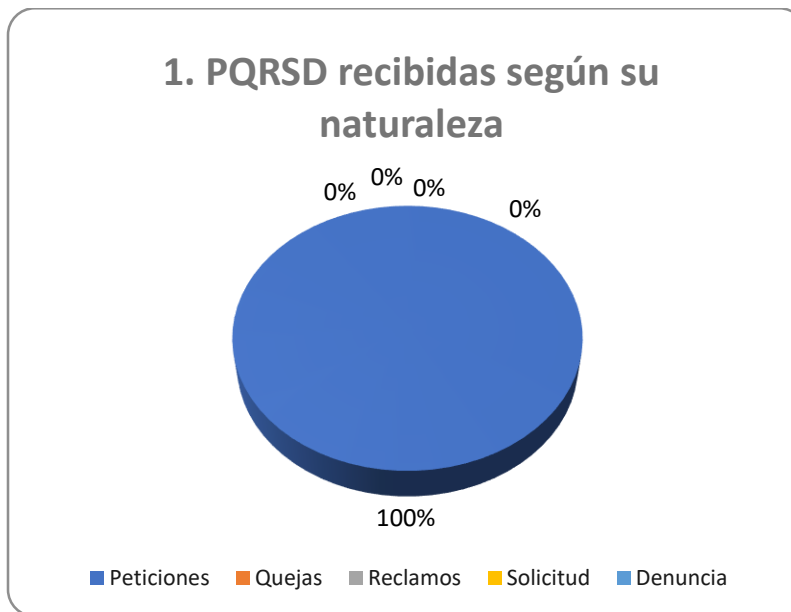
			ingresen por este canal.
Virtual	Formulario electrónico web disponible en la URL http://www.imprentadepartamental.gov.co/paginas/pqr	Portal disponible 24 horas, no obstante, las PQRSD registrados por este medio se gestionarán dentro del día hábil siguiente a su radicación.	Permite registrar en el aplicativo 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 84 peticiones; en lo pertinente a Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias no se recibieron en el periodo informado; es de recalcar que las peticiones recibidas fueron atendidas en los términos de ley.

Concepto	Total recibidas	Porcentaje
Peticiones	84	100
Quejas	0	0
Reclamos	0	0
Solicitud	0	0
Denuncia	0	0
Total	84	100



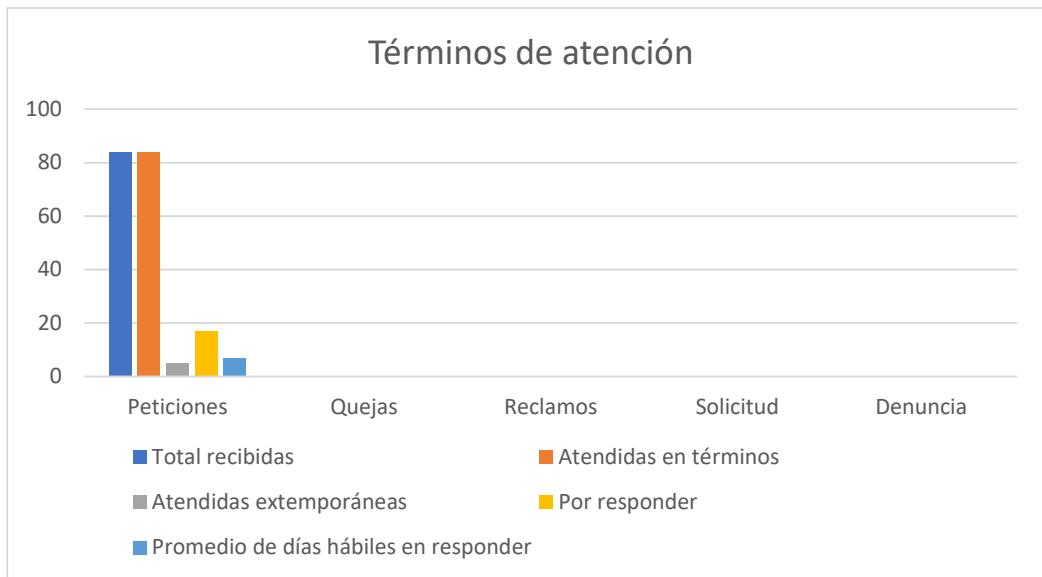
Atención a PQRSD recibidas

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 las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias o denuncias son tramitadas en un término promedio de 7 días.

Concepto	Total recibidas	Atendidas en términos	Atendidas extemporáneas	Por responder	Promedio de días hábiles en responder
Peticiones	84	84	5	17	6,89
Quejas	0	0	0	0	0
Reclamos	0	0	0	0	0
Solicitud	0	0	0	0	0
Denuncia	0	0	0	0	0

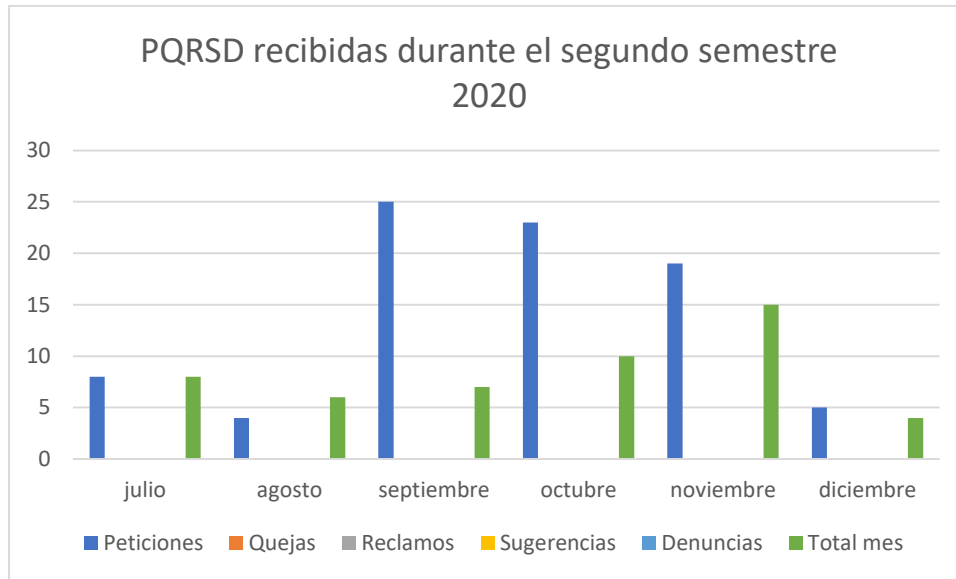


PQRSD recibidas mes a mes

Durante el segundo semestre del 2020 fueron radicados un total de 84 requerimientos en IMPRETICS, los cuales fueron atendidos en su totalidad así:

PQRSD recibidas en el mes

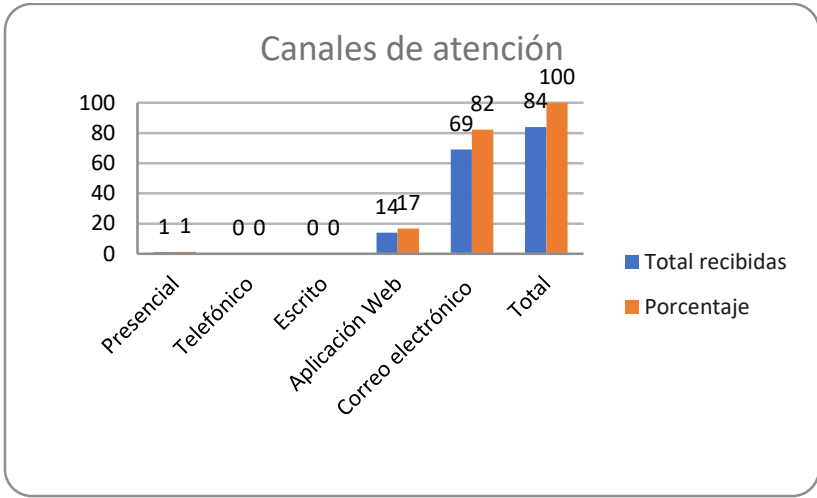
Mes	Peticiones	Quejas	Reclamos	Sugerencias	Denuncias	Total mes
julio	8	0	0	0	0	8
agosto	4	0	0	0	0	4
septiembre	25	0	0	0	0	25
octubre	23	0	0	0	0	23
noviembre	19	0	0	0	0	19
diciembre	5	0	0	0	0	5



Canales de Atención

El canal más utilizado para la radicación de solicitudes fue el correo electrónico con una participación del 82%, seguido por el formulario de PQRSD de la página web de la entidad con un 17%, y el canal presencial 1%, por último, se observa que el medio telefónico no registra solicitudes dada la acogida de los medios virtuales para tales fines.

Canal	Total recibidas	Porcentaje
Presencial	1	1%
Telefónico	0	0%
Escrito	0	0%
Aplicación Web	14	17%
Correo electrónico	69	82%
Total	84	100%

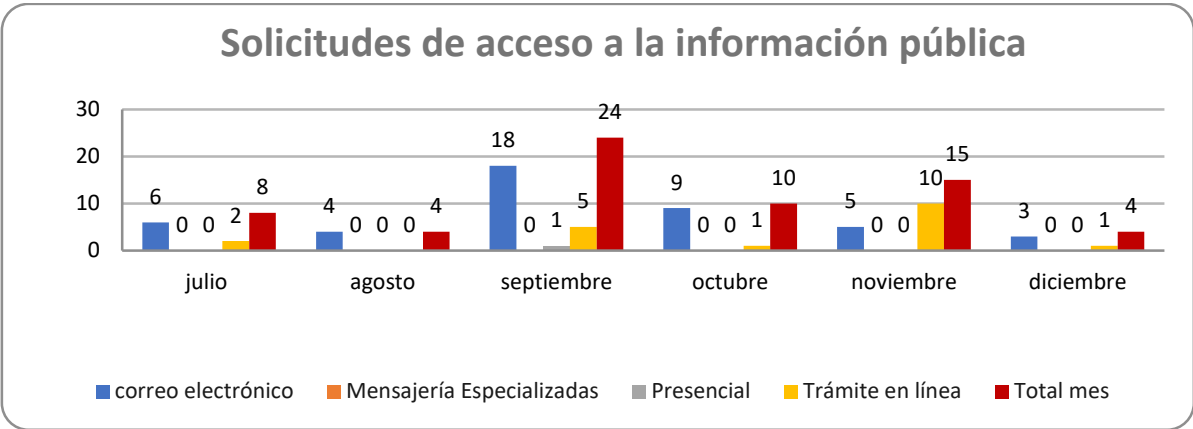


Solicitudes de acceso a la información pública

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 los servicios de atención al ciudadano con 15 solicitudes presentadas, los proyectos de regalías con 9 solicitudes y con la gestión jurídica de la entidad con 6 solicitudes.

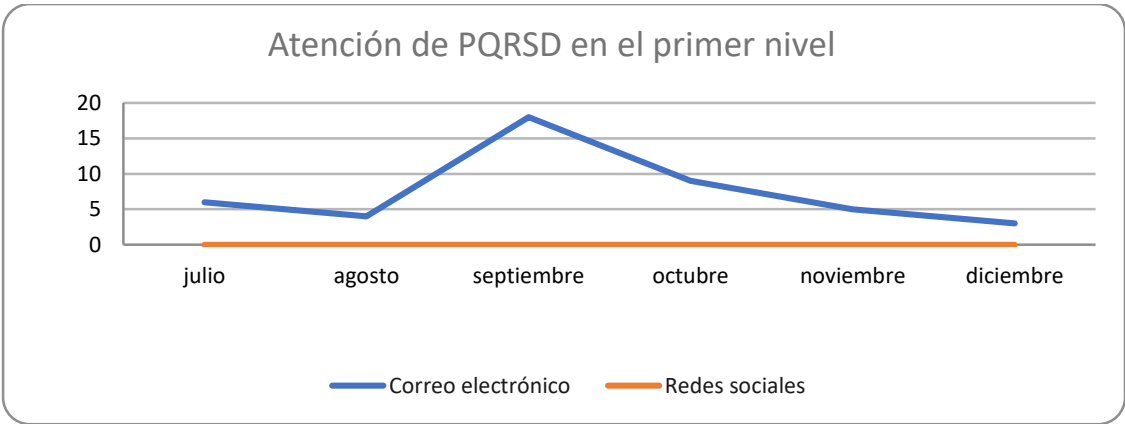
Mes	correo electrónico	Mensajería Especializada	Presencial	Trámite en línea	Total mes
julio	6	0	0	2	8
agosto	4	0	0	0	4
septiembre	18	0	1	5	24
octubre	9	0	0	1	10
noviembre	5	0	0	10	15
diciembre	3	0	0	1	4



Atención de PQRSD en primer nivel

Durante el segundo semestre del 2020, el Grupo de Servicio al Ciudadano, brindó información en primer nivel frente a peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, recibidas en IMPRETICS E.I.C.E., a través de los siguientes mecanismos de comunicación habilitados por la Entidad para tal fin:

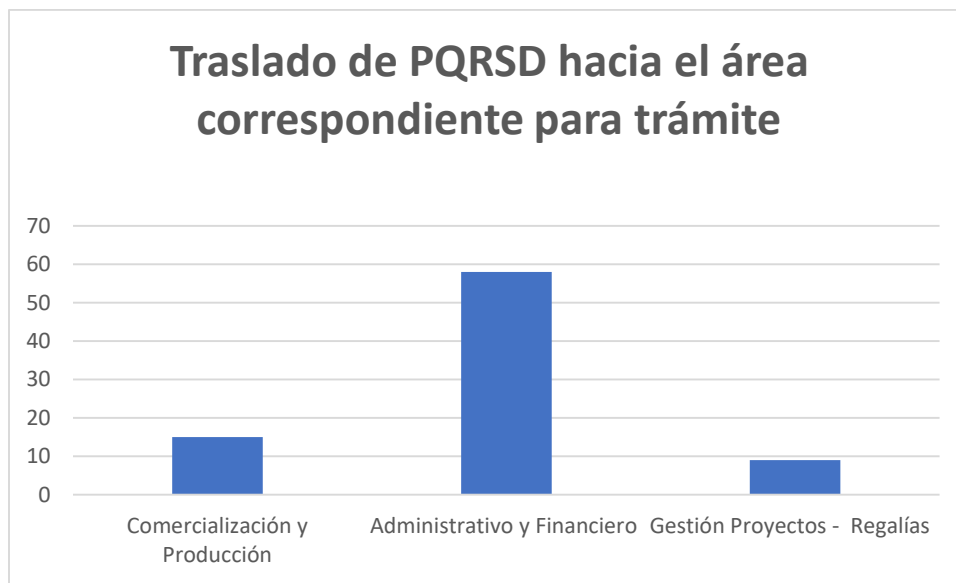
Mes	Correo electrónico	Redes sociales	Telefónico	web
julio	6			2
agosto	4			0
septiembre	18			5
octubre	9			1
noviembre	5			10
diciembre	3			1



Traslados

Las 84 PQRSD que se radicaron en la Entidad durante el segundo semestre del 2020, fueron trasladadas 82 peticiones a las áreas encargadas para su respectiva respuesta en los términos establecidos, las otras dos se resolvieron en la ventanilla única; a continuación, se muestran los traslados para trámite en las diferentes áreas:

Área	#
Comercialización y Producción	15
Administrativo y Financiero	58
Gestión Proyectos - Regalías	9



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

Item	No. PQRS	Naturaleza PQRS	Canal de Comunicación	Fecha recibido	Atención de Primer Nivel	Trasladada	Oficina responsable de respuesta	Estado de Respuesta	Fecha respuesta final	Días de respuesta
0	1	Solicitud	Aplicación Web	07/07/2020	Si	No	Servicio al Ciudadano	N/A - Repetido		
1	1	Peticiones	Aplicación Web	07/07/2020	Si	No	Servicio al Ciudadano	N/A - Repetido		
2	2	Solicitud	Correo electronico	10/07/2020	Si	Si	Subgerencia Administrativa y Financiera	Se traslado a la oficina responsable	24/09/2020	76
3	3	Solicitud	Correo electronico	16/07/2020	Si	Si	Subgerencia Administrativa y Financiera	Contestada y Cerrada	17/07/2020	1
4	4	Solicitud	Correo electronico	17/07/2020	Si	Si	Gestión Jurídica	Contestada y Cerrada	31/07/2020	14
5	5	Solicitud	Aplicación Web	23/07/2020	Si	Si	Subgerencia Administrativa y Financiera	Se traslado a la oficina responsable	24/07/2020	1
6	6	Solicitud	Aplicación Web	22/07/2020	Si	Si	Subgerencia Administrativa y Financiera	Contestada y Cerrada	18/09/2020	58
7	7	Solicitud	Correo electronico	23/07/2020	Si	Si	Subgerencia Administrativa y Financiera	Contestada y Cerrada	05/08/2020	13
8	8	Repetido	Repetido	22/07/2020	N/A	N/A	N/A - Repetido	N/A - Repetido		
9	9	Solicitud	Correo electronico	30/07/2020	Si	Si	Gestión Jurídica	Se traslado a la oficina responsable	09/10/2020	71
10	10	Solicitud	Correo electronico	31/07/2020	Si	Si	Subgerencia Administrativa y Financiera	Se traslado a la oficina responsable	12/08/2020	12
11	11	Repetido	Repetido	06/08/2020	N/A	N/A	N/A - Repetido	N/A - Repetido		
12	12	Repetido	Repetido	06/08/2020	N/A	N/A	N/A - Repetido	N/A - Repetido		
13	13	Repetido	Repetido	06/08/2020	N/A	N/A	N/A - Repetido	N/A - Repetido		
14	14	Repetido	Repetido	06/08/2020	N/A	N/A	N/A - Repetido	N/A - Repetido		
15	15	Repetido	Repetido	06/08/2020	N/A	N/A	N/A - Repetido	N/A - Repetido		
16	16	Solicitud	Correo electronico	11/08/2020	Si	Si	Gestión Jurídica	Se traslado a la oficina responsable		-44054
17	17	Solicitud	Correo electronico	11/08/2020	Si	Si	Subgerencia Administrativa y Financiera	Contestada y Cerrada	28/09/2020	48
18	18	Repetido	Repetido	11/08/2020	N/A	N/A	N/A - Repetido	N/A - Repetido		
19	19	Solicitud	Correo electronico	12/08/2020	Si	Si	Gestión de Recursos Financieros	Contestada y Cerrada	24/09/2020	43
20	20	Solicitud	Correo electronico	19/08/2020	Si	No	Subgerencia de Comercialización y Producción	Contestada y Cerrada	02/09/2020	14
21	21	Repetido	Repetido	19/08/2020	N/A	N/A	Subgerencia de Comercialización y Producción	N/A - Repetido		
22	22	Repetido	Repetido	19/08/2020	N/A	N/A	Subgerencia Administrativa y Financiera	N/A - Repetido		
23	23	Repetido	Repetido	19/08/2020	N/A	N/A	Subgerencia Administrativa y Financiera	N/A - Repetido		
24	24	Repetido	Repetido	19/08/2020	N/A	N/A	Servicio al Ciudadano	N/A - Repetido		
25	25	Repetido	Repetido	19/08/2020	N/A	N/A	Servicio al Ciudadano	N/A - Repetido		
26	26	Repetido	Repetido	19/08/2020	N/A	N/A	Servicio al Ciudadano	N/A - Repetido		
27	27	Repetido	Repetido	19/08/2020	N/A	N/A	Servicio al Ciudadano	N/A - Repetido		
28	28	Repetido	Repetido	19/08/2020	N/A	N/A	Subgerencia Administrativa y Financiera	N/A - Repetido		
29	29	Repetido	Repetido	19/08/2020	N/A	N/A	Subgerencia Administrativa y Financiera	N/A - Repetido		
30	30	Solicitud	Correo electronico	10/09/2020	Si	Si	Subgerencia Administrativa y Financiera	Contestada y Cerrada	18/09/2020	8
31	31	Peticiones	Correo electronico	11/09/2020	Si	Si	Gestión de Recursos Financieros	Contestada y Cerrada	17/09/2020	6
32	32	Solicitud	Correo electronico	03/09/2020	Si	Si	Gestión de Recursos Financieros	Contestada y Cerrada	04/09/2020	1
33	33	Solicitud	Correo electronico	03/09/2020	Si	Si	Gestión Talento Humano	Contestada y Cerrada	03/09/2020	0
34	34	Repetido	Repetido	03/09/2020	N/A	N/A	N/A - Repetido	N/A - Repetido		
35	35	Solicitud	Correo electronico	03/09/2020	Si	Si	Gestión Talento Humano	Contestada y Cerrada	03/09/2020	0
36	36	Solicitud	Correo electronico	03/09/2020	Si	Si	Gestión Talento Humano	Contestada y Cerrada	03/09/2020	0
37	37	Solicitud	Correo electronico	07/09/2020	Si	Si	Gestión de Recursos Financieros	Contestada y Cerrada	07/09/2020	0
38	38	Solicitud	Correo electronico	08/09/2020	Si	Si	Gestión de Recursos Financieros	Contestada y Cerrada	08/09/2020	0
39	39	Solicitud	Correo electronico	10/09/2020	Si	Si	Gerencia General			-44084
40	40	Peticiones	Correo electronico	11/09/2020	Si	Si	Gestión Talento Humano	Contestada y Cerrada	17/09/2020	6
41	41	Solicitud	Correo electronico	15/09/2020	Si	Si	Servicio al Ciudadano	Contestada y Cerrada	15/09/2020	0
42	42	Solicitud	Aplicación Web	16/09/2020	Si	Si	Subgerencia Administrativa y Financiera	Contestada y Cerrada	18/09/2020	2
43	43	Repetido	Aplicación Web	17/09/2020	N/A	N/A	N/A - Repetido	Contestada y Cerrada	17/09/2020	0
44	44	Repetido	Aplicación Web	17/09/2020	N/A	N/A	N/A - Repetido	Contestada y Cerrada	17/09/2020	0
45	45	Solicitud	Correo electronico	17/09/2020	Si	Si	Subgerencia Administrativa y Financiera	Contestada y Cerrada	29/09/2020	12
46	46	Solicitud	Correo electronico	17/09/2020	Si	Si	Subgerencia Administrativa y Financiera	Contestada y Cerrada	18/09/2020	1
47	47	Solicitud	Aplicación Web	18/09/2020	Si	No	Servicio al Ciudadano	Contestada y Cerrada	18/09/2020	0
48	48	Solicitud	Aplicación Web	21/09/2020	Si	Si	Subgerencia de Comercialización y Producción	Contestada y Cerrada	23/09/2020	2
49	49	Solicitud	Correo electronico	22/09/2020	Si	Si	Subgerencia Administrativa y Financiera	Contestada y Cerrada	22/09/2020	0
50	50	Solicitud	Correo electronico	22/09/2020	Si	Si	Subgerencia Administrativa y Financiera	Contestada y Cerrada	22/09/2020	0
51	51	Solicitud	Correo electronico	23/09/2020	Si	Si	Gestión Jurídica	Contestada y Cerrada	29/09/2020	6
52	52	Solicitud	Correo electronico	23/09/2020	Si	Si	Subgerencia de Comercialización y Producción			-44097
53	53	Solicitud	Correo electronico	28/09/2020	Si	Si	Subgerencia de Comercialización y Producción			-44102
54	54	Solicitud	Aplicación Web	28/09/2020	Si	Si	Servicio al Ciudadano	Contestada y Cerrada	29/09/2020	1

55	55	Solicitud	Correo electronico	29/09/2020	Si	Si	Servicio al Ciudadano	Contestada y Cerrada	29/09/2020	0
56	56	Solicitud	Presencial	29/09/2020	No	Si	Subgerencia de Comercialización y Producción	Contestada y Cerrada	02/10/2020	3
57	57	Solicitud	Aplicación Web	30/09/2020	Si	Si	Servicio al Ciudadano	Contestada y Cerrada	30/09/2020	0
58	58	Solicitud	Correo electronico	01/10/2020	Si	Si	Subgerencia Administrativa y Financiera			-44105
59	59	Solicitud	Correo electronico	01/10/2020	Si	Si	Proyectos de Regalías	Contestada y Cerrada	04/10/2020	3
60	60	Solicitud	Correo electronico	01/10/2020	Si	Si	Servicio al Ciudadano	Contestada y Cerrada	02/10/2020	1
61	61	Solicitud	Aplicación Web	01/10/2020	Si	Si	Proyectos de Regalías	Contestada y Cerrada	04/10/2020	3
62	62	Solicitud	Correo electronico	06/10/2020	Si	Si	Subgerencia Administrativa y Financiera			-44110
63	63	Solicitud	Correo electronico	07/10/2020	Si	Si	Proyectos de Regalías	Contestada y Cerrada	07/10/2020	0
64	64	Solicitud	Correo electronico	07/10/2020	Si	Si	Subgerencia Administrativa y Financiera	Contestada y Cerrada	16/10/2020	9
65	65	Solicitud	Aplicación Web	08/10/2020	Si	Si	Subgerencia de Comercialización y Producción	Contestada y Cerrada	08/10/2020	0
66	66	Solicitud	Correo electronico	09/10/2020	Si	Si	Proyectos de Regalías	Contestada y Cerrada	09/10/2020	0
67	67	Solicitud	Correo electronico	13/10/2020	Si	Si	Gestión Juridica			-44117
68	68	Solicitud	Correo electronico	19/10/2020	Si	Si	Subgerencia Administrativa y Financiera	Contestada y Cerrada	19/10/2020	0
69	69	Solicitud	Correo electronico	14/10/2020	Si	Si	Servicio al Ciudadano	Contestada y Cerrada	15/10/2020	1
70	70	Solicitud	Aplicación Web	15/10/2020	Si	Si	Proyectos de Regalías	Contestada y Cerrada	16/10/2020	1
71	71	Solicitud	Correo electronico	16/10/2020	Si	Si	Subgerencia Administrativa y Financiera	Contestada y Cerrada	16/10/2020	0
72	72	Solicitud	Correo electronico	16/10/2020	Si	Si	Servicio al Ciudadano	Contestada y Cerrada	19/10/2020	3
73	73	Solicitud	Correo electronico	19/10/2020	Si	Si	Subgerencia Administrativa y Financiera	Contestada y Cerrada	19/10/2020	0
74	74	Solicitud	Aplicación Web	20/10/2020	Si	Si	Subgerencia Administrativa y Financiera			-44124
75	75	Solicitud	Aplicación Web	21/10/2020	Si	Si				-44125
76	76	Solicitud	Repetido	21/10/2020	Si	Si		N/A - Repetido		
77	77	Solicitud	Repetido	21/10/2020	Si	Si		N/A - Repetido		
78	78	Solicitud	Repetido	21/10/2020	Si	Si		N/A - Repetido		
79	79	Solicitud	Repetido	21/10/2020	Si	Si		N/A - Repetido		
80	80	Solicitud	Repetido	21/10/2020	Si	Si		N/A - Repetido		
81	81	Solicitud	Correo electronico	22/10/2020	Si	Si	Servicio al Ciudadano	Contestada y Cerrada	22/10/2020	0
82	82	Solicitud	Correo electronico	24/10/2020	Si	Si	Servicio al Ciudadano	Contestada y Cerrada	27/10/2020	3
83	83	Solicitud	Correo electronico	27/10/2020	Si	Si	Subgerencia Administrativa y Financiera	Contestada y Cerrada	12/11/2020	16
84	84	Solicitud	Aplicación Web	30/10/2020	Si	Si	Proyectos de Regalías	Contestada y Cerrada	30/10/2020	0
85	85	Solicitud	Correo electronico	03/11/2020	Si	Si	Subgerencia de Comercialización y Producción	Contestada y Cerrada	13/11/2020	10
86	86	Solicitud	Correo electronico	08/11/2020	Si	Si	Proyectos de Regalías	Contestada y Cerrada	09/11/2020	1
87	87	Solicitud	Correo electronico	09/11/2020	Si	Si	Subgerencia de Comercialización y Producción	Contestada y Cerrada	12/11/2020	3
88	88	Solicitud	Correo electronico	09/11/2020	Si	Si	Subgerencia Administrativa y Financiera	Contestada y Cerrada	12/11/2020	3
88	89	Solicitud	Correo electronico	10/11/2020	Si	Si	Subgerencia Administrativa y Financiera	Contestada y Cerrada	12/11/2020	2
90	90	Peticiones	Correo electronico	11/11/2020	Si	Si	Gestión Facturación	Contestada y Cerrada	12/11/2020	1
91	91	Solicitud	Correo electronico	11/11/2020	Si	Si	Subgerencia Administrativa y Financiera			-44146
92	92	Peticiones	Correo electronico	11/11/2020	Si	Si	Gestión Facturación	Contestada y Cerrada	12/11/2020	1
93	93	Solicitud	Correo electronico	12/11/2020	Si	Si	Subgerencia de Comercialización y Producción	Contestada y Cerrada	18/11/2020	6
94	94	Solicitud	Correo electronico	12/11/2020	Si	Si	Proyectos de Regalías	Contestada y Cerrada	12/11/2020	0
95	95	Solicitud	Correo electronico	18/11/2020	Si	Si	Subgerencia de Comercialización y Producción			-44153
96	96	Solicitud	Correo electronico	18/11/2020	Si	Si	Servicio al Ciudadano	Contestada y Cerrada	18/11/2020	0
97	97	Solicitud	Correo electronico	18/11/2020	Si	Si	Gestión Juridica			-44153
98	98	Solicitud	Aplicación Web	19/11/2020	Si	Si	Servicio al Ciudadano	Contestada y Cerrada	19/11/2020	0
99	99	Solicitud	Correo electronico	22/11/2020	Si	Si	Proyectos de Regalías			-44157
100	100	Solicitud	Correo electronico	24/11/2020	Si	Si	Servicio al Ciudadano	Contestada y Cerrada	24/11/2020	0
101	101	Solicitud	Correo electronico	25/11/2020	Si	Si	Subgerencia de Comercialización y Producción	Contestada y Cerrada	25/11/2020	0
102	102	Solicitud	Correo electronico	30/11/2020	Si	Si	Subgerencia Administrativa y Financiera	Contestada y Cerrada	30/11/2020	0
103	103	Solicitud	Correo electronico	30/11/2020	Si	Si	Subgerencia de Comercialización y Producción			-44165
104	104	Solicitud	Correo electronico	01/12/2020	Si	Si	Subgerencia de Comercialización y Producción			-44166
105	105	Solicitud	Correo electronico	06/12/2020	Si	Si	Subgerencia de Comercialización y Producción	Contestada y Cerrada	09/12/2020	3
106	106	Solicitud	Correo electronico	11/12/2020	Si	Si	Subgerencia de Comercialización y Producción			-44176
107	107	Solicitud	Correo electronico	11/12/2020	Si	Si	Servicio al Ciudadano			-44176
108	108	Solicitud	Correo electronico	11/12/2020	Si	Si	Servicio al Ciudadano	Contestada y Cerrada	11/12/2020	0
109	109	Solicitud	Correo electronico	11/12/2020	Si	Si	Subgerencia Administrativa y Financiera			-44176

Promedio 6,897058824

PQRSD REPETIDA
PQRSD SIN RESPUESTA O SIN EVIDENCIA