

Oficio 102.046.100

Distrito Especial de Cali, 17 de julio de 2024

Doctor

LUIS ALFREDO GÓMEZ GUERRERO

Gerente General

INNOVATECH E.I.C.E.

Ciudad.

Asunto: Informe Seguimiento PQRSD – I Semestre de 2024

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 2024.

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.

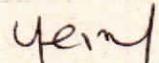
Cordialmente,


Jorge Arley Piedrahita Rodríguez

Jefe de Control Interno

Proyectó. Armando Rodríguez - Contratista

00069 '24JUL17 11:21


INNOVATECH E.I.C.E.



INNOVATECH E.I.C.E.

**INFORME SEGUIMIENTO PQRS
I SEMESTRE DE 2024**

**Control Interno
Julio 2024**



INNOVATECH E.I.C.E.

INFORME DE SEGUIMIENTO

PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS PQRS

I SEMESTRE DE 2024

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 enero al 30 de junio del año 2024, 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 PQRS de Impretics E.I.C.E. ahora InnovaTech 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 2024, 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 2024 según listado anexo al informe, se registraron 90 PQRSD de las cuales 90 (100%) están registradas por la página web mediante el aplicativo adquirido por la entidad.

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

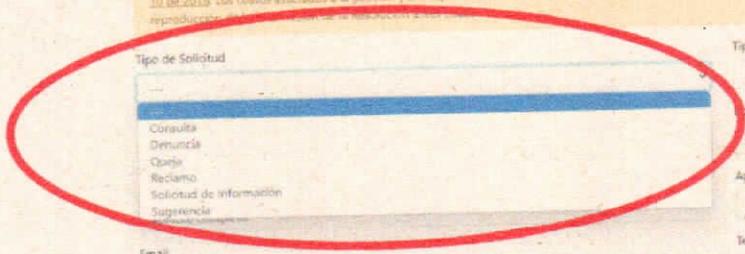
Clase	Correo Electrónico	Web	Presencial	Totales
Peticiones	0	90	0	90
Quejas	0	0	0	0
Reclamos	0	0	0	0
Sugerencias	0	0	0	0
Denuncias	0	0	0	0
Totales	0	90	0	90

Fuente: Construcción propia

La información anterior denota que persiste 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, 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:

FORMULARIO PARA LA RECEPCIÓN DE PQRSD

La información sobre los canales de atención y los tiempos de respuesta e los requerimientos efectuados a través de una PQRSD podrá consultarse a través de la Resolución de Secretaría 10-35-040 de octubre 30 de 2018. Los costos asociados a la petición y a la reproducción de la información solicitada se encuentran establecidos en el artículo 10 del Decreto 2592 de 2015 o en el Artículo Trigésimo Primero - costos de reproducción de la información solicitada.



Tipo de Solicitante
Documento de identificación
Código interno
Apellidos
Apellidos
Teléfono
Número telefónico
Dirección
Dirección
Departamento

Fuente: <https://impretics.gov.co/contratos/pqr/>

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	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Total
Peticiones	16	18	13	19	9	15	90
%	18%	20%	14%	21%	10%	17%	100%

Fuente: Construcción propia



Observamos en el cuadro anterior que el mes dónde más se hicieron peticiones fue el mes de abril con un 21%, siguiendo en importancia febrero y enero con un 20% y 18% respectivamente.

Cuadro No. 3
Quejas Radicadas por Mes

Mes	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	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	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Total
Reclamos	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
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.

Cuadro No. 6
Denuncias 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 Denuncias 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	2024 - I	2023 - II	Variación	%
Peticiones	90	101	-11	-10,89%
Quejas	0	0	0	00%
Reclamos	0	2	-2	-100%
Sugerencias	0	0	0	0%
Denuncias	0	0	0	0%
Totales	90	103	-13	-30,77%

Fuente: Construcción propia

Con relación al semestre anterior se encontró que la tendencia de las peticiones disminuyó un 10,89%, los reclamos por su parte disminuyeron un 100% y en general las PQRSD disminuyeron un 30,77%

5.2.2 Peticiones por dependencia:

Según la información suministrada por los responsables de elaborar el Informe de PQRSD del I semestre de 2024, fueron 5 las dependencias a quienes se les dio traslado. Veamos el siguiente cuadro:

Cuadro No.4
PQRSD por Dependencia

Dependencia	Nº	%
Gerencia General	9	10,00%
Subgerencia Administrativa y Financiera	32	35,56%
Subgerencia Comercial y Producción	15	16,67%
Gestión Jurídica	16	17,78%
Servicio al Ciudadano	18	20,00%
Totales	90	100,00%

Fuente: Construcción propia

El mayor registro de PQRSD se concentra en Gestión Administrativa y Financiera con 32, que representan el 35,56% del total del semestre, sigue en importancia Servicio al Ciudadano con 18 que representa un 20% y Gestión Jurídica con 16 peticiones que representa un 17,78%.

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 2024 y el resultado es el siguiente:

Cuadro No. 4
Respuestas a las Peticiones por Dependencias

DEPENDENCIA	Total	PETICIONES					
	PQRSD	Contestada a tiempo		Contestada Extemporánea		En trámite o sin evidencia de cierre	
	recibidas	N°	%	N°	%	N°	%
Gerencia General	9	4	44%	1	11%	4	44%
Subgerencia Administrativa y Financiera	32	18	56%	9	28%	5	16%
Subgerencia Comercial y Producción	15	12	80%	3	20%	0	0%
Gestión Jurídica	16	7	44%	3	6%	6	12%
Servicio al Ciudadano	18	16	89%	1	2%	1	2%
Totales	90	57	63%	17	19%	16	18%

Según el anterior cuadro, podemos decir lo siguiente:

1. De un total de 90 peticiones radicadas, la entidad contestó dentro de los términos establecidos 57, equivalentes a un 63%; de forma extemporánea 17, equivalentes al 19% y se encuentran en trámite o sin evidencia de cierre 16 PQRSD, equivalentes al 18%
2. La **Gerencia General** recibió 9 Peticiones; fueron contestadas dentro de los términos establecidos 4 equivalentes al 44%; de forma extemporánea 1, equivalente al 11% y se encuentra en trámite o sin evidencia de cierre 4, equivalentes al 44%
3. La **Subgerencia Administrativa y Financiera** de las 32 Peticiones recibidas; fueron contestadas dentro de los términos establecidos 18 equivalentes al 56%; de forma extemporánea 9, equivalentes al 28% y se encuentra en trámite o sin evidencia de cierre 5, equivalentes al 16%
4. La **Subgerencia Comercial y Producción** recibió 15 Peticiones de las cuales 12 fueron contestadas dentro de los términos establecidos lo cual corresponde a un 80%, y 3 PQRSD fueron contestadas de forma extemporánea lo que corresponde al 20%.
5. Las Peticiones trasladadas a **Gestión Jurídica** fueron 16 de las cuales 7 se contestaron dentro de los términos establecidos, esto corresponde a un 44%; de forma extemporánea se contestaron 3 lo que equivale al 6% y 6 no cuentan con evidencia de repuesta o cierre de esta dentro de los términos establecidos esto corresponde a un 12%.

6. **Servicio al Ciudadano** registra 18 Peticiones radicadas, de las cuales 16 fueron contestadas dentro de los términos establecidos equivalente al 89%; de forma extemporánea se contestó 1 PQRSD que equivale al 2% y de una (1) no se evidencia respuesta o cierre equivalente al 2%.

6. Gestión del riesgo

6.1 Componente analizado en el Mapa de Riesgos del Administrativo 2024.

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, no permite identificar las PQRSD próximas a vencer y 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 pueden hacer 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

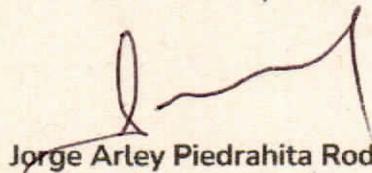
- La normativa interna sobre PQRSD no regula lo relativo al tratamiento de anónimos, el índice de información clasificada o reservada, la lista de preguntas frecuentes y el inventario de Activos de información pública.
- La PQRSD recibidas en la entidad tuvieron una tendencia a disminuir con relación 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 InnovaTech 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 4º de la resolución 10-35-040 de 2018, sobre las modalidades de las peticiones.
- Habilitar un método de seguimiento, consulta y respuesta de las PQRSD en la pagina web de la entidad por parte de la ciudadanía o peticionario.

Informe elaborado y realizado por:



Jorge Arley Piedrahita Rodríguez
Jefe de Control Interno

Proyectó. Apoyo Control Interno
Copia a: Pagina web