

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

**II Semestre
2021**

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 2021, 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 2021 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. De igual forma, se informa que a partir del 26 de julio la entidad puso en funcionamiento un nuevo software que permite integrar las PQRSD con el fin de realizar la gestión debida en cada una de las áreas responsables de su atención; no obstante existen ajustes por realizar a los procesos con el fin de que todas las respuestas generadas por la entidad se realicen por el aplicativo para tal fin.

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

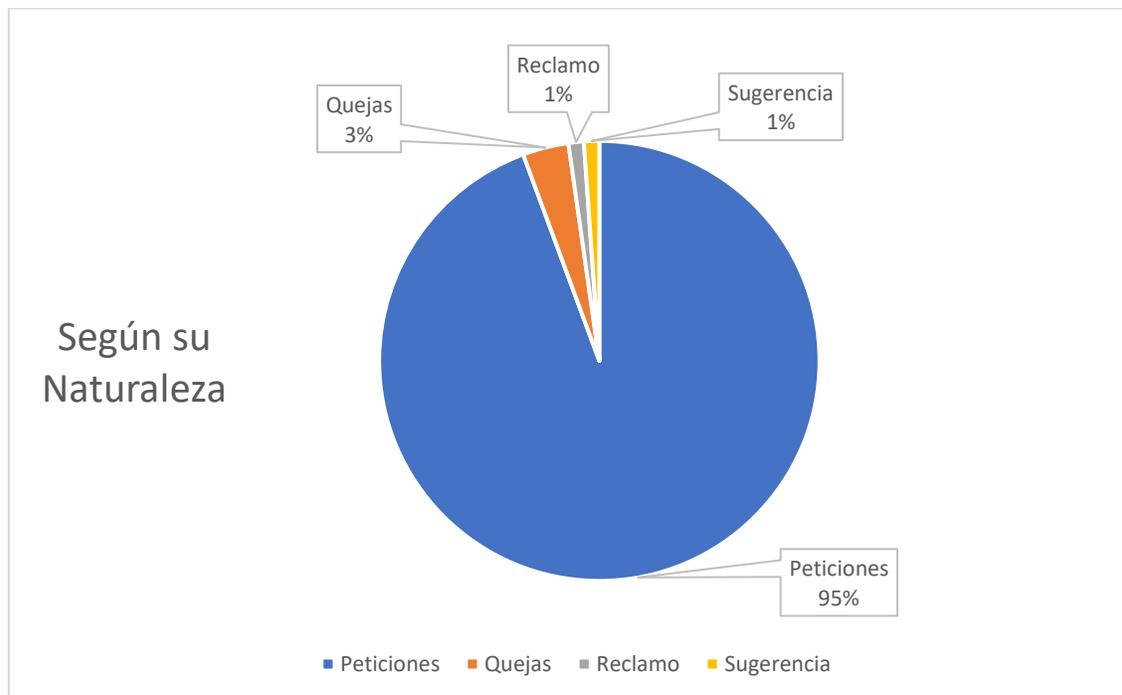
			presencial sobre trámites y servicios de la Entidad y recibir las PQRSD que ingresen por este canal.
Virtual	Formulario electrónico web disponible en la URL https://www.sigiswo.com/portals/0007acd2-7d7b-4b51-bfb8-5631422b1e78/pqrsfs	Portal disponible 24 horas, no obstante, las PQRSD registrados por este 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 84 Peticiones, 3 Quejas, 1 Reclamo y 1 Sugerencia; en lo pertinente a Denuncias no se recibieron en el periodo informado.

Concepto	Total recibidas	Porcentaje
Peticiones	84	100%
Quejas	3	3%
Reclamos	1	1%
Sugerencias	1	1%
Denuncia	0	0%
Total	89	100%



Atención a PQRSD recibidas

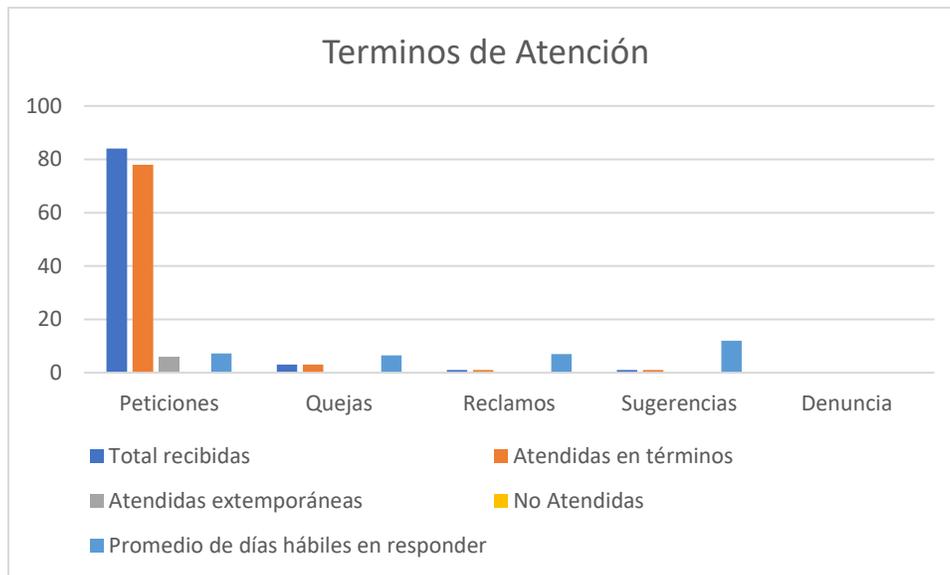
Los tiempos de respuesta estarán sujetas, según lo dispuesto en la Resolución de Gerencia No. 10-35-040 del 10 de octubre de 2018 por la cual se reglamenta el trámite de las peticiones y atención de quejas, reclamos, sugerencias y denuncias en IMPRETICS según el caso:

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 de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias o Denuncias debidamente cerradas en la plataforma han sido tramitadas en un término no superior a 6,5 días.

Concepto	Total recibidas	Atendidas en términos	Atendidas extemporáneas	No Atendidas	Promedio de días hábiles en responder
Peticiones	84	78	6	0	7,16
Quejas	3	3	0	0	6,5
Reclamos	1	1	0	0	7
Sugerencias	1	1	0	0	12
Denuncia	0	0	0	0	0

***Nota:** Durante el semestre informado todas las **PQRSD** fueron atendidas.

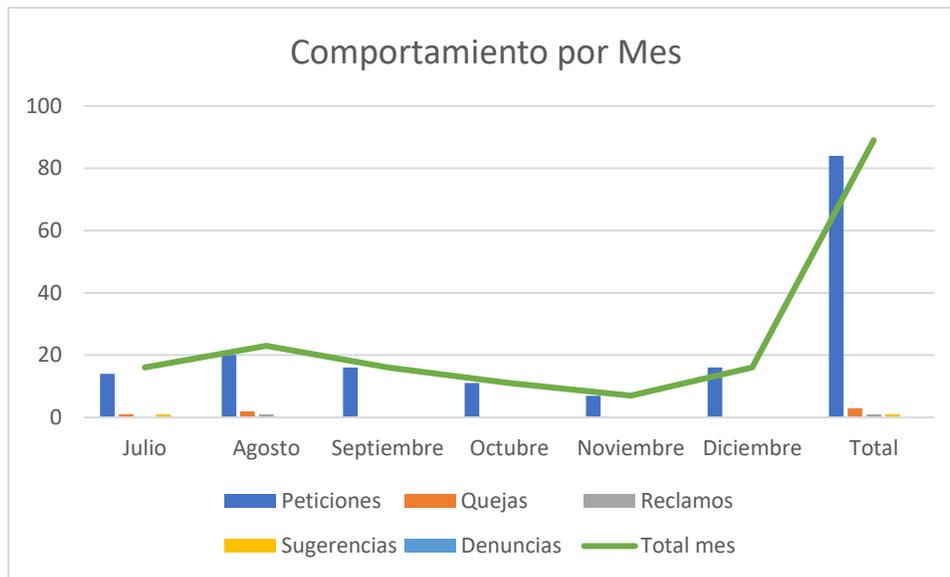


PQRSD recibidas mes a mes

Durante el segundo semestre del 2021 fueron radicados un total de 89 requerimientos en IMPRETICS, los cuales fueron atendidos así:

3 PQRSD recibidas en el mes

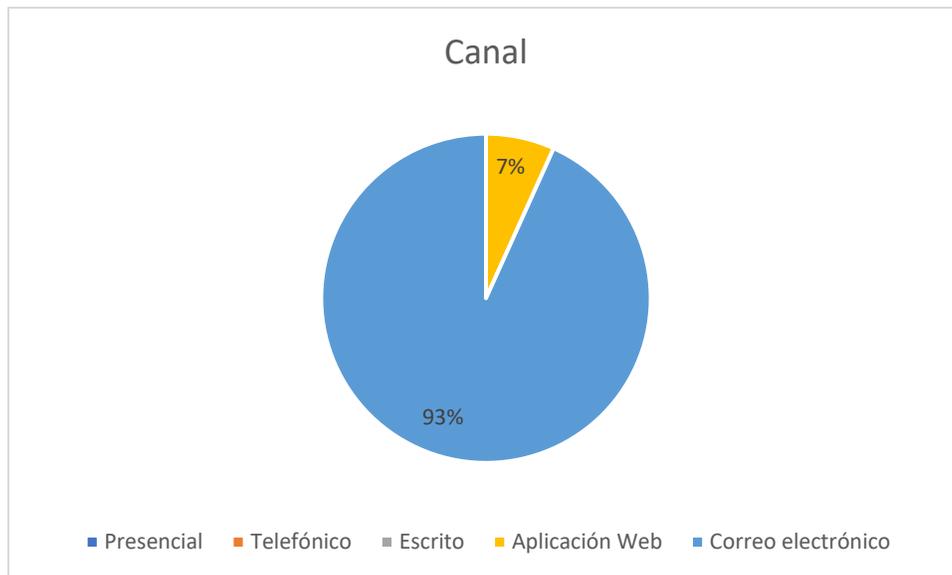
Mes	Peticiones	Quejas	Reclamos	Sugerencias	Denuncias	Total mes
Julio	14	1	0	1	0	16
Agosto	20	2	1	0	0	23
Septiembre	16	0	0	0	0	16
Octubre	11	0	0	0	0	11
Noviembre	7	0	0	0	0	7
Diciembre	16	0	0	0	0	16
Total	84	3	1	1	0	89



Canales de Atención

El canal más utilizado para la radicación de solicitudes fue el correo electrónico con una participación del 93%, seguido por el formulario de PQRSD de la página web de la entidad con un 7% teniendo que, el canal presencial, el canal telefónico y los requerimientos por medio de escritos no registran solicitudes dada la cada vez más creciente utilización de los medios virtuales para tales fines.

Canal	Total PQRSD	%
Presencial	0	0
Telefónico	0	0
Escrito	0	0
Aplicación Web	6	7%
Correo electrónico	83	93%
Total	89	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 las actividades realizadas por la subgerencia Administrativa y Financiera y la subgerencia Comercial y Producción, no obstante, por las mejoras que se están realizando al software no se logró determinar el número de solicitudes que corresponden a información pública de la entidad.

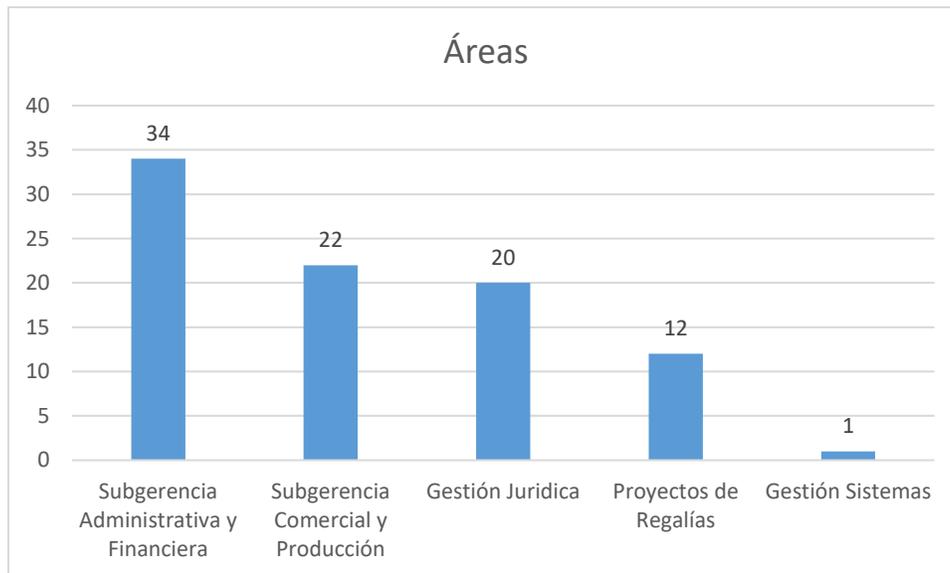
Atención de PQRSD en primer nivel

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, por la implementación del software durante el segundo semestre del 2021, el Grupo de Servicio al Ciudadano, no quedo computarizadas cuantas Atenciones de Primer Nivel fueron resueltas bajo este criterio y por el contrario todas fueron trasladadas a las dependencias responsables de la información dentro de la entidad.

Traslados

De las 89 PQRSD que se radicaron en la Entidad durante el segundo semestre del 2021, fueron trasladadas a las diferentes áreas encargadas para su respectiva respuesta en los términos establecidos; a continuación, se muestran los traslados para trámite en las diferentes áreas:

Área	#
Subgerencia Administrativa y Financiera	34
Subgerencia Comercial y Producción	22
Gestión Jurídica	20
Proyectos de Regalías	12
Gestión Sistemas	1
Total	89



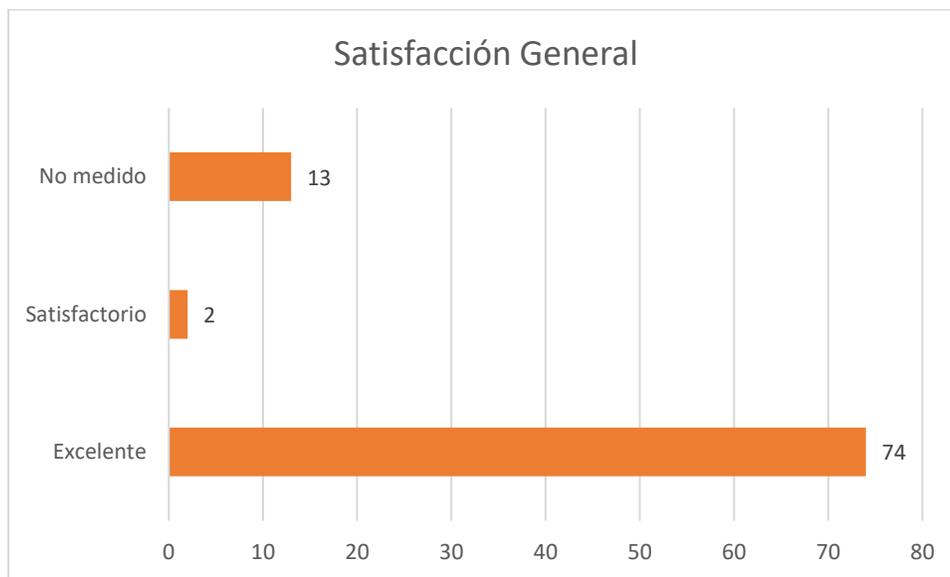
Se anexa data con información de las PQRSD suministrada por el grupo de servicio al ciudadano.

Satisfacción y Oportunidad de Atención

Con la implementación del nuevo sistema de gestión que permite la integración de las PQRSD que maneja la entidad desde el mes de julio, es posible medir la satisfacción de las respuestas dadas a las PQRSD recibidas, así mismo se

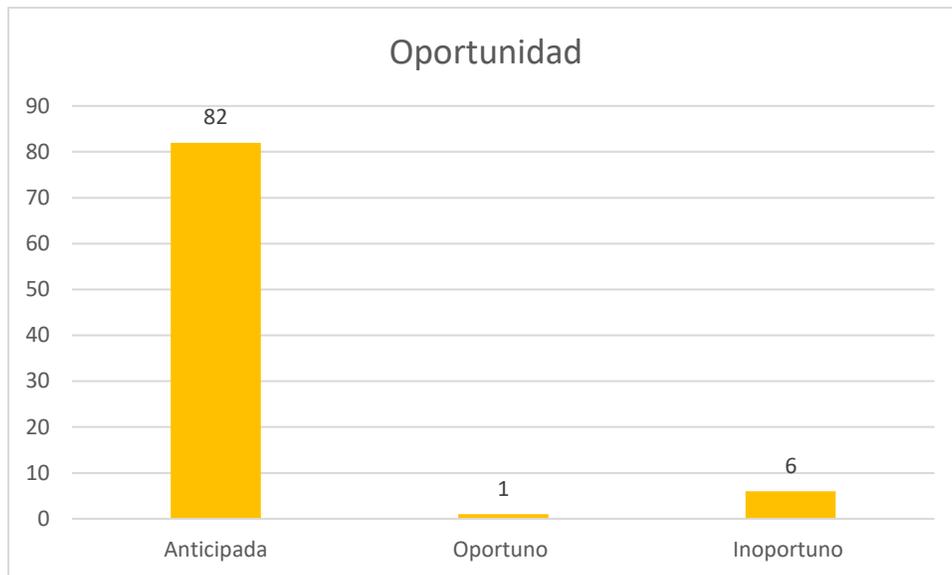
determina la Oportunidad de las respuestas dadas. Teniendo en cuenta que no fue posible medir la Satisfacción en las PQRSD recibidas antes de implementar el software.

Satisfacción	
Excelente	74
Satisfactorio	2
No medido	13
Total	89



Frente a la oportunidad de atención se logra obtener los siguientes datos:

Oportunidad	
Anticipada	82
Oportuno	1
Inoportuno	6
No medido	0
Total	89



Conclusiones

La implementación del software para la integración de las PQRSD ha permitido que la entidad ajuste y automatice sus procesos, permitiendo que se pueda dar apertura, traslado, cierre y evaluación a las diferentes solicitudes recibidas por parte de la ciudadanía, grupos de interés y demás interesados. Se deben terminar los ajustes al software que permitan identificar las solicitudes que corresponden a atenciones de primer nivel y de acceso a la información pública.

Claudia Patricia Mejía

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

Copia a. Oficina de Control Interno