

IMPRETICS E.I.C.E. Rad. CI2023000005

2023-01-25 16:49

Anexos: 1 - Folios: 13



ASUNTO: INFORME DE PETICIONES QUEJAS,
RECLAMOS, SUBGERENCIA Y DENUNCIAS
REMITENTE: IMPRETICS E.I.C.E.
REMITENTE: CLAUDIA MEJIA - GERENCIA GENE
DESTINATARIO: JORGE PIEDRAHITA - SUBGERENCI
RADICADA: CLAUDIA MEJIA CARDENAS

INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS

II Semestre

2022

#haciaelcentenario

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 2022, 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 primer semestre del 2019 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 602-8855255		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 107 peticiones, un (1) reclamo y en lo pertinente a Quejas, Sugerencias y Denuncias no se recibieron durante el periodo informado; es de recalcar que las peticiones recibidas fueron atendidas en los términos de ley y el seguimiento se realizó desde la ventanilla única de la entidad la cual fue designada para esta función mediante el software institucional ISWO.

Concepto	Total recibidas	Porcentaje
Peticiones	107	99%
Quejas	0	0
Reclamos	1	1%
Solicitud	0	0
Denuncia	0	0
Total	108	100%



Atención a PQRSD recibidas

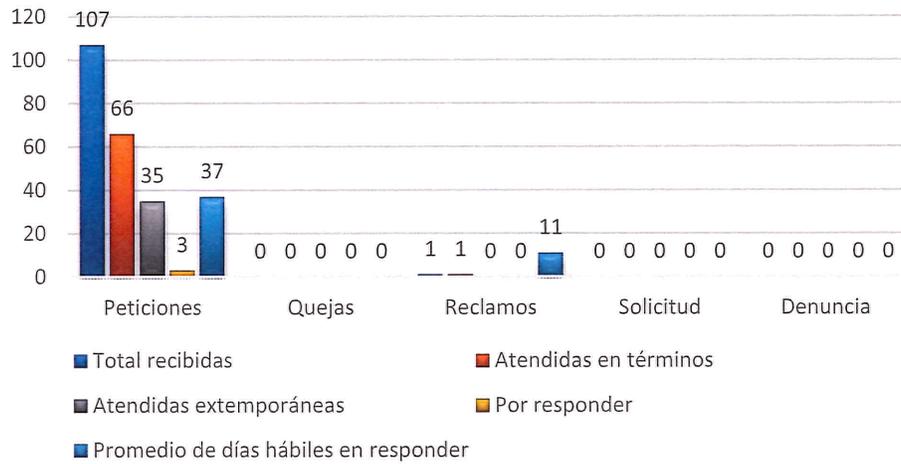
Los tiempos de respuesta estarán sujetas, según lo dispuesto en la Resolución de Gerencia No. 10-35-040 del 10 de octubre de 2018 por la cual se reglamenta el trámite de las peticiones y atención de quejas, reclamos, sugerencias y denuncias en IMPRETICS según el caso:

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

Durante el segundo semestre del 2022 se concluye que el 100% de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias o denuncias son tramitadas a través del software institucional ISWO con un tiempo promedio de respuesta de 37 días.

Concepto	Total recibidas	Atendidas en términos	Atendidas extemporáneas	Por responder	Promedio de días hábiles en responder
Peticiones	107	66	35	3	37
Quejas	0	0	0	0	0
Reclamos	1	1	0	0	11
Solicitud	0	0	0	0	0
Denuncia	0	0	0	0	0

TÉRMINOS DE ATENCIÓN

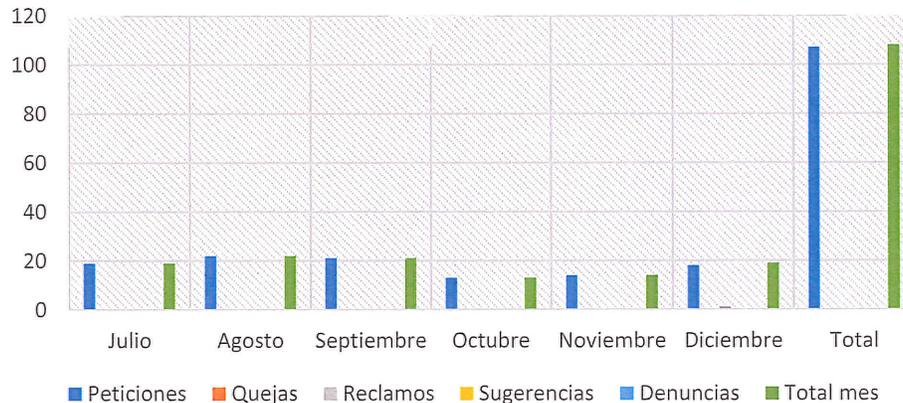


PQRSD recibidas mes a mes

Durante el segundo semestre del 2022 fueron radicados un total de 108 requerimientos en IMPRETICS, los cuales fueron atendidos en su totalidad así:

Mes	Peticiones	Quejas	Reclamos	Sugerencias	Denuncias	Total mes
Julio	19	0	0	0	0	19
Agosto	22	0	0	0	0	22
Septiembre	21	0	0	0	0	21
Octubre	13	0	0	0	0	13
Noviembre	14	0	0	0	0	14
Diciembre	18	0	1	0	0	19
Total	107	0	1	0	0	108

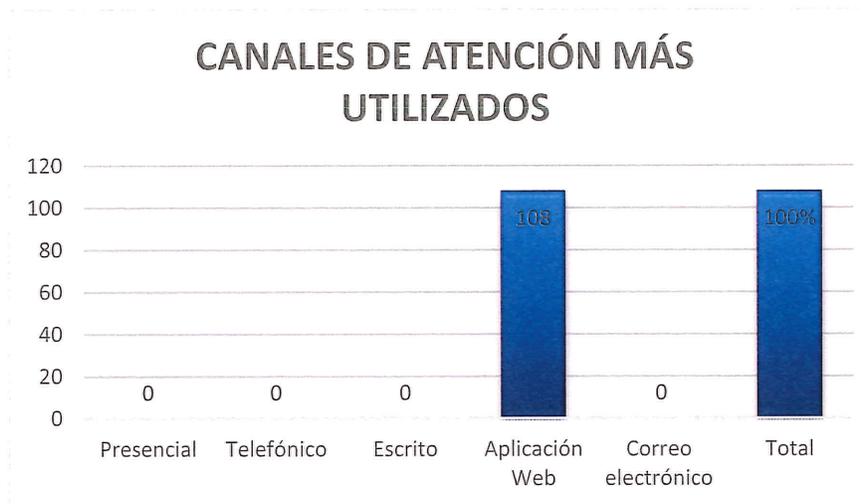
PQRSD RECIBIDAS DURANTE EL SEGUNDO SEMESTRE 2022



Canales de Atención

El canal más utilizado para la radicación de solicitudes fue el formulario de PQRSD de la página web de la entidad con un 100%, los demás canales de recepción de PQRSD no registran solicitudes dada la acogida de los medios virtuales para tales fines.

Canal	Total recibidas	Porcentaje
Presencial	0	0
Telefónico	0	0
Escrito	0	0
Aplicación Web	108	100%
Correo electrónico	0	0
Total	108	100%

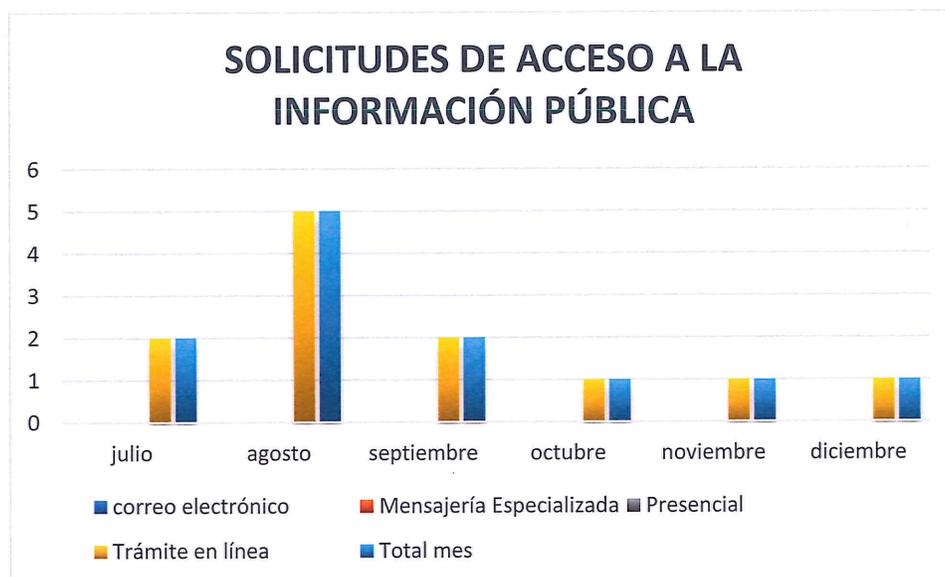


Solicitudes de acceso a la información pública

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 12 solicitudes presentadas, se atendieron así: por la Subgerencia Comercial y de Producción (06) seis, por la Subgerencia Administrativa y Financiera (02) dos, por la Gerencia (02) dos, por el grupo de Gestión de Planeación y de Direccionamiento (01) una y por la Ventanilla Única (01) una respectivamente.

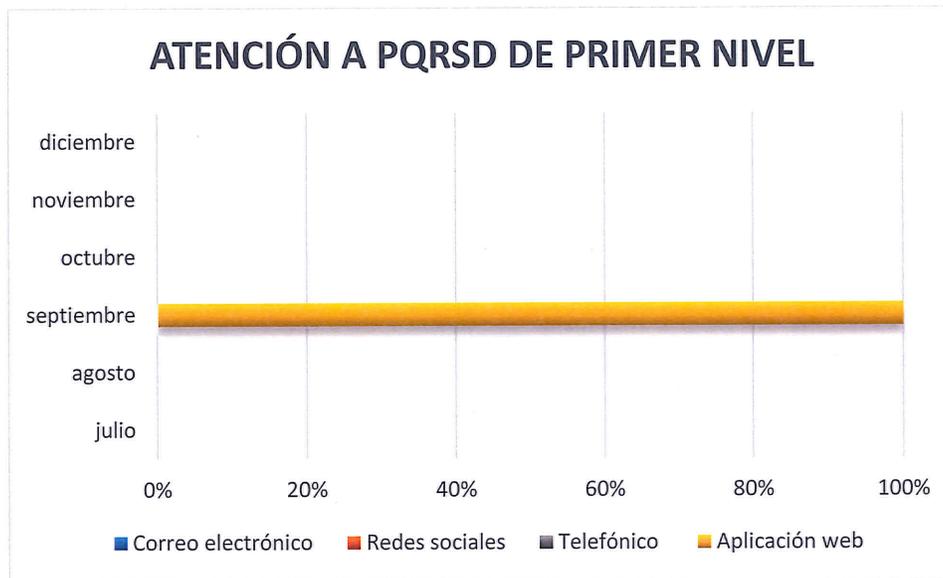
Mes	correo electrónico	Mensajería Especializada	Presencial	Trámite en línea	Total mes
julio	0	0	0	2	2
agosto	0	0	0	5	5
septiembre	0	0	0	2	2
octubre	0	0	0	1	1
noviembre	0	0	0	1	1
diciembre	0	0	0	1	1



Atención de PQRSD en primer nivel

Durante el segundo semestre del 2022, 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	Aplicación web
julio	0	0	0	0
agosto	0	0	0	0
septiembre	0	0	0	1
octubre	0	0	0	0
noviembre	0	0	0	0
diciembre	0	0	0	0

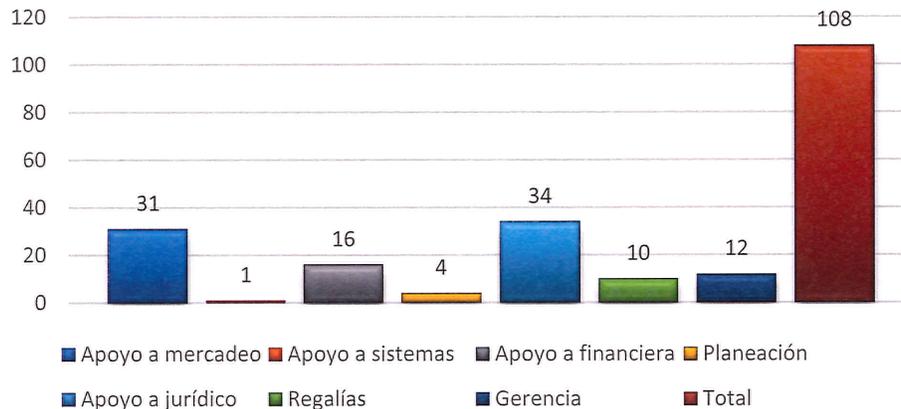


Traslados

Las 108 PQRSD que se radicaron en la Entidad durante el segundo semestre del 2022, 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	Total
Apoyo a mercadeo	31
Apoyo a sistemas	1
Apoyo a financiera	16
Planeación	4
Apoyo a jurídico	34
Regalías	10
Gerencia	12
Total	108

TRASLADO DE PQRSD HACÍA EL ÁREA CORRESPONDIENTE PARA SU TRÁMITE



Satisfacción Y Oportunidad De Atención

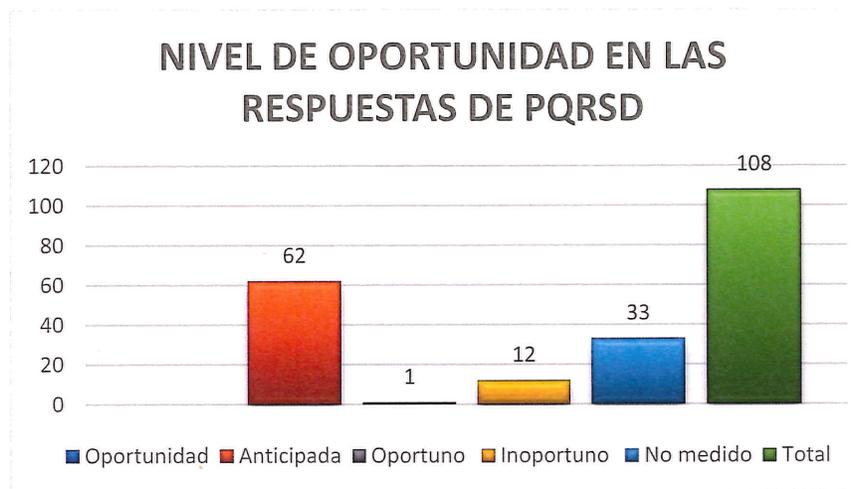
Con la implementación del nuevo sistema integrado de gestión es posible medir el grado de satisfacción de la ciudadanía en relación con las respuestas a sus solicitudes, así mismo, es posible determinar el nivel de oportunidad de la entidad al momento de dar respuesta a las solicitudes allegadas.

GRADO DE SATISFACCIÓN DE LA CIUDADANÍA



El nivel de oportunidad de la entidad para dar respuesta a las solicitudes de la ciudadanía se muestra a continuación:

Oportunidad	
Anticipada	62
Oportuno	1
Inoportuno	12
No medido	33
Total	108



Debido a inconsistencias presentadas en la plataforma de recepción de PQRSD ISWO durante el segundo semestre de 2022 no fue posible a la fecha de elaboración del presente informe determinar la oportunidad de respuesta a 33 solicitudes.

Conclusiones

La implementación software ha permitido que la entidad ajuste y automatice este proceso, 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 interesado.

Actualmente, se encuentra una dificultad a la hora de llevar un registro de los canales de recepción de PQRSD externos a plataforma ISWO, desde la ventanilla única se está trabajando para mejorar la recepción de PQRSD por canales externos a la plataforma para que se lleve un registro consolidado unificado en el software ISWO adicionalmente se trabaja en la medición de la oportunidad de respuestas.

Atentamente.

CLAUDIA PATRICIA MEJÍA

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

