

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

I 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 enero y el 30 de junio 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 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
<b>Presencial</b>	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.
<b>Telefónico</b>	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.
<b>Virtual</b>	Formulario electrónico web disponible en la URL <a href="http://www.imprentadepartamental.gov.co/paginas/pqr">http://www.imprentadepartamental.gov.co/paginas/pqr</a>	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 <a href="mailto:atencionalusuario@impretics.gov.co">atencionalusuario@impretics.gov.co</a>		Por este medio se atienden exclusivamente las notificaciones judiciales de tribunales y juzgados.
	Notificaciones judiciales <a href="mailto:notificacionesjudiciales@impretics.gov.co">notificacionesjudiciales@impretics.gov.co</a>		
<b>Escrito</b>	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.

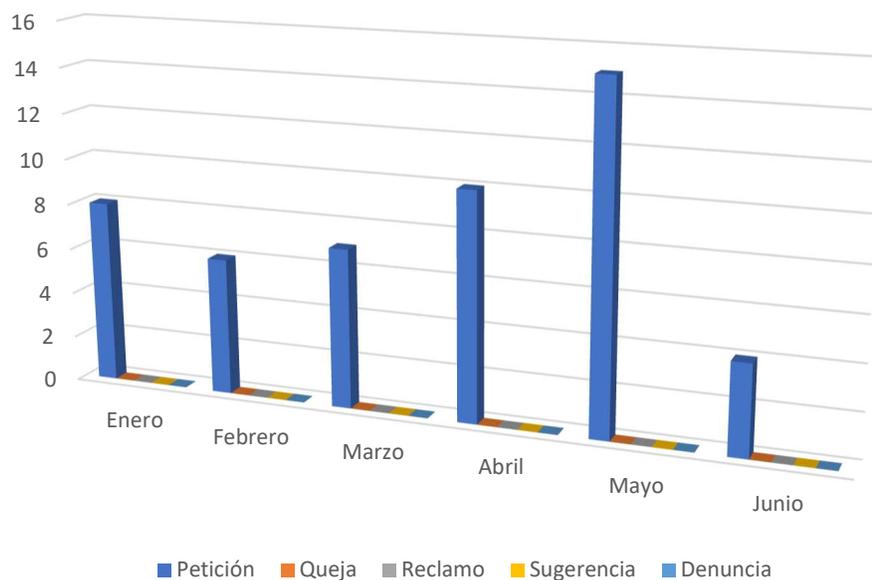
De conformidad con la Resolución de Gerencia No. 10-35-040 del 10 de octubre de 2018, se cuenta con la posibilidad de realizar una petición, queja o reclamo de forma anónima, por lo que la respuesta se publicará en el portal web en los plazos establecidos.

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

De acuerdo con la información recolectada, en el segundo semestre se radicaron 50 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.

PQRSD	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Total
<b>Petición</b>	8	6	7	10	15	4	<b>50</b>
<b>Queja</b>	0	0	0	0	0	0	<b>0</b>
<b>Reclamo</b>	0	0	0	0	0	0	<b>0</b>
<b>Sugerencia</b>	0	0	0	0	0	0	<b>0</b>
<b>Denuncia</b>	0	0	0	0	0	0	<b>0</b>
<b>Total</b>	<b>8</b>	<b>6</b>	<b>7</b>	<b>10</b>	<b>15</b>	<b>4</b>	<b>50</b>

PQRSD primer semestre 2020



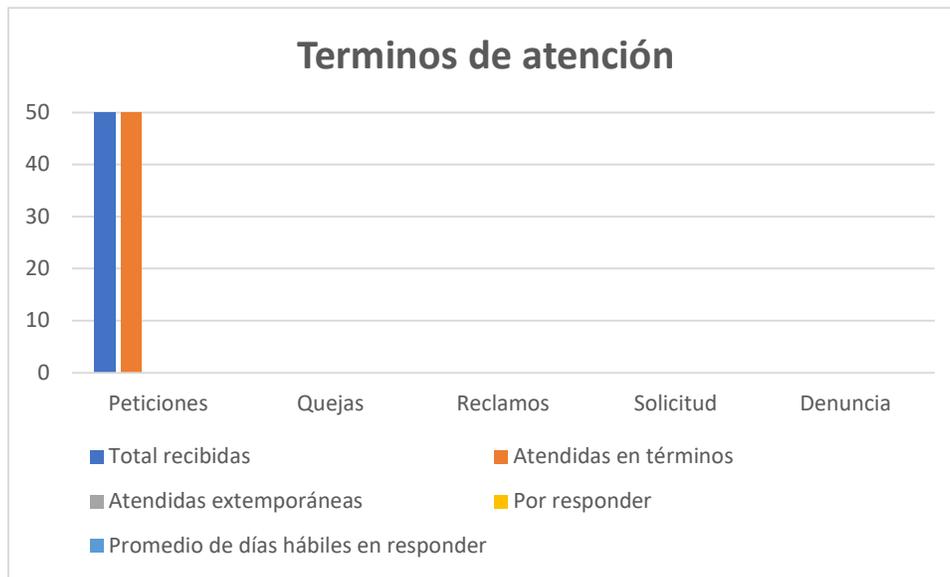
**Atención a PQRSD recibidas**

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
<b>Peticiones e Interés Particular y General</b>	Dentro de los 15 días siguientes a la recepción
<b>Petición de Documentos e Información</b>	Dentro de los 10 días siguientes a la recepción
<b>Consultas</b>	Dentro de los 30 días siguientes a la recepción
<b>Informes a Diputados</b>	Dentro de los 5 días siguientes a la recepción
<b>Quejas y Denuncias</b>	Dentro de los 15 días siguientes a la recepción
<b>Peticiones provenientes de otras entidades</b>	Dentro de los 10 días siguientes a la recepción
<b>Solicitudes Judiciales, Entes de control, superintendencias y demás entidades públicas</b>	En los términos de la solicitud

En el semestre informado se concluye que el 100% de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias o denuncias son tramitadas en un término no superior a 5 días.

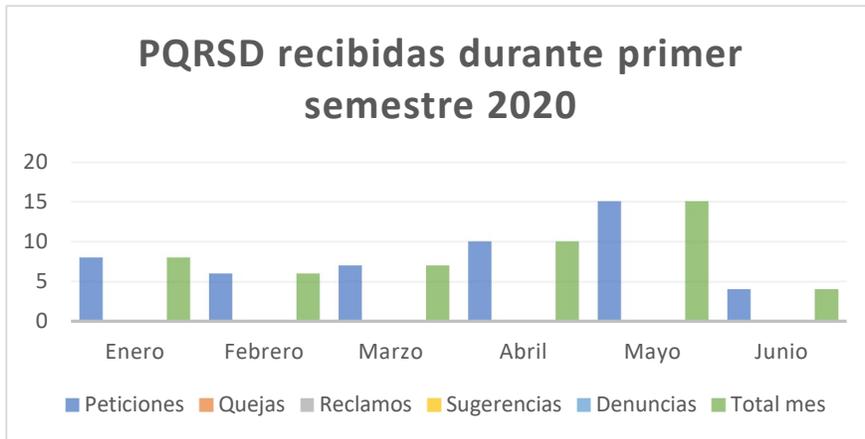
Concepto	Total recibidas	Atendidas en términos	Atendidas extemporáneas	Por responder	Promedio de días hábiles en responder
<b>Peticiones</b>	50	50	0	0	0
<b>Quejas</b>	0	0	0	0	0
<b>Reclamos</b>	0	0	0	0	0
<b>Solicitud</b>	0	0	0	0	0
<b>Denuncia</b>	0	0	0	0	0



## PQRSD recibidas mes a mes

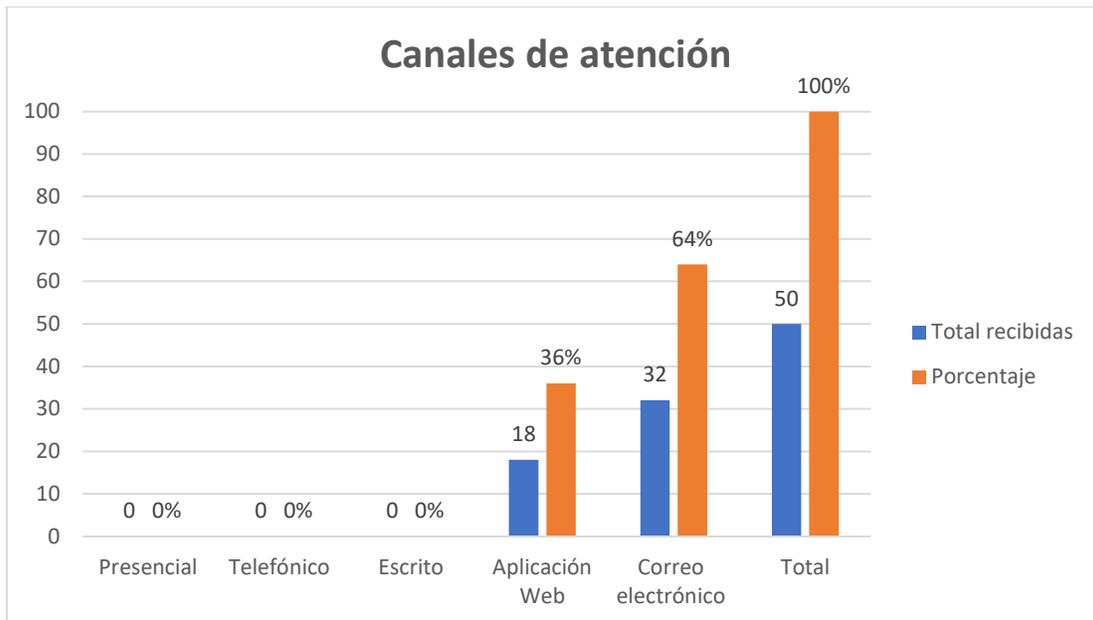
Durante el primer semestre del 2020 fueron radicados un total de 50 requerimientos en IMPRETICS, los cuales fueron atendidos en su totalidad así:

Mes	Peticiones	Quejas	Reclamos	Sugerencias	Denuncias	Total mes
<b>Enero</b>	8	0	0	0	0	<b>8</b>
<b>Febrero</b>	6	0	0	0	0	<b>6</b>
<b>Marzo</b>	7	0	0	0	0	<b>7</b>
<b>Abril</b>	10	0	0	0	0	<b>10</b>
<b>Mayo</b>	15	0	0	0	0	<b>15</b>
<b>Junio</b>	4	0	0	0	0	<b>4</b>
<b>Total</b>	<b>50</b>	-	-	-	-	<b>50</b>



## Canales de Atención

El canal más utilizado para la radicación de solicitudes fue el correo electrónico con una participación del 64%, seguido por el formulario de PQRSD de la página web de la entidad con un 36%, por último se observa que los medios físicos, presencial y telefónico no registran solicitudes, en parte porque solo hasta la primera semana de julio se entregó el aplicativo de PQRSD donde se registrarán todas las solicitudes de información de la Entidad.

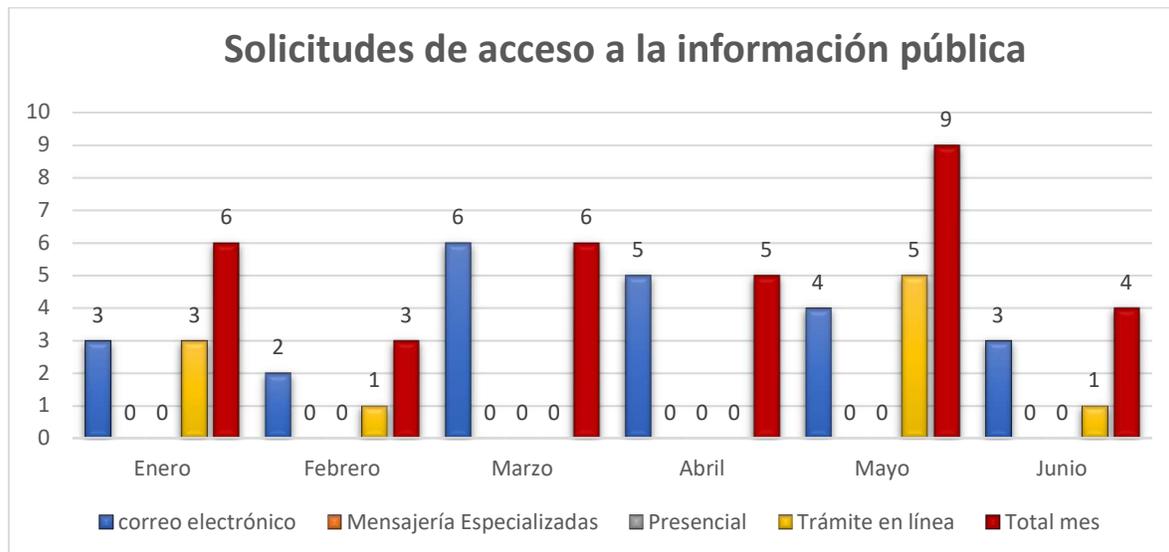


## Solicitudes de acceso a la información pública

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 33 solicitudes de este tipo, siendo los certificados de retención en la fuente, información de proyectos de regalías e información contractual la más requerida.

Mes	correo electrónico	Mensajería Especializadas	Presencial	Trámite en línea	Total mes
Enero	3	0	0	3	6
Febrero	2	0	0	1	3
Marzo	6	0	0	0	6
Abril	5	0	0	0	5
Mayo	4	0	0	5	9
Junio	3	0	0	1	4

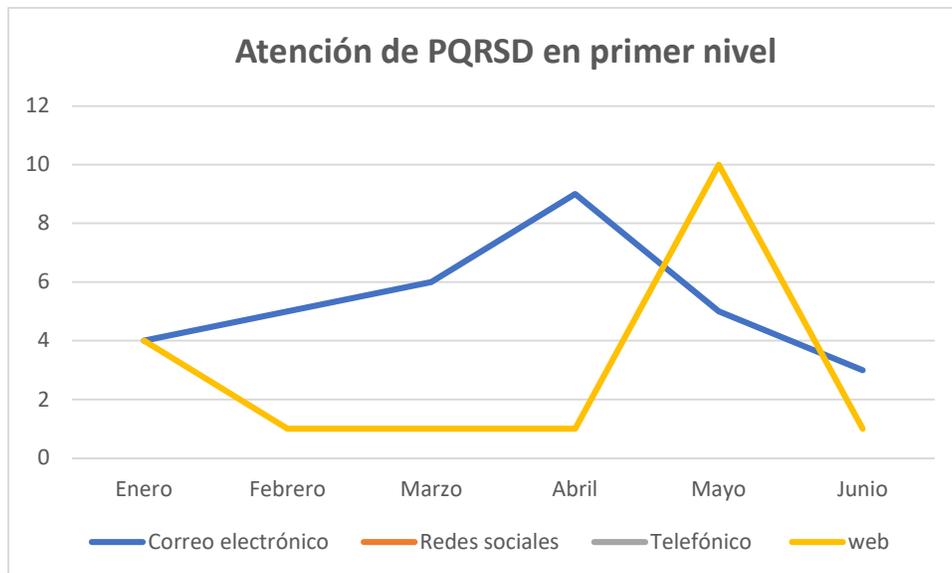


## Atención de PQRSD en primer nivel

Durante el primer 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:

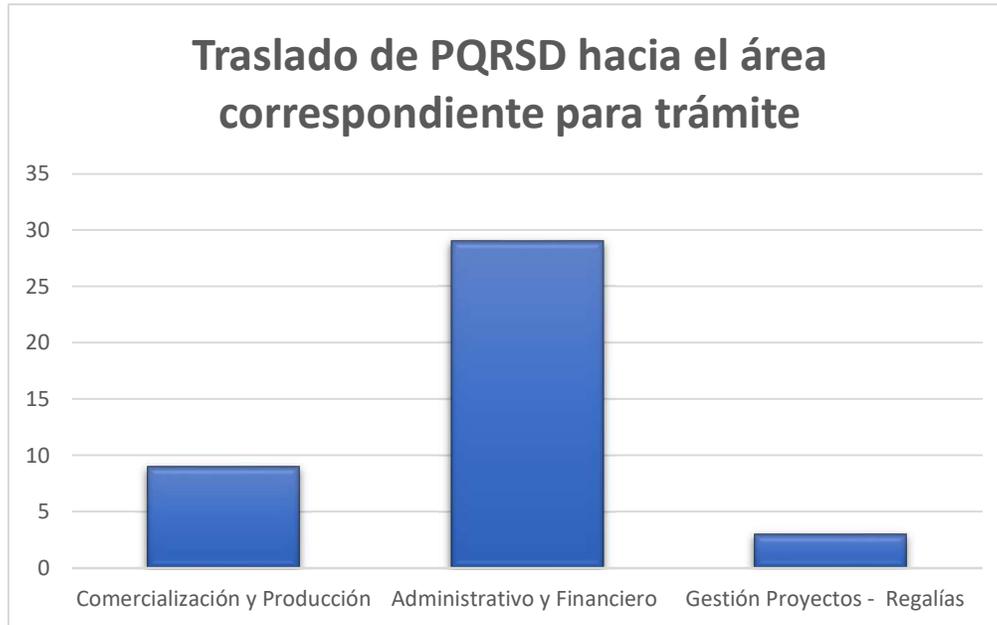
Mes	Correo electrónico	Redes sociales	Telefónico	web
Enero	4	-	-	4
Febrero	5	-	-	1
Marzo	6	-	-	1
Abril	9	-	-	1
Mayo	5	-	-	10
Junio	3	-	-	1



## Traslados

Las 50 PQRSD que se radicaron en la Entidad durante el primer semestre del 2020, fueron trasladadas 41 peticiones a las áreas encargadas para su respectiva respuestas en los términos establecidos; a continuación, se muestran los traslados para trámite en las diferentes áreas:

Área	#
Comercialización y Producción	9
Administrativo y Financiero	29
Gestión Proyectos - Regalías	3



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

Proyecto: Armando Rodríguez – Contratista MIPG

## Anexo

Item	Fecha			Remitente				Canal de Contacto	Nombre	Objeto del PQRS	Acceso a la información pública	Trámite	Traslado área responsable	Fecha de Respuesta		
	D	M	A	Persona Natural	Persona Jurídica	Institucional	Interno							D	M	A
1	2	1	2020		x			<a href="#">Página WEB</a>	Daysi Padilla	Referencia de descuentos en pago de factura	X	Reenviado a tesorería	Administrativo y Financiero	3	1	2020
2	2	1	2020		x			<a href="mailto:atencionalusuario@impretics.gov.co">atencionalusuario@impretics.gov.co</a>	Manar Tecnología	Referencia de retenciones en la fuente	X	Reenviado a tesorería	Administrativo y Financiero	3	1	2020
3	9	1	2020			x		<a href="#">Página WEB</a>	Secretaría de Paz Territorial y Reconciliación	Cotización	X	Reenviado a Cotizaciones y Comercial	Comercialización y Producción	11	1	2020
4	9	1	2020		x			<a href="#">Página WEB</a>	Converging Technology	Actívalle Valle	X	Reenviado al equipo Encargado	Proyectos	11	1	2020
5	23	1	2020		x			<a href="mailto:atencionalusuario@impretics.gov.co">atencionalusuario@impretics.gov.co</a>	Centro de Investigación Teatral EB	Cotización	X	Reenviado a Cotizaciones y Comercial	Comercialización y Producción	25	1	2020
6	23	1	2020	x				<a href="mailto:atencionalusuario@impretics.gov.co">atencionalusuario@impretics.gov.co</a>	Natalia Muñoz	Hoja de Vida		Respuesta Directa		25	1	2020
7	23	1	2020	x				<a href="#">Página WEB</a>	Geovany Payán Ríos	Solicitud de ayuda		Respuesta Directa		25	1	2020
8	28	1	2020			x		<a href="mailto:atencionalusuario@impretics.gov.co">atencionalusuario@impretics.gov.co</a>	Unidad para la Atención a las	Cotización	X	Reenviado a Cotizaciones y	Comercialización y Producción	29	1	2020
9	4	2	2020			x		<a href="mailto:atencionalusuario@impretics.gov.co">atencionalusuario@impretics.gov.co</a>	FODEBAC	Referencia de contrato		Reenviado a jurídica	Administrativo y Financiero	6	2	2020
10	11	2	2020		x			<a href="mailto:atencionalusuario@impretics.gov.co">atencionalusuario@impretics.gov.co</a>	GROW DATA SAS	Referencia de retenciones en la fuente	X	Reenviado a tesorería	Administrativo y Financiero	13	2	2020
11	13	2	2020			x		<a href="mailto:atencionalusuario@impretics.gov.co">atencionalusuario@impretics.gov.co</a>	IDEAM	Referencia Contrato		Reenviado a jurídica	Administrativo y Financiero	13	2	2020
12	24	2	2020			x		<a href="mailto:atencionalusuario@impretics.gov.co">atencionalusuario@impretics.gov.co</a>	Contraloría Departamental	Socialización de Proceso		Reenviado a jurídica	Administrativo y Financiero	25	2	2020
13	26	2	2020		x			<a href="mailto:atencionalusuario@impretics.gov.co">atencionalusuario@impretics.gov.co</a>	GROW DATA SAS	Referencia de retenciones en la fuente	X	Reenviado a tesorería	Administrativo y Financiero	27	2	2020
14	27	2	2020	x				<a href="#">Página WEB</a>	Juan Carlos Mondragón	Cotización	X	Reenviado a Cotizaciones y Comercial	Comercialización y Producción	27	2	2020
15	2	3	2020			x		<a href="mailto:atencionalusuario@impretics.gov.co">atencionalusuario@impretics.gov.co</a>	Secretaría de Planeación	Informe de Gestión	X	Reenviado a Ventas	Comercialización y Producción	2	3	2020
16	9	3	2020		x			<a href="mailto:atencionalusuario@impretics.gov.co">atencionalusuario@impretics.gov.co</a>	Grupo Gaviria Cano	Referencia de retenciones en la fuente	X	Reenviado a Tesorería	Administrativo y Financiero	11	3	2020
17	12	3	2020		x			<a href="mailto:atencionalusuario@impretics.gov.co">atencionalusuario@impretics.gov.co</a>	Martin Alba Asociados	Referencia de retenciones en la fuente	X	Reenviado a Tesorería	Administrativo y Financiero	13	3	2020
18	16	3	2020		x			<a href="mailto:atencionalusuario@impretics.gov.co">atencionalusuario@impretics.gov.co</a>	Noticias UNO	Referencia de retenciones en la fuente	X	Reenviado a Tesorería	Administrativo y Financiero	17	3	2020
19	25	3	2020		x			<a href="mailto:atencionalusuario@impretics.gov.co">atencionalusuario@impretics.gov.co</a>	Fundación Delirio	Referencia de retenciones en la fuente	X	Reenviado a Tesorería	Administrativo y Financiero	26	3	2020
20	25	3	2020		x			<a href="#">Página WEB</a>	Prensa y Entrenamiento SAS	Pago de Factura		Reenviado a Tesorería	Administrativo y Financiero	26	3	2020
21	26	3	2020	x				<a href="mailto:atencionalusuario@impretics.gov.co">atencionalusuario@impretics.gov.co</a>	Daniel Motta	Actívalle Valle	X	Reenviado al equipo Encargado	Proyectos	27	3	2020
22	6	4	2020		x			<a href="#">Página WEB</a>	Gaira Tecnología e Innovación	Información de servicio al cliente		Respuesta Directa		8	4	2020
23	13	4	2020		x			<a href="mailto:atencionalusuario@impretics.gov.co">atencionalusuario@impretics.gov.co</a>	El Espectador	Referencia de retenciones en la fuente	X	Reenviado a tesorería	Administrativo y Financiero	14	4	2020
24	14	4	2020		x			<a href="mailto:atencionalusuario@impretics.gov.co">atencionalusuario@impretics.gov.co</a>	Revista SEMANA	Relación de pagos		Reenviado a tesorería	Administrativo y Financiero	17	4	2020
25	14	4	2020		x			<a href="mailto:atencionalusuario@impretics.gov.co">atencionalusuario@impretics.gov.co</a>	Advance Media Cali	Relación de Facturación		Reenviado a tesorería	Administrativo y Financiero	17	4	2020
26	17	4	2020		x			<a href="mailto:atencionalusuario@impretics.gov.co">atencionalusuario@impretics.gov.co</a>	Revista SEMANA	Referencia de retenciones en la fuente	X	Reenviado a tesorería	Administrativo y Financiero	17	4	2020
27	17	4	2020			x		<a href="mailto:atencionalusuario@impretics.gov.co">atencionalusuario@impretics.gov.co</a>	Secretaría Jurídica	Circular Departamental	X	Reenviado a jurídica	Administrativo y Financiero	17	4	2020
28	20	4	2019		x			<a href="mailto:atencionalusuario@impretics.gov.co">atencionalusuario@impretics.gov.co</a>	Revista SEMANA	Referencia de retenciones en la fuente	x	Reenviado a tesorería	Administrativo y Financiero	21	4	2020
29	21	4	2020			x		<a href="mailto:atencionalusuario@impretics.gov.co">atencionalusuario@impretics.gov.co</a>	Alcaldía de Aguazul	Información Jurídica	x	Reenviado a jurídica	Administrativo y Financiero	23	4	2020
30	22	4	2020		x			<a href="mailto:atencionalusuario@impretics.gov.co">atencionalusuario@impretics.gov.co</a>	Revista SEMANA	Relación de pagos		Reenviado a tesorería	Administrativo y Financiero	23	4	2020
31	23	4	2020		x			<a href="mailto:atencionalusuario@impretics.gov.co">atencionalusuario@impretics.gov.co</a>	Revista SEMANA	Referencia de retenciones en la fuente		Reenviado a tesorería	Administrativo y Financiero	24	4	2020
32	4	5	2020	x				<a href="#">Página WEB</a>	Silvana Paola Fuentes	Información sobre libro		Respuesta Directa		5	4	2020
33	7	5	2020			x		<a href="#">Página WEB</a>	Alcaldía de El Cairo	Información sobre Contrato	x	Reenvío a comercial	Comercialización y Producción	8	5	2020
34	8	5	2020	x				<a href="mailto:atencionalusuario@impretics.gov.co">atencionalusuario@impretics.gov.co</a>	Andrea Patricia Moya Morales	Información Jurídica	x	Reenviado a jurídica	Administrativo y Financiero	8	5	2020
35	14	5	2020		x			<a href="#">Página WEB</a>	MV TALENS	Referencia de retenciones en la fuente	x	Reenviado a tesorería	Administrativo y Financiero	16	5	2020
36	15	5	2020		x			<a href="#">Página WEB</a>	INRECOM AIRE	Solicitud de pago		Reenviado a tesorería	Administrativo y Financiero	16	5	2020
37	18	5	2020			x		<a href="#">Página WEB</a>	Secretaría de Educación	Cotización	x	Reenviado a Cotizaciones y Comercial	Comercialización y Producción	19	5	2020
38	19	5	2020	x				<a href="#">Página WEB</a>	Carmen Rivas	Información sobre libro		Respuesta Directa		19	5	2020
39	20	5	2020		x			<a href="mailto:atencionalusuario@impretics.gov.co">atencionalusuario@impretics.gov.co</a>	Hotel Marriott	Referencia de retenciones en la fuente	x	Reenviado a tesorería	Administrativo y Financiero	21	5	2020
40	20	5	2020	x				<a href="#">Página WEB</a>	Andrés Peña Romero	Información sobre libro		Respuesta Directa		21	5	2020
41	22	5	2020		x			<a href="#">Página WEB</a>	Bombarderos de Cartago	Información Gacetas	x	Respuesta Directa		25	5	2020
42	26	5	2020			x		<a href="mailto:atencionalusuario@impretics.gov.co">atencionalusuario@impretics.gov.co</a>	Contraloría General	Solicitud de información	x	Reenviado a jurídica	Administrativo y Financiero	26	5	2020
43	27	5	2020		x			<a href="#">Página WEB</a>	AYEAYE Editorial	Cotización	x	Reenviado a Cotizaciones y Comercial	Comercialización y Producción	28	5	2020
44	28	5	2020	x				<a href="mailto:atencionalusuario@impretics.gov.co">atencionalusuario@impretics.gov.co</a>	Carlos Andrés Hernández Franco	Información financiera	x	Respuesta Directa		30	5	2020
45	28	5	2020	x				<a href="#">Página WEB</a>	Alex Páramo	Información sobre libro		Respuesta Directa		29	5	2020
46	29	5	2020			x		<a href="mailto:atencionalusuario@impretics.gov.co">atencionalusuario@impretics.gov.co</a>	Contraloría Departamental	Proceso		Reenviado a jurídica	Administrativo y Financiero	29	5	2020

47	8	6	2020		x			<a href="mailto:atencionalusuario@impretics.gov.co">atencionalusuario@impretics.gov.co</a>	Bomberos de Cartago	Continuidad proceso gaceta	x	Reenviado a tesorería	Administrativo y Financiero	9	6	2020
48	11	6	2020	x				<a href="mailto:atencionalusuario@impretics.gov.co">atencionalusuario@impretics.gov.co</a>	Edwin Ospina	Activate Valle	x	Reenviado al equipo Encargado	Proyectos	12	6	2020
49	12	6	2020	x				<a href="#">Página WEB</a>	Manjares la Abuela Orfa	Cotización	x	Reenviado a Cotizaciones y Comercial	Comercialización y Producción	13	6	2020
50	17	6	2020	x				<a href="mailto:atencionalusuario@impretics.gov.co">atencionalusuario@impretics.gov.co</a>	Andrea Avendaño	Solicitud Jurídica	x	Reenviado a jurídica	Administrativo y Financiero	18	6	2020