

## **INFORME DE SEGUIMIENTO**

**PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS  
PQRSD**

**PARA:**

**JAVIER DARIO TORO ZULUAGA  
GERENTE**

**DE:**

**DIRECCIÓN DE CONTROL INTERNO  
ENEYDA ELENA VELLOJÍN DÍAZ  
DIRECTORA**

**2022**

## INTRODUCCIÓN

La Dirección de Control Interno, con fundamento a sus roles y responsabilidades, presenta el Informe de Seguimiento a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencia y Denuncias - PQRSD, en la Sociedad Hidroeléctrica Ituango S.A. E.S.P. lo anterior de conformidad con la Ley 142 de 1994, *“por la cual se establece el régimen de los servicios públicos domiciliarios y se dictan otras disposiciones”*,

Como lo señala el artículo 46° de la referida Ley *“El control interno debe disponer de medidas objetivas de resultado, o indicadores de gestión, alrededor de diversos objetivos para asegurar su mejoramiento y evaluación. Todas las empresas de servicios públicos están obligadas a incorporar y aplicar el control interno, Por tal la Dirección de Control Interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular...”*

Al respecto en la Sociedad se cuenta con un Procedimiento para las PQRSD, con el propósito de atenderlas de acuerdo con los términos que correspondan, de manera efectiva y conforme a las estipulaciones constitucionales y legales aplicables, procurando en todo caso salvaguardar los derechos de los ciudadanos y publico de interés.

## OBJETIVO.

Determinar el cumplimiento de la normatividad vigente que regula la materia, la oportunidad, la calidad de las respuestas conforme lo dispone el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011: *“En toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad. (...)”*.

## ALCANCE.

Corresponde a la información obtenida a través del Proceso de Recepción y Trámite para las PQRSD en la Hidroeléctrica Ituango S.A. E.S.P. vigencia 2022 y la respuesta al peticionario o traslado a la entidad competente.

## REGULACIÓN.

La Constitución Política de Colombia-1991, artículo 23: *“todas las personas tienen derecho a presentar peticiones respetuosas a las Autoridades por motivo de interés general o particular y a obtener pronta resolución.”*

La Ley 1712 de 2014. *“Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones”*, artículo 7°. Disponibilidad de la Información. En virtud de los principios señalados, deberá estar a disposición del público la información a la que hace referencia la presente ley, a través de medios físicos, remotos o locales de comunicación electrónica. Los sujetos obligados deberán tener a disposición de las personas interesadas dicha información en la Web, a fin de que estas puedan obtener la información, de manera directa o mediante

impresiones. Asimismo, estos deberán proporcionar apoyo a los usuarios que lo requieran y proveer todo tipo de asistencia respecto de los trámites y servicios que presten.

La Ley 1755 de 2015. “*Por medio de la cual se regula el Derecho de petición y se sustituye un título del código de procedimiento administrativo y de lo contencioso administrativo*”. Para prestar un mejor servicio a los ciudadanos, la Sociedad cuenta con un Protocolo de Atención al Ciudadano, en el marco de la Política de Buen Gobierno, que busca la generación de valor público y el incremento de la confianza de los ciudadanos en las entidades y los servidores públicos.

### PORCENTAJES DE PQRS.

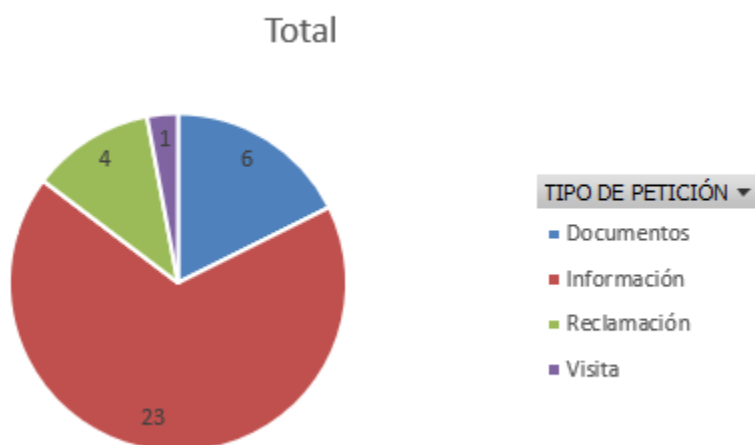
La Secretaria General de la Sociedad Hidroeléctrica Ituango S.A. E.S.P, envió a la Dirección de Control Interno, la información obtenida a través del Proceso de Recepción y Trámite para las PQRS con corte al 31 de diciembre de 2022. un total de treinta y un (34 PQRS). A través de los sistemas del correo electrónico [pqrs@hidroituango.com](mailto:pqrs@hidroituango.com) [notificacionesjudiciales@hidroituango.com.co](mailto:notificacionesjudiciales@hidroituango.com.co) y en las oficinas de la Sociedad.

Los canales de atención usados con mayor frecuencia son: de correspondencia impreso y virtual, página web y vía telefónica.

De las treinta y un (34) PQRS, corresponden a:

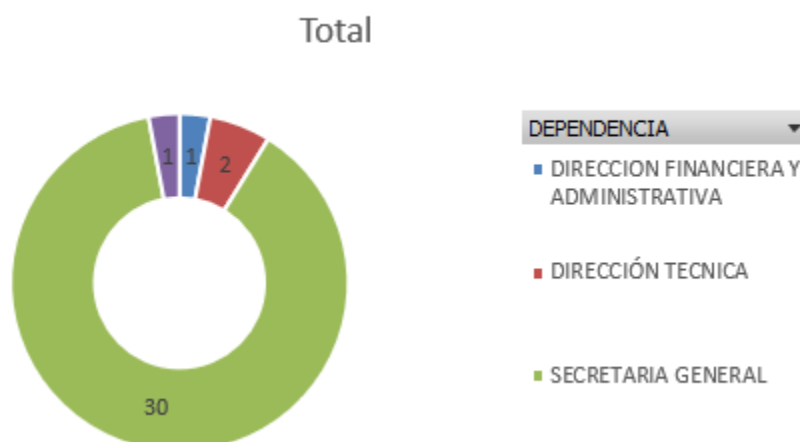
- Reclamaciones administrativas cuatro (4);
- Solicitudes de documentos seis (6);
- Solicitudes de información veintitrés (23);
- Solicitud de visita al Proyecto uno (1).

Cuenta de No. RAD.



A continuación, se relacionan el número de PQRSD por cada dependencia de la Sociedad HIDROELÉCTRICA ITUANGO S.A. E.S.P.

Cuenta de No. RAD.



#### TRASLADO DE PQRSD A OTRAS ENTIDADES.

“Si la autoridad a quien se dirige la petición no es la competente se informará de inmediato al interesado”, artículo 21 de la Ley 1755 de 2015. Funcionario sin Competencia. Las PQRSD que versan sobre temas o asuntos que no son competencia de la Sociedad son remitidas a las entidades correspondientes.

En tal sentido, se dio traslado a cinco (5) de las PQRS recibidas en la Sociedad a Empresas Públicas de Medellín S.A. E.S.P. cuando así se requiera; e igualmente se hace con las diferentes entidades que sean las competentes de dar respuesta.

#### TÉRMINOS PARA DAR RESPUESTA.

El artículo 14 de la Ley 1755 de 2015, señala los términos para resolver las distintas modalidades de peticiones. “Salvo *norma legal especial* so pena de sanción, disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15 días), siguientes a su recepción...”.

#### FORTALEZAS:

- ✓ La Sociedad cuenta con una página web (<https://www.hidroituango.com.co/contacto>) y en esta se evidencia el link donde los ciudadanos pueden realizar las PQRSD.
- ✓ Revisión constante a los controles establecidos para evitar la ocurrencia de riesgo, la falta disciplinaria, la insatisfacción o inconformidad del peticionario.
- ✓ Respuesta oportuna y eficaz a las peticiones en los plazos establecidos.
- ✓ Se brinda un servicio de calidad, mejorando la percepción y satisfacción del ciudadano, fortaleciendo de esta manera la imagen institucional y la cultura de servicio.
- ✓ Conocer, salvo expresa reserva legal, el estado de cualquier actuación o trámite y obtener copias, a su costa, de los respectivos documentos.

- ✓ La calidad de las respuestas, precisas, oportunas, pertinentes y coherentes entre lo solicitado y la respuesta dada.
- ✓ El traslado oportuno de las PQRDS por parte de la Sociedad, a las Entidades responsables por competencia.

### ASPECTOS PARA MEJORAR:

- ✓ Las diferentes áreas de la Sociedad deben enviar al responsable del proceso de PQRDS, copia de la respuesta dadas a las diferentes Entidades o ciudadanos, para así llevar un mejor control y obtener indicador veraz y oportuno.
- ✓ Aplicando el principio de autocontrol, cada Dirección y empleado de la Sociedad, debe implementar medidas que garanticen que las respuestas de las PQRS se cumplan en el tiempo exigido por ley.
- ✓ Evitar los seguimientos al vencimiento de las PQRDS, en forma manual, (se cuenta con un cuadro o plantilla), donde se monitorean los campos establecidos en estos, de allí que es necesario la estandarización del proceso y así poder unir los radicados de recibo con radicado de traslado, lo cual permita mayor agilidad, productividad y la necesaria trazabilidad para saber: tiempo de respuesta, responsables, y la seguridad que los requisitos están cumplidos.
- ✓ Implementar una herramienta-Sistema Software- (Work-Manager), capaz de generar las alertas tempranas de manera oportuna, evitar y/o minimizar el riesgo de no dar respuestas, o hacerlo de manera extemporánea o el vencimiento de las PQRDS.
- ✓ Propender que las Entidades a las cuales se les envió la PQRSD por competencia, devuelvan a la Sociedad información sea del radicado u otro medio por ellos utilizados con el que dieron respuesta al peticionario, quejoso, reclamante, solicitante o denunciante y así no perder el control de las respuestas y/o la satisfacción de estos, dado que en su mayoría las PQRDS llegan a nombre de HIDROITUANGO, aunque no sea competente y es precisos cuidar la imagen reputacional de la Sociedad.
- ✓ La Dependencia responsable de atender la PQRSD, debe designar a un profesional del área para que realice todos los tramites internos, esto es, remisión a la Secretaria General de la respuesta para revisión jurídica del contenido de esta, radicación, firmas del directivo responsable, envió de la respuesta y del traslado.

### RECOMENDACIONES.

- ✓ Permanente actualización de nuestra página Web. En observancia a la Ley 1712 de 2014 (marzo 6), *"Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones"*, en el Artículo 7° establece: Disponibilidad de la Información. Los sujetos obligados deberán tener a disposición de las personas interesadas dicha información en la Web, a fin de que estas puedan obtener la información, de manera directa o mediante impresiones.
- ✓ Continuar con la retroalimentación a través de las peticiones, quejas, y reclamos como expresiones importantes que permiten revisar los procesos de atención al ciudadano, en procura del mejoramiento continuo; y nuevo enfoque en las relaciones con la ciudadanía, los

parámetros de servicio sean cada vez más incluyentes, informados, eficaces, igualitarios y satisfactorios.

- ✓ Mantener permanente actualización y socialización del procedimiento de las PQRDS.



ENEYDA ELENA VELLOJÍN DÍAZ

Directora de Control Interno

Proyecto. Eneyda Elena Vellojín D.