



## INFORME DE SEGUIMIENTO

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

**PARA:**

HÉCTOR FABIO VERGARA HINCAPIÉ  
**GERENTE (E)**

**DE:**

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

KATERINE RAMIREZ MARÍN  
**CONTRATISTA**

**2023**



## 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 público 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 2023 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.

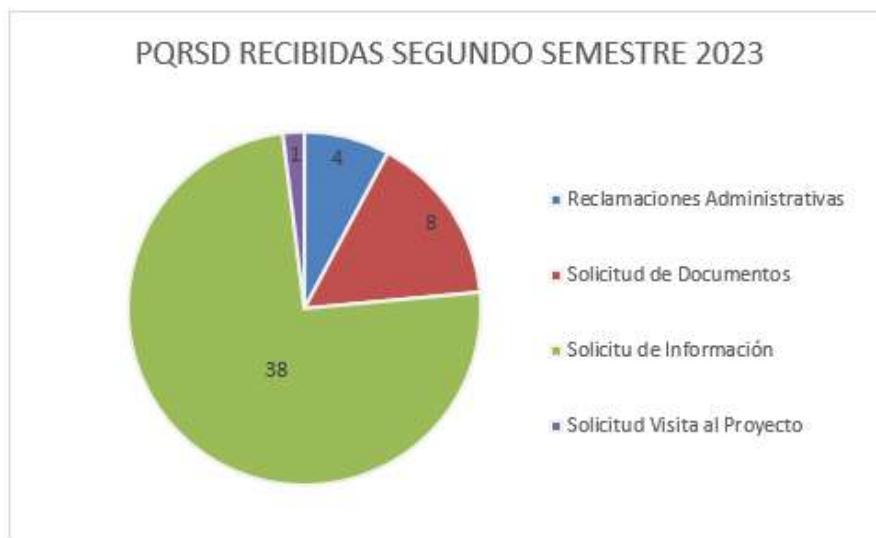
## PORCENTAJES DE PQRSD.

La Secretaría 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 PQRSD con corte al 31 de diciembre de 2023. Durante el año 2023 se presentaron cincuenta y una (51 PQRSD). A través de los sistemas del correo electrónico [pqrs@hidroituango.com](mailto:pqrs@hidroituango.com), [notificacionesjudiciales@hidroituango.com.co](mailto:notificacionesjudiciales@hidroituango.com.co), hidroituango@hidroituango.com.co y en las oficinas de la Sociedad.

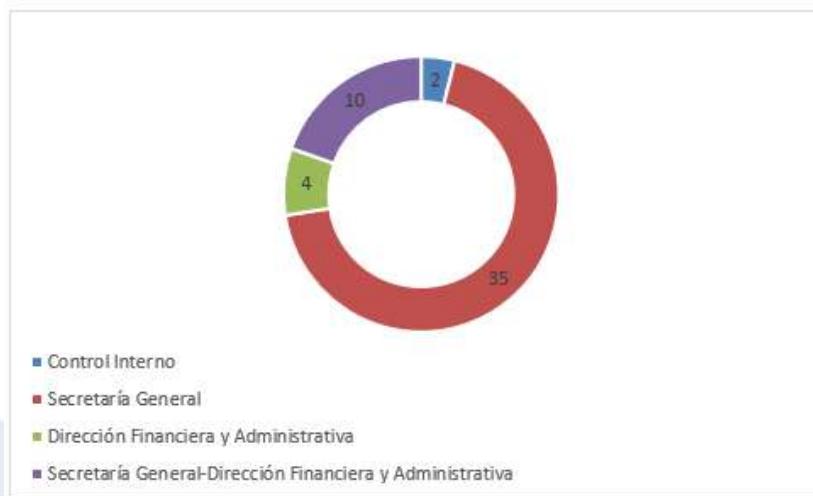
Los canales de atención usados con mayor frecuencia son: de correspondencia impreso y virtual, página web y vía telefónica.

De las cincuenta y un (51) PQRSD, corresponden a:

- Reclamaciones administrativas cuatro (4);
- Solicitud de documentos ocho (8);
- Solicitud de información treinta y ocho (38);
- Solicitud de visita al Proyecto uno (1).



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



## 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 en el año 2023, se dio traslado a once (11) de las PQRSD 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...”* “1. Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción. Si en ese lapso no se ha dado respuesta al peticionario, se entenderá, para todos los efectos legales, que la respectiva solicitud ha sido aceptada y, por consiguiente, la administración ya no podrá negar la entrega de dichos documentos al peticionario, y como consecuencia las copias se entregarán dentro de los tres (3) días siguientes. 2. Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción. Parágrafo. Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, la autoridad debe informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término señalado en la ley expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto.”

## 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.
- 🕒 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 PQRSD 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 envío 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 trámites internos, esto es, remisión a la Secretaría General de la respuesta para revisión jurídica del contenido de esta, radicación, firmas del directivo responsable, envío de la respuesta y del traslado.
- ⌚ Respuesta oportuna y eficaz a las peticiones en los plazos establecidos.

## RECOMENDACIONES.

- ⌚ 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