



INFORME ANUAL DE SEGUIMIENTO

PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS PQRSD

INTRODUCCIÓN

La Auditoría Interna presenta el Informe de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) recibidas y atendidas inicialmente por la Secretaría General de la Sociedad Hidroeléctrica Ituango S.A E.S.P, durante el periodo comprendido entre el 1 de enero al 30 de junio de 2025, con el fin de determinar la oportunidad de las respuestas y formular las recomendaciones a la Alta Dirección y a los responsables de los procesos, que conlleven al mejoramiento continuo de la Sociedad.

OBJETIVO.

Analizar y evaluar las solicitudes recibidas durante el primer semestre de 2025, con el fin de mejorar la calidad del servicio y fortalecer los procesos de atención al ciudadano, garantizando una respuesta eficiente y oportuna.

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.

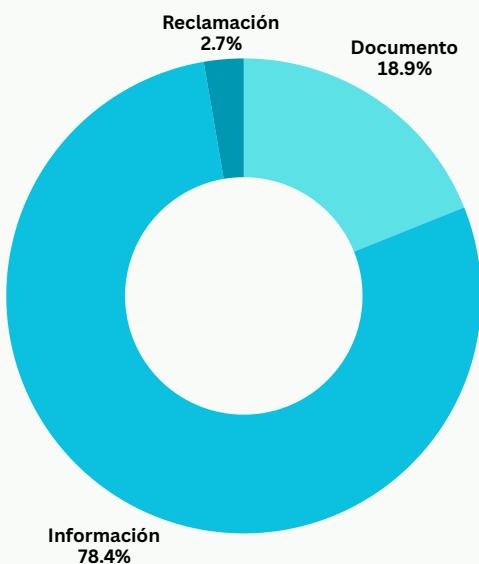
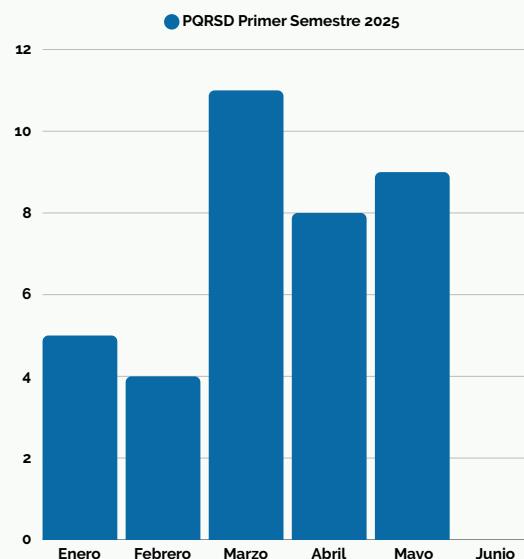
PQRSD PRIMER SEMESTRE 2025



Ganancia de la empresa

Con el objetivo de fortalecer la mejora continua de los procesos institucionales, se implementó una aplicación para el seguimiento de las PQRSD, integrada a través de la plataforma Sharepoint. Esta herramienta permite realizar la trazabilidad completa de cada solicitud, facilitando su control, monitoreo y gestión en tiempo real.

Durante el primer semestre de 2025, se recibieron un total de treinta y siete (37) PQRSD. A continuación se presenta la periodicidad en cada mes y el tipo de solicitud.

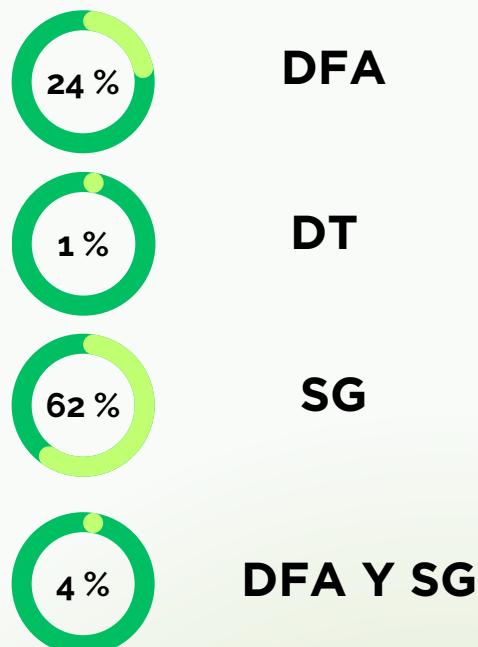


Solicitudes por Dirección

Durante el primer semestre de 2025, las solicitudes fueron remitidas a las diferentes dependencias competentes, entre ellas la Secretaría General (SG), la Dirección Financiera y Administrativa (DFA) y la Dirección Técnica (DT) con el fin de dar trámite y respuesta de acuerdo con sus respectivas competencias.

PQRSD PRIMER SEMESTRE 2024-2025

Con relación al primer semestre del año 2024, en el cual se registraron 29 PQRSD, durante el mismo periodo del año 2025 se evidenció un aumento, alcanzando de 37 PQRSD, lo que representa un crecimiento del 27.59% respecto al año anterior.





PORCENTAJES DE PQRSD.

Durante el primer semestre de 2025 se recibieron treinta y siete (37 PQRSD). A través de los correos electrónicos pqrs@hidroituango.com, notificacionesjudiciales@hidroituango.com.co, hidroituango@hidroituango.com.co y en las oficinas de la Sociedad.

Los canales de atención usados con mayor frecuencia son: Correo electrónico y página web.

Durante la revisión de las PQRSD, se identificó que diez (10) de ellas fueron atendidas fuera de los plazos establecidos, situación que invita a reforzar los controles y tiempos de respuesta para garantizar el cumplimiento de los lineamientos vigentes. Frente a este hallazgo, se adoptaron las acciones de mejora correspondientes, incluyendo reuniones con el personal responsable para retroalimentar sobre la importancia del cumplimiento oportuno, así como la realización de los respectivos llamados de atención con el fin de prevenir la reiteración de esta situación.

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. Durante el año 2025, se trasladaron 21 solicitudes.

TÉRMINOS PARA DAR RESPUESTA.

El artículo 14 de la Ley 1437 de 2011, 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 enlace donde los ciudadanos pueden realizar las PQRSD.
- 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.
- El traslado oportuno de las PQRDS por parte de la Sociedad, a las entidades responsables por competencia.
- Se destaca la implementación de una aplicación en SharePoint, la cual permitirá consultar la trazabilidad de la información en tiempo real y generar recordatorios automáticos previos a la fecha de vencimiento, optimizando así el seguimiento y la gestión oportuna de las solicitudes.

ASPECTOS PARA MEJORAR:

- 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.
- Respuesta oportuna y eficaz a las peticiones en los plazos establecidos.

Katerine Ramírez Marín

Katerine Ramírez Marín (12 ago.. 2025 15:31:15 CDT)

Katerine Ramírez Marín
Auditora Interna