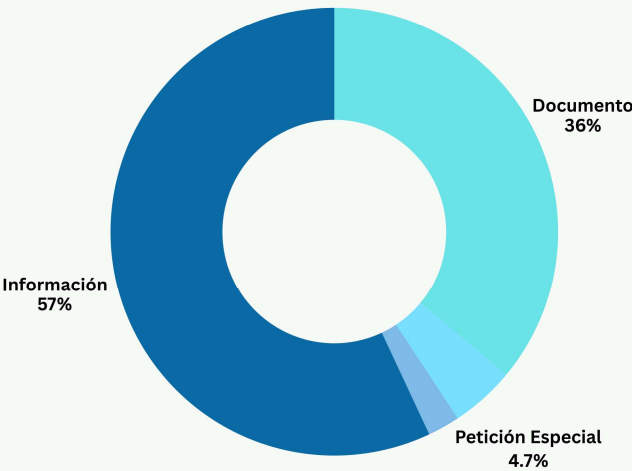
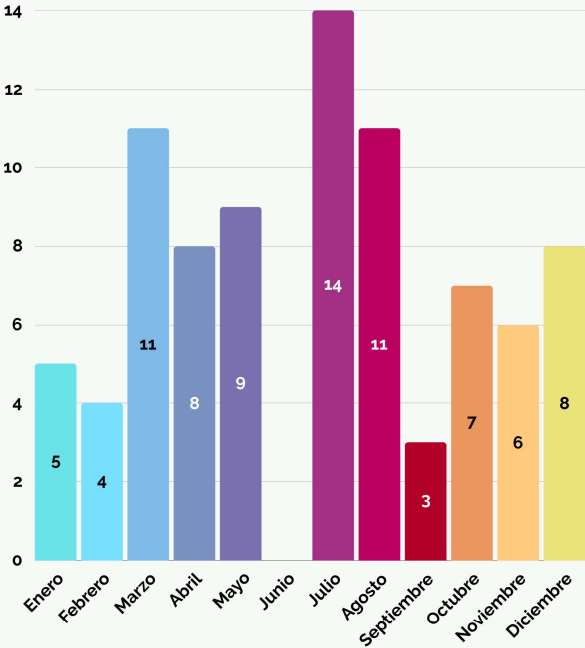


Mejoras en la gestión institucional



En el marco de la auditoría realizada, se constató que la aplicación para el seguimiento de las PQRSD, integrada a través de la plataforma SharePoint, se encuentra funcionando correctamente. La herramienta garantiza la trazabilidad completa de cada solicitud y permite su control, monitoreo y gestión en tiempo real. Se evidenció que su operación ha contribuido de manera significativa a la reducción de los tiempos de respuesta y al fortalecimiento de la eficiencia en la atención

Durante el año 2025, se recibieron un total de Ochenta y seis (86) PQRSD. A continuación se presenta la periodicidad en cada mes y el tipo de solicitud.



PQRSD 2024-2025

Con relación al año 2024, en el cual se registraron 59 PQRSD, durante el periodo del año 2025 se evidenció un aumento, alcanzando de 86 PQRSD, lo que representa un crecimiento del 46% respecto al año anterior.

Solicitudes por Dirección

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



DFA



DT



SG



DFA Y SG

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 31 de diciembre 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 año 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.

PORCENTAJES DE PQRSD.

Durante el año 2025 se recibieron ochenta y seis (86 PQRSD). A través de los correos electrónicos pgrs@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.

La revisión realizada evidencia que las solicitudes recibidas en el marco de las PQRSD fueron atendidas y respondidas dentro de los términos establecidos por la normatividad vigente; así mismo, aquellas que requerían traslado por competencia fueron remitidas oportunamente a las dependencias correspondientes, garantizando el cumplimiento de los tiempos y procedimientos definidos.

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.

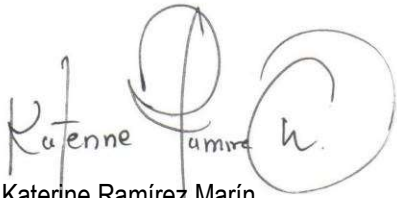
TÉRMINOS PARA DAR RESPUESTA.

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.



Katherine Ramirez Marín
Auditora Interna