



**CEDELCA**  
Centrales Eléctricas del Cauca S.A E.S.P



**CEDELCA**  
Centrales Eléctricas del Cauca S.A E.S.P



**PRIMER SEMESTRE 2024**

# **INFORME DE GESTIÓN AL SEGUIMIENTO PQRS**

OLGA LORENA DIAZ CHAGUENDO - JEFE OFICINA CONTROL INTERNO  
LUZ FERNANDEZ GOMEZ - PUI OCI  
BOOMER CALVACHE - CONTRATISTA DE APOYO OCI

**CENTRALES ELÉCTRICAS DEL CAUCA S.A. E.S.P. NIT. 891500025-2**  
**Carrera 7 N° 1N -28 Edificio "EDGAR NEGRET" Piso 3 – Popayán (Cauca)**  
**PBX: 8235975 – Fax: 8235975 – [www.cedelca.com.co](http://www.cedelca.com.co)**

## INTRODUCCIÓN

El siguiente informe presenta la gestión realizada en relación con las Peticiones (PQRS) interpuestas ante la empresa Centrales Eléctricas del Cauca CEDELCA S.A E.S.P durante el primer semestre del año 2024. El objetivo es determinar la oportunidad en las respuestas y proporcionar un insumo para implementar acciones de mejora por parte de los responsables y/o competentes en atender dichas Peticiones (PQRS).

## DESARROLLO DEL INFORME DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN AL TRAMITE DE LAS PQRS

Para garantizar los principios de transparencia, eficacia y celeridad en las actuaciones administrativas, la Oficina de Control Interno realiza un informe de seguimiento y evaluación al tratamiento de las peticiones que la ciudadanía interpone ante Centrales Eléctricas del Cauca S.A E.S.P, recibidas en el primer semestre del año 2024. Lo anterior se hace en cumplimiento al seguimiento de las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS) de acuerdo a lo establecido en la Ley 1755 de 2015, capítulos I, II y III. Tomando como referencia la información del Sistema de Gestión Documental (SGD), el reporte generado por la Gerencia y los informes de los líderes de cada proceso.

## OBJETIVO

Realizar seguimiento y evaluación al trámite de las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes de información; radicadas por los ciudadanos ante CENTRALES ELÉCTRICAS DEL CAUCA S.A. E.S.P., con el fin de determinar el cumplimiento en la oportunidad de la respuesta y efectuar las recomendaciones que sean necesarias a la Alta Dirección y a los responsables de los procesos que conlleven al mejoramiento continuo de la empresa.

## ALCANCE

Verificar la información reportada de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias interpuestas ante CENTRALES ELÉCTRICAS DEL CAUCA S.A. E.S.P. durante el primer semestre del año 2024, verificando los términos establecidos y las respuestas parcial y/o de fondo, validando cada uno de los oficios radicado y su respectiva respuesta por medio del SGD, con el fin de determinar, la tipología, tiempos y términos.

## MARCO LEGAL

- ✓ Constitución Política de Colombia - Art. 23 "Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. El legislador podrá reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales".
- ✓ Ley 1755 del 30 de junio de 2015 "Por medio de la cual se regula el derecho fundamental de petición y se sustituye un título del código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo".

## CANALES DE COMUNICACIÓN.

- ✓ **Física:** Oficina de archivo y correspondencia, ubicada en el Edificio Cesar Negret Cra 7#1-66, Piso 6 oficina 601.
- ✓ **Página web** [https://cedelca.com.co/servicio al ciudadano](https://cedelca.com.co/servicio%20al%20ciudadano), formulario de PQRSD.
- ✓ **Correo electrónico:** [archivo@cedelca.com.co](mailto:archivo@cedelca.com.co), el cual es direccionado al Sistema de Gestión documental.
- ✓ **Demás correos institucionales**, direccionados al Sistema de Gestión Documental (SGD).

## METODOLOGÍA APLICADA.

1. Se solicita a los líderes de proceso mediante comunicación No CI-2024-0974 del 03/07/2024 las P.Q.R.S atendidas durante el primer semestre de la vigencia 2024.
2. Análisis, depuración de las comunicaciones registradas en los tableros de control
3. Análisis, depuración de la información registrada en el reporte de comunicaciones del SGD.
4. Consolidación de la información en tableros de control depurados vs los reportes de comunicaciones del SGD ya depurados.
5. Análisis y determinación de la respuesta oportuna y de fondo de las PQRS según normatividad.

### CANALES DE RADICACIÓN:

Promoción y divulgación de los canales oficiales para la radicación de P.Q.R.S atendiendo la **Directiva Gerencial No. 003-2022** – “Implementación de la ventanilla Única y Manual de usuario del sistema de gestión documental”.

### INFORMES DE GESTIÓN

**Entrega de informes semestrales:** Gestión realizada frente a las Peticiones (PQRS), para identificar respuestas de fondo, tipologías, términos normativos y su cumplimiento, atendiendo a la comunicación CI-2024-0974 de fecha 03-07-2024, con fecha límite de entrega del seguimiento (cuadro de control y evidencias) el viernes 12-07-2024.

Oficinas	Fecha de respuesta	Adjunta Soportes
Subgerencia Técnica Operativa	03-07-2024	SI
Unidad de Apoyo Administración de Personal	10-07-2024	NO
Gerencia General	12-07-2024	SI
Secretaría General -Archivo y correspondencia	12-07-2024	SI
Unidad de Contabilidad	25-07-2024	NO
Oficina Jurídica	No envían	NO

Tabla N0. 1: Entrega de informes semestrales.

### SEGUIMIENTO

La oficina de Control Interno presenta informe semestral de seguimiento al trámite de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias.

## ESTADÍSTICAS SGD

Mediante consulta efectuada al Sistema de Gestión Documental - Ventanilla Única, el reporte generó la entrada de 736 radicaciones entre el periodo del 01 de enero al 30 de junio de 2024, de las cuales 148 pertenecen a peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQRS), presentando el siguiente comportamiento en la clasificación de PQRS:

OFICINAS	NO. COMUNICACIONES INGRESADAS Y/O REASIGNADAS.
GERENCIA GENERAL	15
OFICINA JURIDICA	33
SUBGERENCIA TÉCNICA OPERATIVA	28
UNIDAD DE CONTABILIDAD	26
UNIDAD APOYO ADMINISTRACION DE PERSONAL	44
SECRETARIA GENERAL	01
ALMACEN	01
<b>TOTAL</b>	<b>148</b>

Tabla NO. 2: Estadística de PQRS por oficina según reporte SGD.

## TIPOLOGÍA - SGD

De acuerdo con los datos reportados por el SGD y una vez realizada depuración de los radicados identificados como PQRS, para el primer semestre de 2024 se presentaron 148 radicados clasificados de la siguiente manera:



## GESTIÓN PQRS

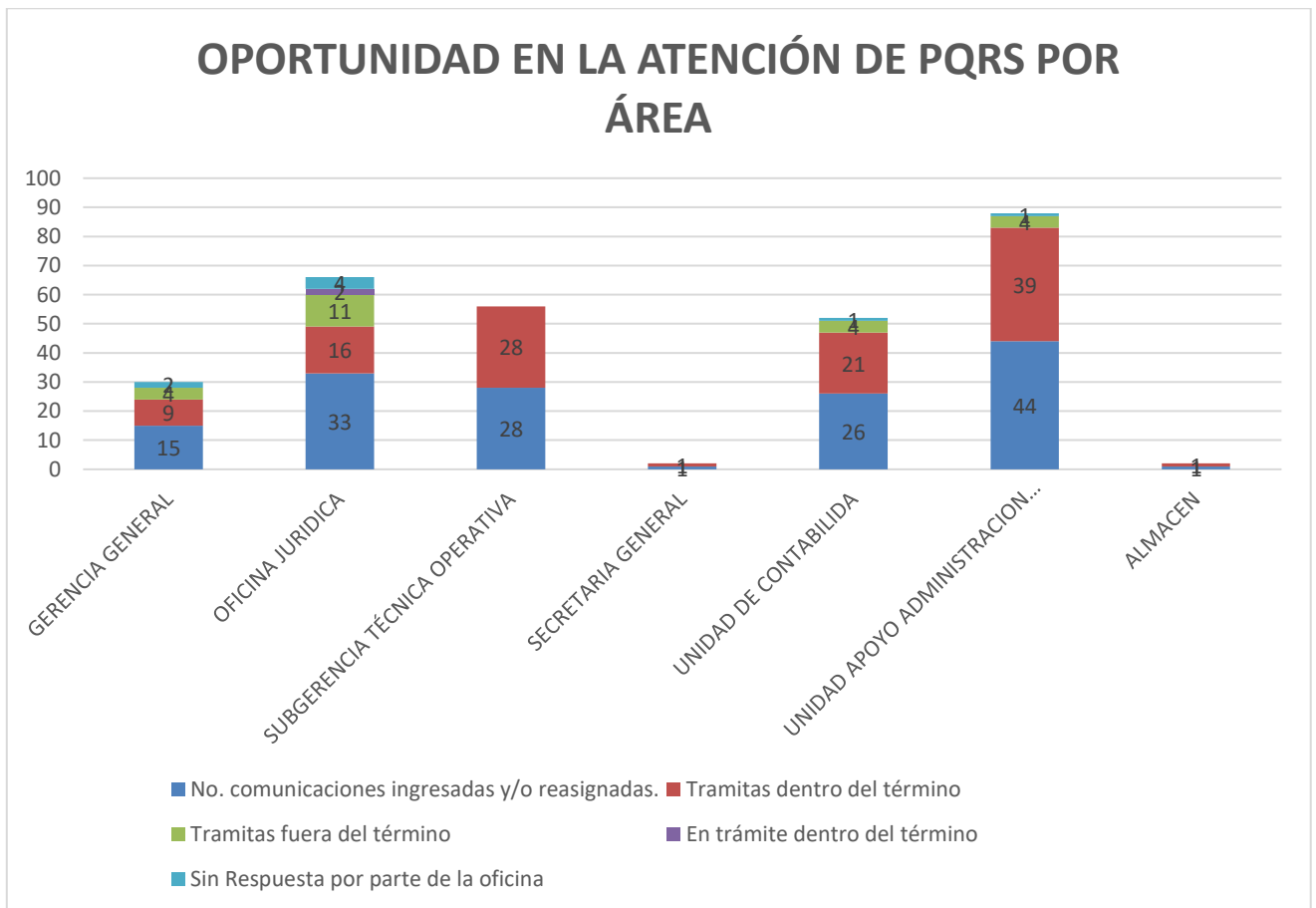
Conforme a la trazabilidad realizada al consolidado de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias durante el periodo del 01 de enero al 30 de junio de 2024, se identificó la gestión realizada por parte de las diferentes oficinas así:

Oficinas	No. comunicaciones ingresadas y/o reasignadas.	Tramitas dentro del término	Tramitas fuera del término	En trámite dentro del término	Sin Respuesta por parte de la oficina
GERENCIA GENERAL	15	9	4	0	2
OFICINA JURIDICA	33	16	11	2	4
SUBGERENCIA TÉCNICA OPERATIVA	28	28	0	0	0
SECRETARIA GENERAL	1	1	0	0	0
UNIDAD DE CONTABILIDA	26	21	4	0	1
UNIDAD APOYO ADMINISTRACION DE PERSONAL	44	39	4	0	1
ALMACEN	1	1	0	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>148</b>	<b>115</b>	<b>23</b>	<b>2</b>	<b>8</b>

Tabla No. 3- Gestión de las PQRS, por oficina.

De acuerdo con la información contenida en el consolidado realizado por la Oficina de Control Interno (Ver tabla No. 3), se pudo establecer que dentro del

período objeto de evaluación (01 de enero al 30 de junio de 2024), de las 148 P.Q.R.S atendidas por la empresa, se gestionó de forma oportuna un 78% y de manera extemporáneas un 22%.



Grafica No. 01- oportunidad en la atención por área

## GESTIÓN P.Q.R.S POR OFICINA

### OFICINA JURÍDICA

Para el período objeto del presente seguimiento (01 de enero al 30 de junio de 2024) y una vez realizada trazabilidad, se identifica que la oficina Jurídica presenta 33 comunicaciones radicadas; de las cuales, 16 comunicaciones se encuentran atendidas en término oportuno, 11 comunicaciones extemporáneas; 2 comunicaciones están en trámite dentro de los términos y 4 comunicaciones no tienen respuesta a la fecha del presente seguimiento:

Oficinas	No. comunicaciones ingresadas y/o reasignadas.	Tramite dentro del término	Tramite fuera del término	En trámite dentro del término	Sin Respuesta por parte de la oficina
OFICINA JURIDICA	33	16	11	2	4

Tabla No. 4- Gestión PQRS Oficina Jurídica.

Se puede concluir que las peticiones allegadas a la Oficina Jurídica son tramitadas un 54% dentro de los términos y un 46% fuera de los términos establecido bajo la norma.



Gráfica No. 02- Oportunidad de las PQRS oficina Jurídica.



**COMUNICACIONES TRAMITADAS DENTRO DEL TERMINO:**

Nro RADICADO	FECHA RADICACIÓN	ASUNTO	CLASE DE COMUNICACIÓN	REMITENTE	RADICADO DE RESPUESTA	FECHA RESPUESTA	DIAS	TERMINOS	OBSERVACIONES
CE-2024-1483	2024-01-16	Solicitud de revisión de oficio CD 2024 0975, emitido como respuesta a Derecho de petición CE 2023 0379 / Remite: María Elena Benavides de Chilito / Amparo Margoth Martínez Peña	Derecho de petición	María Elena Benavides de Chilito	CD-2024-1006 / 2024-01-24	2024-02-06	5	OPORTUNO	Respuesta oportuna mediante comunicado: CD-2024-1006 / 2024-01-24
CE-2024-1487	2024-01-16	Oficio No. 22 / Solicita copia de la resolución o documento equivalente, mediante el cual fue reconocida pensión de jubilación o extralegal al señor JESUS ARMANDO ELVIRA MONTENEGRO. Proceso: 2018 00063 00 COLPENSIONES S.A. Vs. Jesús Armando Elvira Montenegro	Solicitud	Juzgado Octavo Administrativo del Circuito de Popayán	CD-2024-1000 / 2024-01-22	2024-01-23	4	OPORTUNO	Respuesta Oportuna mediante comunicación CD-2024-1000 / 2024-01-22
CE-2024-1527	2024-01-25	Atención a oficio CD 2024 0975, por el cual se solicitan documentos para continuar con el trámite de la petición CE 2023 0370 / Remite: María Enelia Benavides de Chilito / Amparo Margoth Martínez Peña	Derecho de petición	María Elena Benavides de Chilito	CD-2024-1187 / 2024-02-12	2024-02-15	12	OPORTUNO	Respuesta oportuna mediante comunicado: CD-2024-1187 / 2024-02-12
CE-2024-1563	2024-02-05	Derecho de petición / Solicitud de copia de contratos suscritos con el señor Ever Alberto Hurtado Yule	Derecho de petición	Ever Alberto Hurtado Yule	CD-2024-1180 / 2024-02-09. CE-2024-1623 / 2024-02-19	2024-02-26	10	OPORTUNO	Respuesta oportuna mediante comunicación N° CD-2024-1180 / 2024-02-09, CE-2024-1623 / 2024-02-19
CE-2024-1575	2024-02-07	Solicita certificación del tiempo ejercido como miembro de Junta Directiva de CEDELCA S.A. E.S.P. / Remite: Édison David Hoyos	Solicitud	Édison David Hoyos	CD-2024-1177 / 2024-02-08.	2024-02-28	1	OPORTUNO	Respuesta oportuna mediante comunicación N° CD-2024-1177 / 2024-02-08,
CE-2024-1583	2024-02-09	Recaudo probatorio expediente No. IUS E:2020399399 / IUC D: 20201562718, sobre tipos contractuales Avianca / Remite: Procuraduría General de la Nación	Solicitud	Procuraduría General de la Nación	CD-2024-1340 / 2024-04-10	2024-02-16	1	OPORTUNO	Respuesta oportuna según comunicado N° CD-2024-1340 / 2024-04-10
CE-2024-1614	2024-02-15	Solicitud de certificación de contrato 0025 2022 / Remite: Carlos Alberto Arboleda Torres	Solicitud	Carlos Alberto Arboleda Torres	CD-2024-1218 / 2024-02-16	2024-03-07	1	OPORTUNO	Respuesta oportuna según comunicado N° CD-2024-1218 / 2024-02-16

CE-2024-1640	2024-02-21	Solicitud de información para aportar a derecho de petición. Referencia: Oficio 2 2024 002444 del Ministerio de Minas, por el cual se Traslada de derecho de petición formulado por el señor Jairo Guillermo Valdés (Radicado CE2024 1593) / Remite: Ministerio de Minas y Energía	Solicitud	Ministerio de Minas y Energía		2024-03-13	2	OPORTUNO	La respuesta fue remitida de manera oportuna por correo electrónico desde la gerencia
CE-2024-1868	2024-04-22	Solicitud de documentos (ejecución) del contrato de prestación de servicios No. 0043 de 2019 Deloitte / Remite: Julio Cesar Terán Rosero	Solicitud	JULIO CESAR TERAN ROSERO	CD-2024-1459 / 2024-05-06	2024-05-13	9	OPORTUNO	Respuesta oportuna según comunicado N°CD-2024-1459 / 2024-05-06
CE-2024-1525	2024-01-25	Solicitud de retiro de afiliación a la ARL SURA por terminación del vínculo laboral / Remite: Diana Alvear	Solicitud	Diana Alvear	CD-2024-1150 / 2024-02-06,	0-02-2024	11	OPORTUNO	Respuesta oportuna mediante radicado: CD-2024-1150 / 2024-02-06, CD-2024-1179 / 2024-02-09
CE-2024-1578	2024-02-08	Solicitud de información relacionada con la actividad empresarial de CEDELCA S.A. E.S.P. / Remite: Senadora Sandra Yaneth James Cruz	Solicitud	Sandra Yaneth Jaimés Cruz	CD-2024-1179 / 2024-02-09	CI-2024-0631	8	OPORTUNO	Se trasladó a la Oficina Jurídica para lo pertinente Rad. Interno CI-2024-0631. Se emite respuesta CD-2024-1220
CE-2024-1506	18/01/2024	2024EE0006699 / REITERACION Solicitud PRF 41410, relacionada con la sanción impuesta mediante resolución 275 de 2021 de la Corporación Autónoma del Cauca CRC / Remite: Contraloría General de la Republica	Solicitud	Contraloría General de la República CGR	25/01/2024	CI-2024-0587 / 2024-01-22,	4	OPORTUNO	Se realizo traslado oportuno a la oficina Jurídica quien dio respuesta oportuna mediante radicado CD-2024-1005 del día 24-01-2024

CE-2024-1912	26/04/2024	D 630 2024 1 / Traslado de derecho de petición suscrito por el señor Yesid Lúcumí por el cual se solicita información y acciones relacionadas con las PCH ubicada en la cabecera del corregimiento de Asnazu / Remite: VATIA S.A. E.S.P.	Derecho de petición	VATIA S.A. E.S.P.	17/05/2024	CD-2024-0890 / 21-05-2024	15	OPORTUNO	Se remite respuesta mediante comunicación CD-2024-0890 / 21-05-2024.
CE-2024-1916	29/04/2024	Radicado No. 12781312 / Traslado por competencia de derecho de petición formulado por Traslado de derecho de petición suscrito por el señor Yesid Lucumi por el cual se solicita información y acciones relacionadas con las PCH ubicada en la cabecera del corregimiento de Asnazu / Remite: Compañía Energética de Occidente S.A.S. E.S.P.	Derecho de petición	Compañía Energética de Occidente S.A.S. E.S.P.	20/05/2024	CD-2024-1452 / 2024-05-06	5	OPORTUNO	Se realizo traslado oportuno a la oficina jurídica según comunicado: CI-2024-0851, con respuesta oportuna al peticionario según comunicado CD-2024-1452 / 2024-05-06
CE-2024-1980	14/05/2024	CE20240961 / Solicita certificar si se ha realizado el examen de la red de energía de MT en el Municipio de Bolívar (Cauca) / Remite: Compañía Energética de Occidente S.A.S. E.S.P.	Solicitud	Compañía Energética de Occidente S.A.S. E.S.P.	4/06/2024	CD-2024-1485 / 2024-05-17	3	OPORTUNO	Se dio respuesta oportuna y de fondo según radicado: CD-2024-1485 / 2024-05-17
CE-2024-2086	6/06/2024	Radicado No. 13507986 / Traslado por competencia solicitud No. 13507986 presentada por la Junta de Acción Comunal del Barrio El Limonar, en relación con la instalación de una Torre de Subestación CEDELCA / Remite: Compañía Energética de Occidente S.A.S. E.S.P.	Solicitud	Compañía Energética de Occidente S.A.S. E.S.P.	27/06/2024	CI-2024-0951 / 2024-06-20, CD-2024-1682 / 2024-06-26	14	OPORTUNO	Se dio respuesta oportuna y de fondo según radicado: CD-2024-1682 / 2024-06-26

### COMUNICACIONES TRAMITADAS FUERA DEL TERMINO

Nro RADICADO	FECHA RADICACIÓN	ASUNTO	CLASE DE COMUNICACIÓN	REMITENTE	RADICADO DE RESPUESTA	FECHA RESPUESTA	DIAS	TERMINOS	OBSERVACIONES
--------------	------------------	--------	-----------------------	-----------	-----------------------	-----------------	------	----------	---------------



CE-2024-1425	2024-01-02	Derecho de petición / solicita historial de pagos realizados en representación de la señora Yolanda Campo Suarez / Remite: María Elena Castro Prada	Derecho de petición	María Elena Castro Prada		2024-01-23	135	EXTEMPORANEO	No se ha observado que la solicitud haya sido remitida al área encargada de certificar los pagos en la empresa, ni se ha registrado una respuesta en el SGD hasta la fecha.
CE-2024-1463	11/01/2024	Respuesta a oficio CD 2024 0976, Resolución No. 24 del 28 de diciembre de 2023 en respuesta a de derecho de petición CE 2023 0452 / Remite: Vicenta Campo de Arosemena / Amparo Margoth Martínez Peña	Derecho de petición	Vicenta Campo de Arosemena	CD-2023-0601 CD-2024-0976	2024-02-01	129	EXTEMPORANEO	Se evidencia un primer oficio de solicitud con radicado CE-2023-0452 de fecha 03-05-2023, con asunto " <u>Reclamación Administrativa Compatibilidad Pensional entre pensión convencional y pensión de vejez Derecho de petición Art. 23 Constitución Política de Colombia Reclamación Administrativa</u> ". * La Gerencia Suplente genera respuesta mediante la comunicación CD-2023-0601 de fecha 23-08-2023, informando que se llevara el caso al Comité de Conciliación y solicitada documentación para continuar con el trámite. * La Gerencia Suplente remite comunicación CD-2024-0976 del 02-01-2024, solicitando nuevamente información adicional. * La apodera María Elena Ordoñez da alcance a la comunicación emitida por la empresa con radicado CD-2024-0976, mediante comunicación CE-2024-1436 de fecha 1-01-2024, argumentando se remite la reliquidación. *La apodera María





									solicitud realizada en enero de 2024.
CE-2024-1910	26/04/2024	Reclamación Administrativa / Solicita el reconocimiento total de la pensión causada por el señor José Omar Gutiérrez (fallecido), en favor de la señora Diomira Mondragón de Gómez	Derecho de petición	Diomira Mondragón de Gómez - Piedad Hoyos Pérez		17/05/2024	24	EXTEMPORANEO	Se traslada a la Unidad Jurídica solicitando análisis a través del Comité de Conciliación. Se remite respuesta parcial al peticionario solicitando prórroga al termino inicial de atención por fuera de los términos (15 días Hábiles) mediante el radicado CD-2024-1528 de fecha 30/05/2024. Han transcurrido tres meses sin respuesta de fondo.
CE-2024-1918	29/04/2024	Copia de documentos Alcaldía de Caloto Cauca	Solicitud de Información	Alcaldía de Caloto Cauca	CD-2024-1595	11/06/2024	27	EXTEMPORANEO	Una vez verificado en el SGD, se evidencia una respuesta extemporánea a la solicitud de copia de documentos, habiendo transcurrido 27 días hábiles desde el 29/04/2024 hasta el 11/06/2024. Se recomienda cumplir con los términos establecidos (15 días hábiles) o solicitar una prórroga al peticionario dentro de este plazo en casos como este.



CE-2024-2013	2024-05-21	Derecho de petición / Certificación de pago de mesada adicional de junio o mesada 14 por pensión compartida / Remite: Elio Emiro Burbano Paz	Derecho de petición	Elio Emiro Burbano Paz	CD-2024- 1720	17/07/202 4	38	EXTEMPORANEO	Una vez verificado en el SGD, se evidencia respuesta extemporánea a la solicitud de certificado de pago de mesada 14, transcurriendo 39 días hábiles desde el 21/05/2024 al 17/07/2024, se recomienda el cumplimiento de los términos (15 días hábiles) o solicitar prorroga al peticionario en estos casos dentro de este plazo.
CE-2024-2048	2024-05-28	solicitud de información y colaboración al proceso de Restitución de Tierras JESUS MARIA CHA MENDEZ / Remite: Grupo Fondo de Restitución de Tierras y Territorios	Solicitud	Grupo Fondo de Restitución de Tierras y Territorios	CD-2024- 1658	24/06/202 4	17	EXTEMPORANEO	Se trasladó por competencia a compañía Energética de Occidente fuera del término establecido por la norma.
CE-2024-2110	2024-06-14	Solicitud de certificación de contratos Prestación de Servicios Profesionales Ivonne Estefanía Ortega Alegria	Solicitud	Ivonne Estefanía Ortega Alegria	CD-2024- 1782	23/07/202 4	26	EXTEMPORANEO	Una vez verificado en el SGD, se evidencia una respuesta extemporánea a la solicitud de copia de documentos, habiendo transcurrido 25 días hábiles desde el 14/06/2024 hasta el 23/07/2024. Se recomienda cumplir con los términos establecidos (15 días hábiles) o solicitar una prórroga al peticionario dentro de este plazo en casos como este.

CE-2024-1525	2024-01-25	Solicitud de retiro de afiliación a la ARL SURA por terminación del vínculo laboral / Remite: Diana Alvear	Solicitud	Diana Alvear	2024-02-15	CE-2024-1540 / 2024-01-30, CI-2024-0605 / 2024-02-05, CD-2024-1150 / 2024-02-06, CD-2024-1179 / 2024-02-09	104	EXTEMPORANEO	Respuesta oportuna por parte de la UAAP mediante radicado: CD-2024-1150 / 2024-02-06, CD-2024-1179 / 2024-02-09. El día 31-01-2024, la UAAP reasigna la comunicación a la Oficina Jurídica, toda vez que adicional a la petición de retiro de SURA, solicita también certificación del contrato prestación de servicio que sostuvo con la empresa, el cual, a la fecha del presente seguimiento, no se evidencia respuesta.
--------------	------------	--	-----------	--------------	------------	--	-----	--------------	---

**COMUNICACIONES SIN RESPUESTA:**

Nro RADICADO	FECHA RADICACIÓN	ASUNTO	CLASE DE COMUNICACIÓN	REMITENTE	RADICADO DE RESPUESTA	FECHA RESPUESTA	DIAS	TERMINOS	OBSERVACIONES
CE-2024-1747	2024-03-14	Oficio No. 966 / Recaudo probatorio dentro del Expediente E 2023 292796 / 2023 3306782 (Solicita Manuales) / Remite: Procuraduría General de la Nación	Solicitud	Procuraduría General de la Nación		2024-03-28	84	SIN RESPUESTA	Una vez verificado en el SGD, se evidencia una respuesta extemporánea a la solicitud de Manuales, habiendo transcurrido 84 días hábiles desde el 14/03/2024 hasta el 24/07/2024. Se recomienda cumplir con los términos establecidos (15 días hábiles) o solicitar una prórroga al peticionario dentro de este plazo en casos como este.
CE-2024-1549	2024-01-31	Solicitud de copia de hoja de vida de la contratista Luisa Fernanda Cerquera Cabrera	Solicitud	LUISA FERNANDA CERQUERA CABRERA			100	SIN RESPUESTA	La UAAP realiza reasignación a la Oficina Jurídica el día 02-02-2024, sin embargo, a la fecha del presente seguimiento no se evidencia respuesta.



CE-2024-1495	17/01/2024	Reporte cierre de vigencia contratos de prestación de servicios (Circular Externa 100 007 2023 DAFP) / Remite: Departamento Administrativo de la Función Pública DAFP	Solicitud	Departamento Administrativo de la Función Pública - DAFP	7/02/2024	CI-2024-0584 / 2024-01-17	110	SIN RESPUESTA	Se realiza traslado por competencia a la Oficina Jurídica con radicado CI-2024-0584 del 17-01-2024; sin embargo, no se evidencia respuesta a la fecha del presente seguimiento.
CE-2024-1644	22/02/2024	Solicitud de información sobre el estado del Proceso ejecutivo en contra del Municipio de Miranda / Remite: Compañía Energética de Occidente S.A.S. E.S.P.	Solicitud	Compañía Energética de Occidente S.A.S. E.S.P.	14/03/2024		84	SIN RESPUESTA	Se realizo traslado oportuno a la oficina Jurídica según comunicado: CI-2024-0652, sin embargo, no se evidencia respuesta a la solicitud.

### COMUNICACIONES TRAMITADAS PARCIALMENTE:

Nro RADICADO	FECHA RADICACIÓN	ASUNTO	CLASE DE COMUNICACIÓN	REMITENTE	RADICADO DE RESPUESTA	FECHA RESPUESTA	DIAS	TERMINOS	OBSERVACIONES
CE-2024-1623	2024-02-19	Alcance a derecho de petición CE 2024 1563, formulado por el señor Ever Alberto Hurtado Yule (Respuesta #1 con radicado CD 2024 1180)	Derecho de petición	Ever Alberto Hurtado Yule	CD-2024-1180 / 2024-02-09 / CD-2024-1219 / 2024-02-19	2024-03-11	1	TRAMITE PARCIAL	Respuesta oportuna según comunicado N° CD-2024-1180 / 2024-02-09 / CD-2024-1219 / 2024-02-19, se solicitó prórroga para contestar información archivo central.
CE-2024-2067	4/06/2024	Derecho de petición solicita información sobre el quehacer institucional, el desarrollo de los contratos de Gestión y de Operación, entre otros aspectos de la actividad empresarial de CEDELCA SA. E.S.P. / Remite: Nelson Paz Anaya	Derecho de petición	Nelson Paz Anaya	25/06/2024	CI-2024-0919 / 2024-06-06,	14	TRAMITE PARCIAL	Se dio respuesta oportuna según radicado: CD-2024-1613 / 2024-06-19, Sin embargo, se solicita prórroga para una respuesta de fondo

### UNIDAD DE CONTABILIDAD

Para el periodo objeto del presente seguimiento (01 de enero al 30 de junio de 2024) y una vez realizada la trazabilidad, se evidencia que la Unidad de Contabilidad presenta 26 comunicaciones radicados, de los cuales 21 se encuentra en término oportuno, 4 tramitadas fuera del término y 1 sin respuesta con termino vencido a corte, tal como se evidencia en la siguiente imagen:

Oficinas	No. comunicaciones ingresadas y/o reasignadas.	Tramite dentro del término	Tramite fuera del término	En trámite dentro del término	Sin Respuesta por parte de la oficina
UNIDAD DE CONTABILIDAD	26	21	4	0	1

Tabla No. 5- Gestión PQRS Unidad de Contabilidad.

Se puede concluir que las peticiones allegadas a la Unidad de Contabilidad son tramitadas en su mayoría dentro del término normativo con un 81%, sin embargo, se tiene un 19% que no son atendidas en la oportunidad requerida.



Gráfica No. 03- Oportunidad de las PQRS Unidad de Contabilidad.

### COMUNICACIONES TRAMITADAS DENTRO DEL TERMINO:

Nro RADICADO	FECHA RADICACIÓN	ASUNTO	CLASE DE COMUNICACIÓN	REMITENTE	FECHA RESPUESTA	DIAS	TERMINO	OBSERVACIONES
CE-2024-1471	2024-01-12	Solicitud de certificación de composición accionaria con corte a 31 de diciembre de 2023 / Remite: Corporación Autónoma Regional del Cauca CRC	Solicitud	Corporación Autónoma Regional del Cauca - CRC	CD-2024-1103 / 2024-01-31	13	OPORTUNO	Respuesta oportuna mediante radicado N° CD-2024-1103 / 2024-01-31
CE-2024-1477	2024-01-15	Solicitud de certificado de composición accionaria Municipio de Patía / Remite: Municipio de Patía	Solicitud	MUNICIPIO DE PATIA	CD-2024-1102 / 2024-01-31	11	OPORTUNO	Respuesta oportuna mediante radicado N° CD-2024-1102 / 2024-01-31
CE-2024-1478	2024-01-15	Solicitud de certificados de retención en Fuente, Ica e Iva, por retenciones efectuadas durante el año gravable 2023 / Remite: GRANDTEK S A S	Solicitud	GRANDTEK S A S	CD-2024-0992 / 2024-01-15	1	OPORTUNO	Respuesta oportuna mediante radicado N° CD-2024-0992 / 2024-01-15
CE-2024-1492	2024-01-16	Solicitud de certificado de retenciones del impuesto de Industria y Comercio ICA del año 2023 / Remite: Hotel Dann Monasterio	Solicitud	HOTEL DAN MONASTERIO	CD-2024-0997 / 2024-01-17	1	OPORTUNO	Respuesta oportuna mediante radicado N° CD-2024-0997 / 2024-01-17
CE-2024-1501	2024-01-17	170 0075 / Derecho de Petición Certificación de Acciones del Municipio de Bolívar Cauca / Remite: Municipio de Bolívar	Derecho de petición	MUNICIPIO DE BOLÍVAR	CD-2024-1100 / 2024-01-31	10	OPORTUNO	Respuesta oportuna mediante radicado N° CD-2024-1100 / 2024-01-31
CE-2024-1524	2024-01-25	Solicitud de información relacionada con la Participación Accionaria de la Gobernación del Cauca.	Solicitud	Gobernación del Cauca	CD-2024-1099 / 2024-01-31	4	OPORTUNO	Respuesta oportuna mediante radicado N° CD-2024-1099 / 2024-01-31
CE-2024-1528	2024-01-25	Solicitud de certificación de participación accionaria con corte a 31 de diciembre de 2023 / Remite: Municipio de Silvia	Solicitud	Municipio de Silvia	CD-2024-1094 / 2024-01-31	4	OPORTUNO	Respuesta oportuna mediante radicado N° CD-2024-1094 / 2024-01-31
CE-2024-1566	2024-02-05	Correo electrónico solicita expedir la certificación patrimonial de las acciones del Municipio de Totoro Cauca, con Nit 800031874	Solicitud	MUNICIPIO DE TOTORO	CD-2024-1091 / 31-01-2024	1	OPORTUNO	Respuesta oportuna mediante radicado N° CD-2024-1091 / 31-01-2024
CE-2024-1568	2024-02-05	Correo electrónico solicita expedir la certificación patrimonial de las acciones del Municipio de Sotará, con Nit 891.501.277 6	Solicitud	Municipio de Sotará		1	OPORTUNO	Respuesta oportuna mediante radicado N° CD-2024-1098 / 31-01-2024

CE-2024-1607	2024-02-14	Correo electrónico solicita el certificado de participación accionaria del Municipio de Rosas, con corte a 31 de enero de 2024 / Remite: Libardo Alban Lara	Solicitud	Libardo Alban Lara	CD-2024-1201 / 2024-02-15	1	OPORTUNO	Respuesta oportuna mediante radicado N° CD-2024-1201 / 2024-02-15
CE-2024-1610	2024-02-14	Solicita expedición de certificados de retención para el año gravable 2023 / Remite: INVERSAV S.A	Solicitud	INVERSAV S.A.		1	OPORTUNO	Respuesta oportuna mediante radicado N° CD-2024-1043 / 2024-01-29
CE-2024-1618	2024-02-16	Solicitud de certificados de Retención / Remite: Julián Lizandro González Casas	Solicitud	JULIAN LIZANDRO GONZALE Z CASAS		1	OPORTUNO	Respuesta oportuna mediante radicado N° CD-2024-1050 / 2024-01-29
CE-2024-1647	2024-02-23	Solicitud de Estados Contables con corte a 31 de diciembre de 2023 / Remite: Gobernación del Cauca	Solicitud	Gobernación del Cauca	CD-2024-1227 / 2024-02-26	3	OPORTUNO	Respuesta oportuna mediante radicado N° CD-2024-1227 / 2024-02-26
CE-2024-1705	2024-03-06	Solicitud de certificado de retención en la fuente año 2023 / Remite: Hábitat Inmuebles	Solicitud	Luz Adriana Fernández Mondragón / Hábitat Inmuebles		1	OPORTUNO	Respuesta oportuna mediante radicado N° CD-2024-1040 / 2024-01-29
CE-2024-1720	2024-03-08	Solicitud de certificados de retenciones aplicadas año 2023 a Camilo Quintero Montaño CQM	Solicitud	Camilo Quintero Montaño - CQM		1	OPORTUNO	Respuesta oportuna mediante radicado N° CD-2024-1025 / 2024-01-29
CE-2024-1815	2024-04-04	Solicitud de certificación accionaria con corte a 31 de marzo de 2024 / Remite: Municipio de Rosas	Solicitud	Municipio de Rosas	CD-2024-1414 / 2024-04-19	11	OPORTUNO	Respuesta oportuna mediante radicado N° CD-2024-1414 / 2024-04-19
CE-2024-1952	2024-05-07	Solicitud de certificado de retenciones año gravable 2023 / Remite: Soluciones Energéticas Forestales Integrales S.A.S.	Solicitud	SOLUCIONES ENERGÉTICAS FORESTALES INTEGRALES S.A.S	CD-2024-1484 / 2024-05-16	6	OPORTUNO	Respuesta oportuna mediante radicado N° CD-2024-1484 / 2024-05-16
CE-2024-2022	2024-05-22	Derecho de petición / Solicita certificado de participación accionaria del Municipio de Bolívar	Derecho de petición	MUNICIPIO DE BOLÍVAR	CD-2024-1537 / 2024-06-05	9	OPORTUNO	Respuesta oportuna mediante radicado N° CD-2024-1537 / 2024-06-05
CE-2024-2036	2024-05-24	Solicitud de certificado tributario 2023 / Remite: Gloria Stella Arroyo de Ballesteros	Solicitud	Gloria Stella Arroyo de Ballesteros	CD-2024-1524 / 2024-05-30	4	OPORTUNO	Respuesta oportuna mediante radicado N° CD-2024-1524 / 2024-05-30
CE-2024-2066	2024-06-04	Solicitud Certificación Composición Accionaria / Remite: Departamento Administrativo de la Función Pública DAFP	Solicitud	Departamento Administrativo de la Función Pública - DAFP	CD-2024-1569 / 2024-06-06	2	OPORTUNO	Respuesta oportuna mediante radicado N° CD-2024-1569 / 2024-06-06

CE-2024-2105	2024-06-13	Solicitud de información de convenios interadministrativos / Gobernación del Cauca	Solicitud	Gobernación del Cauca	CD-2024-1686 / 2024-07-03	14	OPORTUNO	Respuesta oportuna mediante radicado N° CD-2024-1686 / 2024-07-03
--------------	------------	--	-----------	-----------------------	---------------------------	----	----------	---

**COMUNICACIONES TRAMITADAS FUERA DEL TERMINO:**

Nro RADICADO	FECHA RADICACIÓN	ASUNTO	CLASE DE COMUNICACIÓN	REMITENTE	FECHA RESPUESTA	DIAS	TERMINO	OBSERVACIONES
CE-2024-1432 CE-2024-1537	2024-01-03 2024-01-29	Solicitud de detalle de transacciones realizadas con la Financiera de Desarrollo Nacional FDN	Solicitud	FINANCIERA DE DESARROLLO NACIONAL	CD-2024-1123 / 2024-01-31	19	EXTEMPORANEO	Se emite respuesta extemporánea mediante radicado n° CD-2024-1123 / 2024-01-31 y se presentaron dos solicitudes: CE-2024-1432 CE-2024-1537. Se recomienda cumplir con los términos establecidos (15 días hábiles) o solicitar una prórroga al peticionario dentro de este plazo en casos como este.
CE-2024-1574 CE-2024-1608	2024/02/07 2024-02-14	Solicitud de certificados de retención industria y comercio 2023 y 2024 / Remite: Pontificia Universidad Javeriana	Solicitud	Pontificia Universidad Javeriana	CD-2024-1289 / 2024-03-21	31	EXTEMPORANEO	Se emite respuesta extemporánea mediante radicado n° CD-2024-1289 / 2024-03-21. Se presentaron dos solicitudes CE-2024-1574 CE-2024-1608. Se recomienda cumplir con los términos establecidos (15 días hábiles) o solicitar una prórroga al peticionario dentro de este plazo en casos como este.
CE-2024-1697	2024-03-05	Solicitud de Certificado de Ingresos y Retenciones Año 2023 a nombre del señor Oswaldo Emiro Imbachi Añasco	Solicitud	Oswaldo Emiro Imbachi Añasco	CD-2024-1308 / 2024-04-03	18	EXTEMPORANEO	Se emite respuesta extemporánea mediante radicado n° CD-2024-1308 / 2024-04-03. Se recomienda cumplir con los términos establecidos (15 días hábiles) o solicitar una prórroga al peticionario dentro de este plazo en casos como este.
CE-2024-1822	2024-04-09	S20241320126161 / Solicitud de certificación de participación accionaria del Municipio de Popayán	Solicitud	Municipio de Popayán	CD-2024-1483 / 2024-05-16	25	EXTEMPORANEO	Se emite respuesta extemporánea mediante radicado n° CD-2024-1483 / 2024-05-16. Se recomienda cumplir con los términos establecidos (15 días hábiles) o solicitar una

								prórroga al peticionario dentro de este plazo en casos como este.
--	--	--	--	--	--	--	--	---

### COMUNICACIONES SIN RESPUESTA:

Nro RADICADO	FECHA RADICACIÓN	ASUNTO	CLASE DE COMUNICACIÓN	REMITENTE	FECHA RESPUESTA	DIAS	TERMINO	OBSERVACIONES
CE-2024-2057	2024-05-29	Solicitud de pago de Acta parcial de avance No. 2 / Remite: PPC Ingeniería S.A.S.	Solicitud	PPC Ingeniería S.A.S.		20	SIN RESPUESTA	El pago se realizó de manera oportuna el día 31-05-2024, sin embargo, no se evidencia respuesta a la solicitud. Se recomienda emitir respuesta por el SGD o registrar observación en el sistema frente a lo solicitado.

### UNIDAD DE ADMINISTRACIÓN DE PERSONAL

Para el periodo objeto del presente seguimiento (01 de enero al 30 de junio de 2024), se identifica que Unidad de Administración de Personal presenta 44 radicados, de los cuales 39 comunicaciones se encuentran atendidas dentro de termino, 04 tramitadas fuera del término, y 01 sin respuesta con termino vencido a la fecha del presente seguimiento.

Oficinas	No. comunicaciones ingresadas y/o reasignadas.	Tramite dentro del término	Tramite fuera del término	En trámite dentro del término	Sin Respuesta por parte de la oficina
UNIDAD APOYO DE PERSONAL	44	39	4	0	1

Tabla No. 6- Gestión PQRS Unidad Apoyo Administración de Personal.

Se puede concluir que las peticiones allegadas a la Unidad de Administración de Personal son tramitadas en su mayoría dentro del término normativo con un 89% de oportunidad, sin embargo, se tiene un 11% que no es atendida dentro de la oportunidad requerida, se recomienda continuar con el seguimiento diario, con el fin de atender las comunicaciones dentro de los términos establecidos por la ley.



Grafica No. 04- Oportunidad de las PQRS Unidad Apoyo Administración de Personal.

**COMUNICACIONES TRAMITADAS DENTRO DEL TERMINO:**

Nro RADICADO	FECHA RADICACIÓN	ASUNTO	REMITENTE	FECHA RESPUESTA	DIAS	TERMINOS	OBSERVACIONES
CE-2024-1439	2024-01-04	Solicitud de reversión de giros para proceso de sucesión / Remite: Jenny Paola Rojas Joaquín	Jenny Paola Rojas Joaquín	CD-2024-1001 / 2024-01-22	11	OPORTUNO	Respuesta oportuna mediante radicado: CD-2024-1001 / 2024-01-22
CE-2024-1461	2024-01-11	Derecho de petición / Solicita certificación laboral / Remite: Mónica Andrea Vidal Ocampo	MÓNICA ANDREA VIDAL OCAMPO	CD-2024-1036 / 2024-01-29	12	OPORTUNO	Respuesta oportuna mediante radicado: CD-2024-1036 / 2024-01-29
CE-2024-1473	2024-01-15	Solicitud de certificación laboral / Remite: María Cecilia Campo	María Cecilia Campo	CD-2024-1002 / 2024-01-22	5	OPORTUNO	Respuesta oportuna mediante radicado: CD-2024-1002 / 2024-01-22
CE-2024-1488	2024-01-16	Solicitud de certificación laboral a nombre del señor Miyer Antonio Solarte Túquerres	Miyer Antonio Solarte Túquerres	CD-2024-1058 / 2024-01-30	10	OPORTUNO	Respuesta oportuna mediante radicado: CD-2024-1058 / 2024-01-30
CE-2024-1503	2024-01-18	Derecho de petición / Solicitud de Certificación Electrónica de Tiempos Laborados CETIL / Remite: Luis Eduardo Ponce Santacruz	Luis Eduardo Ponce Santacruz	CD-2024-1159 / 2024-02-07	14	OPORTUNO	Respuesta oportuna mediante radicado: CD-2024-1159 / 2024-02-07
CE-2024-1525	2024-01-25	Solicitud de retiro de afiliación a la ARL SURA por terminación del vínculo laboral / Remite: Diana Alvear	Diana Alvear	CE-2024-1540 / 2024-01-30, CI-2024-0605 / 2024-02-05, CD-2024-1150 / 2024-02-06, CD-2024-1179 / 2024-02-09	11	OPORTUNO	Respuesta oportuna mediante radicado: CD-2024-1150 / 2024-02-06, CD-2024-1179 / 2024-02-09
CE-2024-1559	2024-02-02	Solicitud de desprendible pago mesada, mes de enero 2024 / Remite: Oswaldo Emiro Imbachi Añasco	Oswaldo Emiro Imbachi Añasco	CD-2024-1188 / 2024-02-12	6	OPORTUNO	Respuesta oportuna mediante radicado: CD-2024-1188 / 2024-02-12

CE-2024-1599	2024-02-13	Derecho de petición / Solicita certificado CETIL del señor Fernando Iragorri Cajiao identificado con C.C 4.610.960 de Popayán / Remite: María Jeannette Ruiz Salamanca	María Jeannette Ruiz Salamanca	CD-2024-1230 / 2024-02-26	7	OPORTUNO	Respuesta oportuna mediante radicado: CD-2024-1230 / 2024-02-26
CE-2024-1613	2024-02-15	Solicitud de certificación laboral de la señora Mardham Lorena Medina Ferro	MARDHAM LORENA MEDINA FERRO	CD-2024-1229 / 2024-02-26	6	OPORTUNO	Respuesta oportuna mediante radicado: CD-2024-1229 / 2024-02-26
CE-2024-1655	2024-02-23	Derecho de petición / Certificación Electrónica de Tiempos Laborados Cetil / Remite: Alberto Pabón Ruiz	Alberto Pabón Ruiz	CD-2024-1247 / 2024-02-29	4	OPORTUNO	Respuesta oportuna mediante radicado: CD-2024-1247 / 2024-02-29
CE-2024-1666	2024-02-27	Derecho de petición / Solicita copia de los contratos suscritos con el señor Álvaro Hoyos Ruiz entre 1970 y 1994 / Remite: Flor de Mara Truque de Hoyos	Flor de María Truque de Hoyos	CD-2024-1249 / 2024-03-01	3	OPORTUNO	Respuesta oportuna mediante radicado: CD-2024-1249 / 2024-03-01
CE-2024-1670	28/02/2024	Requerimiento oficial contrato de gestión IUS E 2024 118574/ Remite: Procuraduría General de la Nación.	Procuraduría General de la Nación	CD-2024-1255 / 05/03/2024	14	OPORTUNO	Respuesta oportuna al radicado No. CE-2024-1670: Requerimiento oficial contrato de gestión IUS E 2024 118574 de la Procuraduría General de la Nación / Remite información solicitada
CE-2024-1681	2024-02-29	Solicita información relacionada con el proceso de selección según Directiva de Gerencia 009 2024 / Remite: Lesly Sahur Garzón Daza	Lesly Sahur Garzón Daza	CD-2024-1267 / 2024-03-08	5	OPORTUNO	Respuesta oportuna mediante radicado: CD-2024-1267 / 2024-03-08
CE-2024-1721	2024-03-08	Derecho de petición / Certificación salarial e historia laboral / Remite: Mardham Lorena Medina Ferro	MARDHAM LORENA MEDINA FERRO	CD-2024-1278 / 2024-03-14	5	OPORTUNO	Respuesta oportuna mediante radicado: CD-2024-1278 / 2024-03-14
CE-2024-1722	2024-03-08	Derecho de petición / Solicita realizar pago de aportes por diferencias registradas en la historia laboral / Remite: Mariano Castro Solís	Mariano Castro Solís	CD-2024-1333 / 2024-04-05, CD-2024-1529 / 2024-06-04	15	OPORTUNO	Respuesta oportuna mediante radicado: CD-2024-1333 / 2024-04-05, CD-2024-1529 / 2024-06-04
CE-2024-1723	8/03/2024	SAL2024 01 005 096158 / Solicitud de pruebas para la determinación de origen del Asegurado Mariano Castro Solís / Remite: Positiva Compañía de Seguros.	Positiva Compañía de Seguros S.A.	CD-2024-1275 / 12/03/2024	4	OPORTUNO	Respuesta oportuna al radicado No. CE-2024-1723: SAL2024 01 005 096158 / Solicitud de pruebas para la determinación de origen del Asegurado Mariano Castro Solís / Remite: Positiva Compañía de Seguros / Remite información



CE-2024-1746	14/03/2024	Oficio No. 965 / Recaudo probatorio dentro del Expediente E 2023 292796 / 2023 3306782 / Remite: Procuraduría General de la Nación.	Procuraduría General de la Nación	CD-2024-1286 / 20/03/2024	4	OPORTUNO	Respuesta oportuna al radicado No. CE20241746: Oficio No. 965 / Recaudo probatorio dentro del Expediente E 2023 292796 / 2023 3306782 / Destino: Procuraduría General de la Nación / Remite información
CE-2024-1777	2024-03-20	Derecho de petición / Solicita el reconocimiento de pagos de seguridad social / Remite: Mariano Castro Solís	Mariano Castro Solís	CD-2024-1333 / 2024-04-05, CD-2024-1529 / 2024-06-04	8	OPORTUNO	Respuesta oportuna mediante radicado: CD-2024-1333 / 2024-04-05, CD-2024-1529 / 2024-06-04
CE-2024-1785	22/03/2024	Personería Municipal de Popayán solicita atención efectiva del derecho de petición formulado por el señor Mariano Castro Solís.	PERSONERIA MUNICIPAL DE POPAYAN	CD-2024-1337 / 08/04/2024	10	OPORTUNO	Respuesta oportuna al radicado No. CE-2024-1785: Personería Municipal de Popayán solicita atención efectiva del derecho de petición formulado por el señor Mariano Castro Solís
CE-2024-1796	2024-04-01	Solicita información para adelantar el trámite de sustitución pensional del señor Rafael Enrique Amaya Moreno / Remite: Edgar Amaya Mahecha	Edgar Amaya Mahecha	CD-2024-1303 / 2024-04-02	1	OPORTUNO	Respuesta oportuna mediante radicado: CD-2024-1303 / 2024-04-02
CE-2024-1804	2024-04-01	Derecho de petición / Solicita reconocimiento y pago de auxilio funerario del señor Luis Bernardo Castro Delgado / Remite: Luzbania Grueso.	Luzbania Grueso	CD-2024-1341 / 2024-04-10	6	OPORTUNO	Se le informa al peticionario que debe suministrar, declaración extra-juicio y facturas para proceder con la solicitud. Respuesta oportuna mediante radicado: CD-2024-1341 / 2024-04-10
CE-2024-1805	2024-04-01	Derecho de petición / Solicitud de sustitución pensional del señor Luis Bernardo Castro Delgado / Remite: Luzbania Grueso.	Luzbania Grueso	CD-2024-1341 / 2024-04-10	6	OPORTUNO	Se le informa al peticionario que debe suministrar, declaración extra-juicio y facturas para proceder con la solicitud. Respuesta oportuna mediante radicado: CD-2024-1341 / 2024-04-10
CE-2024-1809	2024-04-03	Derecho de petición / Solicita resolución de pensión del señor Gilberto Enríquez Ordoñez c.c 1436177 / Remite: Lucrecia Becerra Trochez	Lucrecia Becerra Trochez	CD-2024-1343 / 2024-04-10	4	OPORTUNO	Respuesta oportuna mediante radicado: CD-2024-1343 / 2024-04-10
CE-2024-1813	2024-04-04	Solicita certificación de terminación del contrato laboral con CEDELCA S.A. E.S.P. / Remite: Alexander Ortega Martínez	Alexander Ortega Martínez	CD-2024-1342 / 2024-04-10	4	OPORTUNO	Respuesta oportuna mediante radicado: CD-2024-1342 / 2024-04-10



CE-2024-1829	10/04/2024	Correo electrónico solicita ampliación y/o aclaración del contenido de la respuesta CD 2024 1303, por el cual se ofrece respuesta a solicitud de sustitución pensional CE 2024 1796 del señor Rafael Enrique Amaya Moreno cc No. 111.891 / Remite: Edgar Amaya Mahecha	Edgar Amaya Mahecha	CD-2024-1352 / 16/04/2024	4	OPORTUNO	Respuesta oportuna al radicado No. CE-2024-1829: Correo electrónico solicita ampliación y/o aclaración del contenido de la respuesta CD 2024 1303, por el cual se ofrece respuesta a solicitud de sustitución pensional CE 2024 1796 del señor Rafael Enrique Amaya Moreno cc No. 111.891 / Destino: Edgar Amaya Mahecha
CE-2024-1836	2024-04-11	Solicitud de constancia laboral de Isabel Castillo Hoyos	ISABEL DEL SOCORRO CASTILLO HOYOS	CD-2024-1376 / 2024-04-16	3	OPORTUNO	Respuesta oportuna mediante radicado: CD-2024-1376 / 2024-04-16
CE-2024-1852	17/04/2024	Atención a oficio CD 2024 1333 por el cual se solicita anexar copia de historia laboral / Remite: Mariano Castro Solís	Mariano Castro Solís	CD-2024-1428 / 02/05/2024	10	OPORTUNO	Respuesta oportuna al radicado No. CE20241852: Atención a oficio CD 2024 1333 por el cual se solicita anexar copia de historia laboral / Destino: Mariano Castro Solís
CE-2024-1853	2024-04-17	Solicitud de constancia laboral de la señora Gloria Teresa Salamanca Ros	Gloria Teresa Salamanca Ríos	CD-2024-1412 / 2024-04-19	2	OPORTUNO	Respuesta oportuna mediante radicado: CD-2024-1412 / 2024-04-19
CE-2024-1919	29/04/2024	Radicado No. 12687620 / Traslado de solicitud de desprendibles de pago de la señora ALEYDA BURBANO, identificada con cedula de ciudadanía número 40.620.160. / Remite:	Compañía Energética de Occidente S.A.S. E.S.P.	CD-2024-1427 / 02/05/2024	2	OPORTUNO	Respuesta oportuna al radicado No. CE20241919: Radicado No. 12687620 / Traslado de solicitud de desprendibles de pago de la señora ALEYDA BURBANO, identificada con cedula de ciudadanía número 40.620.160. / Destino: Jaqueline Cano Burbano
CE-2024-1920	2024-04-29	Solicitud y traslado de semanas cotizadas al Fondo de Colpensiones / Remite: Jesús Abel Orozco Mosquera	Jesús Abel Orozco Mosquera	CD-2024-1454 / 2024-05-06	4	PARCIAL	Respuesta parcial a su solicitud, donde le indican que aún siguen pendientes sus documentos solicitados, mediante radicado: CD-2024-1454 / 2024-05-06
CE-2024-1933	2024-05-02	Solicitud de certificación sobre los bienes y servicios de SOFIA SUAREZ DE BENAVIDES Y OTROS / Remite: Departamento de Policía de Nariño DENAR	Departamento de Policía de Nariño - DENAR	CD-2024-1453 / 2024-05-06	2	OPORTUNO	Respuesta oportuna mediante radicado: CD-2024-1453 / 2024-05-06

CE-2024-1985	2024-05-14	Solicitud de sustitución pensional del señor Victor Alirio Ruiz / Remite: Elsy Limbania Flor de Ruiz	Elcy Limbania Flor de Ruiz	CD-2024-1673 / 2024-06-25	10	OPORTUNO	Reconocimiento de sustitución pensional y Respuesta oportuna mediante radicado: CD-2024-1673 / 2024-06-25
CE-2024-2007	2024-05-20	Solicitud de copia de la Resolución de Pensión del señor RAFAEL ENRIQUE AMAYA MORENO / Remite: Remitente: Edgar Amaya Mahecha	Edgar Amaya Mahecha	CD-2024-1510 / 2024-05-28	5	OPORTUNO	Respuesta oportuna mediante radicado: CD-2024-1510 / 2024-05-28
CE-2024-2012	29/05/2024	Solicitud de devolución de dineros de la causante Silvia Dangelly Joaqui Erazo / Remite: Jenny Paola Rojas Joaqui	Jenny Paola Rojas Joaqui	CD-2024-1619 / 2024-06-19	15	OPORTUNO	Respuesta oportuna mediante radicado: CD-2024-1619 / 2024-06-19
CE-2024-2014	2024-05-21	Derecho de petición pago de acreencias laborales (Copia de oficio dirigido a AENCO S.A.S.) / Remite: Jonier Alexander Mamian	Jonier Alexander Mamian	CD-2024-1513 / 2024-05-29	5	OPORTUNO	Respuesta oportuna mediante radicado: CD-2024-1513 / 2024-05-29
CE-2024-2035	2024-05-24	Solicitud de respuesta a los radicados CE 2024 1913 y CD 2024 1411 / Remite: Alexandra Prado Rincon	Alexandra Prado Rincón	CD-2024-1607 / 2024-06-17	15	OPORTUNO	Respuesta oportuna mediante radicado: CD-2024-1607 / 2024-06-17
CE-2024-2044	2024-05-27	Derecho de petición solicita certificación de semanas cotizadas / Remite: Bertha Tulia Rodríguez	Bertha Tulia Rodríguez	CD-2024-1603 / 2024-06-14	12	OPORTUNO	Respuesta parcial, la cual fue oportuna mediante radicado: CD-2024-1603 / 2024-06-14
CE-2024-2134	2024-06-19	Solicitud copia de resolución de jubilación / Remite: José Guillermo Botina	José Guillermo Botina	CD-2024-1708 / 9/07/2024	8	OPORTUNO	Respuesta oportuna mediante radicado: CD-2024-1708 / 9/07/2024
CE-2024-2143	2024-06-24	Derecho de petición de información sobre el proceso de Precisión del cargo de Profesional de Apoyo en Presupuesto CEDELCA S.A. E.S.P. / Remite: Diego de Jesús Marmolejo Sanchez	Diego de Jesús Marmolejo Sánchez	CD-2024-1706 / 9/07/2024	4	OPORTUNO	Respuesta oportuna mediante radicado: CD-2024-1706 / 9/07/2024

### COMUNICACIONES TRAMITADAS FUERA DEL TERMINO:

Nro RADICADO	FECHA RADICACIÓN	ASUNTO	REMITENTE	FECHA RESPUESTA	DIAS	TERMINOS	OBSERVACIONES
CE-2024-1462	11/01/2024	Estado de Cuenta Mora Pago De Aportes A Salud EPS Sanitas / Remite: Sanitas EPS.	SANITAS E.P.S	CD-2024-1225 / 22/02/2024	30	EXTEMPORANEO	Verificado en el SGD, se evidencia respuesta a la solicitud el día 22-02-2024, se encuentra fuera de los términos de atención.

CE-2024-1930	2/05/2024	Derecho de petición / Solicitud de respuesta a petición CE 2023 0952, por la cual se solicita soportes de pago de seguridad social / Remite: señora Bertha Tulia Rodríguez	Bertha Tulia Rodríguez	CD-2024-1525 DEL 2024-05-30	45	EXTEMPORANEO	Respuesta Extemporánea con 45 días transcurridos del 02/05/2024 al 09/07/2024 para la respuesta de fondo, y con la reiteración de la solicitud mediante radicado CE-2024-2044 del 27/05/2024. En este sentido es importante indicar que la peticionaria solicito estos mismos documentos desde el 2023 mediante oficios con radicado CE-2023-0962 del 04/09/2023 frente a los cuales se le pidió plazo para dar respuesta con radicado No.CD-2023-0699 del 13/10/2023. Sin gestión hasta el día 02/05/2024 que la peticionaria activa de nuevo la petición.
CE-2024-2044	27/05/2024	Derecho de petición solicita certificación de semanas cotizadas / Remite: Bertha Tulia Rodríguez	Bertha Tulia Rodríguez	CD-2024-1705 DEL 09/07/2024			
CE-2024-2060	30/05/2024	Solicitud de ajuste al mayor valor pensional a cargo de CEDELCA S.A. E.S.P. del extinto HUGO MORALES SIERRA e inclusión en nómina por reconocimiento de pensión de sobrevivientes. / Remite: Meri Beatriz Quintana Granda / Carlos Fernando Concha López	Meri Beatriz Quintana Granda	CD-2024-1723 del 19/07/2024	34	EXTEMPORANEO	Una vez verificado en el SGD, se evidencia respuesta extemporánea a la solicitud de ajuste al mayor valor pensional, con 34 días transcurridos desde la petición, mediante respuesta CD-2024-1723 del 19/07/2024. En la cual se solicitan documentos para continuar con el trámite de ajuste.

### COMUNICACIONES SIN RESPUESTA:

Nro RADICADO	FECHA RADICACIÓN	ASUNTO	REMITENTE	FECHA RESPUESTA	DIAS	TERMINOS	OBSERVACIONES
CE-2024-2020	22/05/2024	Derecho de petición / Certificación de IBL, Novedad de retiro y ajuste a Mayor Valor Pensional / Remite: Fredy Arango Polindara Alonso.	Fredy Arango Polindara Alonso	CD-2024-1606 / 2024-06-17	42	SIN REPUESTA	Respuesta parcial (se solicitó prorroga), fue extemporánea mediante radicado: CD-2024-1606 / 2024-06-17 (17 días transcurridos). se recomienda el cumplimiento de los términos (15 días hábiles) o solicitar prorroga al peticionario en estos casos dentro de este plazo.

### OFICINA GERENCIA GENERAL

Para el periodo objeto del presente seguimiento (01 de enero al 30 de junio de 2024) y una vez verificado el informe remitido por la Gerencia General, se evidencian 93 comunicaciones radicas, sin embargo, se realiza la trazabilidad y depuración de la información, quedando 15 PQRS ingresadas.

Oficinas	No. comunicaciones ingresadas y/o reasignadas.	Tramite dentro del término	Tramite fuera del término	En trámite dentro del término	Sin Respuesta por parte de la oficina
GERENCIA GENERAL	15	9	4	0	2

Tabla No. 7- Gestión PQRS Oficina Gerencia General.

Se puede concluir que las peticiones allegadas a la Gerencia General son tramitadas en su mayoría dentro del término normativo con un 60%, sin embargo, presenta un 40% que no fue atendida dentro de los términos normativos.



Grafica No. 05- Oportunidad de las PQRS Gerencia General.

### COMUNICACIONES TRAMITADAS DENTRO DEL TERMINO:

Nro RADICADO	FECHA RADICACIÓN	ASUNTO	REMITENTE	RADICADO RESPUESTA	DIAS	ESTADO	OBSERVACIONES
CE-2024-1435	2024-01-04	Solicitud de información para actualización de datos / Remite: XM Compañía de Expertos en Mercados S.A. E.S.P.	XM Compañía de Expertos en Mercados S.A. E.S.P.	CD-2024-0979 / 2024-01-05	1	TRAMITADO	Se atiende de forma oportuna



CE-2024-1593	2024-02-12	Traslado de derecho de petición formulado por el señor Jairo Guillermo Valdés, en relación con el proceso de selección de la Gerencia General de CEDELCA S.A. E.S.P. y la celebración de contratos, convenios interadministrativos, entre otros tipos contractuales / Remite: Ministerio de Minas y Energía	Ministerio de Minas y Energía	CD-2024-1212 / 2024-02-15, CE-2024-1640 / 2024-02-21	3	TRAMITADO	Se atiende de forma oportuna
CE-2024-1706	2024-03-07	Solicitud de revisión de abono a factura de febrero de 2024 / Remite: Edificio Edgar Negret Dueñas	Edificio Edgar Negret Dueñas	CD-2024-1269 / 2024-03-11, CD-2024-1270 / 2024-03-11	1	TRAMITADO	Se atiende de forma oportuna
CE-2024-1779	2024-03-20	CLC 3.9 1205 24 / Requerimiento información contable para el fenecimiento de la cuenta general del presupuesto y del tesoro y la situación financiera (Balance General de la Nación. Vigencia Fiscal 2023 / Comisión Legal de Cuentas / Congreso de la República de Colombia	Congreso de la República de Colombia	CD-2024-1294 / 2024-03-22, CD-2024-1330 / 2024-04-05	2	TRAMITADO	Se atiende de forma oportuna
CE-2024-1873	2024-04-22	Solicitud de copia de Actas de Junta Directiva de CEDELCA S.A. E.S.P., año 2018 / Remite: Municipio de Santander de Quilichao	Municipio de Santander de Quilichao	CD-2024-1433 / 2024-05-03	8	TRAMITADO	Se atiende de forma oportuna
CE-2024-1943	2024-05-03	Solicitud de número telefónico de la empresa CEDELCA S.A. E.S.P.	Edificio Edgar Negret Dueñas	CD-2024-1488 / 2024-05-20	10	TRAMITADO	Se atiende de forma oportuna
CE-2024-1946	2024-05-06	Solicitud de apoyo con Elementos de Oficina / Remite: Institucion Educativa John F. Kennedy	Institución Educativa John F. Kennedy	CD-2024-1491 / 2024-05-21	10	TRAMITADO	Se atiende de forma oportuna
CE-2024-2056	2024-05-29	Solicitud de apoyo para la impresión y publicación en libro RETIE / Remite: INGECAUCA	INGECAUCA	CD-2024-1530 / 2024-06-04, CD-2024-1531 / 2024-06-04	3	TRAMITADO	Se atiende de forma oportuna
CE-2024-2063	2024-06-04	Solicitud de actualización de persona jurídica FIC / Remite: Fiduagraria	Sociedad Fiduciaria de Desarrollo Agropecuario S.A. - Fiduagraria	CD-2024-1621 / 2024-06-20	11	TRAMITADO	Se atiende de forma oportuna

## COMUNICACIONES TRAMITADAS FUERA DEL TERMINO:

Nro RADICADO	FECHA RADICACIÓN	ASUNTO	REMITENTE	RADICADO RESPUESTA	DIAS	ESTADO	OBSERVACIONES
--------------	------------------	--------	-----------	--------------------	------	--------	---------------

CE-2024-1554	2024-01-31	Solicita agenda para Presentación de Portafolio División Sector Eléctrico / Remite: Instrumentación S.A.	INSTRUMENTACION S.A.	CD-2024-1198 / 2024-02-14, CD-2024-1199 / 2024-02-14	10	EXTEMPORANEA	Oficio traslado por competencia. Según lo establecido por la norma, se debe realizar traslado dentro de los cinco días después de recibida la comunicación.
CE-2024-1752	2024-03-15	Correo electrónico solicita programar cita para compra y venta de energía / Remite: Nova Energy Star S.A.S. E.S.P.	Nova Energy Star S.A.S. E.S.P.		36	EXTEMPORANEA	Se evidencia según el SGD, que su respuesta fue tramitada mediante correo electrónico. Sin embargo no se puede realizar verificación, toda vez que no se anexa pantallazo del correo electrónico.
CE-2024-1794	2024-04-01	BMC 1331 2024 / Solicitud Cita Bolsa Mercantil de Colombia	Bolsa Mercantil de Colombia BMC	CD-2024-1490 / 2024-05-21	34	EXTEMPORANEA	Se evidencia respuesta al peticionario mediante comunicación CD-2024-1490 de fecha 21-05-2024.
CE-2024-1819	2024-04-05	UTDC CD 1216 24 / Solicitud Aprobación cambio de director de Interventoría DEPI COIMCIEL	DEPI S.A.S. - COIMCIEL LTDA	CD-2024-1432 / 2024-05-03	20	EXTEMPORANEA	Se evidencia respuesta al peticionario mediante comunicación CD-2024-1490 de fecha 21-05-2024. CD-2024-1432

### COMUNICACIÓN SIN RESPUESTA:

Nro RADICADO	FECHA RADICACIÓN	ASUNTO	REMITENTE	RADICADO RESPUESTA	DIAS	ESTADO	OBSERVACIONES
CE-2024-1754	2024-03-15	Administración del Edificio Edgar Negret Dueñas solicita relación de trabajadores a quienes se les ha asignado parqueaderos.	Edificio Edgar Negret Dueñas		66	SIN RESPUESTA	No se evidencia respuesta, se indaga con la secretaria ejecutiva de Gerencia, quien refiere que no dio respuesta a la petición.
CE-2024-1562	2024-02-05	Solicitud de actualización de datos Representante Legal / Remite: Grupo Empresarial Mundo Mujer GEMM / Administración Documental del Cauca ADC	Grupo Empresarial Mundo Mujer - GEMM, ADMINISTRACIÓN DOCUMENTAL DEL CAUCA SAS		116	SIN RESPUESTA	La secretaria de Gerencia refiere traslado a secretaria general, mediante correo electrónico del día 02-02-2024, sin embargo, no se evidencia respuesta final. De igual forma una vez verificada la información al SGD, no se evidencia trazabilidad. Una vez analizado la comunicación se evidencia que, según el contexto de la solicitud, quien debe dar respuesta es la CEO, por ser la empresa directamente vinculada con ADC, mediante contrato. Así las cosas, se debió trasladar a la CEO por competencia dentro los 5 primeros días una vez radicada la comunicación.

### SUBGERENCIA TÉCNICA OPERATIVA Y OPERATIVA

Para el periodo objeto del presente seguimiento (01 de enero al 30 de junio de 2024) y una vez realizada la trazabilidad, se identifica que la Subgerencia Técnica Operativa presenta 28 comunicaciones, todas atendidas dentro de los términos, tanto internos para la empresa, con las comunicaciones trasladadas por competencia:

Oficinas	No. comunicaciones ingresadas y/o reasignadas.	Tramite dentro del término	Tramite fuera del término	En trámite dentro del término	Sin Respuesta por parte de la oficina	Trasladadas por competencia (CEO)
SUBGERENCIA TÉCNICA OPERATIVA	28	9	0	0	0	19

Tabla No. 8- Gestión PQRS Subgerencia Técnica Operativa.

Se puede concluir que las peticiones allegadas a la Subgerencia Técnica y Operativa son tramitadas en su totalidad dentro del término normativo con un 100% de oportunidad.



Grafica No. 06- Oportunidad de las PQRS Subgerencia Técnica Operativa.

### COMUNICACIONES ATENDIDAS DENTRO DE LOS TERMINOS:

Nro RADICADO	FECHA RADICACIÓN	ASUNTO	CLASE DE COMUNICACIÓN	REMITENTE	FECHA RESPUESTA	DIAS	TERMINO	OBSERVACIONES
CE-2024-1656	2024-02-26	Solicitud de prórroga a la suspensión No. 1 del contrato de obra No. 0035 de 2023 / Remite: Megaenergía S.A.S.	Solicitud	MEGAENERGIA S.A.S.	CD-2024-1228 / 26-02-2024	1	OPORTUNO	Respuesta oportuna mediante radicado N° CD-2024-1228 / 2024-02-26





# CEDELCA

Centrales Eléctricas del Cauca S.A E.S.P

CE-2024-1657	2024-02-26	Atención a solicitud de prórroga a la suspensión del contrato 0035 de 2023 / Remite: PPC Ingeniería SS.A.S.	Solicitud	PPC Ingeniería S.A.S.	CD-2024-1228 / 26-02-2024	1	OPORTUNO	Respuesta oportuna mediante radicado N° CD-2024-1228 / 2024-02-26
CE-2024-1690	2024-03-01	Derecho de petición / Solicita documentación relacionada con el Convenio Inter administrativo No. 021A 2013, celebrado entre el Municipio de Purace y CEDELCA S.A. E.S.P. / Remite: Gerardo Muelas Muelas	Derecho de petición	Gerardo Muelas Muelas	CD-2024-1274 / 2024-03-12	7	OPORTUNO	Respuesta oportuna mediante radicado N° CD-2024-1274 / 2024-03-12
CE-2024-1701	2024-03-06	Solicitud de vivista técnica y revisión de redes por incrementos en la facturación / Remite: Marlyn Yadira Alomia	Derecho de petición	Marlyn Yadira Alomia	CD-2024-1262 / 2024-03-07, CD-2024-1263 / 2024-03-07	1	OPORTUNO	La solicitud se trasladó oportunamente a CEO, según radicado CD-2024-1262 del 07 de marzo de 2024. Además, se le comunicó al peticionario oportunamente del traslado, según radicado CD-2024-1263 del 07 de marzo de 2024.
CE-2024-1811	2024-04-04	Alcance a oficios CE 2024 1802 y CD 2024 1302 / El señor Adolfo Pillimue solicita aclaración sobre el lugar y hora de reunión.	Solicitud	MUNICIPIO DE INZA	CD-2024-1322 / 2024-04-04, CD-2024-1335 / 2024-04-08	2	OPORTUNO	La solicitud se trasladó oportunamente a CEO, según radicado CD-2024-1322 del 04 de abril de 2024. Además, se le comunicó al peticionario oportunamente del traslado, según radicado CD-2024-1335 del 08 de abril de 2024.
CE-2024-1977	2024-05-14	Derecho de petición / Solicitud de información del convenio 021A 2013 (Refiere convenio celebrado entre el Municipio de Purace y CEDELCA S.A. E.S.P.) / Remite: Gerardo Muelas Muelas	Derecho de petición	Gerardo Muelas Muelas	CD-2024-1472 / 2024-05-14	1	OPORTUNO	Se dio respuesta oportuna y de fondo según radicado: CD-2024-1472 / 2024-05-14
CE-2024-1979	2024-05-14	Derecho de petición solicita información sobre pequeña central para producción de energía, ubicada en el Resguardo de Guambia, Zona Rural del Municipio de Silvia Cauca. / Remite: Asociación casa del	Derecho de petición	Asociación casa del Agua / Anny Quijano Quilindo .	CD-2024-1480 / 2024-05-15	1	OPORTUNO	Se dio respuesta oportuna y de fondo según radicado: CD-2024-1480 / 2024-05-15

		Agua / Anny Quijano Quilindo								
CE-2024-2104	2024-06-12	Solicitud de reunión para abordar temas relacionados con la operación del sistema eléctrico, generación y otros / Remite: Consejo Comunitario Piedra Escrita Piedra Pintada Asnazú de Suárez / Yesid Lucumi Díaz	Solicitud	Consejo Comunitario Piedra Escrita Piedra Pintada Asnazú de Suárez / Yesid Lucumi Díaz	CD-2024-1605 / 2024-06-14		2	OPORTUNO		Se dio respuesta oportuna y de fondo según radicado: CD-2024-1605 / 2024-06-14
CE-2024-2156	2024-06-27	Solicitud de facturas por la prestación del servicio asociado al contrato 305871 901403 / Remite: Wilman Antonio Ceballos Almario	Solicitud	Wilman Antonio Ceballos Almario	CD-2024-1693 / 05-07-2024 CD-2024-1691 / 05-07-2024		3	OPORTUNO		La solicitud se trasladó oportunamente a CEO, según radicado CD-2024-1693 del 05 de julio de 2024. Además, se le comunicó al peticionario oportunamente del traslado, según radicado CD-2024-1691 del 05-07-2024.

**COMUNICACIONES TRAMITAS DENTRO DEL TÉRMINO TRASLADADAS POR COMPETENCIA:**

Nro RADICADO	FECHA RADICACIÓN	ASUNTO	CLASE DE COMUNICACIÓN	REMITENTE	FECHA RESPUESTA	RADICADO DE TRASLADO	ESTADO	DIAS	TERMINO	OBSERVACIONES
CE-2024-1445	2024-01-09	Derecho de petición / Solicita el traslado de postes / Remite: José Augusto Hormiga Juspian	Derecho de petición	José Augusto Hormiga Juspian	CD-2024-0980 / 2024-01-10, CD-2024-0981 / 2024-01-10	CD-2024-0980	CERRADO	1	OPORTUNO	La solicitud se trasladó oportunamente a CEO, según radicado CD-2024-0980 del 10 de enero de 2024. Además, se le comunicó al peticionario oportunamente, según radicado CD-2024-0981 del 10 de enero de 2024.
CE-2024-1469	2024-01-12	Derecho de petición / Solicitud de facturas por la prestación del servicio de energía eléctrica desde el año 2008 hasta el año 2015 (Copia de oficio dirigido a la Compañía	Derecho de petición	Edwin Alejandro Vargas Vitonco	CD-2024-0986 / 2024-01-15, CD-2024-0990 / 2024-01-15, CD-2024-1126 / 2024-02-01	CD-2024-0986	CERRADO	2	OPORTUNO	La solicitud se trasladó oportunamente a CEO, según radicado CD-2024-0986 del 15 de enero de 2024. Además, se le comunicó al peticionario oportunamente del traslado, según radicado CD-2024-0990

		Energética de Occidente S.A.S. E.S.P.) / Remite: Darwin Alejandro Vargas Vitonco								del 15 de enero de 2024, CD-2024-1126
CE-2024-1470	2024-01-12	Derecho de petición / Solicita copia de facturas por la prestación del servicio de energía durante el período del año 1985 hasta el año 2015 (Copia de oficio dirigido a CEO S.A.S. E.S.P.) / Remite: Saulo Martínez	Derecho de petición	Saulo Martínez	CD-2024-0987 / 2024-01-15, CD-2024-0991 / 2024-01-15, CD-2024-1125 / 2024-02-01, CD-2024-1127 / 2024-02-01	CD-2024-0987	CERRADO	3	OPORTUNO	La solicitud se trasladó oportunamente a CEO, según radicado CD-2024-0967 del 15 de enero de 2024. Además, se le comunicó al peticionario oportunamente del traslado, según radicado CD-2024-0991 del 15 de enero de 2024, CD-2024-1125 - CD-2024-1127
CE-2024-1546	2024-01-30	Solicitud de intervención ante la Compañía Energética de Occidente S.A.S., para pago de cuentas por trabajos realizados con la firma Aliados Energéticos de Colombia AENCO / Remite: Marton Eduardo Álvarez Jaramillo	Derecho de petición	Martín Eduardo Álvarez Jaramillo	CD-2024-1097 / 2024-01-31, CD-2024-1119 / 2024-01-31	CD-2024-1097	CERRADO	1	OPORTUNO	La solicitud se trasladó oportunamente a CEO, según radicado CD-2024-1097 del 31 de enero de 2024. Además, se le comunicó al peticionario oportunamente del traslado, según radicado CD-2024-1119 del 31 de enero de 2024.
CE-2024-1597	2024-02-12	Solicitud de intervención por riesgo de colapso de árboles y de daños a la población e infraestructura eléctrica en el barrio Guayacanes del Rio / Remite: Sandra Milena Villota Enríquez	Derecho de petición	Sandra Milena Villota Enríquez	CD-2024-1190 / 2024-02-13, CD-2024-1191 / 2024-02-13	CD-2024-1190	CERRADO	1	OPORTUNO	La solicitud se trasladó oportunamente a CEO, según radicado CD-2024-1190 del 13 de febrero de 2024. Además, se le comunicó al peticionario oportunamente del traslado, según radicado CD-2024-1191 del 13 de febrero de 2024.

CE-2024-1729	2024-03-11	Derecho de petición / Solicita intervención por incrementos excesivos en la facturación de la Compañía Energética de Occidente S.A.S. E.S.P. / Remite: Asociación de usuarios de la Comuna 3 de Popayán	Derecho de petición	Asociación de usuarios de la Comuna 3 de Popayán	CD-2024-1271 / 2024-03-12, CD-2024-1272 / 2024-03-12, CD-2024-1305 / 2024-04-02	CD-2024-1271	CERRADO	1	OPORTUNO	La solicitud se trasladó oportunamente a CEO, según radicado CD-2024-1271 del 12 de marzo de 2024. Además, se le comunicó al peticionario oportunamente del traslado, según radicado CD-2024-1272 del 12 de marzo de 2024.
CE-2024-1802	2024-04-01	Correo electrónico solicita espacio de dialogo para tratar problemática sobre la prestación del servicio y compromisos adquiridos por parte de CEO S.A.S. E.S.P. con la comunidad del Municipio de Inza	Solicitud	MUNICIPIO DE INZA	CD-2024-1301 / 2024-04-02, CD-2024-1302 / 2024-04-02	CD-2024-1301	CERRADO	1	OPORTUNO	La solicitud se trasladó oportunamente a CEO, según radicado CD-2024-1301 del 02 de abril de 2024. Además, se le comunicó al peticionario oportunamente del traslado, según radicado CD-2024-1302 del 02 de abril de 2024.
CE-2024-1833	2024-04-11	Derecho de petición / Revisión detallada de cobros por el servicio de energía reactiva / Remite: Joaquín Cadavid / Central de Maderas	Derecho de petición	Joaquín Cadavid / Central de Maderas	CD-2024-1344 / 2024-04-11, CD-2024-1345 / 2024-04-11, CD-2024-1434 / 2024-05-03	CD-2024-1344	CERRADO	1	OPORTUNO	La solicitud se trasladó oportunamente a CEO, según radicado CD-2024-1344 del 11 de abril de 2024. Además, se le comunicó al peticionario oportunamente del traslado, según radicado CD-2024-1345 del 11 de abril de 2024. Se anexa respuesta de CEO, CD-2024-1434 / 2024-05-03

CE-2024-1845	2024-04-16	Derecho de petición solicita revisión y eventual reubicación de postes en el barrio La Paz Sur de la Comuna 6.	Derecho de petición	Asociación de usuarios del barrio La Paz Sur - Comuna 6	CD-2024-1348 / 2024-04-16, CD-2024-1356 / 2024-04-16, CE-2024-1961 / 2024-05-08, CD-2024-1467 / 2024-05-08	CD-2024-1348	CERRADO	1	OPORTUNO	La solicitud se trasladó oportunamente a CEO, según radicado CD-2024-1348 del 16 de abril de 2024. Además, se le comunicó al peticionario oportunamente del traslado, según radicado CD-2024-1356 del 16 de abril de 2024. Se anexa respuesta de CEO, CD-2024-1467 / 2024-05-08
CE-2024-1893	2024-04-24	Solicitud de retiro de poste que se encuentra en un predio ubicado en la vereda Julumito / Remite: Karenth Yulieth Camacho	Solicitud	Karenth Yulieth Camacho	CD-2024-1417 / 2024-04-24, CD-2024-1418 / 2024-04-24, CD-2024-1489 / 2024-05-20	CD-2024-1417	CERRADO	1	OPORTUNO	La solicitud se trasladó oportunamente a CEO, según radicado CD-2024-1417 del 24 de abril de 2024. Además, se le comunicó al peticionario oportunamente del traslado, según radicado CD-2024-1418 del 24 de abril de 2024. Se anexa respuesta de CEO, CD-2024-1489 / 2024-05-20
CE-2024-1911	2024-04-26	Solicitud de estudio de factibilidad de una nueva conexión de servicio para la empresa Méjico Ltda. Salcedo y Cía. Ltda.	Derecho de petición	Méjico Ltda. - Salcedo y Cía. Ltda.	CD-2024-1420 / 2024-04-26, CD-2024-1421 / 2024-04-26, CE-2024-2102 / 2024-06-12, CD-2024-1604 / 2024-06-14	CD-2024-1420, CD-2024-1604	CERRADO	1	OPORTUNO	La solicitud se trasladó oportunamente a CEO, según radicado CD-2024-1420 del 26 de abril de 2024. Además, se le comunicó al peticionario oportunamente del traslado, según radicado CD-2024-1421 del 26 de abril de 2024. Se anexa respuesta de CEO, CD-2024-1604 / 2024-06-14

CE-2024-1917	2024-04-29	Derecho de petición relacionado con metodología empleada en el proceso de facturación (Copia de derecho de petición dirigido a CEO S.A.S. E.S.P.) / Remite: Conjunto Residencial Mora Verde / Cristian Alfonso Quiñonez	Derecho de petición	Conjunto Residencial Mora Verde / Cristian Alfonso Quiñonez	CD-2024-1423 / 2024-04-29, CD-2024-1425 / 2024-04-29	CD-2024-1423	CERRADO	1	OPORTUNO	La solicitud se trasladó oportunamente a CEO, según radicado CD-2024-1423 del 29 de abril de 2024. Además, se le comunicó al peticionario oportunamente del traslado, según radicado CD-2024-1425 del 29-04-2024
CE-2024-1945	2024-05-06	Derecho de petición Solicita información sobre mantenimiento de las redes eléctricas ubicadas entre el municipio de Popayán, Timbío y Sotará / Remite: Iván Marino Navia Rivera	Derecho de petición	Iván Marino Navia Rivera	CD-2024-1451 / 2024-05-06, CD-2024-1460 / 2024-05-07, CD-2024-1509 / 2024-05-27, CD-2024-1523 / 2024-05-29	CD-2024-1451, CD-2024-1509	CERRADO	1	OPORTUNO	La solicitud se trasladó oportunamente a CEO, según radicado CD-2024-1451 del 06 de mayo de 2024. Además, se le comunicó al peticionario oportunamente del traslado, según radicado CD-2024-1509 del 27.05-2024 y posteriormente se remite respuesta según radicado: CD-2024-1523
CE-2024-2024	2024-05-22	Solicitud de duplicado de factura del contrato 634702, ubicado en la vereda Cambalache, Municipio de Santander de Quilichao / Remite: Diana Marcela Mendoza	Solicitud	Diana Marcela Mendoza	CD-2024-1496 / 2024-05-22, CD-2024-1497 / 2024-05-22	CD-2024-1496	CERRADO	1	OPORTUNO	La solicitud se trasladó oportunamente a CEO, según radicado CD-2024-1496 del 22 de mayo de 2024. Además, se le comunicó al peticionario oportunamente del traslado, según radicado CD-2024-1497 del 22.05-2024.
CE-2024-2040	2024-05-27	20 P.M. 161 / Traslado de queja presentada por la Junta de Acción Comunal de la vereda Betania, relacionadas con la prestación del servicio y el	Derecho de petición	Municipio de El Tambo Cauca	CD-2024-1511 / 2024-05-28, CD-2024-1512 / 2024-05-28	CD-2024-1511	CERRADO	2	OPORTUNO	La solicitud se trasladó oportunamente a CEO, según radicado CD-2024-1511 del 28 de mayo de 2024. Además, se le comunicó al peticionario oportunamente del traslado, según radicado

		proceso de facturación / Remite: Personería Municipal de El Tambo Cauca.								CD-2024-1512 del 28.05-2024.
CE-2024-2068	2024-06-04	Derecho de petición solicita CERTIFICAR y REMITIR la Lista de usuarios CEDELCA S.A. E.S.P. y Otros / Remite: Ángel Andrés Trejos Salas	Derecho de petición	Ángel Andrés Trejos Salas	CD-2024-1538 / 2024-06-05, CD-2024-1572 / 2024-06-06	CD-2024-1538	CERRADO	2	OPORTUNO	La solicitud se trasladó oportunamente a CEO, según radicado CD-2024-1538 del 05 de junio de 2024. Además, se le comunicó al peticionario oportunamente del traslado, según radicado CD-2024-1572 del 06.06-2024.
CE-2024-2069	2024-06-05	Derecho de petición solicita claridad sobre los linderos en bien inmueble ubicado en la vereda Betania (El Tambo Cauca) / Remite: Duver Alfonso Rebolledo Muñoz	Derecho de petición	Duver Alfonso Rebolledo Muñoz	CD-2024-1573 / 2024-06-07, CD-2024-1593 / 2024-06-07, CI-2024-0927 / 2024-06-11	CD-2024-1573, CI-2024-0927	CERRADO	2	OPORTUNO	La solicitud se trasladó oportunamente a CEO, según radicado CD-2024-1573 del 07 de junio de 2024. Además, se le comunicó al peticionario oportunamente del traslado, según radicado CD-2024-1593 del 07.06-2024.
CE-2024-2122	2024-06-17	Cobro exagerado de factura CEO Contrato 293275 de 290Kwh paso 1772	Derecho de petición	LEIDA LULIGO	CD-2024-1612 / 2024-06-18, CD-2024-1616 / 2024-06-19	CD-2024-1612	CERRADO	2	OPORTUNO	La solicitud se trasladó oportunamente a CEO, según radicado CD-2024-1612 del 18 de junio de 2024. Además, se le comunicó al peticionario oportunamente del traslado, según radicado CD-2024-1616 del 19-06-2024.
CE-2024-2133	2024-06-19	Solicita cancelar el servicio de energía por inmueble en desuso / Remite: Juan Carlos Orozco Samboni	Solicitud	Juan Carlos Orozco Samboni	CD-2024-1622 / 2024-06-20 CD-2024-1624 / 2024-06-24	CD-2024-1622 CD-2024-1624	CERRADO	1	OPORTUNO	La solicitud se trasladó oportunamente a CEO, según radicado CD-2024-1622 del 20 de junio de 2024. Además, se le comunicó al peticionario oportunamente del traslado,





**COMUNICACIÓN ATENDIDA DENTRO DEL TERMINO:**

Nro RADICADO	FECHA RADICACIÓN	ASUNTO	CLASE DE COMUNICACIÓN	REMITENTE	RADICADO DE RESPUESTA	DIAS	TERMINOS	OBSERVACIONES
CE-2024-1776	2024-03-20	2 2024 013693 / 11053/2024/OFI / Nueva Solicitud de información para el Reporte Anual de Empresas de la Nación del año 2023 / Remite: Ministerio de Hacienda y Crédito Publico	Solicitud	Ministerio de Hacienda y Crédito Público		18	OPORTUNO	Se traslada internamente por competencia a la Secretaría General, en los tiempos estipulados. Se atiende la solicitud mediante correo electrónico el día 18-04-2024, la cual contaba con plazo de atención otorgado por el solicitante hasta el día 19 de abril de 2024.

**OFICINA DE ALMACEN**

Para el periodo objeto del presente seguimiento (01 de enero al 30 de junio de 2024) se identifica una (1) comunicación reasignada por competencia, atendida de manera oportuna:

Oficinas	No. comunicaciones ingresadas y/o reasignadas.	Tramite dentro del término	Tramite fuera del término	En trámite dentro del término	Sin Respuesta por parte de la oficina
ALMACEN	1	1	0	0	0

Tabla No. 10- Gestión PQRS Almacén:



Grafica No. 07- Oportunidad de las PQRS Almacén.

**COMUNICACIONES TRAMITADAS DENTRO DE LOS TERMINOS:**

Nro RADICADO	FECHA RADICACIÓN	ASUNTO	CLASE DE COMUNICACIÓN	REMITENTE	RADICADO DE RESPUESTA	FECHA RESPUESTA	DIAS	TERMINOS	OBSERVACIONES
CE-2024-1468	2024-01-12	Solicitud de retiro de muebles ubicados en el sótano del Edificio / Edificio Edgar Negret Dueñas	Solicitud	Edificio Edgar Negret Dueñas	CD-2024-0984	12-ene-24	1	OPORTUNO	La secretaria de Gerencia realiza reasignación al Profesional Universitario I - Almacén, atendiendo de forma oportuna la respectiva comunicación

**ACCESO A LA INFORMACIÓN:**

En atención al reporte Índice de Transparencia y Acceso a la Información Pública, (ITA), se informa que una vez analizadas las peticiones allegadas a la empresa durante el primer semestre año 2024, no se evidencia solicitudes en las que se hayan negado el acceso a la información, en este mismo sentido es procedente informar que el retraso en la atención de algunas petición y/o la falta de respuesta se debe a la falta de oportunidad en el acceso a la documentación del archivo histórico que se encuentra actualmente en intervención y organización, así como la falta de un inventario documental que garantice de forma precisa y segura la consulta y el acceso a la información.

## ANÁLISIS DE RESULTADOS CONSOLIDADOS

✓ El canal oficial de radicación que mayor volumen presentó para el periodo analizado (01 de enero al 30 de junio de 2024) fue el SGD total de 128 PQRS equivalentes al 86%, seguido el canal presencial con el ingreso de 20 PQRS, equivalentes al 14%.

✓ Los asuntos más recurrentes durante el primer semestre 2024 fueron: Solicitudes con 95 radicaciones equivalente a 64%, y 53 peticiones equivalentes al 36%.

✓ El promedio de días en tiempo de respuesta dentro de los términos para el periodo analizado (01 de enero al 30 de junio de 2024) fue de 4 días, cumpliendo así con lo establecido en la norma.

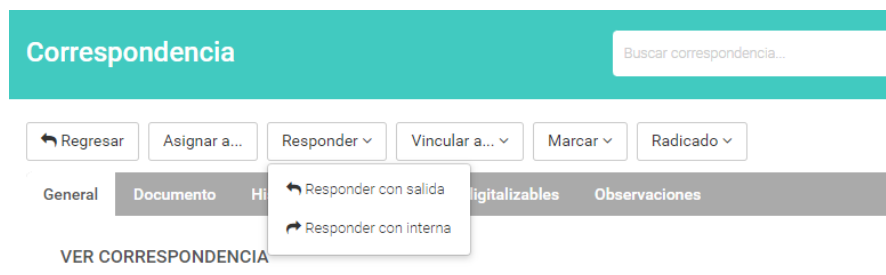
✓ La Unidad de Apoyo Administración de Personal fue la oficina que mayor número de PQRS recibió durante el primer semestre 2024, con 44 PQRS ingresadas.

✓ La Subgerencia Técnica y Operativa realizar los trámites de respuesta dentro de los términos legales, con un 100% de oportunidad en la atención a las PQRS ingresadas.

## OBSERVACIONES PQRS

Teniendo en cuenta el consolidado realizado por el equipo de Control interno a las PQRS radicadas por los ciudadanos durante el periodo objeto del presente seguimiento (01 de enero al 30 de junio de 2024), se logra identificar las siguientes observaciones:

1. En atención a la comunicación interna No. **CI-2024-0974** emitida por la oficina de Control interno a los líderes de cada proceso y de acuerdo con consolidado emitido por cada proceso, se logra identificar que a la fecha no se tiene claridad sobre la tipología que permite clasificar las PQRS, toda vez que se encontraron documentos informativos, notificaciones y respuestas a comunicaciones, radicadas como entradas y clasificadas dentro de las PQRS, esta observación es **REITERATIVA.**
2. El equipo auditor identifica que las respuestas parciales se tramitan, clasificando la gestión dentro de las radicaciones atendidas en términos oportunos, situación que no permite controlar el área responsable, por lo que el ciudadano radique nuevamente un oficio reiterando respuesta a la solicitud inicial.
3. Se observa comunicaciones que tienen un registro de entrada en el SGD, sin embargo, su respuesta es atendida por correo electrónico o por otros medios, sin que exista un registro o una observación de salida por el SGD, evidenciando que no se utiliza el botón de RESPONDER incluido en el icono de, tal como se detalla en la siguiente imagen:



Así, como no se da uso al icono denominado "Observaciones con el fin de realiza un mayor control a las respuesta generadas.



4. Las reasignaciones de las peticiones por competencia a otras dependencias en algunos casos no son oportunas, generando demoras en el trámite de respuesta.
5. Se evidencia que hay peticiones que son atendidas, teniendo en cuenta los trámites administrativos de nómina y contabilidad, pero no se cierra la radicación por medio del SGD, con la opción archivar y dejando la respectiva observación. Ejemplo: Las autorizaciones de descuento por los pensionados de la empresa.
6. Las herramientas del aplicativo SGD no son aprovechadas correctamente, lo que permitiría llevar un mejor control en lo que se refiere a tiempos de respuesta, si se utilizara el campo denominado "TERMINO - DÍAS", que para el equipo auditor debería ser de diligenciamiento obligatorio, teniendo en cuenta que una vez verificadas las comunicaciones generadas por el SGD no se evidencia la generación de alertas y/o control de las mismas, lo que pudiera ocasionar demora en la oportunidad de la respuesta y poder de esta manera dar cumplimiento a Ley 1755-2015: ARTÍCULO 14. "Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones. Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción. Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones: 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. ARTÍCULO 21. Funcionario sin competencia. Si la autoridad a quien se dirige la petición no es la competente, se informará de inmediato al interesado si este actúa verbalmente, o dentro de los cinco (5) días siguientes al de la recepción, si obró por escrito. Dentro del término señalado remitirá la petición al competente y enviará copia del oficio remitario al peticionario o en caso de no existir funcionario competente así se lo comunicará. Los términos para decidir o responder se contarán a partir del día siguiente a la recepción de la Petición por la autoridad competente"
7. Se evidencia que no se da lectura completa a la comunicación radicada, generando reasignación por competencia o en su defecto mal direccionamiento de los documentos, situación que funda reprocesos administrativos.

8. Se evidencia que no se da alcance a la comunicación a las oficinas a quienes el documento solicita "dar copia", lo anterior, puede suceder por la falta de lectura y análisis del documento, entre las comunicaciones sin dar copia a la oficina competentes, se encuentra la comunicación CE-2024-1698 de fecha 06-03-2024, tal como se detalla en la siguiente imagen:

3.3. Oficina de Bonos Pensionales

Fecha: 29/02/2024      SV2024021475

Bogotá D.C

Señores:  
CENTRALES ELECTRICAS DEL CAUCA S.A. EMPRESA DE SERVICIOS PUB  
MARIA BRAVO CUELLAR  
gerencia@cedelca.com.co  
CR 7 1N 28 P 3 Y 4 ED EDG  
CAUCA - POPAYAN

Asunto:      SOLICITUDES VENCIDAS EN EL SISTEMA CETIL

Apreciados Señores:

Realizando la validación de las certificaciones solicitadas a su entidad por medio del Sistema de Certificación Electrónica de Tiempos Laborados Cetel, se evidencia que a la fecha 29/02/2024 se encuentran solicitudes de tiempos y salarios fuera de tiempo sin tramitar, es decir vencidas, las cuales se adjuntan en el detalle. El incumplimiento del Decreto 726 de 2018, por parte de su entidad afecta el proceso que adelantan los ciudadanos para el trámite del reconocimiento pensional.

Le recordamos que el Artículo 2.2.9.2.2.8 del Decreto 726 de 2018 "Expedición de la certificación de tiempos laborados y de salarios" establece:

(...)  
Sin importar el tipo de prestación pensional que se vaya a reconocer a un ciudadano la entidad certificadora en concordancia con lo establecido en el Título 11 de la Parte Primera del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, modificado por la Ley 1755 de 2015 **tendrá un plazo de quince (15) días hábiles para el diligenciamiento del Formulario Único Electrónico de Certificación de Tiempos Laborados y la expedición de la certificación de estos tiempos y salarios**. En caso de que la Certificación expedida no cumpla con la totalidad de los requisitos se entenderá como no atendida la solicitud. (texto resaltado por esta Oficina)

De acuerdo con lo anterior, solicitamos expedir las Certificaciones dentro del tiempo establecido por ley, por lo que le recordamos lo establecido en la Circular 008 del 17 de junio de 2019, de la Procuraduría General de la Nación, que en su tenor afirma:

"El incumplimiento del deber de expedir las certificaciones dentro del término previsto por las normas que lo rigen da lugar a sanciones disciplinarias, de conformidad con lo establecido en la ley 1755 de 2015 al regular el derecho fundamental de petición.


Carrera 8 No. 6 C 38 Bogotá D.C. Colombia  
Código Postal 111711  
Corredor (57 1) 381 1700 Fuera de Bogotá 01-8000-910071  
relacionciudadano@minhacienda.gov.co  
www.minhacienda.gov.co

Continuación oficio      Página 3 de 3

Fecha: 29/02/2024      SV2024021475

Numero Solicitud	Identificación	Apellido Y Nombre	Empleador	Fecha Solicitud	Estado	Fecha Vencimiento	Días Vencimiento
2023000014192 C	23244532	AMAYA COBO MARCELA	CENTRALES ELECTRICAS DEL C	20231122	En Proceso	20240109	35

Cordialmente,



ANGELA CAROLINA AMAYA VARGAS  
Jefe de la Oficina de Bonos Pensionales

BB / COMUNICACION CETIL SOLICITUDES VENCIDAS

En Copia:

OLGA LORENA DÍAZ CHAGÜENDO  
Jefe de Control Interno

## RECOMENDACIONES

1. Realizar nuevamente sensibilización y/o capacitación a los trabajadores de CENTRALES ELÉCTRICAS DEL CAUCA - CEDELCA S.A. E.S.P, en la Ley **1755/2015**, Conceptos de PQRS y/o Reinducción del SGD con el fin de retroalimentar el manejo de la herramienta de la ventanilla única del SGD, a su vez socializar normatividad para la atención de PQRS.
2. Continuar implementando acciones de mejora para evitar que se siga materializando el riesgo, debido a las respuestas sin resolver o las contestadas por fuera de los términos de Ley. Se hace necesario que los **líderes de proceso** revisen los controles para evitar incumplimiento bajo la ley.
3. Continuar con los reportes generados desde la oficina de Archivo y Correspondencia, generando alarma para las peticiones próximas a vencer, así como el reporte final para cada proceso.
4. Estandarizar formato para el control de las PQRS, cada líder de proceso realiza el reporte de acuerdo con las necesidades del área y de acuerdo con el criterio de cada una de las personas encargada de radicar el oficio. **(REITERATIVO)**
5. Se recomienda a los líderes de proceso, tomar las medidas pertinentes de planeación y control identificando oportunamente los PQRS que se encuentra en trámite o próximos al vencimiento de términos. **(REITERATIVO).**
6. Actualizar el Manual de usuario de Peticiones, Quejas y Reclamos de CEDELCA S.A. E.S.P. **(REITERATIVO).**