



SEGUNDO SEMESTRE 2023

INFORME DE GESTIÓN AL SEGUIMIENTO PQRS

OLGA LORENA DIAZ CHAGUENDO - JEFE OFICINA CONTROL INTERNO

LUZ ENTIN FERNANDEZ GOMEZ - PUI OCII

BOOMER CALVACHE - CONTRATISTA DE APOYO OCI

INTRODUCCIÓN

El siguiente informe, presenta la gestión realizada frente a las Peticiones Externas - PQRS interpuestas ante la empresa CENTRALES ELÉCTRICAS DEL CAUCA - CEDELCA S.A. E.S.P. para el segundo Semestre del año 2023, con el fin de determinar la oportunidad en las respuestas y que a su vez sea un insumo para implementar acciones de mejora por los responsables y/o competentes de atender las Peticiones Externas - PQRS.

DESARROLLO DEL INFORME DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN AL TRÁMITE DE LAS PQRS

La Oficina de Control Interno, con el fin de garantizar los principios de transparencia, eficacia y celeridad de las actuaciones administrativas; realiza 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 durante el segundo semestre del año 2023. Lo anterior en el marco del seguimiento a las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias-PQRS y en cumplimiento de lo establecido en la Ley 1755 de 2015, capítulo I, II y III. De esta manera se procedió a realizar la evaluación de las PQRS de la empresa, tomando como referencia la información suministrada en el Sistema de Gestión Documental (SGD), reporte generado por la Oficina de Archivo y Correspondencia y los reportes 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 segundo semestre del año 2023, verificando los términos establecidos y las respuestas parcial y/o de fondo, validando cada uno de los oficios radicados y su respectiva respuesta por medio del SGD, con el fin de determinar, la tipología, tiempos y términos.

DEFINICIONES:

- ✓ **Petición:** Es aquel derecho que tiene toda persona natural o jurídica, para preguntar, solicitar o reclamar, sugerir ante las autoridades competentes (entidades públicas, y privadas)- por razones de interés público ya sea individual, general o Colectivo.
- ✓ **Queja:** Es la manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación a la conducta presuntamente irregular realizada por uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones.
- ✓ **Reclamo:** Es la manifestación mediante la cual se pone en conocimiento de las autoridades la suspensión injustificada o la prestación deficiente de un servicio.
- ✓ **Sugerencia:** Es una propuesta presentada por un usuario para incidir en el mejoramiento de un proceso de la empresa cuyo objeto está relacionado con la prestación del servicio.

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#1N-28, Piso 6 oficina 601.
- ✓ Página web <https://cedelca.com.co/servicio> al ciudadano, formulario de PQRSD.
- ✓ Ventanilla Única
- ✓ Correo electrónico archivo@cedelca.com.co, el cual es direccionado al Sistema de Gestión documental.
- ✓ Demas correos institucionales, direccionados al Sistema de Gestión Documental (SGD).

METODOLOGÍA APLICADA.

- ✓ Se solicita a los líderes de proceso mediante comunicación No CI-2024-0562 de fecha 04-01-2024 las PQRS atendidas durante el segundo semestre de la vigencia 2023.
- ✓ Análisis, depuración de las comunicaciones registradas en los tableros de control de las diferentes áreas del proceso
- ✓ Análisis y depuración de la información registrada en el reporte de comunicaciones del SGD. En atención a los canales oficiales para la radicación de PQRS atendiendo la **Directiva Gerencial No. 003-2022** – “Implementación de la ventanilla Única y Manual de usuario del sistema de gestión documental”
- ✓ Consolidación de la información de los tableros de reportes ya depurados vs los reportes de comunicación del SGD ya depurados.
- ✓ Análisis y determinación de la respuesta oportuna y de fondo de las PQRS según normatividad.
- ✓ Entrega de informe semestral de la Gestión realizada frente a las Peticiones Externas - PQRS, identificando respuestas de fondo, tipologías, términos y cumplimiento normativo.

PROCESO



ESTADÍSTICAS PQRS POR OFICINA.

Mediante consulta efectuada al Sistema de Gestión Documental - Ventanilla Única y una vez depuradas e identificadas las PQRS radicadas entre el 01 de julio al 31 de diciembre de 2023, se identifican 128 peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQRS), distribuidas en las siguientes oficinas:

Oficinas	No. comunicaciones ingresadas y/o reasignadas.
UNIDAD APOYO DE PERSONAL	35
GERENCIA GENERAL	23
SUBGERENCIA FINANCIERA Y ADMINISTRATIVA	21
SUBGERENCIA TÉCNICA OPERATIVA	19
UNIDAD JURÍDICA	26
SECRETARIA GENERAL	4
CONTROL INTERNO	0
SUBGERENCIA PLANEACIÓN	0
TOTAL	128

Tabla No. 1: Estadística de PQRS por oficina.

Fuente: Elaboración propia equipo de Control Interno con base en las matrices por oficinas de PQRS ingresadas y el SGD, segundo semestre 2023.

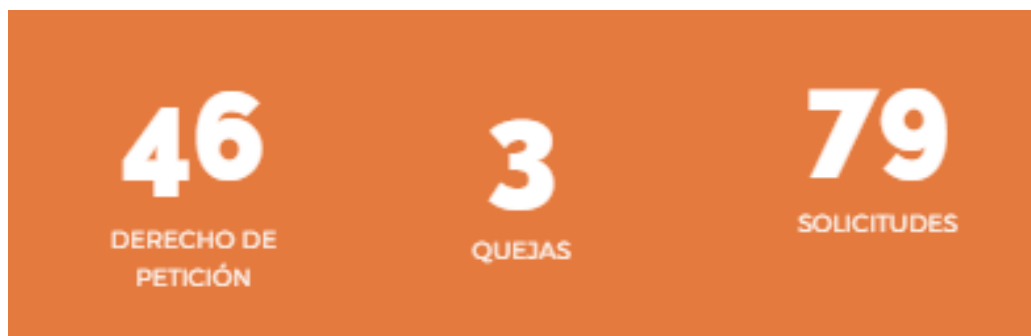
TIPOLOGÍA

De acuerdo con los datos reportados por el SGD y una vez realizada depuración de los radicados identificados como PQRS, para el segundo semestre de 2023 se presentaron 128 radicados clasificados de la siguiente manera:

Oficinas	No. comunicaciones ingresadas y/o reasignadas.	Derecho de Petición	Queja	Solicitud
UNIDAD APOYO DE PERSONAL	35	21	0	14
GERENCIA GENERAL	23	4	0	19
SUBGERENCIA FINANCIERA Y ADMINISTRATIVA	21	1	0	20
SUBGERENCIA TÉCNICA OPERATIVA	19	13	3	3
UNIDAD JURÍDICA	26	7	0	19
SECRETARIA GENERAL	4	0	0	4
CONTROL INTERNO	0	0	0	0
SUBGERENCIA PLANEACIÓN	0	0	0	0
TOTAL	128	46	3	79

Tabla No. 2: Estadística PQRS según su tipología

Fuente: Elaboración propia equipo de Control Interno con base en las matrices por oficinas de PQRS ingresadas y el SGD, segundo semestre 2023.



GESTIÓN P.Q.R.S.

Conforme a la trazabilidad realizada al consolidado de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias durante el periodo del 01 de julio al 31 de diciembre de 2023, se identificó la gestión realizada por parte de las diferentes oficinas así:

Oficinas	No. comunicaciones ingresadas y/o reasignadas.	Tramitadas dentro del término	Tramitadas fuera del término	En trámite dentro del término	Sin Respuesta por parte de la oficina - fuera del término	Reasignadas internamente
UNIDAD APOYO DE PERSONAL	35	10	4	0	21	5
UNIDAD JURIDICA	26	7	4	3	12	0
GERENCIA GENERAL	23	18	2	0	3	2
SUBGERENCIA FINANCIERA Y ADMINISTRATIVA	21	14	3	0	4	0
SUBGERENCIA TÉCNICA OPERATIVA	19	19	0	0	0	0
SECRETARIA GENERAL	4	4	0	0	0	1
CONTROL INTERNO	0	0	0	0	0	0
SUBGERENCIA PLANEACION	0	0	0	0	0	0
TOTAL	128	72	13	3	40	8

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

Fuente: Elaboración propia equipo de Control Interno con base en las matrices por oficinas de PQRS ingresadas y el SGD, segundo semestre 2023.

De acuerdo con la información contenida en el consolidado realizado por la Oficina de Control Interno (Ver tabla No. 2), se pudo establecer que dentro del período objeto de evaluación (01 de julio al 31 de diciembre de 2023), de las 128 PQRS atendidas, se gestionó de forma oportuna 75 y de manera extemporánea 53 peticiones. Lo cual representa un 59% de peticiones atendidas con oportunidad y un 41% de peticiones con atención extemporánea o sin atención a la fecha.



Adicionalmente; analizada la tabla anterior, el equipo auditor evidencia que las comunicaciones que son reasignadas por competencia a otras oficinas para el respectivo trámite de respuesta no son atendidas dentro de los términos establecidos en la norma, tal como se detalla en la siguiente tabla:

NUMERO DE OFICIOS REASIGNADOS	ATENDIDOS DENTRO DEL TERMINO	ATENDIDOS CON TERMINO VENCIDO	EN TRAMITE
8	0	8	0

Tabla No. 4- Gestión de las PQRS por oficina.

Fuente: Elaboración propia equipo de Control Interno con base en las matrices por oficinas de PQRS ingresadas y el SGD, segundo semestre 2023.

A continuación, se relacionan las respectivas peticiones reasignadas por competencia a las diferentes oficinas:

Nro RADICADO	FECHA RADICACIÓN	ASUNTO	CLASE DE COMUNICACIÓN	ESTADO	DÍAS	TERMINO	REASIGNADA A
CE-2023-1105	2023-10-06	Recordar derecho de petición CE 2023 0729 del señor Fabio Iván Rojas Millan, sobre pago de Mesada Convencional /	Derecho de petición	SIN RESPUESTA	50	EXTEMPORÁNEA	JURÍDICA
CE-2023-1133	2023-10-13	Derecho de Petición Reclamación Mesada 14 de la señora Imelda Zúñiga	Derecho de petición	SIN RESPUESTA	53	EXTEMPORÁNEA	JURÍDICA
CE-2023-1135	2023-10-13	Derecho de Petición / Reclamación Mesada 14 a la joven Angue Valentina Campo	Derecho de petición	SIN RESPUESTA	53	EXTEMPORÁNEA	JURÍDICA

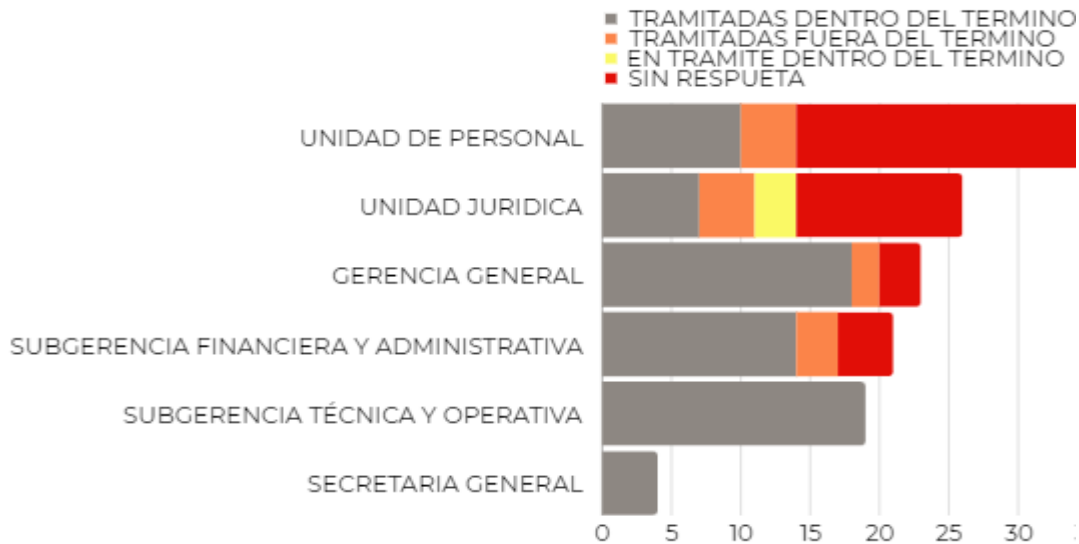
CE-2023-1291	2023-11-28	Respuesta a oficio CD 2023 0424, de junio 22 de 2023, dirigida a la señora Esperanza del Socorro Martínez	Derecho de petición	SIN RESPUESTA	21	EXTEMPORÁNEA	JURÍDICA
CE-2023-1301	2023-11-30	Remisión de documentos para pago de Mesada 14 Fabio Iván Rojas	Derecho de petición	SIN RESPUESTA	19	EXTEMPORÁNEA	JURÍDICA
CE-2023-1059	2023-09-28	Solicitud de certificados de las retenciones de IVA de los bimestres 01, 02, 03 y 04 de 2023 / Remite: Administración Documental del Cauca SAS identificada con el Nit: 900.997.819.	Solicitud	TRAMITADO	61	EXTEMPORÁNEA	CONTABILIDAD
CE-2023-1327	2023-12-06	Derecho de petición de información relacionada con la operación de la empresa CEDELCA S.A. E.S.P. / Remite: Wadith Alberto Manzur Imbett	Derecho de petición	SIN RESPUESTA	16	EXTEMPORÁNEA	JURÍDICA
CE-2023-1089	2023-10-02	CE20232060 / Solicita informar el estado del proceso ejecutivo adelantado por CEDELCA S.A. E.S.P. Vs. el Municipio de Miranda, de acuerdo con lo establecido	Solicitud	SIN RESPUESTA	59	EXTEMPORÁNEA	JURÍDICA

Tabla No. 5- Gestión de las PQRS por oficina.

Fuente: Elaboración propia equipo de Control Interno con base en las matrices por oficinas de PQRS ingresadas y el SGD, segundo semestre 2023.

OPORTUNIDAD EN LA GESTIÓN DE TRAMITES DE P.Q.R.S POR OFICINAS.

La siguientes grafica ilustra la gestión que realizan las diferentes oficinas de la empresa CEDELCA S.A. E.S.P, a las PQRS ingresadas durante el periodo del 01 de julio al 31 de diciembre:



Grafica No. 1- Oportunidad en la atención de las PQRs por oficinas.
Fuente: Elaboración propia equipo de Control Interno.

OPORTUNIDAD EN EL TRAMITE DE RESPUESTAS DENTRO DE LOS TÉRMINOS

Una vez verificadas las respuestas emitidas por cada una de las oficinas dentro de los términos establecidos por la norma, se identifica que, de las 72 comunicaciones atendidas oportunamente, se presenta un promedio en la generación de respuesta de 4 días, según la siguiente tabla:

Oficinas	Promedio de días en trámite de respuesta
UNIDAD APOYO DE PERSONAL	8
GERENCIA GENERAL	6
SUBGERENCIA FINANCIERA Y ADMINISTRATIVA	3

SUBGERENCIA TÉCNICA OPERATIVA	3
UNIDAD JURÍDICA	5
SECRETARIA GENERAL	6
CONTROL INTERNO	0
SUBGERENCIA PLANEACIÓN	0
TOTAL	31

Tabla No. 6- Gestión de las PQRS por oficina.
Fuente: Elaboración propia equipo de Control Interno.

GESTIÓN P.Q.R.S POR OFICINA

UNIDAD DE ADMINISTRACIÓN DE PERSONAL

Para el periodo objeto del presente seguimiento (01 de julio al 31 de diciembre de 2023), se identifica que Unidad de Administración de Personal es la primera dependencia con mayor número de radicados (35 radicados), de los cuales 10 peticiones se encuentran atendidas dentro de termino, 04 tramitadas fuera del término, 21 sin respuesta con termino vencido a corte 31-12-2023 y 5 comunicaciones trasladadas a otras oficinas por competencia.

Oficinas	No. comunicaciones ingresadas y/o reasignadas.	Tramitadas dentro del término	Tramitadas fuera del término	En trámite dentro del término	Sin Respuesta por parte de la oficina - fuera del término
UNIDAD APOYO DE PERSONAL	35	10	4	0	21

Tabla No. 7- Gestión de las PQRS por oficina.
Fuente: Elaboración propia equipo de Control Interno.

Se puede concluir que las peticiones allegadas a la Unidad de Administración de Personal son tramitadas parcialmente dentro del término normativo con un 71% por fuera del término o sin respuesta definitiva a la fecha, y un 29% de ellas

con atención en oportunidad, para lo cual se recomienda la verificación de las comunicaciones y proceder atenderlas en el menor tiempo posible, con el fin de dar cumplimiento normativo.



Grafica No. 2- Oportunidad en la atención de las PGRS por oficinas.
Fuente: Elaboración propia equipo de Control Interno.

La oficina en mención presenta siete (10) P.Q.R.S tramitadas de manera oportuna así:

Nro RADICADO	FECHA RADICACIÓN	ASUNTO	CLASE DE COMUNICACIÓN	ESTADO	RADICADO	FECHA DE RESPUESTA	DÍAS	TERMINO
CE-2023-0707	2023-07-04	Solicitud de certificación laboral del señor Carlos Alberto Franco Idrobo	Derecho de petición	TRAMITADO	CD-2023-0456	07/07/2023	3	OPORTUNO
CE-2023-0732	2023-07-12	Solicitud de carta de autorización de retiro de cesantías del señor Diomedes Chepe Chate	Solicitud	TRAMITADO	CD-2023-0555 CD-2023-0571	28/07/2023 14-08-2023	11	OPORTUNO
CE-2023-1012	2023-09-15	Derecho de petición: Solicitud de sustitución pensional / Remite: Lina Mishel Fernández Astaiza/Yonni Froilan Palacios Castillo	Derecho de petición	TRAMITADO	CD-2023-0671 CD-2023-0760 - CD-2023-0840	2023-10-25 2023-12-01	12	OPORTUNO
CE-2023-1013	2023-09-15	Derecho de petición: Solicita información sobre seguros del señor Luis Carlos y otros	Derecho de petición	TRAMITADO	CD-2023-0671	04/10/2023	12	OPORTUNO
CE-2023-1024	2023-09-20	Solicitud de certificación laboral/ Remite: Jesús Andrés Chaves Paz	Solicitud	TRAMITADO	CD-2023-0690	11/10/2023	14	OPORTUNO
CE-2023-1158	2023-10-20	ACLARACIÓN Y COMPLEMENTACIÓN DE RESPUESTA	Solicitud	TRAMITADO	CD-2023-0769	01/11/2023	8	OPORTUNO

		SOLICITUD No CE 2023 1013						
CE-2023-1191	2023-10-27	DOCUMENTO DE JUBILACIÓN	Solicitud	TRAMITADO	CD-2023-0770	01/11/2023	2	OPORTUNO
CE-2023-0721	2023-07-07	Solicitud de documentación del señor José Nereido Campo Cruz	Solicitud	TRAMITADO	CD-2023-0550	25/07/2023	10	OPORTUNO
CE-2023-0725	10-07-2023	Derecho de petición por el fallecimiento del señor José Nereido Campo Cruz - Expediente SUB-344964 - Alexandra Prado Rincón	Derecho de petición	Tramitado	CD-2023-0550	25/07/2023	10	Oportuno
CE-2023-0995	12-09-2023	Solicitud de desprendibles de pago de mesada pensional del señor José Nereido Campo Cruz / Remite: Imelda Zúñiga	SOLICITUD	TRAMITADO	CD-2023-0550	25/07/2023	10	OPORTUNO

Tabla No. 8- Gestión de las PQRS por oficina.

Fuente: Elaboración propia equipo de Control Interno con base en las matrices por oficinas de PQRS ingresadas y el SGD, segundo semestre 2023.

Se presentan 4 solicitudes atendidas de manera extemporánea así:

Nro RADICADO	FECHA RADICACIÓN	ASUNTO	CLASE DE COMUNICACIÓN	ESTADO	RADICADO	FECHA DE RESPUESTA	DÍAS	TERMINO
CE-2023-0728	2023-07-11	Derecho de petición - Reconocimiento y pago de Mesada 14 a nombre del señor Elmer Orlando y otros	Derecho de petición	TRAMITADO	CD-2023-0681	10/10/2023	62	EXTEMPORÁNEA
CE-2023-0729	2023-07-11	Derecho de Petición - Reconocimiento y pago de Mesada 14 del señor Fabio Iván Rojas Millán	Derecho de petición	TRAMITADO	CD-2023-0682	10/10/2023	62	EXTEMPORÁNEA
CE-2023-0805	2023-07-25	Aceptación de propuesta de conciliación Rosalba Cortes / Ref.: Radicado CE 2023 0458	Derecho de petición	TRAMITADO	CD-2023-0634	11/09/2023	32	EXTEMPORÁNEA

CE-2023-0862	2023-08-08	Derecho de petición solicita certificación de tiempo laborado Celio Mara Corredor Vélez	Derecho de petición	TRAMITADO	CD-2023-0609 - CD-2023-0697	13/10/2023	16	EXTEMPORÁNEA
--------------	------------	---	---------------------	-----------	-----------------------------	------------	----	--------------

Tabla No. 9- Gestión de las PQRS por oficina.

Fuente: Elaboración propia equipo de Control Interno con base en las matrices por oficinas de PQRS ingresadas y el SGD, segundo semestre 2023.

Además, se presentan 21 P.Q.R.S sin respuesta con corte 31/12/2023 así:

Nro RADICADO	FECHA RADICACIÓN	ASUNTO	CLASE DE COMUNICACIÓN	ESTADO	DÍAS	TERMINO
CE-2023-0714	2023-07-05	Solicitud de corrección del pago realizado por concepto de Mesada 14 - Gerardo Arturo Valencia Manquillo	Solicitud	SIN RESPUESTA	117	EXTEMPORÁNEA
CE-2023-0719	2023-07-07	Solicitud de certificación detallada de semanas trabajadas por el señor Jesús Abel Orozco Mosquera	Derecho de petición	SIN RESPUESTA	114	EXTEMPORÁNEA
CE-2023-0739	2023-07-12	Solicitud de desprendibles de pago de los meses de mayo y junio de 2023 - María Cleofe Holl	Solicitud	SIN RESPUESTA	113	EXTEMPORÁNEA
CE-2023-0762	2023-07-17	Solicitud de certificado de ingresos y retenciones 2022 María Josefa García de Mejía	Solicitud	SIN RESPUESTA	110	EXTEMPORÁNEA
CE-2023-0796	2023-07-24	Solicitud de certificado de ingresos y retenciones del año 2022 Gloria Esperanza Guzmán López	Solicitud	SIN RESPUESTA	109	EXTEMPORÁNEA
CE-2023-0829	2023-07-31	Derecho de petición de información relacionada con la sustitución pensional del señor José Nereido Campo Cruz / Alexandra Prado Rincón	Derecho de petición	SIN RESPUESTA	105	EXTEMPORÁNEA
CE-2023-0841	2023-08-02	Solicitud de desprendibles de pago del señor Jairo Sánchez Montaña por el periodo de mayo de 2022 hasta 30 de julio de 2023.	Solicitud	SIN RESPUESTA	103	EXTEMPORÁNEA
CE-2023-0851	2023-08-03	Derecho de petición de información sobre el vínculo laboral y reconocimiento de pensión del señor Luis Carlos Fernández Orozco / Lina Mishel Fernández Astaiza	Derecho de petición	SIN RESPUESTA	102	EXTEMPORÁNEA
CE-2023-0877	2023-08-10	Derecho de petición / Solicitud de tiempo de servicio laborado / Mara del Socorro Botello Gardillo	Derecho de petición	SIN RESPUESTA	93	EXTEMPORÁNEA

CE-2023-0883	2023-08-11	Derecho de petición de certificación de salarios y prestaciones sociales por el año 2007 del señor Carlos Andrés Valencia Cerón	Derecho de petición	SIN RESPUESTA	19	EXTEMPORÁNEA
CE-2023-0916	2023-08-23	Solicitud de certificado de pagos realizados por concepto de pensión desde el año	Solicitud	SIN RESPUESTA	84	EXTEMPORÁNEA
CE-2023-0926	2023-08-25	Solicitud de certificado tributario del año 2022 de la señora Sinelda Stella Vidal Sterling	Solicitud	SIN RESPUESTA	82	EXTEMPORÁNEA
CE-2023-0952	2023-09-04	Derecho de petición / solicitud de pago de seguridad social formulada por la señora Bertha Tulia Rodríguez	Derecho de petición	SIN RESPUESTA	77	EXTEMPORÁNEA
CE-2023-1077	2023-10-02	Solicitud de verificación laboral del señor William Caicedo Burbano, identificado con cedula No. 76.328.630	Solicitud	SIN RESPUESTA	59	EXTEMPORÁNEA
CE-2023-1100	2023-10-05	Solicitud de información / Relación de descuentos efectuados a los afiliados a ASJUDELCA, en la nómina de agosto de 2023 y meses subsiguientes.	Solicitud	SIN RESPUESTA	57	EXTEMPORÁNEA
CE-2023-1116	2023-10-09	Solicitud de desprendibles de pago de los meses julio, agosto y septiembre / Remite: Reinaldo Muñoz	Solicitud	SIN RESPUESTA	56	EXTEMPORÁNEA
CE-2023-1127	2023-10-12	Derecho de petición / Solicita documentos relativos al reconocimiento de la pensión de jubilación convencional del señor	Derecho de petición	SIN RESPUESTA	54	EXTEMPORÁNEA
CE-2023-1214	2023-11-07	DOCUMENTO DE JUBILACIÓN	Solicitud	SIN RESPUESTA	35	EXTEMPORÁNEA
CE-2023-1215	2023-11-07	LIQUIDACIÓN DE JUBILACIÓN	Solicitud	SIN RESPUESTA	35	EXTEMPORÁNEA
CE-2023-1226	2023-11-08	Solicitud de los últimos desprendibles de pago de la señora Martha Lucia Herrera de Calvo	Solicitud	SIN RESPUESTA	35	EXTEMPORÁNEA
CE-2023-1227	2023-11-08	Derecho de petición solicita Sustitución Pensional mesada 14 del señor Ary Esteban Burbano Montilla / Remite: Ana Livia Quiñones	Derecho de petición	SIN RESPUESTA	35	EXTEMPORÁNEA

Tabla No. 10- Gestión de las PQRS por oficina.

Fuente: Elaboración propia equipo de Control Interno con base en las matrices por oficinas de PQRS ingresadas y el SGD, segundo semestre 2023.

Se efectuaron 5 reasignaciones internas por competencia a otras dependencias para su respuesta:

Nro RADICADO	FECHA RADICACIÓN	ASUNTO	CLASE DE COMUNICACIÓN	ESTADO	DÍAS	TERMINO	REASIGNADA A
CE-2023-1105	2023-10-06	Recordar derecho de petición CE 2023 0729 del señor Fabio Iván Rojas Millan, sobre pago de Mesada Convencional /	Derecho de petición	SIN RESPUESTA	50	EXTEMPORÁNEA	JURÍDICA

CE-2023-1133	2023-10-13	Derecho de Petición Reclamación Mesada 14 de la señora Imelda Zúñiga	Derecho de petición	SIN RESPUESTA	53	EXTEMPORÁNEA	JURÍDICA
CE-2023-1135	2023-10-13	Derecho de Petición / Reclamación Mesada 14 a la joven Angue Valentina Campo	Derecho de petición	SIN RESPUESTA	53	EXTEMPORÁNEA	JURÍDICA
CE-2023-1291	2023-11-28	Respuesta a oficio CD 2023 0424, de junio 22 de 2023, dirigida a la señora Esperanza del Socorro Martínez	Derecho de petición	SIN RESPUESTA	21	EXTEMPORÁNEA	JURÍDICA
CE-2023-1301	2023-11-30	Remisión de documentos para pago de Mesada 14 Fabio Iván Rojas	Derecho de petición	SIN RESPUESTA	19	EXTEMPORÁNEA	JURÍDICA

Tabla No. 11- Gestión de las PQRS por oficina.

Fuente: Elaboración propia equipo de Control Interno con base en las matrices por oficinas de PQRS ingresadas y el SGD, segundo semestre 2023.

GERENCIA GENERAL

Para el periodo objeto del presente seguimiento (01 de julio al 31 de diciembre de 2023) y una vez verificado en el SGD, se identifica que a la Gerencia General fueron radicados 23 comunicaciones, de las cuales 18 comunicaciones se encuentran atendidas dentro del término, 2 fuera del término, 3 sin respuesta por fuera del término y 2 comunicaciones reasignadas a otras oficinas por competencia.

Oficinas	No. comunicaciones ingresadas y/o reasignadas.	Tramitadas dentro del término	Tramitadas fuera del término	En trámite dentro del término	Sin Respuesta por parte de la oficina - fuera del término
GERENCIA GENERAL	23	18	2	0	3

Tabla No. 12- Gestión de las PQRS por oficina.

Fuente: Elaboración propia equipo de Control Interno.

Se puede concluir que las peticiones allegadas a la Gerencia General se tramitan en su mayoría dentro del término normativo con un 78 %, pero se tiene un 22% de peticiones que no fueron atendidas en los términos.



Grafica No. 3- Oportunidad en la atención de las PQRS por oficinas.
Fuente: Elaboración propia equipo de Control Interno.

La Gerencia General presenta 19 solicitudes atendidas de manera oportuna de la siguiente manera:

Nro RADICADO	FECHA RADICACIÓN	ASUNTO	CLASE DE COMUNICACIÓN	ESTADO	RADICADO	FECHA DE RESPUESTA	DÍAS	TERMINO
CE-2023-0811	2023-07-26	20420 2 347 / Solicitud de información contractual NUNC: 190016000601202250358 fiscalía general de la nación	Solicitud	TRAMITADO	CD-2023-0567	08/09/2023	8	OPORTUNO
CE-2023-0957	2023-09-05	2023EE0147232 / Citación para Notificación del Auto 448 del 30 08 2023 de apertura del proceso de Responsabilidad Fiscal 80192 2022 41410 / Remite: Contraloría General de la Republica	Solicitud	TRAMITADO	CD-2023-0627	07/09/2023	2	OPORTUNO
CE-2023-0958	2023-09-05	2023EE0147283 / comunicación y Solicitud PRF 80192 2022 41410 / Remite: Contraloría General de la Republica	Solicitud	TRAMITADO	CD-2023-0627	07/09/2023	2	OPORTUNO
CE-2023-1075	2023-10-02	Oficio No. 3083 / Recaudo probatorio dentro de expediente No. IUS E 2020 646943 / D 2021 1742216 (certificación de la naturaleza jurídica de CEDELCA para el año 2020 (I)) / Remite: Procuraduría General de la nación	Solicitud	TRAMITADO	CD-2023-0672	04/10/2023	2	OPORTUNO
CE-2023-1091	2023-10-02	Solicitud de donación de postes / Remite: Municipio de Silvia (Cauca)	Solicitud	TRAMITADO	CD-2023-0678	06/10/2023	4	OPORTUNO

CE-2023-1093	2023-10-03	EXT2300146038 / Traslado de solicitud de información de la Contraloría General de la Republica / Remite: Presidencia de la República de Colombia	Solicitud	TRAMITADO	CD-2023-0679	06/10/2023	3	OPORTUNO
CE-2023-1112	2023-10-09	k17kuAxtnx / Derecho de petición Congreso de la Republica EXT23 00145268 / Remite: Presidencia de la Republica	Derecho de petición	TRAMITADO	CD-2023-0700	13/10/2023	3	OPORTUNO
CE-2023-1155	2023-10-20	CREACIÓN CUENTA DE CORREO INSTITUCIONAL PARA IMPLEMENTACIÓN DEL DOBLE FACTOR DE AUTENTICACIÓN Y/O NOTIFICACIONES DE TEMAS SIRECI	Solicitud	TRAMITADO	CD-2023-0762	26/10/2023	3	OPORTUNO
CE-2023-1172	2023-10-24	CARTA DE INTERÉS PARA LA EJECUCIÓN DE LOS PROYECTOS CAFAZNI 85 Y 86	Solicitud	TRAMITADO	CD-2023-0763	26/10/2023	2	OPORTUNO
CE-2023-1223	2023-11-08	20232100007371 / Derecho de petición de información sobre presupuesto ejecutado en publicidad durante las vigencias 2020, 2021, 2011 y 2023 / Remite: Canal Regional de Televisión TEVEANDINA S.A.S.	Derecho de petición	TRAMITADO	CD-2023-0800 - CD-2023-0845	2023-11-21 2023-12-05	7	OPORTUNO
CE-2023-1246	2023-11-15	E2023007681 / Solicitud de reunión con representante de CEDELCA S.A. en Silvia Cauca / Remite: Unidad de Servicios Penitenciarios y Carcelarios USPEC	Solicitud	TRAMITADO	CD-2023-0794	20/11/2023	2	OPORTUNO
CE-2023-1287	2023-11-28	Recaudo probatorio Expediente E 2020 399399 / D 2020 1562718 / Remite: Procuraduría General de la nación	Solicitud	TRAMITADO	CD-2023-0851	11/12/2023	6	OPORTUNO
CE-2023-1289	2023-11-28	2023EE0210511 Solicitud de información proceso PRF 2022 41410, relacionada con la sanción impuesta por la CRC a CEDELCA S.A. E.S.P. / Remite: Contraloría General de la Republica	Solicitud	TRAMITADO	CD-2023-0844	05/12/2023	5	OPORTUNO
CE-2023-1316	2023-12-05	Derecho de petición de información, en el marco de del acuerdo 514 de 2023, suscrito entre el Ministerio del Trabajo y la Organización Internacional del Trabajo OIT / Remite: Jhonn Heidelberg Bonilla Castillo	Derecho de petición	TRAMITADO	CD-2023-0963	27/12/2023	14	OPORTUNO

CE-2023-1361	2023-12-14	Ley 1221 de 2008 y Decreto 1227 de 2022 / Solicitud de resolución teletrabajo implementación políticas internas de teletrabajo / Remite: Departamento Administrativo de la función Pública DAFP	Solicitud	TRAMITADO	CD-2023-0858	19/12/2023	2	OPORTUNO
CE-2023-1372	2023-12-18	Solicita información sobre aprobación técnica de postes / Antonio Alejandro García Cárdenas / REFORPLAS	Solicitud	TRAMITADO	CD-2023-0964	27/12/2023	6	OPORTUNO
CE-2023-1403	2023-12-22	Radicado No.: 20232205068781 / Asunto: Traslado de comunicación con radicado SSPD No. 20235293936292, por la cual el señor Jairo Guillermo Valdés Rodríguez manifiesta inconformidad con el proceso de selección para el concurso de GERENTE GENERAL DE	Solicitud	TRAMITADO	CI-2023-0553	2024-01-12	13	OPORTUNO
CE-2023-1406	2023-12-26	Calidad del servicio conexión nivel 2 de la Planta INORCA Miranda/ Transformador P17350 Operador de red CEO Comercializador CELSIA. / Remite: INDUSTRIAS NORTECAUCANAS S.A.S.	Solicitud	TRAMITADO	CD-2023-0966	27/12/2023	14	OPORTUNO

Tabla No. 13- Gestión de las PQRS por oficina.

Fuente: Elaboración propia equipo de Control Interno con base en las matrices por oficinas de PQRS ingresadas y el SGD, segundo semestre 2023.

Se presentan 1 comunicaciones con respuesta extemporánea así:

Nro RADICADO	FECHA RADICACIÓN	ASUNTO	CLASE DE COMUNICACIÓN	ESTADO	RADICADO	FECHA DE RESPUESTA	DÍAS	TERMINO
CE-2023-0927	2023-08-25	actualización de datos de Proveedores Grupo PROMIGAS	Solicitud	TRAMITADO	CD-2023-0650	18/09/2023	16	EXTEMPORÁNEA
CE-2023-0929	2023-08-25	actualización de datos de clientes ingeniería y Soluciones Especializadas ISES S.A.S	Solicitud	TRAMITADO	CD-2023-0647	15/09/2023	16	OPORTUNO

Tabla No. 14- Gestión de las PQRS por oficina.

Fuente: Elaboración propia equipo de Control Interno con base en las matrices por oficinas de PQRS ingresadas y el SGD, segundo semestre 2023.

Se presentan 3 comunicaciones sin trámite de respuesta a corte 31-12-2023, como se detalla en la siguiente imagen:

Nro RADICADO	FECHA RADICACIÓN	ASUNTO	CLASE DE COMUNICACIÓN	ESTADO	DÍAS	TERMINO
CE-2023-0809	2023-07-25	Recaudo probatorio expediente No. IUS: 2023 292796 / IUC D 2023 3010647 Procuraduría General de la nación	Solicitud	SIN RESPUESTA	109	EXTEMPORÁNEA
CE-2023-1228	2023-11-08	Solicitud de compensatorio / Remite: Diba Rosero López (Contratista).	Solicitud	SIN RESPUESTA	34	EXTEMPORÁNEA
CE-2023-1286	2023-11-28	Solicitud de compensatorio por ejercer el derecho al voto/ Remite: Pablo Andrés Guauña Mosquera	Solicitud	SIN RESPUESTA	21	EXTEMPORÁNEA

Tabla No. 15- Gestión de las PQRS por oficina.

Fuente: Elaboración propia equipo de Control Interno con base en las matrices por oficinas de PQRS ingresadas y el SGD, segundo semestre 2023.

Se efectuaron 2 reasignaciones internas por competencia a otras dependencias para su respuesta:

Nro RADICADO	FECHA RADICACIÓN	ASUNTO	CLASE DE COMUNICACIÓN	ESTADO	DÍAS	TERMINO	REASIGNADA A
CE-2023-1059	2023-09-28	Solicitud de certificados de las retenciones de IVA de los bimestres 01, 02, 03 y 04 de 2023 / Remite: Administración Documental del Cauca SAS identificada con el Nit: 900.997.819.	Solicitud	TRAMITADO	61	EXTEMPORÁNEA	CONTABILIDAD
CE-2023-1327	2023-12-06	Derecho de petición de información relacionada con la operación de la empresa CEDELCA S.A. E.S.P. / Remite: Wadith Alberto Manzur Imbett	Derecho de petición	SIN RESPUESTA	16	EXTEMPORÁNEA	JURÍDICA

Tabla No. 16- Gestión de las PQRS por oficina.

Fuente: Elaboración propia equipo de Control Interno con base en las matrices por oficinas de PQRS ingresadas y el SGD, segundo semestre 2023.

SUBGERENCIA FINANCIERA Y ADMINISTRATIVA

Para el periodo objeto del presente seguimiento (01 de julio al 31 de diciembre de 2023) y una vez verificado en el SGD, se identifica que la Subgerencia Financiera y Administrativa es la tercera dependencia con mayor número de radicados con 21 comunicaciones radicados, de los cuales 14 se encuentra en término oportuno, 3 tramitadas fuera del término y 4 sin respuesta con termino vencido a corte 31-12-2023, dentro de las cuales 2 comunicaciones son reasignadas a otras oficinas por competencia tal como se evidencia en la siguiente imagen:

Oficinas	No. comunicaciones ingresadas y/o reasignadas.	Tramitadas dentro del término	Tramitadas fuera del término	En trámite dentro del término	Sin Respuesta por parte de la oficina - fuera del término
SUBGERENCIA FINANCIERA Y ADMINISTRATIVA	21	14	3	0	4

Tabla No. 17- Gestión de las PQRS por oficina.
Fuente: Elaboración propia equipo de Control Interno.

Se puede concluir que las peticiones allegadas a la Subgerencia Financiera y Administrativa se tramitan en su mayoría en términos normativos con un 67 %, pero se tiene un 33 % que no son atendidas en la oportunidad requerida.



Gráfica No. 4- Oportunidad en la atención de las PQRS por oficinas.
Fuente: Elaboración propia equipo de Control Interno.

En la Subgerencia Financiera y Administrativa, se presentan 14 comunicaciones tramitadas de manera oportuna así:

Nro RADICADO	FECHA RADICACIÓN	ASUNTO	CLASE DE COMUNICACIÓN	ESTADO	RADICADO	FECHA DE RESPUESTA	DÍAS	TERMINO
CE-2023-0727	2023-07-11	170-1573 - Derecho de Petición - Certificación de Acciones del Municipio de Bolívar -	Derecho de petición	TRAMITADO	CD-2023-0469	12/07/2023	1	OPORTUNO
CE-2023-0737	2023-07-12	Solicitud de certificado de participación accionaria, con corte a 30 de junio de 2023 - Municipio de Silvia	Solicitud	TRAMITADO	CD-2023-0526	17/07/2023	3	OPORTUNO
CE-2023-0742	2023-07-12	Solicitud de certificación patrimonial del Municipio de Padilla	Solicitud	TRAMITADO	CD-2023-0528	17/07/2023	2	OPORTUNO
CE-2023-0753	2023-07-14	Solicitud de retenciones de la vigencia 2023 Colombia Hosting S.A.S.	Solicitud	TRAMITADO	CD-2023-0530	17/07/2023	1	OPORTUNO
CE-2023-0759	2023-07-17	Solicitud de certificación de participación accionaria Municipio de Jambalo	Solicitud	TRAMITADO	DC-2023-0538	18/07/2023	1	OPORTUNO
CE-2023-0769	2023-07-19	Actualización de inversiones Municipio de Jamundí	Solicitud	TRAMITADO	CD-2023-0540	21/07/2023	1	OPORTUNO
CE-2023-0781	2023-07-21	20231350331591 / Solicitud de Estados Financieros con corte a 31 de diciembre de 2022 Municipio de Popayán	Solicitud	TRAMITADO	CD-2023-0541	21/07/2023	1	OPORTUNO
CE-2023-0904	2023-08-18	Solicitud de pago de canon de arrendamiento de las oficinas 601 y 603 del Edificio Edgar Negret Dueñas / lotería del Cauca	Solicitud	TRAMITADO	CD-2023-0606	28/08/2023	5	OPORTUNO
CE-2023-1079	2023-10-02	Solicitud de certificación accionaria del Municipio de Silvia Cauca / Remite: Municipio de Silvia Cauca	Solicitud	TRAMITADO	CD-2023-0683	11/10/2023	6	OPORTUNO

CE-2023-1080	2023-10-02	Solicitud de certificación accionaria del Municipio de Inza Cauca	Solicitud	TRAMITADO	CD-2023-0684	11/10/2023	6	OPORTUNO
CE-2023-1124	2023-10-11	2023 SH 2655 / actualización inversiones Municipio de Jamundí con corte al 30 de septiembre de 2023	Solicitud	TRAMITADO	CD-2023-0752	19/10/2023	4	OPORTUNO
CE-2023-1235	2023-11-10	Solicitud de certificación de Participación Accionaria del Departamento del Cauca /	Solicitud	TRAMITADO	CD-2023-0788	14/11/2023	1	OPORTUNO
CE-2023-1383	2023-12-19	Solicitud de certificado de participación accionaria con corte a 30 de noviembre de	Solicitud	TRAMITADO	CD-2023-0917	26/12/2023	7	OPORTUNO
CE-2023-1399	2023-12-21	Solicitud de certificados de IVA e ICA / Remite: Administración Documental del Cauca	Solicitud	TRAMITADO	CD-2023-0907	21/12/2023	1	OPORTUNO

Tabla No. 18- Gestión de las PQRS por oficina.

Fuente: Elaboración propia equipo de Control Interno con base en las matrices por oficinas de PQRS ingresadas y el SGD, segundo semestre 2023.

Además, se presentan 3 solicitudes y 1 reasignación atendidas de manera extemporánea así:

Nro RADICADO	FECHA RADICACIÓN	ASUNTO	CLASE DE COMUNICACIÓN	ESTADO	RADICADO	FECHA DE RESPUESTA	DÍAS	TERMINO
CE-2023-1006	2023-09-14	Solicitud de información de saldos (conciliación de Operaciones Recíprocas) / Remite: Gobernación del Cauca	Solicitud	TRAMITADO	CD-2023-0689	11/10/2023	18	EXTEMPORÁNEA
CE-2023-1276	2023-11-23	Derecho de petición / solicita certificación de participación accionaria actualizado	Solicitud	TRAMITADO	CD-2023-0926	26/12/2023	24	EXTEMPORÁNEA

Reasignada por la Gerencia General.

Nro RADICADO	FECHA RADICACIÓN	ASUNTO	CLASE DE COMUNICACIÓN	ESTADO	RADICADO	DÍAS	TERMINO	REASIGNADA A
CE-2023-1059	2023-09-28	Solicitud de certificados de las retenciones de IVA de los bimestres 01, 02, 03 y 04 de 2023 / Remite: Administración Documental del Cauca SAS identificada con el Nit: 900.997.819.	Solicitud	TRAMITADO	CD-2023-0662	61	EXTEMPORÁNEA	CONTABILIDAD

Tabla No. 19- Gestión de las PQRS por oficina.

Fuente: Elaboración propia equipo de Control Interno con base en las matrices por oficinas de PQRS ingresadas y el SGD, segundo semestre 2023.

De las solicitudes 4 no presentan respuesta por parte de la oficina.

Nro RADICADO	FECHA RADICACIÓN	ASUNTO	CLASE DE COMUNICACIÓN	ESTADO	DÍAS	TERMINO
CE-2023-1031	2023-09-21	Solicitud de información / certificación de deuda por concepto de Cuotas partes Pensionales a cargo del Departamento del Cauca	Solicitud	SIN RESPUESTA	66	EXTEMPORÁNEA
CE-2023-1156	2023-10-20	ESTADO DE CUENTA	Solicitud	SIN RESPUESTA	50	EXTEMPORÁNEA
CE-2023-1278	2023-11-23	Solicita certificado de ingresos y retenciones del año 2022 / Remite: Cesar Humberto Alegría Medina	Solicitud	SIN RESPUESTA	24	EXTEMPORÁNEA
CE-2023-1311	2023-12-04	Correo electrónico solicita información sobre abono a cuenta bancaria del Hospital Susana López de Valencia ESE	Solicitud	SIN RESPUESTA	17	EXTEMPORÁNEA

Tabla No. 20- Gestión de las PQRS por oficina.

Fuente: Elaboración propia equipo de Control Interno con base en las matrices por oficinas de PQRS ingresadas y el SGD, segundo semestre 2023.

SUBGERENCIA TÉCNICA OPERATIVA Y OPERATIVA

Para el periodo objeto del presente seguimiento (01 de julio al 31 de diciembre de 2023) y una vez verificado en el SGD, se identifica que la Subgerencia Técnica Operativa presenta 19 comunicaciones, las cuales se encuentran atendidas en termino oportuno; generando una atención adecuada a las comunicaciones radicadas a esta oficina, tal como se evidencia en la siguiente imagen:

Oficinas	No. comunicaciones ingresadas y/o reasignadas.	Tramitadas dentro del término	Tramitadas fuera del término	En trámite dentro del término	Sin Respuesta por parte de la oficina - fuera del término	Trasladadas por competencia dentro del término.
SUBGERENCIA TÉCNICA OPERATIVA	19	19	0	0	0	16

Tabla No. 21- Gestión de las PQRS por oficina.
Fuente: Elaboración propia equipo de Control Interno.

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.



Gráfica No. 5- Oportunidad en la atención de las PQRS por oficinas.
Fuente: Elaboración propia equipo de Control Interno.

La Subgerencia Técnica y Operativa presenta 19 comunicaciones, las cuales fueron atendidas de manera oportuna así:

Nro RADICADO	FECHA RADICACIÓN	ASUNTO	CLASE DE COMUNICACIÓN	FECHA RESPUESTA	ESTADO	RADICADO	FECHA DE RESPUESTA	DÍAS	TERMINO
CE-2023-0700	2023-07-04	Solicitud de mantenimiento y/o reubicación de poste en la vereda el Tunel Alto (carrera 15 #28-140) - Yenith Carmina Vidal Lozada	Solicitud	TMP64a4810e177f92 / 2023-07-04, CD-2023-0446 / 2023-07-04, CD-2023-0447 / 2023-07-04, CD-2023-0451 / 2023-07-06, CD-2023-0543 / 2023-07-21	TRAMITADO	CD-2023-0446	04/07/2023	1	OPORTUNO
CE-2023-0701	2023-07-04	Solicitud de reubicación de postes ubicados en terreno de propiedad de la señora Doris Tobar Rengifo (privada), en la Vereda Figueroa del Municipio de Popayán.	Derecho de petición	CD-2023-0448 / 2023-07-04, CD-2023-0450 / 2023-07-06, CE-2023-0874 / 2023-08-10, CE-2023-1113 / 2023-10-09, CE-2023-1141 / 2023-10-17, CD-2023-0706 / 2023-10-19	TRAMITADO	CD-2023-0448	05/07/2023	1	OPORTUNO
CE-2023-0720	2023-07-07	Derecho de petición - Solicitud de mantenimiento e instalación de redes eléctricas en la vereda Anto Moreno - María Inés Burbano Cerón	Derecho de petición	CD-2023-0461 / 2023-07-10, CD-2023-0462 / 2023-07-10, CD-2023-0464 / 2023-07-10, CD-2023-0466 / 2023-07-10, CD-2023-0544 / 2023-07-21	TRAMITADO	CD-2023-0461	10/07/2023	1	OPORTUNO
CE-2023-0787	2023-07-21	Derecho de petición / Solicitud de intervención ante la CEO S.A.S. E.S.P., por cobros excesivos en el sector de Vereda el culebrario, corregimiento de Campoalegre, Municipio de Cajibío	Derecho de petición	CD-2023-0546 / 2023-07-25, CD-2023-0549 / 2023-07-25, CD-2023-0573 / 2023-08-15	TRAMITADO	CD-2023-0546	25/07/2023	2	OPORTUNO
CE-2023-0874	2023-08-10	Nueva solicitud sobre reubicación de servidumbre viva en predio privado en la vereda Figueroa / Doris Tobar Rengifo	Derecho de petición	CD-2023-0569 / 2023-08-11, CD-2023-0570 / 2023-08-11, CD-2023-0614 / 2023-09-01, CD-2023-0680 / 2023-10-09	TRAMITADO	CD-2023-0569 - CD-2023-0570 - CD-2023-0614 - CD-2023-0680	01-09-2023 09-10-2023	1	OPORTUNO

CE-2023-0923	2023-08-24	PQR María Nelly Oyola Ramos reclamación por medidor en mal estado y cobro doble	Derecho de petición	CD-2023-0603 / 2023-08-25, CD-2023-0605 / 2023-08-28, CE-2023-0996 / 2023-09-13, CD-2023-0643 / 2023-09-14	TRAMITADO	CD-2023-0603	25/08/2023	1	OPORTUNO
CE-2023-0987	2023-09-11	Solicitud de estudio de cargabilidad de las redes eléctricas en el barrio La Esmeralda / Remite: Junta de acción Comunal Barrio La Esmeralda / Arley Ancona Paz	Solicitud	CD-2023-0635 / 2023-09-12, CD-2023-0636 / 2023-09-12, CD-2023-0638 / 2023-09-12, CD-2023-0665 / 2023-09-29, CD-2023-0853 / 2023-12-14	TRAMITADO	CD-2023-0635	12/09/2023	1	OPORTUNO
CE-2023-1014	2023-09-15	Derecho de petición: Solicita exoneración de deuda por cobro injustificado (Copia de oficio dirigido a la Compañía Energética de Occidente S.A.S. E.S.P.) / Remite: Nestor Alcedo Mañunga	Derecho de petición	CD-2023-0648 / 2023-09-15, CD-2023-0649 / 2023-09-15, CD-2023-0676 / 2023-10-04	TRAMITADO	CD-2023-0648	15/09/2023	1	OPORTUNO
CE-2023-1063	2023-09-28	Solicitud de intervención ante la Compañía Energética de Occidente para normalización del fluido eléctrico en la vereda La Sabana / remite: Ana Emilia Ortiz Perdomo	Solicitud	CD-2023-0663 / 2023-09-29, CD-2023-0664 / 2023-09-29, CD-2023-0666 / 2023-09-29	TRAMITADO	CD-2023-0663, CD-2023-0664	2023-09-29,	1	OPORTUNO
CE-2023-1113	2023-10-09	Correo electrónico consulta sobre las respuestas ofrecidas por CEO S.A.S. E.S.P. y CEDELCA S.A. E.S.P., frente a derecho de petición CE 2023 0701 / Remite: Doris Tobar Rengifo	Derecho de petición	CD-2023-0680 / 09-10-2023	TRAMITADO	CD-2023-0680	09/10/2023	1	OPORTUNO

CE-2023-1143	2023-10-17	Solicitud de información relacionada con la instalación de redes eléctricas en la parcelación atardeceres de la pradera, ubicada en la región de Calibío / Remite: Claudia Patricia Muñoz	Derecho de petición	CD-2023-0779 / 2023-11-08, CI-2023-0545 / 2023-12-20, CD-2023-0908 / 2023-12-21	TRAMITADO	CD-2023-0779	08/11/2023	14	OPORTUNO
CE-2023-1152	2023-10-19	Daños con postes caídos cuerdas de energía en la vereda San José municipio Morales/ contrato de energía 319555	Derecho de petición	CD-2023-0753 / 2023-10-20, CD-2023-0754 / 2023-10-20, CD-2023-0784 / 2023-11-10	TRAMITADO	CD-2023-0753	20/10/2023	1	OPORTUNO
CE-2023-1160	2023-10-20	SOLICITUD DE INFORMACIÓN	Derecho de petición	CI-2023-0450 / 2023-10-23, CD-2023-0757 / 2023-10-23, CI-2023-0452 / 2023-10-24, CD-2023-0759 / 2023-10-24, CE-2023-1194 / 2023-10-30, TMP6543aef64c a382 / 2023-11-02, CD-2023-0785 / 2023-11-10, CD-2023-0968 / 2023-12-27	TRAMITADO	CI-2023-0450, CD-2023-0757, CI-2023-0452	23/10/2023	1	OPORTUNO
CE-2023-1182	2023-10-26	Arreglo definitivo de redes eléctricas.	Queja	CD-2023-0775 / 2023-11-02, CD-2023-0782 / 2023-11-09, CD-2023-0790 / 2023-11-16, CD-2023-0837 / 2023-12-01	TRAMITADO	CD-2023-0775	02/11/2023	4	OPORTUNO
CE-2023-1201	2023-10-31	RESTABLECIMIENTO DEL SERVICIO DE ENERGÍA	Queja	CD-2023-0781 / 2023-11-09, CD-2023-0801 / 2023-11-21	TRAMITADO	CD-2023-0781	09/11/2023	6	OPORTUNO
CE-2023-1203	2023-11-01	FALLAS DE SERVICIO ELÉCTRICO EN UN SECTOR DE LA CIUDAD.	Queja	CD-2023-0780 / 2023-11-09	TRAMITADO	CD-2023-0780	09/11/2023	5	OPORTUNO

CE-2023-1298	2023-11-29	Derecho de Petición / Solicitud de revisión de postes en la vereda alto cajete. Ref.: Contrato CEO No. 1477272 (Copia de petición dirigida a CEO S.A.S E.S.P.) / Remite: Adriana María Porras Toro	Derecho de petición	CD-2023-0832 / 2023-11-30, CD-2023-0833 / 2023-11-30	TRAMITADO	CD-2023-0780	30/11/2023	1	OPORTUNO
CE-2023-1317	2023-12-05	Derecho de petición solicita documentos relacionados con la solicitud de servicio de energía para el inmueble ubicado en la Vereda Morinda del Municipio de Popayán / Remite: María Teresa Morales Muñoz	Derecho de petición	CD-2023-0969 / 2023-12-28	TRAMITADO	CD-2023-0969	28/12/2023	13	OPORTUNO
CE-2023-1382	2023-12-19	Derecho de petición de información relacionado con cerca eléctrica ubicada en inmediaciones de la PCH El Palo. / Remite: Carlos Mario Carabali Mina	Derecho de petición	CD-2023-0889 / 2023-12-20	TRAMITADO	CD-2023-0889	20/12/2023	1	OPORTUNO

Tabla No. 22- Gestión de las PQRS por oficina.

Fuente: Elaboración propia equipo de Control Interno con base en las matrices por oficinas de PQRS ingresadas y el SGD, segundo semestre 2023.

Además, se identifica que, de las 19 comunicaciones, 16 son trasladadas por competencia dentro del término, así:

Nro RADICADO	FECHA RADICACIÓN	ASUNTO	CLASE DE COMUNICACIÓN	FECHA RESPUESTA	ESTADO	RADICADO	FECHA DE RESPUESTA	DÍAS	TERMINO
CE-2023-0700	2023-07-04	Solicitud de mantenimiento y/o reubicación de poste en la vereda el Tunel Alto (carrera 15 #28-140) - Yenith Carmina Vidal Lozada	Solicitud	TMP64g4810e177f92 / 2023-07-04, CD-2023-0446 / 2023-07-04, CD-2023-0447 / 2023-07-04, CD-2023-0451 / 2023-07-06, CD-2023-0543 / 2023-07-21	TRAMITADO	CD-2023-0446	04/07/2023	1	OPORTUNO

CE-2023-0701	2023-07-04	Solicitud de reubicación de postes ubicados en terreno de propiedad de la señora Doris Tobar Rengifo (privada), en la Vereda Figueroa del Municipio de Popayán.	Derecho de petición	CD-2023-0448 / 2023-07-04, CD-2023-0450 / 2023-07-06, CE-2023-0874 / 2023-08-10, CE-2023-1113 / 2023-10-09, CE-2023-1141 / 2023-10-17, CD-2023-0706 / 2023-10-19	TRAMITADO	CD-2023-0448	05/07/2023	1	OPORTUNO
CE-2023-0720	2023-07-07	Derecho de petición - Solicitud de mantenimiento e instalación de redes eléctricas en la vereda Anto Moreno - María Inés Burbano Cerón	Derecho de petición	CD-2023-0461 / 2023-07-10, CD-2023-0462 / 2023-07-10, CD-2023-0464 / 2023-07-10, CD-2023-0466 / 2023-07-10, CD-2023-0544 / 2023-07-21	TRAMITADO	CD-2023-0461	10/07/2023	1	OPORTUNO
CE-2023-0787	2023-07-21	Derecho de petición / Solicitud de intervención ante la CEO S.A.S. E.S.P., por cobros excesivos en el sector de Vereda el culebrario, corregimiento de Campoalegre, Municipio de Cajibío	Derecho de petición	CD-2023-0546 / 2023-07-25, CD-2023-0549 / 2023-07-25, CD-2023-0573 / 2023-08-15	TRAMITADO	CD-2023-0546	25/07/2023	2	OPORTUNO
CE-2023-0874	2023-08-10	Nueva solicitud sobre reubicación de servidumbre viva en predio privado en la vereda Figueroa / Doris Tobar Rengifo	Derecho de petición	CD-2023-0569 / 2023-08-11, CD-2023-0570 / 2023-08-11, CD-2023-0614 / 2023-09-01, CD-2023-0680 / 2023-10-09	TRAMITADO	CD-2023-0569 - CD-2023-0570 - CD-2023-0614 - CD-2023-0680	01-09-2023 09-10-2023	1	OPORTUNO
CE-2023-0923	2023-08-24	PQR María Nelly Oyola Ramos reclamación por medidor en mal estado y cobro doble	Derecho de petición	CD-2023-0603 / 2023-08-25, CD-2023-0605 / 2023-08-28, CE-2023-0996 / 2023-09-13, CD-2023-0643 / 2023-09-14	TRAMITADO	CD-2023-0603	25/08/2023	1	OPORTUNO
CE-2023-0987	2023-09-11	Solicitud de estudio de cargabilidad de las redes eléctricas en el barrio La Esmeralda / Remite: Junta de acción Comunal Barrio La Esmeralda / Arley Ancona Paz	Solicitud	CD-2023-0635 / 2023-09-12, CD-2023-0636 / 2023-09-12, CD-2023-0638 / 2023-09-12, CD-2023-0665 / 2023-09-29, CD-2023-0853 / 2023-12-14	TRAMITADO	CD-2023-0635	12/09/2023	1	OPORTUNO

CE-2023-1014	2023-09-15	Derecho de petición: Solicita exoneración de deuda por cobro injustificado (Copia de oficio dirigido a la Compañía Energética de Occidente S.A.S. E.S.P.) / Remite: Nestor Alcedo Mañunga	Derecho de petición	CD-2023-0648 / 2023-09-15, CD-2023-0649 / 2023-09-15, CD-2023-0676 / 2023-10-04	TRAMITADO	CD-2023-0648	15/09/2023	1	OPORTUNO
CE-2023-1063	2023-09-28	Solicitud de intervención ante la Compañía Energética de Occidente para normalización del fluido eléctrico en la vereda La Sabana / remite: Ana Emilia Ortiz Perdomo	Solicitud	CD-2023-0663 / 2023-09-29, CD-2023-0664 / 2023-09-29, CD-2023-0666 / 2023-09-29	TRAMITADO	CD-2023-0663, CD-2023-0664	2023-09-29,	1	OPORTUNO
CE-2023-1113	2023-10-09	Correo electrónico consulta sobre las respuestas ofrecidas por CEO S.A.S. E.S.P. y CEDELCA S.A. E.S.P., frente a derecho de petición CE 2023 0701 / Remite: Doris Tobar Rengifo	Derecho de petición	CD-2023-0680 / 09-10-2023	TRAMITADO	CD-2023-0680	09/10/2023	1	OPORTUNO
CE-2023-1152	2023-10-19	Daños con postes caídos cuerdas de energía en la vereda San José municipio Morales/ contrato de energía 319555	Derecho de petición	CD-2023-0753 / 2023-10-20, CD-2023-0754 / 2023-10-20, CD-2023-0784 / 2023-11-10	TRAMITADO	CD-2023-0753	20/10/2023	1	OPORTUNO
CE-2023-1160	2023-10-20	SOLICITUD DE INFORMACIÓN	Derecho de petición	CI-2023-0450 / 2023-10-23, CD-2023-0757 / 2023-10-23, CI-2023-0452 / 2023-10-24, CD-2023-0759 / 2023-10-24, CE-2023-1194 / 2023-10-30, TMP6543aef64c a382 / 2023-11-02, CD-2023-0785 / 2023-11-10, CD-2023-0968 / 2023-12-27	TRAMITADO	CI-2023-0450, CD-2023-0757, CI-2023-0452	23/10/2023	1	OPORTUNO

CE-2023-1182	2023-10-26	Arreglo definitivo de redes eléctricas.	Queja	CD-2023-0775 / 2023-11-02, CD-2023-0782 / 2023-11-09, CD-2023-0790 / 2023-11-16, CD-2023-0837 / 2023-12-01	TRAMITADO	CD-2023-0775	09/11/2023	4	OPORTUNO
CE-2023-1201	2023-10-31	RESTABLECIMIENTO DEL SERVICIO DE ENERGÍA	Queja	CD-2023-0781 / 2023-11-09, CD-2023-0801 / 2023-11-21	TRAMITADO	CD-2023-0781	02/11/2023	2	OPORTUNO
CE-2023-1203	2023-11-01	FALLAS DE SERVICIO ELÉCTRICO EN UN SECTOR DE LA CIUDAD.	Queja	CD-2023-0780 / 2023-11-09	TRAMITADO	CD-2023-0780	02/11/2023	2	OPORTUNO
CE-2023-1298	2023-11-29	Derecho de Petición / Solicitud de revisión de postes en la vereda alto cajete. Ref.: Contrato CEO No. 1477272 (Copia de petición dirigida a CEO S.A.S E.S.P.) / Remite: Adriana María Porras Toro	Derecho de petición	CD-2023-0832 / 2023-11-30, CD-2023-0833 / 2023-11-30	TRAMITADO	CD-2023-0780	30/11/2023	1	OPORTUNO
CE-2023-1382	2023-12-19	Derecho de petición de información relacionado con cerca eléctrica ubicada en inmediaciones de la PCH El Palo. / Remite: Carlos Mario Carabali Mina	Derecho de petición	CD-2023-0889 / 2023-12-20	TRAMITADO	CD-2023-0889	20/12/2023	1	OPORTUNO

Tabla No. 23- Gestión de las PQRS por oficina.

Fuente: Elaboración propia equipo de Control Interno con base en las matrices por oficinas de PQRS ingresadas y el SGD, segundo semestre 2023.

UNIDAD JURÍDICA:

Para el periodo objeto del presente seguimiento (01 de julio al 31 de diciembre de 2023) y una vez verificado en el SGD, se identifica que la Unidad Jurídica presenta 26 comunicaciones radicadas, 7 atendidas dentro del término, 4 tramitadas fuera del término, 3 en trámite entro del término y 12 comunicaciones sin respuesta a corte 31-12-2023, tal como se evidencia en la siguiente imagen:

Oficinas	No. comunicaciones ingresadas y/o reasignadas.	Tramitadas dentro del término	Tramitadas fuera del término	En trámite dentro del término	Sin Respuesta por parte de la oficina - fuera del término
UNIDAD JURIDICA	26	7	4	3	12

Tabla No. 24- Gestión de las PQRS por oficina.
Fuente: Elaboración propia equipo de Control Interno.

Se concluye, que se debe realizar un mayor seguimiento a las peticiones allegadas a la Unidad Jurídica para que se tramitan dentro del término normativo, considerando que se tiene un 38 %, tramitadas dentro del término y un 62 % que no son atendidas en la oportunidad requerida.



Gráfica No. 6- Oportunidad en la atención de las PQRS por oficinas.
Fuente: Elaboración propia equipo de Control Interno.

La Unidad Jurídica, presentan 7 comunicaciones tramitadas de manera oportuna así:

Nro RADICADO	FECHA RADICACIÓN	ASUNTO	CLASE DE COMUNICACIÓN	ESTADO	RADICADO	FECHA DE RESPUESTA	DÍAS	TERMINO
CE-2023-0703	2023-07-04	Solicitud de certificación del contrato No. 0091-2021 suscrito con Ingeniería y Soluciones Especializadas ISES S.A.S.	Solicitud	TRAMITADO	CD-2023-0454 Y CD-2023-0604	06/07/2023	2	OPORTUNO

CE-2023-0764	2023-07-18	Radicado No. 9670446 Traslado de derecho de petición promovido por la señora Lina Marcela Ramírez Bonilla, relacionado con la aplicación de medidas cautelares en bien inmueble	Derecho de petición	TRAMITADO	CD.2023-0548	25/07/2023	3	OPORTUNO
CE-2023-0765	2023-07-18	Oficio No. 329 Solicitud de documentos e información Fiscalía General de la Nación	Solicitud	TRAMITADO	CD-2023-0551	25/07/2023	3	OPORTUNO
CE-2023-0860	2023-08-08	Oficio No.351 / Solicitud de información NUNC: 190001202250358 Fiscalía General de la Nación	Solicitud	TRAMITADO	CD-2023-0612	29/08/2023	13	OPORTUNO
CE-2023-0978	2023-09-08	Recaudo Probatorio de Expediente IUS E 2020 399399/IUC D 2020 1562718 /Remite Procuraduría General de la Nación	Solicitud	TRAMITADO	CD-2023-0629	11/09/2023	1	OPORTUNO
CE-2023-1179	2023-10-25	Traslado solicitud de información relacionada con número de contratos y de contratistas de prestación de servicios profesionales y apoyo a la gestión registrados en el SECOP I y II	Solicitud	TRAMITADO	CD-2023-0767	31/10/2023	3	OPORTUNO
CE-2023-1348	2023-12-12	Solicitud de documentación en el proceso de actualización de proveedores CEO. / Remite: Compañía Energética de Occidente S.A.S. E.S.P.	Solicitud	TRAMITADO	CD-2023-0939	26/12/2023	9	OPORTUNO

Tabla No. 25- Gestión de las PQRS por oficina.

Fuente: Elaboración propia equipo de Control Interno con base en las matrices por oficinas de PQRS ingresadas y el SGD, segundo semestre 2023.

se presentan 4 solicitudes atendidas de manera extemporánea así:

Nro RADICADO	FECHA RADICACIÓN	ASUNTO	CLASE DE COMUNICACIÓN	ESTADO	RADICADO	FECHA DE RESPUESTA	DÍAS	TERMINO
CE-2023-0786	2023-07-21	Petición de pago de sentencia dentro del Expediente 2013 00004 00 Lucy Stella Satizabal Quinto / Jairo Alberto Manquillo Collazos	Derecho de petición	TRAMITADO	CD-2023-0617	01/09/2023	26	EXTEMPORÁNEA

CE-2023-0882	2023-08-11	Reclamación Administrativa e interrupción de términos promovida por el señor Carlos Andrés Valencia Arerón	Derecho de petición	TRAMITADO	CD-2023-0630	11/09/2023	4	EXTEMPORÁNEA
CE-2023-0893	2023-08-14	Derecho de petición de intervención y control en el contrato de gestión suscrito entre CEDELCA S.A. E.S.P. y CEO S.A.S. E.S.P. / copia de derecho de petición promovido por el abogado Fredi Iltán Salazar ante la Superintendencia de Servicios públicos Domiciliarios.	Derecho de petición	TRAMITADO	CD-2023-0673	04/10/2023	34	EXTEMPORÁNEA
CE-2023-0983	2023-09-11	Aporta pruebas audiovisuales dentro del proceso de reclamación Radicado: 949367, por el accidente que ocasiono el desprendimiento de la cuerda eléctrica en el municipio de Tunia Cauca. (Copia de correo electrónico dirigido a la Compañía energética de Occidente S.A.S. E.S.P.) / Remite: José Luis Valencia Ararat	Derecho de petición	TRAMITADO	CD-2023-0674	04/10/2023	2	EXTEMPORÁNEA

Tabla No. 26- Gestión de las PQRS por oficina.

Fuente: Elaboración propia equipo de Control Interno con base en las matrices por oficinas de PQRS ingresadas y el SGD, segundo semestre 2023.

La Unidad Jurídica, presenta 3 comunicaciones en trámite dentro del término. así:

Nro RADICADO	FECHA RADICACIÓN	ASUNTO	CLASE DE COMUNICACIÓN	ESTADO	DÍAS
CE-2023-1352	2023-12-12	Solicitud de información sobre aportes a pensión / Remite: Mariano Castro Solís	Derecho de petición	EN TRAMITE	12
CE-2023-1400	2023-12-21	Radicado No.: 20233000585371 / Cumplimiento porcentaje de personas con discapacidad en el sector público Decreto 2011 de 2017, Directiva Presidencial 05 de 2023 y artículo 82 de la Ley 2294 de 2023.	Solicitud	EN TRAMITE	5
CE-2023-1420	2023-12-29	Solicitud de información sobre el pago de Mesadas pensionales / Remite: Edgar Amaya Mahecha	Solicitud	EN TRAMITE	2

Tabla No. 27- Gestión de las PQRS por oficina.

Fuente: Elaboración propia equipo de Control Interno con base en las matrices por oficinas de PQRS ingresadas y el SGD, segundo semestre 2023.

Adicional, la Unidad jurídica presenta 12 comunicación sin respuesta con término vencido a corte 31-12-2023, como se describe a continuación:

- ✓ De las comunicaciones ingresadas, 5 no presentan respuesta por parte de la Unidad Jurídica.

Nro RADICADO	FECHA RADICACIÓN	ASUNTO	CLASE DE COMUNICACIÓN	ESTADO	DÍAS	TERMINO
CE-2023-0812	2023-07-26	Derecho de Petición / Solicitud de cumplimiento de sentencias judiciales dentro del proceso 2010 00030 01 (54782) Luz Elly Astaiza Calvache/Ana Cristina Velasco Negret	Derecho de petición	SIN RESPUESTA	108	EXTEMPORÁNEA
CE-2023-0867	2023-08-08	Mesa de dialogo CEDELCA S.A. E.S.P. Vs. SINTRAEECOL Seccional Cauca	Solicitud	SIN RESPUESTA	95	EXTEMPORÁNEA
CE-2023-0886	2023-08-14	Solicitud de certificación de cumplimiento de Contrato Sindical con SINTRAEECOL y otras consideraciones en el marco de la gestión y operación de las PCHs de CEDELCA S.A. E.S.P./ Remite: SINTRAEECOL	Solicitud	SIN RESPUESTA	89	EXTEMPORÁNEA
CE-2023-1042	2023-09-25	Auto No. 1071 / Requerimiento de información dentro del proceso 2023 00051 00, Luz Mila Hernández Navia y Otros / Remite: Juzgado 1 Civil del Circuito Especializado en restitución de Tierras de Popayán	Solicitud	SIN RESPUESTA	65	EXTEMPORÁNEA
CE-2023-1239	2023-11-14	01 saf 027425 s 2023 / Traslado de comunicación No. 2 2 023 032421 del Ministerio de Minas y Energía, por la cual se solicita información relacionada con la contratación de la empresa / Remite: Electro Huila S.A. E.S.P.	Solicitud	SIN RESPUESTA	32	EXTEMPORÁNEA

- ✓ Adicional, de las 7 peticiones reasignadas a la Unidad Jurídica, ninguna presenta trámite de respuesta- por fuera de termino con corte 31-12-2023, así:

Nro RADICADO	FECHA RADICACIÓN	ASUNTO	CLASE DE COMUNICACIÓN	ESTADO	DÍAS	TERMINO	REASIGNADA A
CE-2023-1105	2023-10-06	Recordar derecho de petición CE 2023 0729 del señor Fabio Iván Rojas Millan, sobre pago de Mesada Convencional /	Derecho de petición	SIN RESPUESTA	50	EXTEMPORÁNEA	JURÍDICA
CE-2023-1133	2023-10-13	Derecho de Petición Reclamación Mesada 14 de la señora Imelda Zúñiga	Derecho de petición	SIN RESPUESTA	53	EXTEMPORÁNEA	JURÍDICA

CE-2023-1135	2023-10-13	Derecho de Petición / Reclamación Mesada 14 a la joven Angue Valentina Campo	Derecho de petición	SIN RESPUESTA	53	EXTEMPORÁNEA	JURÍDICA
CE-2023-1291	2023-11-28	Respuesta a oficio CD 2023 0424, de junio 22 de 2023, dirigida a la señora Esperanza del Socorro Martínez	Derecho de petición	SIN RESPUESTA	21	EXTEMPORÁNEA	JURÍDICA
CE-2023-1301	2023-11-30	Remisión de documentos para pago de Mesada 14 Fabio Iván Rojas	Derecho de petición	SIN RESPUESTA	19	EXTEMPORÁNEA	JURÍDICA
CE-2023-1327	2023-12-06	Derecho de petición de información relacionada con la operación de la empresa CEDELCA S.A. E.S.P. / Remite: Wadith Alberto Manzur Imbett	Derecho de petición	SIN RESPUESTA	16	EXTEMPORÁNEA	JURÍDICA
CE-2023-1089	2023-10-02	CE20232060 / Solicita informar el estado del proceso ejecutivo adelantado por CEDELCA S.A. E.S.P. Vs. el Municipio de Miranda, de acuerdo con lo establecido dentro del Proceso Arbitral CEDELCA S.A. E.S.P. Vs. CEO S.A.S. E.S.P. / Remite: Compañía energética de Occidente S.A.S. E.S.P.	SOLICITUD	SIN RESPUESTA	59	EXTEMPORÁNEA	JURÍDICA

Tabla No. 28- Gestión de las PQRS por oficina.

Fuente: Elaboración propia equipo de Control Interno con base en las matrices por oficinas de PQRS ingresadas y el SGD, segundo semestre 2023.

SECRETARIA GENERAL

Para el periodo objeto del presente seguimiento (01 de julio al 31 de diciembre de 2023) y una vez verificado en el SGD, se identifica que la Secretaria General presenta un buen porcentaje de oportunidad en la atención a PQRS, con 4 peticiones radicadas y atendidas dentro del término, y 1 comunicación reasignada internamente sin respuesta con corte 31-12-2023, tal como se evidencia en la siguiente imagen:

Oficinas	No. comunicaciones ingresadas y/o reasignadas.	Tramitadas dentro del término	Tramitadas fuera del término	En trámite dentro del término	Sin Respuesta por parte de la oficina - fuera del término
SECRETARIA GENERAL	4	4	0	0	0

Tabla No. 29- Gestión de las PQRS por oficina.
Fuente: Elaboración propia equipo de Control Interno.

Se puede concluir que las peticiones allegadas a la Secretaria General son tramitadas dentro del término normativo con un 100% de oportunidad.



Grafica No. 7- Oportunidad en la atención de las PQRS por oficinas.
Fuente: Elaboración propia equipo de Control Interno.

La Secretaria General presenta cuatro (4) solicitudes las cuales fueron tramitadas de manera oportuna así:

Nro RADICADO	FECHA RADICACIÓN	ASUNTO	FECHA RESPUESTA	ESTADO	RADICADO	FECHA DE RESPUESTA	DÍAS	TERMINO	OBSERVACIONES
CE-2023-1023	2023-09-19	Solicitud de información NUNC: 1900160006012022503 58 / Remite: Fiscalía General de la Nación	CD-2023-0652 / 2023-09-20	TRAMITADO	CD-2023-0652	20/09/2023	1	OPORTUNO	
CE-2023-1048	2023-09-25	Reiteración solicitud de información proyecto de inversión identificado con el Código BPIN Remite: Procuraduría General de la Nación.		TRAMITADO	CD-2023-0667	29/09/2023	4	OPORTUNO	SE DIO RESPUESTA SIN REALIZAR CIERRE EN SGD

CE-2023-1109	2023-10-06	Radicado No.: 20231500129311 / Solicitud de entrega de información del Plan Indicativo de expansión de	CD-2023- 0756 / 2023- 10-23	TRAMITADO	CD-2023-0756	23/10/2023	10	OPORTUNO	
CE-2023-1049	2023-09-25	Radicado S2023094479 / reiteración solicitud de información proyecto de inversión identificado con eligió	CD-2023- 0667 / 2023- 09-29	TRAMITADO	CD-2023-0667	29/09/2023	4	OPORTUNO	SE DIO RESPUESTA SIN REALIZAR CIERRE EN SGD

Tabla No. 30- Gestión de las PQRS por oficina.

Fuente: Elaboración propia equipo de Control Interno con base en las matrices por oficinas de PQRS ingresadas y el SGD, segundo semestre 2023.

Adicionalmente presenta 1 reasignación por competencia para respuesta de otra dependencia así:

Nro RADICADO	FECHA RADICACIÓN	ASUNTO	ESTADO	DÍAS	TERMINO	REASIGNADA A
CE-2023-1089	2023-10-02	CE20232060 / Solicita informar el estado del proceso ejecutivo adelantado por CEDELCA S.A. E.S.P. Vs. el Municipio de Miranda, de acuerdo con lo establecido dentro del Proceso Arbitral CEDELCA S.A. E.S.P. Vs. CEO S.A.S. E.S.P. / Remite: Compañía energética de Occidente S.A.S. E.S.P.	SIN RESPUESTA	59	EXTEMPORÁNEA	JURÍDICA

Tabla No. 31- Gestión de las PQRS por oficina.

Fuente: Elaboración propia equipo de Control Interno con base en las matrices por oficinas de PQRS ingresadas y el SGD, segundo semestre 2023.

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 segundo semestre año 2023, 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 central e histórico, el cual se encuentra actualmente en proceso de adecuación a los lineamientos en gestión documental para obtener el inventario que garantice de forma precisa y segura la consulta y el acceso a la información, dado que solo desde noviembre de 2023 no se encuentra tercerizada su custodia.

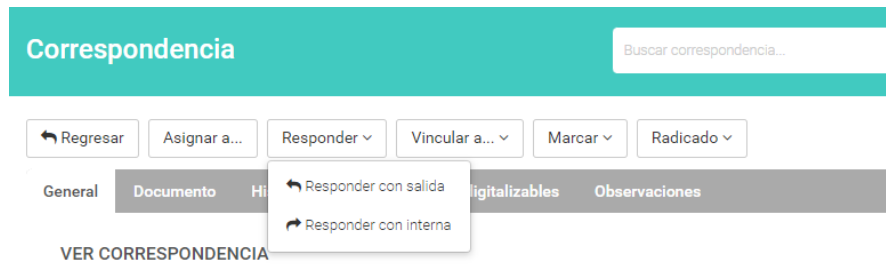
ANÁLISIS DE RESULTADOS CONSOLIDADOS

- ✓ El canal oficial de radicación que mayor volumen presentó para el periodo analizado (01 de julio al 31 de diciembre) fue el correo electrónico con un total de 103 PQRS equivalentes al 83%, el siguiente canal corresponde al presencial con 25 PQRS equivalente al 17%.
- ✓ Los asuntos más recurrentes durante el Segundo Semestre 2023 fueron solicitudes con 79 radicaciones equivalente a 62%, 46 Peticiones equivalentes al (36%), y Quejas con 3 radicaciones equivalente al 2%, los cuales suman 100% del total de las PQRS recibidas.
- ✓ El promedio de días en tiempo de respuesta dentro de los términos para el periodo analizado (01 de julio al 31 de diciembre de 2023) fue de 4 días, cumpliendo así con lo establecido en la norma.
- ✓ La Unidad de Apoyo a Personal fue la oficina que mayor número de PQRS recibió durante el Segundo Semestre 2023 con 40 PQRS ingresadas.
- ✓ La Secretaría General y 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 a cada oficina.

OBSERVACIONES P.Q.R.S

Teniendo en cuenta el consolidado realizado por la Oficina de Control interno a las PQRS radicadas por los ciudadanos durante el periodo objeto del presente seguimiento (01 de julio al 31 de diciembre de 2023), se logra identificar las siguientes observaciones.

1. En atención a la comunicación interna No CI-2024-0562 emitida por la oficina de Control interno a los líderes de cada proceso y de acuerdo con consolidado generado por archivo y correspondencia, se logra identificar que de forma reitera nuevamente 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.
2. Se evidencia que no existe uniformidad en el momento de clasificar las comunicaciones en referencia a la tipología, toda vez que se realiza a criterio de la persona que genera el reporte de PQRS.
3. El equipo auditor identifica que las respuestas parciales son reportadas como tramitadas, clasificando la gestión dentro de las radicaciones atendidas en términos oportunos, situación que no permite generar un control por parte del área responsable, lo que conlleva a que el ciudadano radique nuevamente un oficio reiterando respuesta a la solicitud inicial.
4. El equipo auditor evidencia que no se radica la TOTALIDAD de las peticiones allegadas a los correos electrónicos, situación que no permite obtener una información real en base al SGD.
5. 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, tal como se detalla en la siguiente imagen:



6. Las reasignaciones de las peticiones por competencia a otras dependencias en algunos casos no son oportunas, generando demoras en el trámite de respuesta.
7. De otra parte, es importante considerar que todas las comunicaciones deben tramitarse mediante el SGD, atendiendo la Directiva de Gerencia No. 003-2022, lo anterior considerando que algunas oficinas realizan el traslado de las comunicaciones mediante la pestaña de observaciones, sin dejar la respectiva trazabilidad en la información reflejada en la pestaña de HISTÓRICO.
8. En el Sistema de Gestión Documental generamos el reporte PQRS, donde podemos evidenciar los siguientes tipos de comunicación: Demanda, derecho de petición, factura, informativo, queja, respuesta, solicitud y traslado. De acuerdo a lo anterior y teniendo en cuenta la asignación según tipología a las PQRS, se consolida la información referente a PQRS. En lo que hace referencia a traslados se evidencia que no se tiene conocimiento pleno de la tipología en relación al contexto, teniendo en cuenta que una vez verificados los documentos radicados, no coincide con dicha tipología, se radica teniendo en cuenta el asunto en referencia, sin el análisis del contexto; inicialmente el equipo auditor presumió que las radicaciones hacen referencia a las comunicaciones trasladadas por competencia, pero verificados los requerimientos en su contenido se evidencia que son solicitudes que deben ser atendidas por las distintas áreas de la empresa.
9. Una vez verificada la información radicada en el SGD, y el seguimiento de cada una de ellas, se identifica que, la pestaña de estado se encuentra conformada por las siguientes modalidades: Radicados, en proceso, para archivar y sin adjunto, actividad que no se está llevando a cabo, dejando respuesta ya tramitadas como abiertas (no se utiliza el botón de archivar). El equipo auditor analiza las modalidades y determina que son útiles para

llevar a cabo una trazabilidad; también logramos evidenciar que algunas comunicaciones que se encuentran en proceso y radicado tampoco cuentan con un registro de respuesta, desconociendo la marcación del estado de las comunicaciones y el responsable de esta. En consecuencia, de lo anterior no logramos obtener un consolidado de las comunicaciones ingresadas y tramitadas, de acuerdo con su estado en trámite y sin respuesta, situación que dificulta la realización del ejercicio oportuno en el trámite de las PQRS.

Regresar
Asignar a...
Responder v
Vincular a... v
Marcar v
Radicado v

General
Documento
Historico
Anexos
No digitalizables
Observaciones

Fecha / Hora	Observación	Transacción
2023-08-23 16:38:02	Marcado para archivar. Se realizo Adicional No. 01 en el cual se modifíco lo solicitado	Archivado

10. 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 remisorio 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"

11. De las P.Q.R.S reportadas por la oficina de archivo, y una vez realizada la respectiva depuración por parte del equipo de la oficina de Control Interno, se evidencia que las siguientes comunicaciones se encuentra mal radicadas teniendo en cuenta el contenido del texto, lo que permite deducir que la asignación de las comunicaciones no se está realizando con la respectiva verificación del cuerpo de texto:

TIPO DE RADICADO	Nro RADICADO	FECHA RADICACIÓN	ASUNTO	CLASE DE COMUNICACIÓN
Entrada	CE-2023-1271	2023-11-22	Comunicación resolución Ejecutiva 0126 de 2023, por la cual autoriza la apertura de la categoría única de información del presupuesto ordinario CUIPO correspondiente al tercer trimestre del año 2023 y la del sistema general de regalías correspondiente al tercer trimestre del primer año del bienio 2023 2024 del consolidador de hacienda e información pública CHIP	Solicitud
Entrada	CE-2023-1262	2023-11-20	Oficio Nro.18302023 / Notificación electrónica Requiere Oficio Nro.18302023, dentro del proceso 2019 00025 00, promovido por María Elena Bolaños y Otros Vs. CEDELCA S.A. E.S.P. / Remite: Juzgado Sexto Administrativo del Circuito de Popayán	Solicitud
Entrada	CE-2023-0818	2023-07-27	Autorización para descuento por nómina de la señora Mara Elena Ordoñez Mosquera	Solicitud

Entrada	CE-2023-1248	2023-11-15	Novedades para descuento por nomina para el mes de noviembre de 2023/ Remite: Asociación de Jubilados de CEDELCA S.A. E.S.P.	Solicitud
Entrada	CE-2023-1242	2023-11-14	Novedades para descuento por nomina, a partir del mes de noviembre de 2023 / Remite: Asociación de Jubilados de CEDELCA S.A. E.S.P.	Solicitud
Entrada	CE-2023-1241	2023-11-14	Relación de descuentos para el mes de noviembre de 2023 / Remite: Asociación de Jubilados de CEDELCA S.A. E.S.P.	Solicitud
Entrada	CE-2023-0880	2023-08-11	Recordatorio de depuración parcial de deuda pendiente de aclarar / PORVENIR Fondo de Pensiones y Cesantías	Solicitud
Entrada	CE-2023-0917	2023-08-23	Actualización de datos de clientes / Remite: Ingeniería y Soluciones Especializadas ISES S.A.S.	Solicitud
Entrada	CE-2023-0992	2023-09-11	Anexa CONSTANCIA DE EJECUTORIA, dentro de la Petición de pago de sentencia dentro del Expediente 2013 00004 00 Lucy Stella Satizabal Quinto / Jairo Alberto Manquillo Collazos	Derecho de petición
Entrada	CE-2023-1007	2023-09-14	Solicitud de soportes de pago por concepto de pago de aportes a la Seguridad Social de Pensiones realizados por CEDELCA S.A. E.S.P. / Destino: Banco AV VILLAS	Solicitud
Entrada	CE-2023-1050	2023-09-25	Remite copia de Resolución SUB230441 de la Administradora Colombiana de Pensiones COLPENSIONES / Remite: Fabio Cayetano Ordoñez Peña	Solicitud
Entrada	CE-2023-1051	2023-09-26	Citación a mesa de dialogo Organización Sindical SINTRAELECOL y CEDELCA S.A. E.S.P. / Remite: Ministerio de Trabajo	Solicitud
Entrada	CE-2023-1102	2023-10-05	Sistema de información Geoespacial de CISA / Remite: Central de Inversiones S.A. CISA	Solicitud
Entrada	CE-2023-1131	2023-10-12	Autorización de descuento de nómina por concepto de aporte a salud del me de septiembre de 2023 / Remite: Mariela Fernández Fernández (Curadora del señor Edilberto Valencia Fernández).	Solicitud
Entrada	CE-2023-1132	2023-10-13	Respuesta a oficio CD 2023 0681 reclamación omisión de pago diferencia Mesada 14 del señor Elmer Orlando Vidal Palacios	Derecho de petición
Entrada	CE-2023-1141	2023-10-17	Solicitud de ampliación de respuesta CD20230680, ofrecida a la petición CE20230874 de la señora Doris Tobar Rengifo	Derecho de petición
Entrada	CE-2023-1171	2023-10-24	ACTUALIZACIÓN CONVENIO DE LIBRANZA COMFACAUCA	Solicitud

Entrada	CE-2023-1185	2023-10-27	Solicitud de aplazamiento audiencia rad 20220028100 PROCESO: ORDINARIO LABORAL DE PRIMERA INSTANCIA DEMANDANTE: JORGE ENRIQUE GRAJALES CEBALLOS	Solicitud
Entrada	CE-2023-1219	2023-11-08	Nuevas Solicitudes de Certificación en el Sistema Cetil / Remite: Sistema de Bonos Pensionales del Ministerio de Hacienda y Crédito Publico	Solicitud
Entrada	CE-2023-1331	2023-12-07	Novedades para descuento por nómina / Remite: Asociación de Jubilados de CEDELCA S.A. E.S.P.	Solicitud
Entrada	CE-2023-1376	2023-12-19	Novedades de nómina para ser aplicados en el mes de diciembre de 2023 / Remite: Asociación de Jubilados de CEDELCA S.A. E.S.P.	Solicitud
Entrada	CE-2023-1377	2023-12-19	Relación de descuentos para el mes de diciembre de 2023 / Remite: Asociación de Jubilados de CEDELCA S.A. E.S.P.	Solicitud
Entrada	CE-2023-1386	2023-12-20	Espacio para Presentación Gi Group Holding / Remite: Gi Group Holding	Solicitud
Entrada	CE-2023-1346	2023-12-12	Solicitudes de Certificación próximas a Vencer en el Sistema Cetil / Remite: Sistema de Bonos Pensionales del Ministerio de Hacienda y crédito Público.	Solicitud
Entrada	CE-2023-1357	2023-12-13	Solicitudes de certificación próximas a Vencer en el Sistema Cetil / Remite: Sistema de Bonos Pensionales del Ministerio de Hacienda y crédito	Derecho de petición
Entrada	CE-2023-1362	2023-12-14	Aviso de Incumplimiento Resolución 1702 de 2021 Estándar 2 y 3 / Nueva EPS	Solicitud
Entrada	CE-2023-1389	2023-12-20	Citación de partes, jueves 28 de diciembre de 2023, por querrela instaurada por el señor Andrés Grijalba por presuntos hechos contrarios a la posesión (Art. 77 de la Ley 1801 de 2016) / Remite: Municipio de Caldon	Solicitud
Entrada	CE-2023-1410	2023-12-27	Reitera citación de partes CE 2023 1389, para el jueves 28 de diciembre de 2023, por querrela instaurada por el señor Andrés Grijalba por presuntos hechos contrarios a la posesión (Art. 77 de la Ley 1801 de 2016) / Remite: Municipio de Caldon	Solicitud
Entrada	CE-2023-1414	2023-12-27	Aviso de Incumplimiento Resolución 1702 de 2021 Estándar 2 y 3, con corte a 22 de diciembre de 2023 / Remite: Nueva Empresa Promotora de Salud Nueva EPS	Solicitud
Entrada	CE-2023-1181	2023-10-25	REINICIO DEL CONTRATO DE OBRA No 0046 DE 2019	Solicitud
Entrada	CE-2023-1222	2023-11-08	Reporte Información Bolefín de Deudores Morosos del Estado BDME N 40 con corte al 30 de noviembre de 2023. / Remite: Contaduría General de la Nación	Solicitud
Entrada	CE-2023-1252	2023-11-16	Solicitud de suspensión de contrato No. 0040 2023 / Remite: Soluciones Energéticas Forestales Integrales SENERFI S.A.S.	Solicitud

Entrada	CE-2023-0720	2023-07-07	Derecho de petición - Solicitud de mantenimiento e instalación de redes eléctricas en la vereda Anto Moreno - María Inés Burbano Cerón	Derecho de petición
Entrada	CE-2023-1195	2023-10-30	Solicitud ampliación plazo entrega informe Inversiones II Cuatrimestre de 2023	Solicitud
Entrada	CE-2023-0785	2023-07-21	Solicitud de información de beneficiarios finales resolución 164 de 2021 de la DIAN / Fiduciaria CORFICOLOMBIANA	Solicitud
Entrada	CE-2023-1386	2023-12-20	Espacio para Presentacion Gi Group Holding / Remite: Gi Group Holding	Solicitud

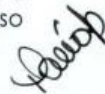
Tabla No. 31- Gestión de las PQRS por oficina.
Fuente: Elaboración propia equipo de Control Interno.

RECOMENDACIONES DE CONTROL INTERNO

1. Reevaluar el uso del SGD por parte de los colaboradores de la empresa para mejorar la calidad de la información, si hay campos sin diligencia (icono términos en días, traslado (SI-NO), firmas, cargos, entre otros).
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. La Oficina de Control Interno, adelantó la presente auditoría evaluando los riesgos asociados al procedimiento de PQRS. En este sentido, es importante precisar que, revisado, se observó que existe un riesgo denominado: Incumplimiento en los términos establecidos para responder PQRS.
4. Se recomienda a los usuarios del SGD, que en caso de existir PQRS que no requieran de respuesta, se finalice el trámite de manera oportuna en el sistema, dejando notas claras del motivo por el cual no se dará respuesta. Lo anterior, con el fin de que al momento de generar reportes del sistema no se registren como incumplidos.
5. En el documento de respuesta es importante que se relacione el número de radicado al cual se está dando respuesta. Para los casos en que se reciban varios requerimientos sobre el mismo tema, al tiempo, se debe dar respuesta a todos los PQRS

6. Considerando la comunicación interna CI-2023-0473 con asunto: Manejo de la Plataforma del Sistema de Gestión Documental – SGD dirigida al personal de archivo y correspondencia, la oficina de Control Interno informa que no se atendió la respectiva directriz.

En ese mismo sentido se solicita llevar el control y seguimiento de todas las peticiones que ingresen basado en el reporte de correspondencia historial, el cuál se solicita sea reportado entre los primeros cinco (05) días hábiles de cada mes, y en consecuencia informar a cada destinatario a quién se designó el derecho de petición el vencimiento de las peticiones con copia a la Oficina de Control Interno vía correo electrónico, como alerta o notificación de tal manera que el proceso sea más efectivo de acuerdo con los tiempos de respuesta establecidos.



El equipo de Control Interno recomienda de manera **reiterada** de acuerdo con lo evidenciado en el seguimiento al trámite PQRS realizado por la empresa, correspondiente al primer semestre de la vigencia 2023, lo siguiente:

1. A los líderes de proceso, aplicar controles que garanticen la integridad, veracidad y confiabilidad de la información de los requerimientos tramitados, así como el cumplimiento del marco normativo aplicable sobre la materia.
2. Al líder del proceso de la ventanilla Única, revisar, consolidar, analizar la información reportada por las áreas, depurando las matrices del Excel con la información correspondiente.
3. Revisar los criterios para la tipificación de las PQRS, que permitan establecer los tiempos de respuesta para cada una de estas tipologías.
4. Dar un adecuado manejo al SDG como instrumento para la gestión documental la cual consiste en controlar de un modo eficiente y sistemático la creación, la recepción, el mantenimiento, la utilización y la disposición de los documentos de la empresa CEDELCA S.A. E.S.P
5. Consolidar el formato para presentar el seguimiento de las PQRS, toda vez que cuando se remiten hojas de trabajo según las necesidades y criterio de cada oficina y la clasificación por tipología.