



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

**AGOSTO 2022**

# **CEDELCA S.A. E.S.P.**

**OFICINA DE CONTROL INTERNO**

## **INFORME SEGUIMIENTO PQRS PRIMER SEMESTRE AÑO 2022**

OLGA LORENA DIAZ CHAGUENDO  
JEFE OFICINA DE CONTROL  
INTERNO.

LUZ ENITH FERNANDEZ GOMEZ -  
PROFESIONAL UNIVERSITARIO II  
OFICINA DE CONTROL INTERNO

# PERIODO DE EJECUCION

## INTRODUCCION

La Oficina de Control Interno realiza la evaluación sobre la gestión realizada a peticiones, quejas, sugerencias y reclamos – PQRS ciudadanas generadas durante el I semestre del año 2022, de acuerdo con lo aprobado en el Plan Anual de Auditoria para la vigencia 2022.

## OBJETIVO

Verificar que la atención a las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias – PQRS presentadas por los ciudadanos en el primer semestre de 2022 ante las oficinas de CEDELCA S.A. ESP, se proporcione de acuerdo con las normas legales vigentes y rendir a la Gerencia un informe semestral sobre el particular.



# ALCANCE

Verificar la información reportada de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias interpuestas ante la empresa CEDELCA S.A ESP durante el primer semestre del año 2022 y evaluación de peticiones atendidas dentro de los términos establecidos y la respuesta de fondo, validando cada uno de los oficios radicado y su respectiva respuesta con el fin de determinar, la tipología, tiempos y términos.

## DOCUMENTOS

Reportes presentados por las oficinas líderes de procesos, reporte de la oficina de archivo y correspondencia y reporte generado por la secretaria de Gerencia sobre PQRS recibidas durante el primer semestre año 2022.

## MARCO NORMATIVO

1. Artículo 74. (Constitución Política de Colombia)
2. Ley 1755 de 2015 Nivel Nacional - Capítulo I, II y III

# CANALES DE COMUNICACION

La empresa CEDELCA S.A. E.S.P cuenta con los siguientes canales para el trámite de PQRS.

1. Oficina de archivo y correspondencia, ubicada en el Edificio Cesar Negret Cra 7 #1-66, Piso 6 oficina 601.
2. Correo electrónico [archivo@cedelca.com.co](mailto:archivo@cedelca.com.co) .
3. Correo electrónico [gerencia@cedelca.com.co](mailto:gerencia@cedelca.com.co)
4. Correo electrónico [notificacionesjudiciales.com.co](mailto:notificacionesjudiciales.com.co)

## METODOLOGIA APLICADA

01

Se identifica los canales de recepción de las PQRS.

02

Se solicita a los líderes de proceso mediante comunicación No CI-30062022-003595 las PQRS atendidas durante el primer semestre de la vigencia 2022.

03

Análisis y consolidación de los datos según la información suministrada

04

Análisis y determinación de términos de respuesta de las PQRS.

# DESARROLLO DE LA AUDITORIA INTERNA A LAS PQRS

## TRAZABILIDAD DE LAS PQRS REPORTADAS POR LAS OFICINAS LIDERES DE PROCESOS, OFICINA DE ARCHIVO Y CORRESPONDENCIA Y LA SECRETARIA DE GERENCIA

Una vez verificada y consolidado los reportes de las PQRS remitida por los lideres de oficinas, la oficina de archivo y correspondencia y la secretaria de Gerencia, durante el periodo del 01 de enero al 30 de junio de 2022 se determina el número de peticiones ingresadas a la empresa

OFICINAS	No. PETICIONES RADICADAS
GERENCIA GENERAL	58
OFICINA JURÍDICA	17
SUBGERENCIA TÉCNICA OPERATIVA	51
SUBGERENCIA PLANEACIÓN ESTRATEGICA	0
SUBGERENCIA FINANCIERA Y ADMINISTRATIVA	16
UNIDAD ADMINISTRACIÓN DE PERSONAL	87
UNIDAD DE CONTABILIDAD	12
TESORERÍA	1
PRESUPUESTO	0
INFORMÁTICA	0
<b>TOTAL</b>	<b>241</b>

## **OBSERVACIÓN NO. 1**

La Oficina de control Interno mediante comunicación con radicado CI-30062022-003595, realiza solicitud de seguimiento a las PQRS recepcionadas por la empresa durante el periodo del 01 de enero al 30 de junio de 2022, sin embargo dicho requerimiento solo es atendido de forma oportuna por una sola oficina, se amplía el plazo para la presentación de la información, sin tener respuesta oportuna a los requerimiento elevados por esta oficina.

## **OBSERVACIÓN NO. 2**

No existe unificación en los canales de recepción para la radicación de las PQRS, situación que no permite llevar un control consolidado de las radicaciones, respuesta y términos.

## **OBSERVACIÓN NO. 3**

No existe unificación en la clasificación según la tipología de la documentación, generando que el personal a cargo la clasifique según criterio personal.

## **OBSERVACIÓN NO. 4**

No existe un formato estándar 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.

## **OBSERVACIÓN NO. 5**

La oficina de archivo y correspondencia y la Subgerente Técnica Operativa, remitieron los respectivos soportes digitales para realizar la trazabilidad entre las PQRS ingresadas a la empresa y sus respectivas respuestas, permitiendo que esta oficina validara el contexto de los oficios y la clasificación según su tipología.

## OBSERVACIÓN NO. 6

No fue posible realizar la trazabilidad de la información de forma verídica con en relación al reporte presentado por la Secretaria de Gerencia, toda vez que el respectivo reporte no cuenta con las especificaciones del asunto y la tipología, situación que no permite identificar con certeza los términos de cada una de las solicitudes.

## OBSERVACIÓN NO. 7

En el reporte generado por la Secretaria de Gerencia, las PQRS en estado TRAMITADO, no fue posible verificar dicha información todo vez que no se relaciona el oficio de respuesta, razón por la cual se verifica con los archivos presentados por el área de archivo y correspondencia, sin embargo aquellos que no están relacionados en este reporte no se identifica su estado y se dejo con la denominación " SIN INFORMACIÓN".

## OBSERVACIÓN NO. 8

Se evidencia que tanto los reportes generados por la oficina de archivo y correspondencia y los generados por la secretaria de gerencia, no cuentan con los nombres específicos de cada área, tal como se describen en el organigrama; se determina que se designa el nombre sugerido por la persona que alimenta el respectivo reporte.

Ejemplo: Recursos Humanos  
Unidad de Personal  
RRHH  
Talento Humano

## OBSERVACIÓN NO. 9

Se toma el reporte generado por la oficina de archivo y correspondencia, como base para iniciar la consolidación de la información, toda vez que esta oficina y la Subgerencia Técnica Operativa atiende a cabalidad con sus respectivos soportes digitales la solicitud elevada por la oficina de Control interno.

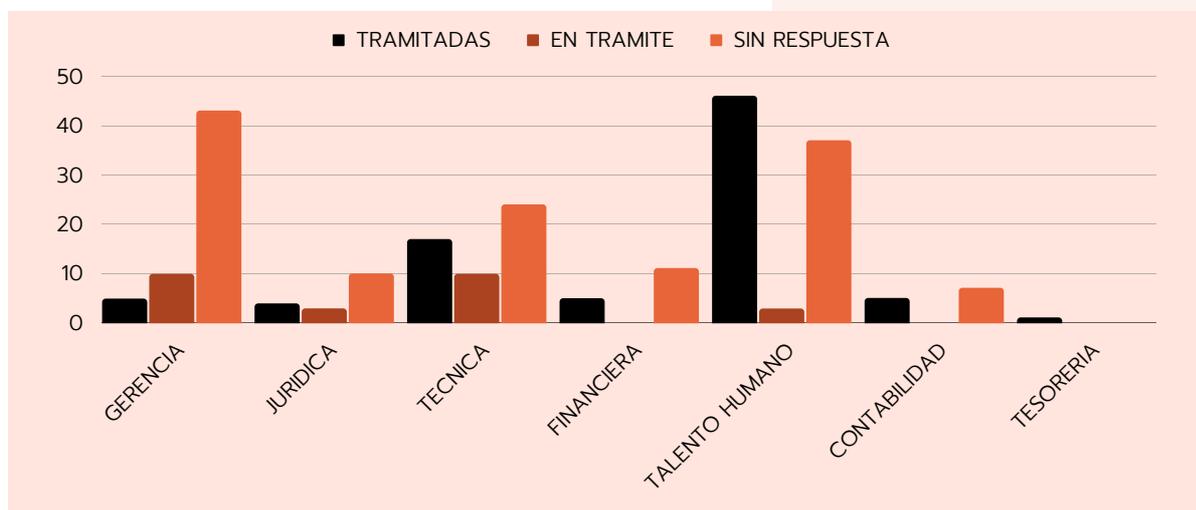
## OBSERVACIÓN NO. 10

Se evidencia que no existen puntos de control al interior del proceso con el fin de generar el respectivo reporte al Seguimiento de PQRS debidamente soportado con los documentos digitales y el total diligenciamiento del formato, situación no permite realizar la trazabilidad bajo los criterios de veracidad, oportunidad, calidad y confiabilidad en las respectivas respuestas.

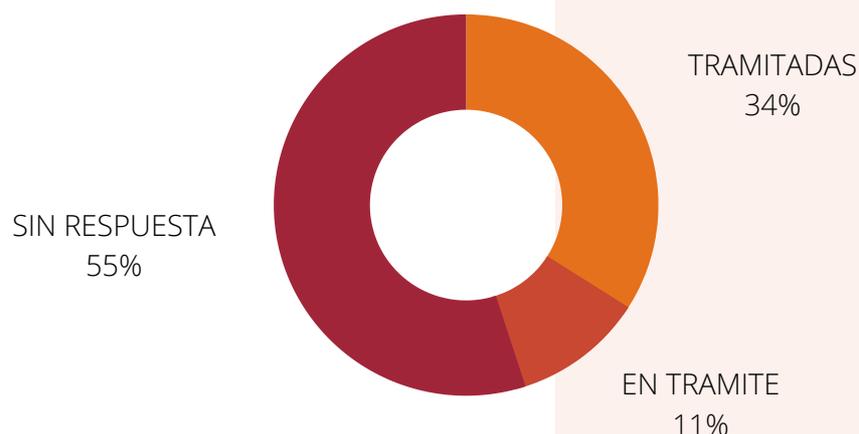
## TÉRMINOS DE LAS PQRS INGRESADAS POR CADA OFICINA

Como resultado de la verificación a la atención de las peticiones, quejas, sugerencias y reclamos PQRS presentadas por los ciudadanos durante el primer semestre de 2022, y tomando el informe CONSOLIDADO, se evidencia que ingresaron a la empresa 241 oficios, de las cuales 82 se encuentran en estado TRAMITADAS, 26 se encuentran en TRÁMITE, y 132 SIN RESPUESTA

OFICINAS	RADICADAS	TRAMITADAS	EN TRAMITE	SIN RESPUESTA
GERENCIA GENERAL	58	5	10	43
OFICINA JURÍDICA	17	4	3	10
SUBGERENCIA TÉCNICA OPERATIVA	51	17	10	24
SUBGERENCIA PLANEACIÓN ESTRATEGICA	0	0	0	0
SUBGERENCIA FINANCIERA Y ADMINISTRATIVA	16	5	0	11
TALENTO HUMAN	86	46	3	37
UNIDAD DE CONTABILIDAD	12	5	0	7
TESORERÍA	1	1	0	0
PRESUPUESTO	0	0	0	0
INFORMÁTICA Y TECNOLOGIA	0	0	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>241</b>	<b>82</b>	<b>26</b>	<b>132</b>



Una vez verificada la información consolidada con los reportes de la oficina de archivo y correspondencia, secretaria de gerencia y las oficinas líderes, se determina que durante el primer semestre del año 2022, de las 241 oficinas radicadas, el 34% se encuentran en estado Tramitadas, el 11% en trámite, y el 55% sin respuesta, evidenciando falla en la atención de las radicaciones por parte de los líderes de cada proceso, incumplimiento de esta manera con las disposiciones normativas.



## GESTIÓN DE LAS PQRS TRAMITADAS POR OFICINA

OFICINAS	RADICADAS	TRAMITADAS	GESTIÓN OPORTUNA	GESTIÓN EXTEMPORÁNEAS
GERENCIA GENERAL	58	16	10	6
JURÍDICA	17	4	2	2
SUBGERENCIA TÉCNICA Y OPERATIVA	51	17	15	2
SUBGERENCIA PLANEACIÓN	0		0	0
SUBGERENCIA FINANCIERA	16	5	5	0
OFICINA ADMINISTRACIÓN DE PERSONAL	86	46	9	37
CONTABILIDAD	12	5	5	0
TESORERÍA	1	1	1	0
PRESUPUESTO	0	0	0	0
INFORMÁTICA	0	0	0	0
TOTAL	241	94	47	47

Con respecto a la gestión de respuesta adelantadas a las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias PQRS presentadas por los ciudadanos durante el primer semestre de 2022, se evidencio según la tabla anterior, que a corte 30 de junio de 2022 de las 241 oficinas radicadas, 94 oficinas fueron TRAMITADOS, de los cuales 47 se atendieron de forma oportuna, mientras que 47 oficinas de forma extemporánea incumpliendo con las disposiciones normativas.

**50%**  
GESTION OPORTUNA

**50%**  
GESTION EXTEMPORANEA

De acuerdo con la tabla anterior la dependencia que registró el mayor número de PQRS atendidas de forma extemporánea durante el primer semestre del año 2022 es la Unidad de Administración de Personal con 37 oficinas tramitadas fuera de los términos.

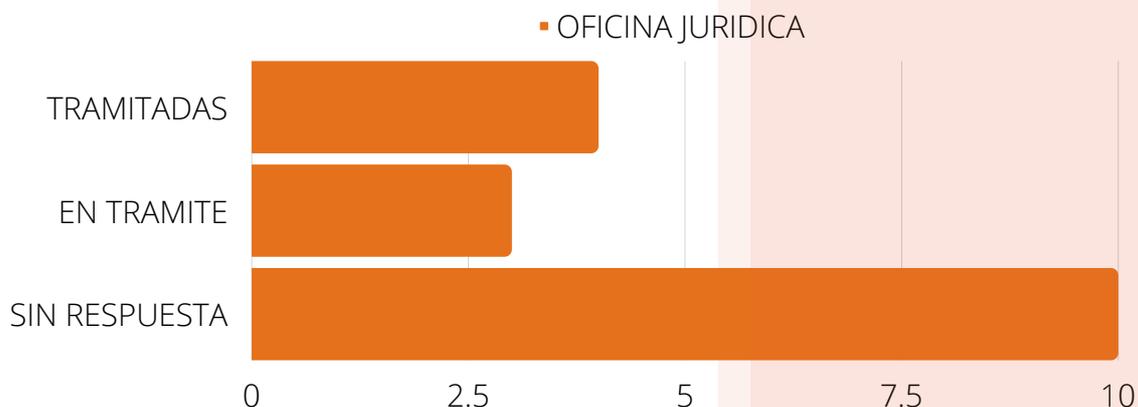
En una menor porción de respuesta extemporáneas se encuentra la oficina Unidad de contabilidad con 2 oficinas y la Subgerencia Técnica Operativa.

A continuación, se presentan los principales aspectos observados y recomendaciones formuladas según el resultado de la revisión practicada, lo anterior con el propósito de contribuir a reducir de manera significativa la extemporaneidad en la atención PQRS:

En razón a esta situación, se considera necesario que los líderes de las dependencias responsables fortalezcan los controles en la materia para mejorar los tiempos de respuesta y prevenir la extemporaneidad en la atención de las PQRS, principalmente la Oficina de Administración de personal, lo anterior con el fin de asegurar que las respuestas se ajusten a los términos de Ley, situación que genera el riesgo de posibles acciones de orden administrativo.

La extemporaneidad se presenta principalmente en la atención a solicitudes, peticiones de interés particular (certificado de retención, certificación laboral, reconocimiento mesada) y derechos de petición, incumpliendo con los términos establecidos según la Ley 1755 de 2015.

## ESTADISTICA POR OFICINA



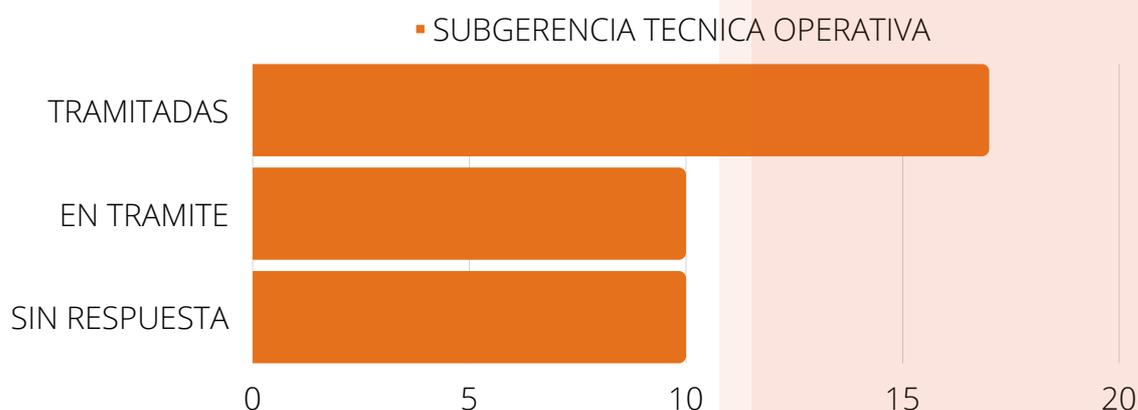
Mediante comunicación No.CI30062022-003595 la oficina de Control Interno realiza solicitud del seguimiento a las PQRs atendidas en el primer semestre de la vigencia 2022 con corte a 30/06/2022. Se reitera la solicitud mediante correo electrónico los días 03 de agosto y 17 de agosto respectivamente, a la fecha de generación del presente informe la oficina Jurídica no atendió la solicitud elevada por esta oficina, Así las cosas, se realiza consolidación de la información con el reporte generado por la oficina de archivo y correspondencia y el reporte consolidado de Gerencia.

Una vez revisada la información y consolidada se encuentran las siguientes observaciones:

1. No es posible realizar la trazabilidad de la información toda vez que no se cuenta con la totalidad de soportes, y algunos oficios no son radicados en la oficina de archivo y correspondencia.
2. Se consolidan los oficios que según su tipología corresponden a PQRs.

Por lo anterior se concluye que de los 17 oficios radicados por los ciudadanos durante el primer semestre del año 2022, la oficina Jurídica tramita 4 oficios, 3 en trámite y 10 oficios sin respuesta, situación que deja en evidencia la falta de control y el incumplimiento con las disposiciones reglamentarias.

## ESTADISTICA POR OFICINA



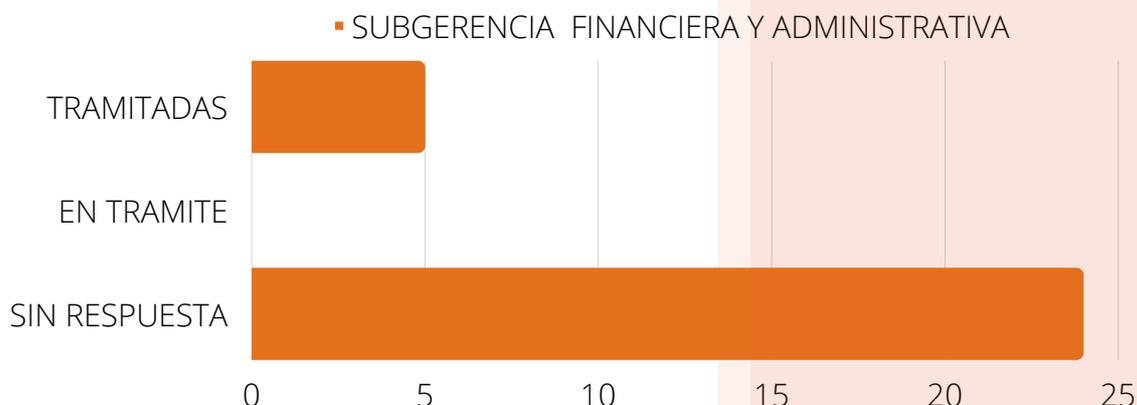
Mediante comunicación No.CI30062022-003595 la oficina de Control Interno realiza solicitud del seguimiento a las PQRS atendidas en el primer semestre de la vigencia 2022 con corte a 30/06/2022.

La Subgerencia Técnica Operativa, atiende la solicitud mediante correo electrónico el día 02 de agosto de 2022, con sus respectiva relación y soportes. Una vez revisada la información y consolidada se encuentran las siguientes observaciones:

1. Se evidencia que existen oficios que fueron radicados a través de la oficina de archivo y correspondencia y la oficina de Gerencia.
2. Se evidencia que la prórroga de contratos, suspensión y otros SI, son radicados por la oficina de archivo y correspondencia, al igual que por la oficina de Gerencia, lo que incrementa el consolidado para esta área y aumenta los radicados sin respuesta.
3. Se recomienda aclarar la tipología de los oficios para su respectiva clasificación y determinar si requieren de respuesta.
4. Se determina que dentro de las peticiones radicadas por los ciudadanos la CEO, no emite respuesta de traslado al ciudadano.
5. Se evidencia que dentro de las peticiones radicadas por los ciudadanos la CEO, no emite respuesta final al usuario.

Por lo anterior se concluye que de los 51 oficios radicados por los ciudadanos durante el primer semestre del año 2022, la Subgerencia Técnica Operativa tramita 17 oficios, 10 en trámite y 24 oficios sin respuesta, situación que deja en evidencia la falta de control y el incumpliendo con las disposiciones reglamentarias.

## ESTADISTICA POR OFICINA



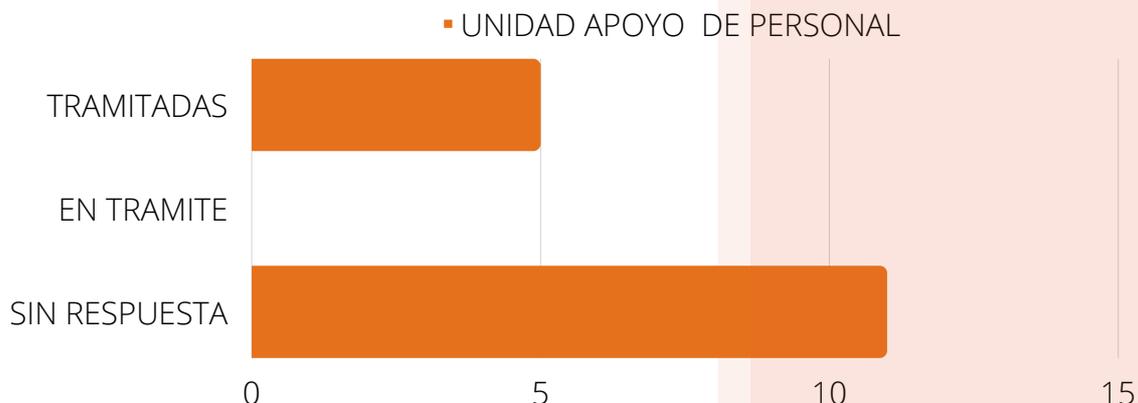
Mediante comunicación No.CI30062022-003595 la oficina de Control Interno realiza solicitud del seguimiento a las PQRs atendidas en el primer semestre de la vigencia 2022 con corte a 30/06/2022, se reitera la solicitud mediante correo electrónico el día 03 de agosto, y se envíe relación de las PQRs según el reporte de Gerencia para su respectiva respuesta del trámite surtido por parte de la Subgerencia Financiera y Administrativa, solicitud que fue atendida el día 05 de agosto de 2022.

Una vez verificada la información y consolidada, se evidencia las siguientes observaciones:

1. No es posible realizar trazabilidad a los oficios con estado TRAMITADOS, toda vez que no se cuenta con los documentos físicos, y el número de radicado no se encuentra en el reporte generado por la oficina de archivo y correspondencia y la oficina de Gerencia.
2. Las respuestas emitidas por la Subgerencia carecen de soportes, toda vez que emiten conceptos según criterio del personal, pero no obedece a las disposiciones establecidas por la Ley.
3. Reportan el estado de las solicitud como tramitadas, pero no es posible realizar trazabilidad por falta de información y soportes, tanto de las áreas de la Subgerencia, como en los reportes de archivo y correspondencia y el reporte de Gerencia.

Por lo anterior se concluye que de los 16 oficios radicados por los ciudadanos durante el primer semestre del año 2022, la Subgerencia Financiera y Administrativa tramita 5 oficios y 11 oficios sin respuesta, situación que deja en evidencia la falta de control y el incumpliendo con las disposiciones reglamentarias.

## ESTADISTICA POR OFICINA



Mediante comunicación No.CI30062022-003595 la oficina de Control Interno realiza solicitud del seguimiento a las PQRS atendidas en el primer semestre de la vigencia 2022 con corte a 30/06/2022, sin embargo y teniendo en cuenta que para la Auditoria Interna al Proceso de Talento Humano, se solicito las PQRS, esta oficina tienen en cuenta el reporte suministrado para realizar la respectiva consolidación.

Una vez verificada la información y consolidada, se evidencia las siguientes observaciones:

1. No es posible realizar trazabilidad a los oficios con estado TRAMITADOS, toda vez que no se cuenta con los documentos físicos, y el numero de radicado no
2. Se evidencia que a la fecha se reincide con la clasificacion segun la tipologia de la documentación, se realiza depuracion y se deja solo las que clasifican como PQRS.
3. Se realiza trazabilidad de la información con los reportes de archivo y correspondencia, la gerencia y la oficina y se encuentra una gran diferencia en cada una de los reportes, toda vez que no se tiene una solo oficina como responsable de los respectivos radicados.

Por lo anterior se concluye que de los 86 oficios radicados por los ciudadanos durante el primer semestre del año 2022, la Unidad de Apoyo a Personal, tramita 46 oficios, 3 en tramite y 37 oficios sin respuesta, situación que deja en evidencia la falta de control en el desarrollo de la atención a PQRS.

# CONCLUSIONES

## PRIMERA

- Mejorar el monitoreo y/o ejercer mayor control de primera y segunda línea de defensa por parte de los encargados de la atención de las PQRS y líderes de proceso mediante la revisión periódica, revisando inicialmente la clasificación otorgada por la ventanilla y solicitando reclasificación de ser el caso
- 

## SEGUNDA

Realizar seguimiento a cada una de las peticiones radicadas por los ciudadanos, con el fin identificar la oportunidad en la atención por parte de cada proceso de acuerdo al término normativo, generando vinculación de la respuesta y/o haciendo los llamados de atención de ser el caso, evitando que persista el incumplimientos de términos en la atención.

---

## TERCERO

Se recomienda capacitación en el objeto y modalidades del derecho de petición, presentación y radicación de peticiones, términos para resolver las distintas modalidades de peticiones, con el ánimo de mejorar las falencias en la identificación, clasificación y términos de atención de las mismas.

---

# CONCLUSIONES

## CUARTA

- Iniciar con un protocolo de seguimiento al formulario de contacto colgado en la pagina web de la empresa, con el fin de atender de manera oportuna los radicaciones realizadas por este medio.

---

## QUINTA

La OCI sugiere ajustar los procedimiento de atención a PQRS en el sentido de incorporar actividades que definan en el procedimiento respectivo, lo relativo al cargue en la herramienta de las constancias de envió y recibo de las respuestas a las peticiones ciudadanas, garantizando cumplimiento de términos legales, conforme a lo establecido con la Ley 1755 de 2015.

## SEXTA

Fortalecer la cultura del autocontrol en la gestión realizada por las diferentes oficinas, que permitan un seguimiento a las PQRS de forma oportuna.

## SEPTIMA

La empresa a la fecha se encuentra implementando el Sistema de Gestión Documental, herramienta importante para gestionar la oportunidad en la atención a las PQRS y demás tramites documentales. Por lo anterior se sugiere realizar retroalimentación en referencia al manejo, clasificacion, tipologia de las peticiones, con el fin de garantizar la oportuna atención a las peticiones, el buen funcionamiento de la empresa y el cumplimiento de la legislación vigente.