

**INFORME DE PQRs RECIBIDAS Y GESTIONADAS**  
(ARTICULO 76 LEY 1474 DE 2011)

**GESTIÓN DE LAS PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS RECIBIDOS DURANTE EL PERIODO ENERO A JUNIO 2017.**

En el período comprendido Enero a Junio del año 2017, se recibieron en total 100 peticiones, de las cuales 94 son relacionadas con motivos de índole laboral; certificaciones laborales, constancias laborales, resoluciones de jubilación de certificación laboral y solicitud de factores salariales, afiliaciones y pensiones, solicitud de información sueldos, primas y devoluciones, novedades de retiro, solicitud y certificados de sueldos devengados, reajuste y reliquidación pensional, reintegro de retroactivos, devolución de retroactivo pensión, reconocimiento y pago de aportes por riesgo de vejez, bonos y pensiones, solicitud de información seguridad social, certificación reporte de pagos por viáticos.

Tres (3) peticiones, relacionadas de tipo técnico, solicitando certificación red de alta tensión, si cumple la normatividad; otra solicitando certificación de cancelación de servicios de energía y solicitud de información sobre infraestructura eléctrica Colegio León Valencia.

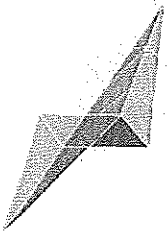
Dos (2) peticiones, relacionadas tema jurídico de solicitud listado de la totalidad de los contratos (incluidos convenios) efectuados por Cedelca S.A. E.S.P., desde el 1 de Diciembre de 2015 al 31 de Enero de 2017. Así mismo, se referencia solicitud de información del caso acaecido el día 20 de noviembre de 1990 del señor Salomón Galíndez Gómez.

Una (1) petición, relacionada al tema de control interno, solicitando copia del Contrato de Gestión.

Dentro de las 100 peticiones recibidas, el 94%, correspondieron a solicitudes de índole laboral, ya que, la mayoría de los peticionarios son pensionados y hacen solicitudes de certificaciones laborales, y de aspectos relacionados con su historia laboral

En la tabla siguiente se relacionan las solicitudes recibidas en las oficinas de Cedelca S.A. E.S.P., por tipo:

TIPO DE PETICIÓN	CANTIDAD	%
TIPO TÉCNICO	3	3%
TIPO JURÍDICO	2	2%
CONTROL INTERNO	1	1%
LABORAL	94	94%
TOTAL	100	100%



# CEDELCA

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

En todos los casos, se realiza la recepción de la petición interpuesta por el cliente, se hace el análisis de la documentación, en caso de requerirse se solicita por la entidad ampliación de la información según el caso, posteriormente se procede a darle el trámite correspondiente, el cual consiste en dar una respuesta clara y completa dentro del término legal correspondiente para tal fin.

Para el caso de las demás peticiones, una vez, recepcionadas las solicitudes, se analizan, en el caso concreto de tipo técnico, jurídico y de control interno y posteriormente, se procede a darles su respectiva contestación dentro del término legal correspondiente de acuerdo a las peticiones radicadas por los usuarios y de acuerdo a sus peticiones, lo anterior previa asignación del área competente.

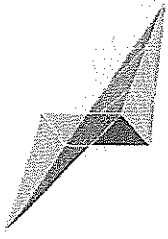
De las PQRs, recibidas durante el primer semestre - vigencia 2017 (Enero a Junio), las más representativas y que registran un mayor nivel en sus peticiones son:

- **Certificaciones Laborales**
- **Constancias laborales**
- **Resoluciones de Jubilación**
- **Solicitud de factores salariales,**
- **Afiliaciones y pensiones**
- **Solicitud de información sueldos, primas y devoluciones,**
- **Novedad de retiro, solicitud y certificados de sueldos devengados y factores salariales,**
- **Reajuste y reliquidación pensional,**
- **Reintegro y devolución de retroactivos pensional,**
- **Reconocimiento y pago de aportes por riesgo de vejez,**
- **Bonos y pensiones,**
- **Solicitud de información seguridad social,**
- **Certificación reporte de pagos por viáticos.**

Dentro de los requerimientos se evidenció que todas las peticiones fueron resueltas y contestadas dentro del término legal, por medio escrito y en unos casos muy puntuales, en un solo caso se da respuesta vía correo electrónico, previa solicitud, recomendación y por voluntad del peticionario dentro del derecho de petición.

En consecuencia, Centrales Eléctricas del Cauca S.A. E.S.P. – Cedelca, por medio de sus diferentes dependencias y de acuerdo al tema requerido y en estudio, procedió a dar solución oportuna y respuesta a todas y cada una de las peticiones recepcionadas y radicadas en la entidad.

Es de anotar, que dentro del periodo de tiempo (Enero-Junio/2017) no se ha evidenciado inconformidad por parte de algún usuarios acerca de las respuestas ofrecidas a las solicitudes por parte de la empresa.



**CEDELCA**

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

## CONCLUSIONES

- Todas las peticiones fueron tramitadas ante la empresa Centrales Eléctricas del Cauca S.A. E.S.P., por medio de sus diferentes dependencias.
- Todas las PQRs fueron atendidas por el operador de Red, emitiendo sus respectivos conceptos técnicos y cumpliendo con los tiempos estipulados de acuerdo al asunto o eventualidad de la petición.
- CEDELCA S.A. E.S.P., realiza seguimiento a todas y cada una de las peticiones realizadas por los usuarios, con el fin de garantizar que la misma sean resueltas y se entregue una respuesta oportuna, concreta y asertiva a las solicitudes de los diferentes clientes.
- CEDELCA S.A. E.S.P., suministra al usuario información laboral, técnica, jurídica e interna, de acuerdo a cada solicitud en concreto, brindando al usuario la posibilidad de presentar solicitudes objetivas.

Popayán, Julio de 2017



**JUAN FRANCISCO MORA OBANDO**  
Jefe de Control Interno y de Gestión  
CEDELCA S.A. E.S.P.