

**GESTIÓN DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y
DENUNCIAS (PQRSD) RECIBIDOS DURANTE EL
PRIMER SEMESTRE 2019**

**PQRSD RECIBIDAS Y GESTIONADAS
PRIMER SEMESTRE 2019**

**OFICINA DE CONTROL INTERNO
Julio 10 de 2019**

CONTENIDO

		Pág.
	INTRODUCCION	
	GLOSARIO	4
1.	INFORMACIÓN DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS (PQRSD)	6
1.1.	PQRSD RECIBIDAS POR MODALIDAD DE PETICIÓN	7
1.2.	PQRSD RECIBIDAS POR CANAL DE ATENCIÓN	7
1.3	PQRSD ASIGNADAS A LAS DEPENDENCIAS Y GRUPOS INTERNOS DE TRABAJO	8
2	TRAMITES SEGUIMIENTO RESPUESTA A PQRSD RECIBIDAS	2
2.1.	TRAMITE DE LAS PQRSD	2
2.2.-	SEGUIMIENTO Y GRADO DE SATISFACCIÓN OBSERVADO	9
2.3.	SEGUIMIENTO RESPUESTAS PQRSD	10
2.4	MEDIO DE ENVIO DE PQRSD	10
2.5	TIEMNPOS DE RESPUESTA	10
3.	ACTUACIONES DIFERENTES A PETICIONES	11
3.1.	QUEJAS	11
3.2.	RECLAMOS	11
3.3.	SUGERENCIAS PRESENTADAS POR LOS USUARIOS	11
3.4.-	DENUNCIAS PRESENTADAS POR LOS USUARIOS	11
4.	CHAT INSTITUCION	11
5	RECOMENDACIONES	11

INTRODUCCION

El presente documento corresponde al Informe de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) recibidas y atendidas por las dependencias del Centrales Eléctricas del Cauca CEDELCA S.A. E.S.P. durante el periodo comprendido entre el 2 de enero de 2019 a 30 de junio de 2019, con el fin de determinar la oportunidad de las respuestas y formular las recomendaciones a la Gerencia, y a los responsables de los procesos, que conlleven al mejoramiento continuo de la Entidad y con ella, afianzar la confianza del ciudadano en la empresa.

En su primera parte, se indica y describe el número total de PQRSD recibidas en la entidad durante el primer, discriminadas por modalidad de petición. se detalla la información teniendo en cuenta el canal de recepción y las dependencias a las cuales fueron asignadas las PQRSD.

De igual manera se señalan los medios utilizados por CEDELCA S.A E.S.P enviar las respuestas a los petitionarios.

De otra parte, sin que se hayan recepcionado queja contra la entidad, o contra algún servidor de esta se deja consignado tal circunstancia

Luego, al igual que para los reclamos, sugerencias y denuncias se establece lo pertinente, e independiente que en periodo no se hayan presentado, se enfocara el análisis en las causas que puedan lugar a ellos las cuales servirán de fundamento para las recomendaciones.

De otra parte, se informa sobre las solicitudes de acceso a la información pública, las PQRSD que se trasladan a otras entidades por competencia y lo correspondiente a otros medios de información y/o comunicación con los usuarios que sean susceptibles de evidenciarse, tales como chat institucional o correo electrónico institucional.

GLOSARIO

CANALES DE ATENCIÓN

CEDELCA cuenta con cuatro canales de atención, a través de los cuales los ciudadanos y grupos de interés pueden formular peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias sobre temas competencia de la entidad.

- **Canal Electrónico:** Es el medio dispuestos por CEDELCA S.A E.S.P., a través del cual se pueden formular las PQRSD.
- **Canal Escrito:** Conformado por los mecanismos de recepción de documentos escritos a través de correo postal, radicación personal, correo electrónico, buzón de sugerencias y fax.
- **Canal Presencial:** Permite el contacto directo con el Grupo de Servicio al Ciudadano Institucional en el primer nivel de servicio, con el fin de brindar información de manera personalizada frente a peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias o recibir la misma de manera verbal adelantando el trámite de radicación, en el evento de ser necesario.
- **Canal Telefónico:** Medio de comunicación verbal a través del cual los grupos de valor pueden formular sus peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, que serán atendidas por CEDELCA, la gerencia o la Oficina archivo y gestión documental, instancia que adelantará el trámite de radicación, en el evento de ser necesario.

DERECHO DE PETICIÓN

Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas verbales o escritas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener resolución completa y de fondo sobre las mismas. Toda actuación que inicie cualquier persona ante las autoridades implica el ejercicio del derecho de petición consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política, sin que sea necesario invocarlo.

El Derecho de Petición puede ser ejercido a través de modalidades tales como:

- **Solicitud de Información:** Cuando se solicita acceso a la información pública que la entidad genera, obtiene, adquiere o controla en el ejercicio de su función.
- **Solicitud de Copias:** Cuando se solicita la reproducción de la información pública de la entidad.
- **Solicitud de Asesoría:** Cuando se solicita acompañamiento sistémico, programado y documentado a la entidad, con el propósito de fortalecer su capacidad técnica o resolver una situación técnica, que generalmente culmina con la emisión de un concepto técnico o jurídico o informe.
- **Queja:** Cuando se formula una manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad en relación con una conducta que se considera irregular de uno o varios de los funcionarios o contratistas, en desarrollo de sus funciones o durante la prestación de sus servicios.
- **Reclamo:** Cuando se exige, reivindica o demanda ante la entidad una solución, ya sea por motivo de interés general o particular, referente a la indebida prestación de un servicio o falta de atención de una solicitud.
- **Sugerencia:** Cuando se presenta a la entidad la manifestación de una idea o propuesta para mejorar la prestación de un servicio o la gestión institucional.
- **Denuncia:** Cuando se pone en conocimiento de la entidad una conducta presuntamente irregular para que se adelante la correspondiente investigación, para lo cual se deben indicar las circunstancias de tiempo, modo y lugar, con el objeto de que se establezcan responsabilidades.
- **Servicio:** Requerimiento de soporte técnico para que se acompañe y/o verifique determinada actuación del Gestor o del Operador y que tengan relación directa con el servicio que presta CEDELCA

1.- INFORMACIÓN DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS (PQRS)

En el periodo comprendido enero a junio de 2019, se recibieron un total de 66 derechos de petición y 60 solicitudes, para un total de 126 requerimientos de la ciudadanía, que refieren entre otros de los siguientes temas

- Certificaciones y constancias laborales,
- Solicitud de factores salariales,
- Valores devengados,
- Solicitud de mesadas adicionales,
- Informe afiliaciones y pensiones,
- Información de sueldos, primas y devoluciones,
- Reajuste y reliquidación pensional,
- Ajuste diferencia pensional,
- Reliquidación pensión,
- Bonos pensionales,
- Reconocimiento y pago de aportes por riesgo de vejez,
- Información seguridad social,
- Solicitud de carpeta administrativa y pensional,
- Solicitud de mesadas adicionales.
- Corrección estratificación

ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA

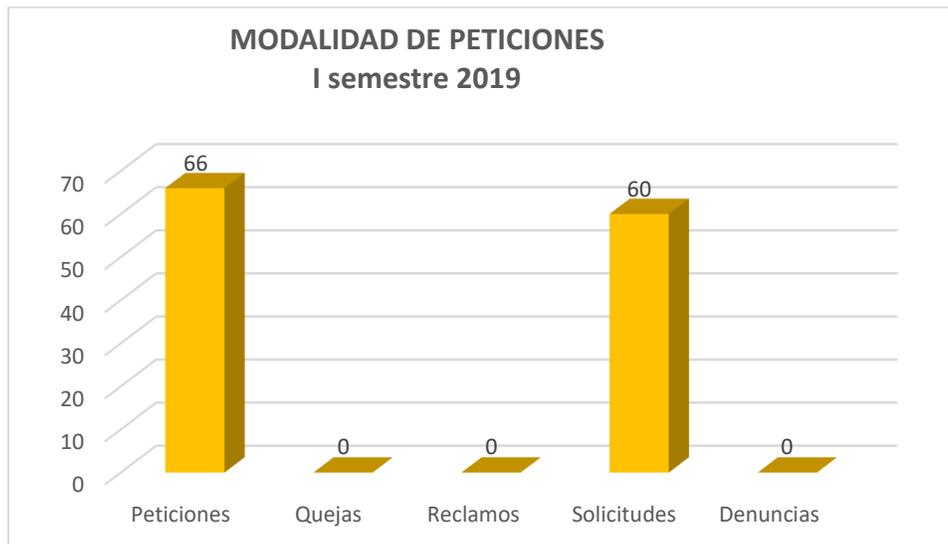
En desarrollo del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2019, CEDELCA S.A . E.S.P y de conformidad con lo establecido en la Ley No 1712 de 2014, *“Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones”*, las entidades deben publicar en su sitio web las diferentes categorías de información; por lo cual se informa que en el portal web www.cedelca.com.co, se cuenta con acceso al enlace <http://www.cedelca.com.co/transparencia/gestión-evaluación>, en donde los grupos de valor podrán consultar los siguientes temas de su interés:

- Quiénes somos
- Servicio al Ciudadano
- Normas que regulan la entidad
- Funciones y Deberes
- Directorio de Servidores Públicos

- Planes, Programas y Proyectos
- Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano – Vigencia 2019
- Contratación
- Organigrama
- Mecanismos de Vigilancia y Control
- Mecanismos de Participación
- Informes de gestión
- Gestión del Talento Humano
- Información básica y cargos de las plantas de personal
- Información Financiera

1.1.- PQRSD RECIBIDAS POR MODALIDAD DE PETICIÓN

En el periodo comprendido enero a diciembre de 2019, se recibieron un total de 66 derechos de petición



1.2.- PQRSD RECIBIDAS POR CANAL DE ATENCIÓN

La totalidad de la PQRSD se hicieron por el canal escrito, toda vez que CEDELCA S.A E.S.P tiene dispuesta una ventanilla única, que se ha institucionalizado y a través de ella se reciben todos los documentos, entre ellos los que se recogen en este informe.

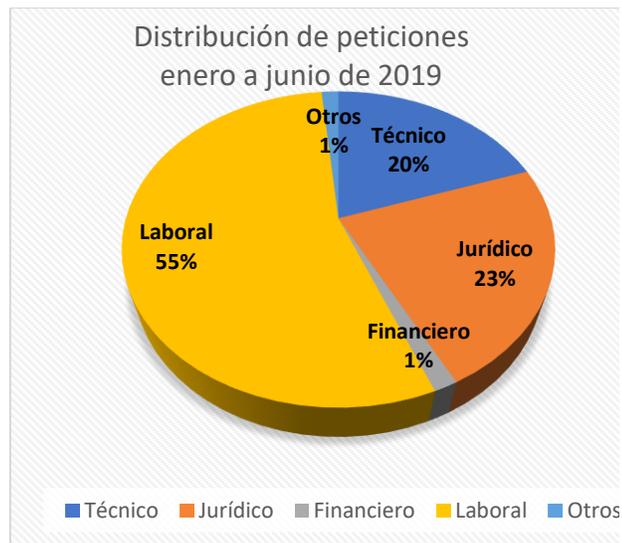
Se debe indicar que el sistema de ventanilla única no desconoce otros medios de recepción de peticiones, las cuales pueden hacerse por los

diferentes mecanismos que tiene implementados CEDELCA, inclusive por los correos electrónicos de cada funcionario

1.3.- PQRSD ASIGNADAS A LAS DEPENDENCIAS Y GRUPOS INTERNOS DE TRABAJO

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

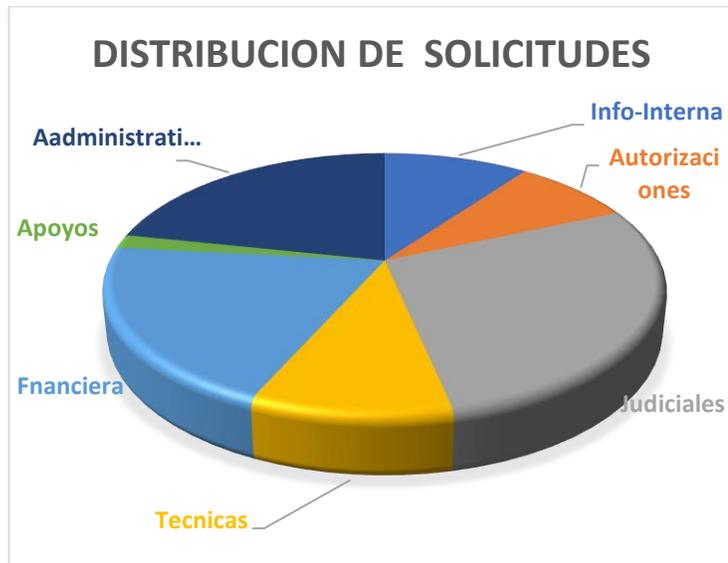
CLASE DE PETICIÓN	CANTIDAD	%
Técnico	13	20%
Jurídico	15	23%
Financiero	1	2%
Laboral	36	55%
Otros	1	2%
TOTAL	66	100%



Como se observa de las 66 peticiones recibidas y atendidas, el 55% correspondieron a solicitudes de índole laboral, ya que, la mayoría de los peticionarios son pensionados y sus solicitudes son sobre aspectos relacionados con su historia laboral. El 23%, restante, corresponde a solicitudes y requerimientos de tipo jurídico, el 20% técnico

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

ASUNTO	CANTIDAD	%
Info-Interna	6	10
Autorizaciones	5	8
Judiciales	17	28
Técnicas	6	10
Financiero	12	20
Apoyos	1	2
Administrativas	13	22
	60	100 %



2. TRAMITE Y SEGUIMIENTO RESPUESTA A PQRSO RECIBIDAS

2.1.-TRAMITE DE LAS PQRSO

En todos los casos, se realiza la recepción de la petición y/o solicitud interpuesta por el usuario, se hace el análisis de la documentación, en caso de requerirse documentación adicional, 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, antes del término legal correspondiente.

De otra parte, una vez, recepcionado las solicitudes, se estudia en el caso en concreto y se clasifica según sea el interés del peticionario, trasladando al área competente, (Subgerencia técnica y operativa; de Informática y Tecnología; Jurídica; Secretaria General y Subgerencia Administrativa y Financiera)

2.2.- SEGUIMIENTO Y GRADO DE SATISFACCION OBSERVADO:

Dentro de los requerimientos petitorios, se evidenció que todas fueron resueltas y contestadas dentro del término legal, por medio escrito de manera clara y concreta.

No se evidenció que se hayan efectuado reclamaciones o peticiones sobre los mismos asuntos ya resueltos,

A la fecha no se ha aperturado proceso interno ni se conoce de procesos por la violación al derecho de petición que se tramiten ante autoridad competente o que haya sido objeto de acción de tutela, lo que indica que la entidad satisface y cumple oportunamente y sistema de PQRS.

En consecuencia se concluye, que dentro del periodo comprendido (enero a junio de 2019) no se ha evidenciado inconformidad por parte de algún usuario, acerca de las respuestas entregadas por parte de la empresa, toda vez que no se registran quejas.

Hecho destacado, se registra dos (2) peticiones bajo el grado de “insistencia” (CE-08022019-1064404- Traslado de Recurso de insistencia - derecho de petición CEC S.A.S. E.S.P. con fines judiciales, Radicado en el Ministerio de Minas con el número 2019002443), (CE-17012019-1064311 - Insistencia frente a respuesta incompleta a Derecho de Petición D-3600-2018-1 - Vatia S.A. E.S.P), las mismas pretende que se amplíe la información solicitada, en el caso de Vatia se peticiona respuesta de fondo, las mismas fueron atendidas oportunamente

2.3- SEGUIMIENTO RESPUESTAS PQRS

Se tiene que la entidad ha entregado respuesta de las PQRS recibida en cada una de las dependencias durante el primer semestre objeto de análisis cuales tuvieron una respuesta asociada.

Solicitudes sin respuesta:

Durante el periodo (enero- junio) no se registran peticiones que no hayan tenido respuesta

2.4.- MEDIO DE ENVIÓ DE LAS PQRS

Todas las respuestas a las peticiones se realizan por medio escrito, a través de la Unidad de Archivo y correspondencia de CEDELCA S.A E.S.P. y utilizando el servicio de mensajería certificada, de igual forma cuando se trata de solicitud de información para entidades se remite por medio del correo electrónico, desde cada dependencia competente.

2.5.- TIEMPOS DE RESPUESTA.

Las dependencias competentes para atender las PQRS, proyectan y remiten respuesta, con un promedio de 10 días hábiles, de igual forma las peticiones que competen a cada área de remiten en tiempos de 5 a 7 días,

y aquellas que son de información y soportes de trámites ante la Unidad de personal requieren de mayor tiempo y se despachan en promedio en 10 días. Toda vez que requiere de acompañar a la respuesta soportes y verificación de datos en hojas de vida.

AL ser la Unidad de personal la dependencia que mayor número de peticiones recibe, el promedio de tiempos de respuesta está marcado por el que utiliza esa dependencia para las respuestas.

3. ACTUACIONES DIFERENTES A PETICIONES

3.1. QUEJAS

No se evidencian quejas recibidas contra actuaciones directas de CEDELCA S.A E.S.P. o de alguno de sus funcionarios

3.2.- RECLAMOS

Durante el periodo reportado no se recibieron reclamos de parte de los usuarios por actuaciones directas de la empresa o por actos de sus funcionarios

3.3.- SUGERENCIAS PRESENTADAS

La entidad no recepcionó sugerencias

3.4.- DENUNCIAS PRESENTADAS

No se recensionaron denuncias por actos internos de la Empresa, no obstante, en este aspecto no se incluyen aquellas demandas que se orientan contra CEDELCA S.A ESP, y que se tramitan ante los jueces de la república, este tema en particular se reporta en la plataforma EKOGUI de la Agencia Jurídica de Defensa del Estado, y cuenta con informe respectivo.

4.- CHAT INSTITUCIONAL

CEDELCA S.A ESP, no tiene establecido este sistema de comunicaciones con los usuarios.

5.- RECOMENDACIONES

- Todas las peticiones radicadas y repartidas fueron tramitadas debidamente ante la empresa Centrales Eléctricas del Cauca S.A. E.S.P., por medio de sus diferentes dependencias de acuerdo con su competencia, sin evidenciarse inconformidades por parte de los peticionarios.

- La mayoría por el área de Apoyo Administración y Unidad de Personal, se tramitaron por el operador de Red, emitiendo sus respectivos conceptos técnicos y cumpliendo con los tiempos estipulados de acuerdo con el asunto o eventualidad de la petición, de igual manera por el área jurídica, de informática y tecnología, de Secretaría General y la Subgerencia Financiera.
- CEDELCA S.A. E.S.P., realiza seguimiento por medio de la Oficina de Control Interno a todas y cada una de las peticiones realizadas por los usuarios, con el fin de garantizar que las mismas 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, informática, secretarial, financiera e interna, de acuerdo con cada solicitud en concreto, brindando al usuario el acceso a la información pública.

Popayán, julio 10 de 2019

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