



Radicado No. CI-2023-0127  
Fecha Radicado 2023-03-14 18:57:45  
Recibido: LUZ ENITH FERNANDEZ GOMEZ  
Destino: MARIA BRAVO CUELLAR  
Dependencia: SECRETARIA GENERAL - 110  
Remitente: LUZ ENITH FERNANDEZ GOMEZ  
Folios: 18  
Anexos: 0 DOC

**OFICINA DE  
CONTROL  
INTERNO**

# Informe de Gestión

## Peticiones Externas PQRS Segundo Semestre de 2022

01 de julio al 31 de diciembre de 2022

---

**ELABORADO POR:**  
OLGA LORENA DIAZ  
CHAGUENDO-JEFE OFICINA  
CONTROL INTERNO.  
LUZ ENITH FERNANDEZ G  
PUII.  
BOOMER CALVACHE-  
APOYO OCI

---

**PRESENTADO**  
MARZO. 13, 2022

## 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 2022, 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 DE LA AUDITORIA INTERNA A 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 la empresa CENTRALES ELÉCTRICAS DEL CAUCA S.A E.S.P, recibidas durante el segundo semestre del año 2022. 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, reporte generado por la Gerencia y los reportes de los líderes de cada proceso.

## OBJETIVO

Realizar seguimiento y evaluación al tratamiento de las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes de información; radicadas por los ciudadanos ante la empresa CENTRALES ELÉCTRICAS DEL CAUCA S.A. E.S.P., con el fin de determinar el cumplimiento en la oportunidad de las respuestas y efectuar la 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 la empresa CEDELCA S.A ESP durante el segundo 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.

## **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.**

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

## **METODOLOGÍA APLICADA.**

Mediante el SGD y los tableros de control se procede a: Se identifica los canales de recepción. Se solicita a los líderes de proceso mediante comunicación No CI-2023-0015 las PORS atendidas durante el segundo semestre de la vigencia 2022. Análisis y consolidación de los datos según la información suministrada en los tableros de control. Análisis y determinación de términos de respuesta de las PQRS.

## PROCESO



### **CANALES DE RADICACIÓN:**

Promoción y divulgación de 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.

### **INFORMES DE GESTIÓN:**

Entrega de informes semestrales: Gestión realizada frente a las Peticiones Externas - PQRS, con el fin de identificar respuestas de fondo, tipologías, términos e Incumplimientos Normativos.

### **SEGUIMIENTO:**

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

### **CAPACITACIÓN Y/O SENSIBILIZACIÓN:**

Usuarios internos normatividad, conceptos y proceso de gestión de PQRS

## ESTADÍSTICAS SGD

De acuerdo con la información contenida en el Sistema de Gestión Documental, se pudo establecer que dentro del período objeto de evaluación (01 de julio al 31 de diciembre de 2022), CENTRALES ELÉCTRICAS DEL CAUCA S.A. E.S.P y teniendo en cuenta Directiva No. 003-2022 implementación ventanilla Única a partir del 02 de agosto de 2022, se identifica:

- 1.087 entradas al SGD durante el periodo del 02 al 31 de diciembre de 2002
- De las 1078 entradas, y una vez realizada la depuración, 171 pertenecen a peticiones, quejas, reclamos y sugerencias. presentó el siguiente comportamiento:

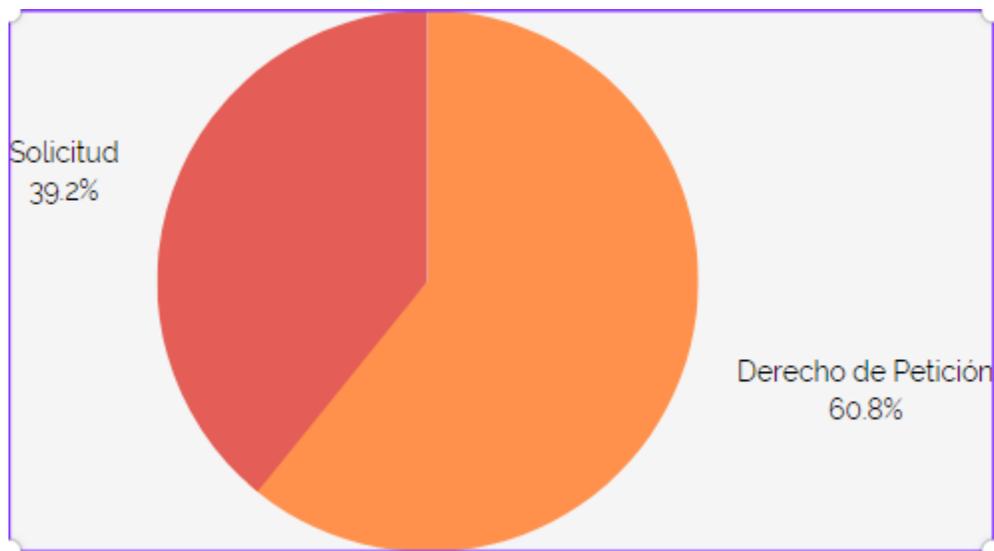
OFICINAS	No. comunicaciones radicadas
SIN DILIGENCIAR	2
GERENCIA GENERAL	16
CONTROL INTERNO	1
INFORMÁTICA Y COMUNICACIONES	1
OFICINA JURÍDICA	33
SECRETARIA GENERAL	12
SUBGERENCIA TÉCNICA OPERATIVA	18
SUBGERENCIA FINANCIERA Y ADMINISTRATIVA	88
TALENTO HUMANO	72
TESORERÍA	1
ALMACÉN	2
CONTABILIDAD	7
SUBGERENCIA FINANCIERA Y ADMINISTRATIVA	6
<b>TOTAL</b>	<b>171</b>

Tabla No. 1  
Fuente: Sistema de Gestión Documental.

## TIPOLOGÍA - SGD

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 2022 se presentaron 171 radicados clasificados de la siguiente manera:

- 104 radicados con tipo de comunicación: Derecho de Petición.
- 67 radicados con tipo de comunicación: Solicitud



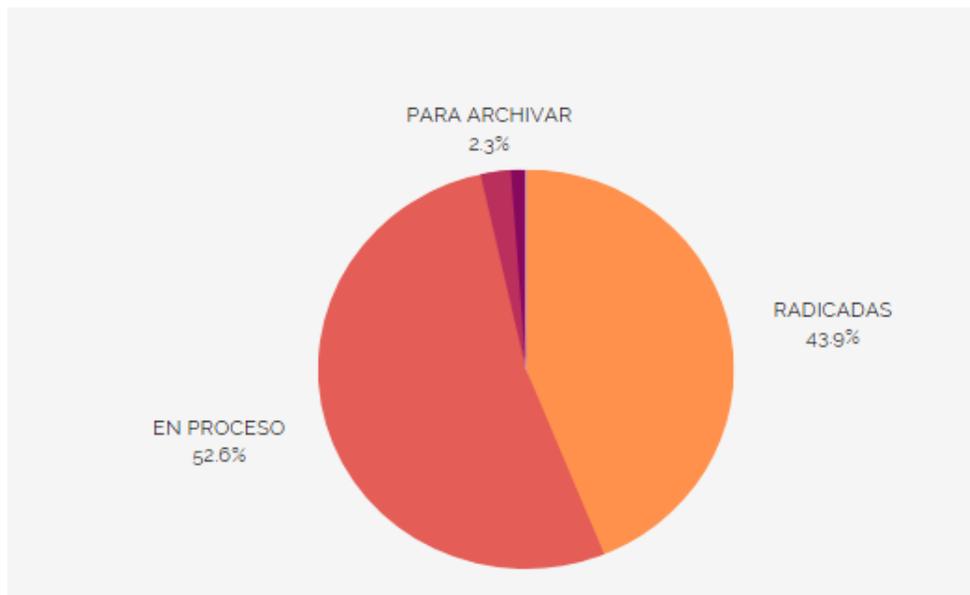
Gráfica No. 1  
Fuente: Sistema de Gestión Documental.

## GESTIÓN PQRS- SGD

Mediante consulta efectuada al sistema de gestión documental - ventanilla única, el reporte generó la entrada de 1087 radicaciones entre el periodo del 02 de agosto al 31 de diciembre de 2022, de las cuales 104 radicaciones pertenecen a la tipología derechos de petición y 67 a solicitud; para un total de 171 PQRS; estadística que permite identificar la gestión realizada por cada una de las áreas involucradas en el proceso de atención a PQRS.

OFICINAS	No. comunicaciones radicadas	Radicadas	En proceso	Para Archivar	Sin adjunto
SIN DILIGENCIAR	2		2		
GERENCIA GENERAL	16	2	12	2	
CONTROL INTERNO	1	1	0		
INFORMATICA Y COMUNICACIONES	1	1	0		
OFICINA JURIDICA	33	13	20		
SECRETARIA GENERAL	12	3	7	2	
SUBGERENCIA TÉCNICA OPERATIVA	18	8	10		
SUBGERENCIA FINANCIERA Y ADMINISTRATIVA	88				
TALENTO HUMANO	72	42	28		2
TESORERIA	1	1	0		
ALMACEN	2	6	2		
CONTABILIDAD	7	0	1		
SUBGERENCIA FINANCIERA Y ADMINISTRATIVA	6		6		
<b>TOTAL</b>	<b>171</b>	<b>77</b>	<b>88</b>	<b>4</b>	<b>2</b>

Tabla No. 2  
Fuente: Sistema de Gestión Documental.



Grafica No. 2  
Fuente: Sistema de Gestión Documental.

## OBSERVACIONES PQRS-SGD

### CLASIFICACIÓN

1. Mediante consulta efectuada al Sistema de Gestión Documental y según reporte de comunicaciones extraído de la plataforma, se evidencia los siguientes tipos de comunicación:

- Demanda.
- Factura
- Derecho de Petición
- Informativo
- Queja
- Respuesta
- Solicitud
- Traslado.

De acuerdo con lo anterior y teniendo en cuenta la asignación según tipología a las PQRS, se consolida la información con las comunicaciones asignada a derecho de petición y solicitud. Con respecto a la asignadas a traslados se evidencia que no se tiene conocimiento de la tipología en relación al contexto, toda vez que verificados los documentos radicados en la plataforma del SGD, no coincide con dicha tipología, debido a que se radica teniendo en cuenta el asunto en referencia, sin la crítica del contexto; en primera instancia el equipo auditor presumió que las radicaciones hacen referencia a las comunicaciones trasladadas por competencia, pero una vez verificados los oficios en su contextos se evidencia que son solicitudes que deben ser atendidas por las distintas áreas de la empresa.

2. Una vez verificadas las radicaciones realizadas en el SGD, y teniendo en cuenta el seguimiento de cada una de ellas, se identifica que, en la pestaña de estado, se encuentran activadas las modalidades: Radicados, en proceso, para archivar y sin adjunto. El equipo auditor evalúa el contexto de las modalidades para realizar trazabilidad en la atención generada a cada una de las comunicaciones, evidenciando que dichas modalidades no son tenidas en cuenta por el personal a cargo del radicado de las comunicaciones, de igual forma en algunas comunicaciones que se identifican en proceso y radicado, no cuentan con radicado de respuesta, desconociendo la marcación del estado de las comunicaciones y el responsable de la misma marcación. De acuerdo con lo anterior no se logra identificar el consolidado de las

comunicaciones tramitadas, en trámite y sin respuesta, situación que no permite realizar el ejercicio de oportunidad en el trámite de las PQRS.

3. Validado el contexto de los documentos adjuntos a las comunicaciones radicadas en el SGD, se identifica que no se lleva un control de los documentos subidos a la plataforma, toda vez que se evidenció comunicaciones radicadas que no coinciden con el asunto ni con la tipología para su respectiva clasificación, situación que evidencia que no se está realizando un análisis a la petición por parte de quien radica en el sistema, y lo cual no permite identificar el tipo de comunicación y de acuerdo a ello asignar los tiempos correspondientes, atendiendo lo establecido en la norma Ley 1755-2015.

### **RADICADAS**

4. La plataforma del SGD describe un campo denominado " TERMINO - DÍAS", campo que según el equipo auditor debería ser obligatorio, teniendo en cuenta que una vez verificadas las comunicaciones generadas por el módulo de reportes, no se evidencia el término de las comunicaciones, situación que no permite generar alertas y/o control de las mismas, para la correspondiente oportunidad en el trámite de las PQRS y 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 remitido 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"

5. Se evidencia que las radicaciones asignadas a la Subgerencia Administrativa y Financiera, son radicadas en primera instancia a la Subgerente Administrativa y

Financiera, situación que genera un tráfico en la atención de las comunicaciones, de igual forma no se descargan dichas comunicaciones aun si ya fueron atendidas reflejando en el sistema "en proceso" generando un reporte que no obedece a la realidad, para lo cual se recomienda radicar las comunicaciones a los Jefes de Área, informando a la Subgerencia sobre el documento radicado

6. La mayoría de las comunicaciones radicadas no están siendo atendidas a través del botón "responder" impidiendo o dificultando la trazabilidad en la atención a las PQRS.
7. Se reciben comunicaciones a través de diferentes canales de comunicación (correo electrónico), los cuales en su mayoría no están siendo direccionadas al SGD, así mismo, se evidencia que algunas respuestas se atienden sin radicado o por el contrario se radica la respuesta, sin un radicado de entrada, generando un reporte incompleto en el SGD frente a estas las peticiones.

### **ESTADÍSTICAS CONSOLIDADO PQRS – OCI**

Teniendo en cuenta el alcance dado a la comunicación emitida por la Oficina de Control interno según radicado CI-2023-0015 y una vez validados y depurados los reportes generados por las oficinas de Secretaría General, Gerencia, Oficina Jurídica y Subgerencia Financiera y Administrativa, se procede a realizar trazabilidad de la información consolidando las PQRS radicadas por los ciudadanos durante el segundo periodo 2022, y verificando dicha información con el SGD se estableció que la empresa radicó 217 comunicaciones, según los siguientes datos:

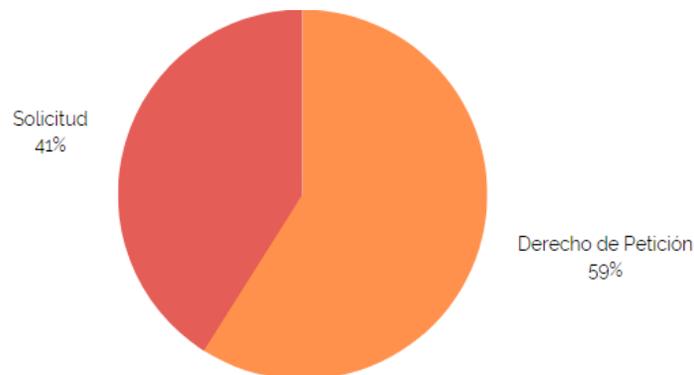
OFICINAS	No. comunicaciones radicadas
SIN DILIGENCIAR	3
GERENCIA GENERAL	19
CONTROL INTERNO	1
INFORMÁTICA Y COMUNICACIONES	2
OFICINA JURÍDICA	34
SECRETARIA GENERAL	21
SUBGERENCIA TÉCNICA OPERATIVA	20
TALENTO HUMANO	100
TESORERÍA	1
ALMACÉN	4
CONTABILIDAD	12
<b>TOTAL</b>	<b>217</b>

Tabla No. 3  
Fuente: Tableros de control y Sistema de Gestión Documental

### TIPOLOGÍA

De acuerdo con la consolidación de los datos reportados por las diferentes áreas, para el segundo semestre de 2022, se identificaron 217 PQRS, clasificadas según su tipología de la siguiente manera:

- 128: Derecho de Petición
- 89: Solicitud



Grafica No. 3  
Fuente: Tableros de control y Sistema de Gestión Documental

## GESTIÓN PQRS

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 2022, se identificó la gestión realizada por parte de las diferentes oficinas así:

OFICINAS	No. comunicaciones radicadas	Tramitadas	En tramite	Sin respuesta
SIN DILIGENCIAR	3		0	3
GERENCIA GENERAL	19	10	0	9
CONTROL INTERNO	1	1	0	0
INFORMÁTICA Y COMUNICACIONES	2	2	0	0
OFICINA JURÍDICA	34	17	0	17
SECRETARIA GENERAL	21	16	0	5
SUBGERENCIA TÉCNICA OPERATIVA	20	14	1	5
TALENTO HUMANO	100	63	2	35
TESORERÍA	1	1	0	0
ALMACÉN	4	4	0	0
CONTABILIDAD	12	6	0	6
<b>TOTAL</b>	<b>217</b>	<b>134</b>	<b>3</b>	<b>80</b>

Tabla No. 4  
Fuente: Tableros de control y Sistema de Gestión Documental

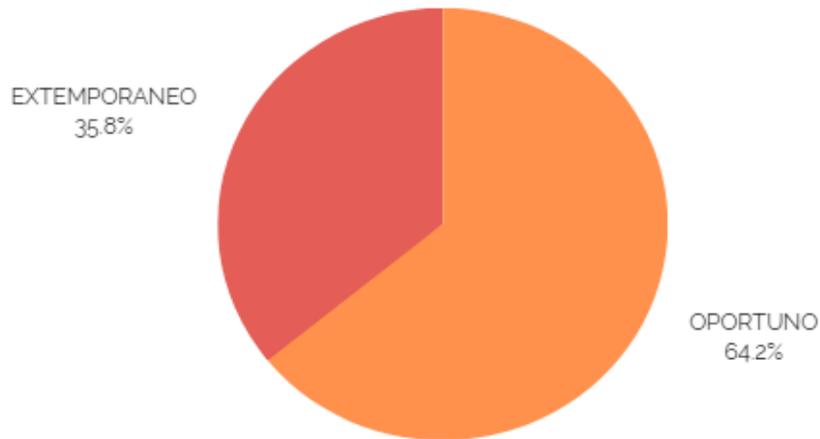
Por lo anterior se puede establecer que la empresa durante el segundo semestre 2022, gestiono 134 comunicaciones, las dos oficinas con mayor número de comunicaciones atendidas fueron la Oficina de Talento Humano y la Oficina Jurídica.

### TÉRMINOS PQRS

OFICINAS	No. comunicaciones radicadas	Tramitadas	En trámite	Sin respuesta	Oportuna	Extemporánea
SIN DILIGENCIAR	3		0	3	0	0
GERENCIA GENERAL	19	10	0	9	7	3
CONTROL INTERNO	1	1	0	0	1	1
INFORMÁTICA Y COMUNICACIONES	2	2	0	0	1	1
OFICINA JURÍDICA	34	17	0	17	10	6
SECRETARIA GENERAL	21	16	0	5	12	4
SUBGERENCIA TÉCNICA OPERATIVA	20	14	1	5	11	3
TALENTO HUMANO	100	63	2	35	39	28
TESORERÍA	1	1	0	0	0	0
ALMACÉN	4	4	0	0	0	1
CONTABILIDAD	12	6	0	6	5	1
<b>TOTAL</b>	<b>217</b>	<b>134</b>	<b>3</b>	<b>80</b>	<b>86</b>	<b>48</b>

Tabla No. 5  
Fuente: Tableros de control y Sistema de Gestión Documental

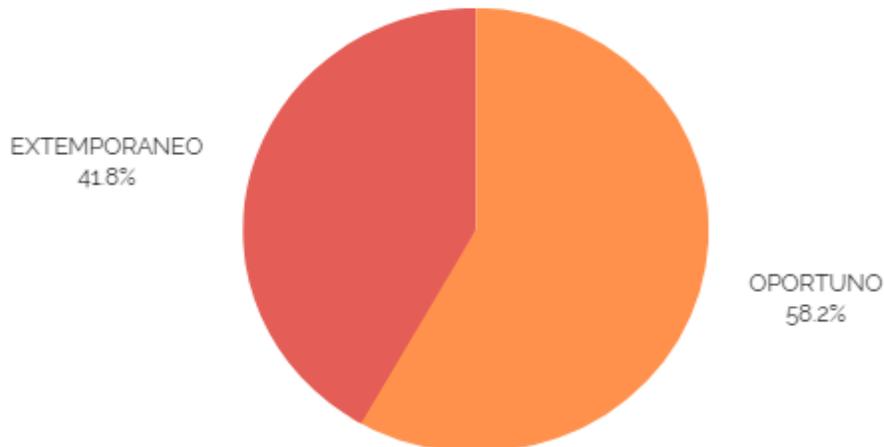
Una vez realizada la trazabilidad a las comunicaciones atendidas, la gestión realizada a cada una de la comunicación se evidencia la oportunidad en los términos donde un 64.2% se realiza de forma oportuna, atendiendo las disposiciones de ley, por el contrario un 35.8% se atienden fuera de los términos establecidos, generando incumplimientos en la atención de dichas PQRS.



Grafica No. 4  
Fuente: Tableros de control y Sistema de Gestión Documental

### TALENTO HUMANO

Para el periodo objeto del presente seguimiento (01 de julio al 31 de diciembre de 2022), se identifica que la oficina de Talento Humano es la dependencia con mayor número de radicados (100 radicados), de los cuales 63 peticiones se encuentran atendidas, con los siguientes términos de respuesta.



Grafica No. 5  
Fuente: Tableros de control y Sistema de Gestión Documental

Teniendo en cuenta los datos consignados, se identifica que el 58.2% de las peticiones se atiende de forma oportuna según las disposiciones de la 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

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.

**PARÁGRAFO. Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, la autoridad debe informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término señalado en la ley expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto”**

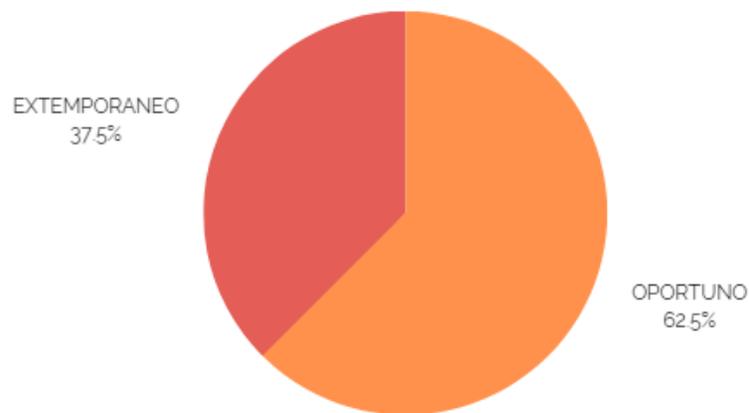
Sin embargo, algunas de las peticiones que se encuentran atendidas, no tienen respuesta de fondo, identificando dicha petición como atendida, sin dejar constancia que se encuentra **parcialmente atendida** o en su defecto en trámite. El equipo auditor coteja la información con el SGD, encontrando adicional a ellos, que algunos documentos que fueron adjuntados como respuesta y reportados como atendidos, no pertenecen al radicado inicial.

Con respecto a la atención extemporánea se identifica un 41.8%, en su mayoría pertenecen a solicitudes y/o derechos de petición que hacen referencia a solicitud historial laboral, solicitud certificaciones laboral o expedientes de semanas cotizadas, lo que permite identificar que no se están atendiendo de forma oportuna y según lo establecido por la Ley.

Continuando con la revisión de la información según el consolidado realizado por el equipo auditor, se evidencia que 35 radicados se encuentran sin respuesta, situación que genera incumplimiento en los términos establecidos por la Ley de los cuales se puede desencadenar inconvenientes administrativos para la empresa.

## OFICINA JURÍDICA

Para el periodo objeto del presente seguimiento (01 de julio al 31 de diciembre de 2022), se identifica que la oficina Jurídica es la segunda dependencia con mayor número de radicados (34 radicados), de los cuales 19 peticiones se encuentran atendidas, con los siguientes términos de respuesta.



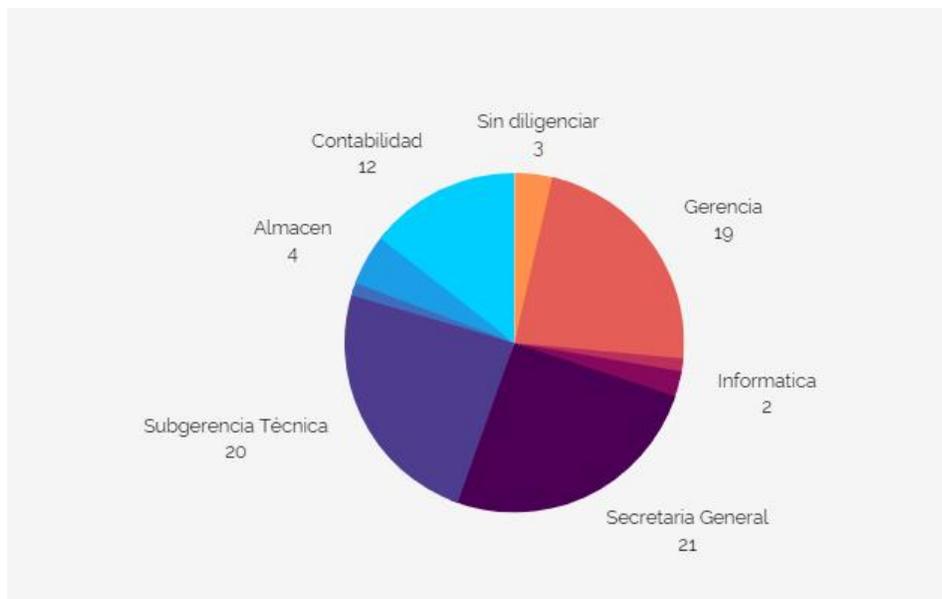
Grafica No. 6  
Fuente: Tableros de control y Sistema de Gestión Documental

Según las estadísticas reflejadas, se evidencia que la Oficina Jurídica atiende en un 62.5% las radicaciones realizadas por los ciudadanos de forma oportuna, sin embargo, el 37.5% se encuentra fuera de los términos, generando un incumplimiento según las disposiciones de Ley. De igual forma se resalta que de las 34 radicaciones, la mitad se encuentra sin respuesta, situación que genera alerta en el trámite y oportunidad de las respectivas respuestas, así como el seguimiento y control de las misma, generando de esta forma incumplimiento según las disposiciones de Ley, lo que puede conllevar a inconvenientes administrativos.

“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"

### OFICINAS



Grafica No. 6  
Fuente: Tableros de control y Sistema de Gestión Documental

En relación a las demás oficinas, se evidencia un buen comportamiento en referencia a la gestión y terminados, para cada una de la comunicaciones radicadas en la empresa durante la segunda vigencia 2022, sin embargo se debe reforzar el control de las mismas y proponer atender dichas comunicaciones en los términos establecidos, para evitar inconvenientes administrativos e incumplimiento en las disposiciones normativas.

## OBSERVACIONES PQRS

Teniendo en cuenta el consolidado realizado por el grupo 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 2022), se logra identificar las siguientes observaciones:

1. En atención a la comunicación interna No. CI-2023-0015 emitida por la oficina de Control interno a los líderes de cada proceso y de acuerdo a consolidado generado por la Secretaria General, se logra identificar que a la fecha no se tiene claridad sobre la tipología que permite clasificar las PQRS, toda vez que se encontraron documentos informativos, notificaciones y respuestas a comunicaciones, radicadas como entradas y clasificadas dentro de las PQRS.
2. 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.
3. Con respecto a la nueva numeración en la radicación generada por el SGD, se evidencia que el formato está diseñado en año-consecutivo, diferente al formato anterior año-mes-día - consecutivo. Por lo anterior y teniendo en cuenta que a la fecha se continúa realizando seguimiento por parte de las áreas en formato Excel, el formato anterior permitía generar un reporte preciso en relación a los términos de cada comunicación, toda vez, que, en el reporte de comunicaciones generado por el SGD, no incluye la fecha de respuesta, situación que para realizar el consolidada y verificación del mismo, se necesita un poco más de tiempo para la trazabilidad de la información.

TIPO DE RADICADO	Nro RADICADO	FECHA RADICACIÓN	ASUNTO	CLASE DE COMUNICACIÓN
Entrada	CE-2022-0004	2022-08-02	Factura Electrónica	Factura
Entrada	CE-2022-0005	2022-08-02	NOTIFICACIÓN SOBRE	Informativo
Entrada	CE-2022-0006	2022-08-02	Estado de Cuenta de	Informativo

4. Es de anotar que, con base en el seguimiento llevado a cabo por parte de la Oficina de Control Interno, se evidencia una diferencia entre el reporte generado por el SGD y el reporte en Excel consolidado por la oficina de Secretaria General, toda vez que el sistema inició desde el mes de agosto de 2022, de igual forma se logró identificar que varias comunicaciones no se encontraban radicadas, sobre todo comunicaciones pertenecientes a área de Talento Humano y Contabilidad.
5. De otra parte es importante tener presente que todas las solicitudes deben ser radicadas mediante el SGD, atendiendo la Directiva de Gerencia No. 003-2022, incluyendo las comunicaciones externas que llegan por medio del correo electrónico, lo anterior teniendo en cuenta que en el reporte generado por la oficina de Contabilidad se evidenciaron 93 respuestas de comunicaciones las cuales no fueron radicadas en el SGD, ni en el reporte de archivo y correspondencia, por tal razón no se evidencian en el consolidado final.

### **RECOMENDACIONES**

1. Realizar sensibilización y/o capacitación a los trabajadores de la empresa CENTRALES ELÉCTRICAS DEL CAUCA - CEDELCA S.A. E.S.P, con el fin de retroalimentar el manejo de la herramienta de la ventanilla única del SGD, a su vez socializar normatividad para la atención de PQRS tanto internas como externas.
2. Reevaluar y/o parametrizar el SGD, con el fin de mejorar la calidad de la información, toda vez que se cuenta con campo que no se están diligenciando.
3. 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.
4. Implementar acciones continuas de autocontrol por dependencia que permita evidenciar las desviaciones que se presentan y lograr corregirlas en tiempo real.