

CEDELCA S.A ESP

**20
21**

SEGUNDO SEMESTRE

INFORME DE GESTION AL SEGUIMIENTO

PQRS

**OLGA LORENA DIAZ CHAGUENDO - JEFE CONTROL INTERNO
LUZ ENITH FERNANDEZ GOMEZ - PROFESIONAL UNIVERSITARIO II OCI**

Índice

INTRODUCCION	01
TRAZABILIDAD DE LAS PQRS REPORTADAS POR LAS OFICINAS LIDERES DE PROCESOS, OFICINA DE ARCHIVO Y CORRESPONDENCIA Y LA SECRETARIA DE GERENCIA	02
TÉRMINOS DE LAS PQRS INGRESADAS POR CADA OFICINA	03
GESTION DE LAS PQRS POR OFICINA	04
PQRS SIN RESPUESTA POR OFICINA	05
HALLAZGO ADMINISTRATIVO INFORME FINAL PROCESO JURIDICO.	06
CONCLUSIONES	07
HOJAS DE TRABAJO	08

1. INTRODUCCIÓN

PERIODO DE EJECUCION:

Del 01 de julio al 31 de diciembre de 2021, se llevó a cabo la evaluación sobre la gestión realizada a peticiones, quejas, reclamos y sugerencias – PQRS ciudadanas generadas durante el II semestre del año 2021, acuerdo con lo aprobado en el Plan Anual de Auditoría para en 2021.

OBJETIVOS:

Verificar que la atención a las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias – PQRS presentadas por los ciudadanos en el segundo semestre de 2021 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 segundo semestre del año 2021 y evaluación de peticiones atendidas dentro de los términos establecidos y la respuesta de fondo, validando cada uno de los oficios radicados 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 segundo semestre año 2021.

CANALES DE COMUNICACIÓN

La empresa CEDELCA S.A ESP, tiene los siguientes canales para trámite de PQRS:

1. Oficina de archivo y correspondencia, ubicada en el Edificio Cesar Negret Cra 7 #1-66, Piso 6 oficina 601.
2. Correos electrónicos habilitados:
 - archivo@cedelca.com.co
 - gerencia@cedelca.com.co
 - sgtecnica@cedelcaco.com.co
 - financiera@cedelcaco.com.co
 - secgeneral@cedelcaco.com.co
 - jefecontrolinterno@cedelcaco.com.co
 - jefejuridica@cedelcaco.com.co
 - notificacionesjudiciales@cedelcaco.com.co

METODOLOGIA APLICADA:

Para el desarrollo del seguimiento y evaluación sobre la gestión adelantada de peticiones ciudadanas del II semestre del año 2021, se realizan las siguientes actividades:

1. Se identifica los canales de recepción de las PQRS.
2. Se solicita a los líderes de proceso mediante comunicación No. CI-03012022-003476, las PQRS atendidas durante el segundo semestre de la vigencia 2021.
3. Análisis y consolidación de los datos según la información suministrada
4. Análisis y determinación de términos de respuesta de las PQRS.

MARCO NORMATIVO:

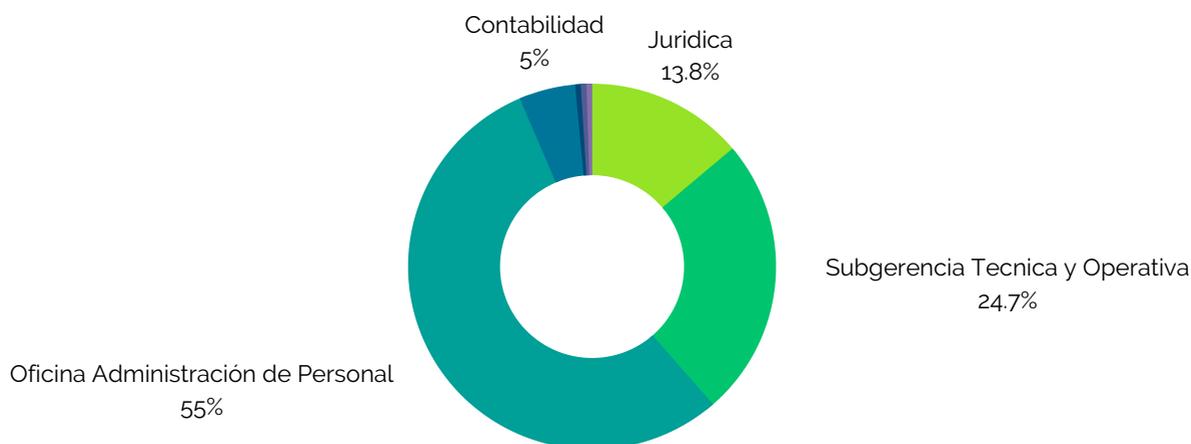
1. Artículo 74. (Constitución Política de Colombia)
2. Ley 1755 de 2015 Nivel Nacional- Capítulo I, II y III
3. Decreto 491 de 2020 del 28 de marzo del 2020

DESARROLLO DE LA AUDITORIA INTERNA A LAS PQRS

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

Del 01 de julio al 31 de diciembre de 2021, se llevó a cabo la evaluación sobre la gestión realizada a las peticiones, quejas, sugerencias y reclamos – PQRS ciudadanos generados durante el II semestre del año 2021, de acuerdo con los informes del Programa Anual de Auditoría vigencia 2021.

OFICINAS	CONSOLIDADO	REPORTE OFICINAS LIDERES PROCESO	REPORTE ARCHIVO CENTRAL	REPORTE GERENCIA	REPRESENTACIÓN PORCENTUAL (CONSOLIDADO)
SECRETARIA GENERAL	0	0	0	0	0%
JURÍDICA	28	18	23	47	13.8%
SUBGERENCIA TÉCNICA Y OPERATIVA	50	19	31	36	24.7%
SUBGERENCIA PLANEACIÓN	0	0	0	0	0
SUBGERENCIA FINANCIERA					
OFICINA ADMINISTRACIÓN DE PERSONAL	111	55	102	104	54.9%
CONTABILIDAD	10	10	10	9	4.95%
TESORERÍA	1	1	1	1	0.49%
PRESUPUESTO	1	1	1	1	0.49%
ALMACÉN	1	1	1	1	0.49%
INFORMÁTICA	0	0	0	0	0
TOTAL	202	105	169	199	100%



3. TÉRMINOS DE LAS PQRS INGRESADAS POR CADA OFICINA

Como resultado de la verificación a la atención de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias PQRS presentadas por los ciudadanos durante el segundo semestre de 2021, y tomando como base las peticiones CONSOLIDADAS, se comprobó que las siguientes oficinas a 31 de diciembre de 2021 recibieron 202 peticiones, de las cuales 103 se encuentran en estado ATENDIDAS, 25 se encuentran en TRÁMITE, 56 SIN RESPUESTA, 16 NO APLICAN, y 2 en VERIFICACIÓN.

Tablero No. 2-Términos de las PQRS por cada oficina

OFICINAS	RADICADAS	TRAMITADAS OPORTUNAMENTE	EN TRAMITE (respuesta parcial-dentro del término)	SIN RESPUESTA	N.A.(reportadas como PQRS, sin cumplimiento de sus características)	VERIFICAR (sin soporte de respuesta-registradas como tramitadas)
SECRETARIA GENERAL	0	0	0	0	0	0
JURÍDICA	28	16	7	2	3	0
SUBGERENCIA TECNICA Y OPERATIVA	50	19	8	13	10	0
SUBGERENCIA PLANEACION	0	0	0	0	0	0
SUBGERENCIA FINANCIERA						
OFICINA ADMINISTRACION DE PERSONAL	111	55	10	41	3	2
CONTABILIDAD	10	10	0	0	0	0
TESORERIA	1	1	0	0	0	0
PRESUPUESTO	1	1	0	0	0	0
ALMACÉN	1	1	0	0	0	0
INFORMÁTICA	0	0	0	0	0	0
TOTAL	202	103	25	56	16	2

28

JURIDICA

50

SUBGERENCIA TECNICA Y OPERATIVA

111

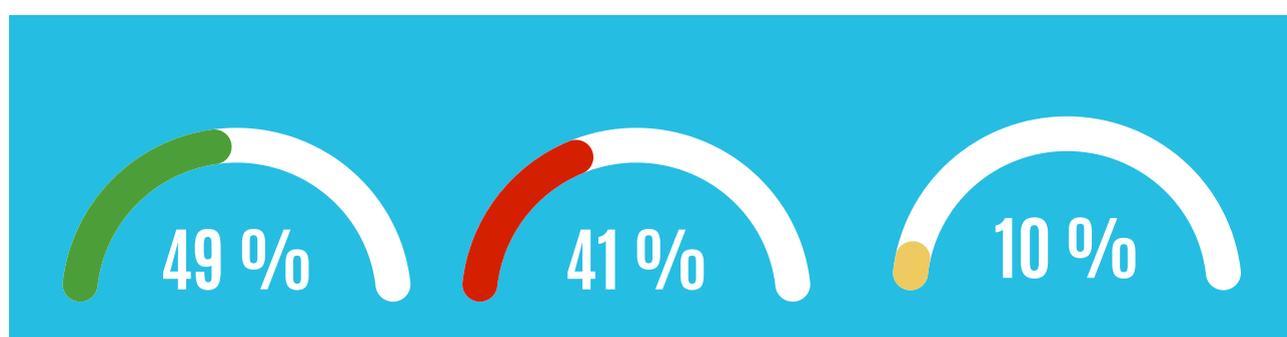
ADMINISTRACION DE PERSONAL

4. GESTIÓN DE LAS PQRS POR OFICINA

Con respecto a la gestión de respuesta adelantadas a las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias PQRS presentadas por los ciudadanos durante el segundo semestre de 2021, se evidencio que las oficinas a 31 de diciembre de 2021 arrojan los siguientes resultados: De las 202 radicadas, 103 fueron TRAMITADAS, de las cuales el 48.6% se respondieron DENTRO DE LOS TÉRMINOS establecidos, el 40.77% de forma EXTEMPORÁNEA y un 9.8% de las cuales no se logró evidenciar la gestión realizada.

Tablero No. 3 – Gestión de las PQRS por cada oficina.]

OFICINAS	TRAMITADAS	GESTIÓN OPORTUNA		GESTIÓN EXTEMPORÁNEAS		SIN SOPORTES DE RESPUESTA	
SECRETARIA GENERAL	0	0	0%	0	0%	0	0%
JURÍDICA	16	6	12%	5	12%	5	50%
SUBGERENCIA TÉCNICA Y OPERATIVA	19	8	16%	10	23.8%	1	10%
SUBGERENCIA PLANEACIÓN	0	0		0	0%	0	0%
SUBGERENCIA FINANCIERA							
OFICINA ADMINISTRACIÓN DE PERSONAL	55	24	48%	27	64.2%	4	40%
CONTABILIDAD	10	10	20	0	0%	0	0%
TESORERÍA	1	1	2	0	0%	0	0%
PRESUPUESTO	1	1	2	0	0%	0	0%
INFORMÁTICA	0	0	0	0	0%	0	0%
TOTAL	103	50	100%	42	100%	10	100%



PRIMERA

De acuerdo con la tabla anterior la dependencia que registró el mayor número de PQRS atendidas de forma extemporánea durante el segundo semestre del año 2021 es la unidad Administración de Personal con 27 oficios tramitados fuera de los términos, el cual equivalente al 64.2%.

SEGUNDA

En una menor porción de respuesta extemporáneas se encuentra la Subgerencia Técnica y Operativa con 10 oficios equivalente al 23.8%, la oficina Jurídica con 5 oficios correspondiente al 12%.

TERCERA

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.

CUARTA

La extemporaneidad se presenta principalmente en la atención a solicitudes de documentos y peticiones de interés particular (certificado de retención, certificación laboral, reconocimiento mesada, traslado de oficios por competencia, cuyo término según la Ley 1755 de 2015 es de 15 días hábiles, Cedelca esta generando la respuesta en un tiempo promedio de 22 a 35 días respectivamente; no obstante, mediante el Decreto 491 del 28 de marzo del 2020 fue ampliado a 20 días durante el tiempo que se encuentre vigente la emergencia sanitaria ordenada por el Gobierno Nacional a raíz del coronavirus COVID-19.

5. PQRS SIN RESPUESTA POR OFICINA



Tablero No. 9 Consolidado tipología PQRS sin respuesta.

OFICINA	TIPOLOGIA	SIN RESPUESTA	TOTAL
ADMINISTRACION DE PERSONAL	SOLICITUD DOCUMENTOS	14	41
	SOLICITUD MESADA	14	
	SOLICITUD SUSTITUCION PENSIONAL	7	
	REQUERIMIENTO JUDICIAL	2	
	OTROS	4	
JURIDICA	EMBARGO	1	2
	PREVENCIÓN DEL DAÑO	1	
SUBGERENCIA TECNICA Y OPERATIVA	SOLICITUD NO RADICADOS POR LA OFICINA	8	13
	ESTADO TRAMITADO SIN SOPORTE DE RESPUESTA	5	

01 ASPECTO

De las 202 peticiones radicadas, la oficina de Administración de Personal, de las 111 PQRS correspondientes, 41 peticiones equivalen al 37% no cuentan con la respectiva respuesta, la Subgerencia Técnica y Operativa, se encuentra con un 26% correspondiente a 13 peticiones sin respuesta y la oficina Jurídica de los 28 oficinas radicadas, se encuentran sin respuesta 2 oficinas, los cuales equivalen al 7%.

02 ASPECTO

Es indispensable que las dependencias antes relacionadas fortalezcan los mecanismos de control adoptados con el fin de dar cumplimiento a los términos legales de atención establecidos. Así mismo, en la instancia de autocontrol se debe realizar seguimiento al estado de PQRS y proceder a corregirlas desviaciones en forma oportuna, como identificar claramente con oportunidad las peticiones próximas a vencer y dar celeridad a su atención.

03

ASPECTO

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, y evitar posibles riesgos en acciones de orden administrativo.

05

ASPECTO

Con respecto a las peticiones tramitadas por la Subgerencia Técnica y Operativa fuera de los términos establecido por la Ley, se presenta una novedad referente a estas solicitudes, toda vez que se determinan como EXTEMPORÁNEAS por con cumplir: *"Artículo 21. Ley 1755 de 2015 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"*

04

ASPECTO

La extemporaneidad se presenta principalmente en la atención a solicitudes de documentos y peticiones de interés particular (certificado de retención, certificación laboral, reconocimiento mesada, traslado de oficios por competencia, cuyo término según la Ley 1755 de 2015 es de 15 días hábiles, Cedelca esta generando la respuesta en un tiempo promedio de 22 a 35 días respectivamente; no obstante, mediante el Decreto 491 del 28 de marzo del 2020 fue ampliado a 20 días durante el tiempo que se encuentre vigente la emergencia sanitaria ordenada por el Gobierno Nacional a raíz del coronavirus COVID-19.

6. HALLAZGO ADMINISTRATIVO INFORME FINAL PROCESO JURIDICO.

Hallazgo Administrativo No.5:

Teniendo en cuenta el informe Final, se evidencian deficiencias en el diseño de los controles de primera, segunda, tercera y línea estratégica de defensa establecidos para la atención de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias a través de los procedimientos relacionados y adoptados mediante la Resolución No. 21 de 01 de noviembre de 2019 “Por la cual se adopta la actualización del Manual de Procesos y Procedimientos de Centrales Eléctricas del Cauca S.A E.S.P.” y la Directiva de Gerencia No. 001 de 23 de febrero de 2016 “Por la cual se reglamenta la atención y tramite de los Derechos de Petición y reclamaciones presentadas a CEDELCA S.A. E.S.P.”, generando falta de control en la ejecución del proceso dadas las diversas disposiciones incluso contrarias y en formatos diferentes frente al particular, ocasionando confusión y dispersión en los mismos, riesgo en el vencimiento de los términos de atención establecidos normativamente mediante el Decreto 1755 de 2015 y Decreto 491 de 2020, y dificultando el control de evaluación y vigilancia de la OCl delegadas por la administración.

7. Conclusión

Aspecto destacado 1

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

Aspecto destacado 2

Se evidencian fallas en referencia a la identificación de la tipología, razón por la cual no existe uniformidad en el tipo de solicitud que se está radicando, teniendo en cuenta que cada persona maneja su criterio en el momento de realizar la respectiva radicación.

Aspecto destacado 3

La Secretaria de Gerencia radica los oficios correspondientes a TUTELA y NOTIFICACIONES DE TUTELAS, lo que incrementa el número de solicitudes radicadas, por el contrario, la oficina Jurídica y la oficina de archivo y correspondencia no incluyen este tipo de documentos como PQRS; de igual forma la Oficina de Control Interno en el Consolidado no incluye las TUTELAS Y NOTIFICACIONES COMO PQRS.

Aspecto destacado 4

La Oficina de Archivo y Correspondencia incluye en el reporte de radicado las respuestas generadas por la empresa CEDELCA S.A. ESP, como PQRS, incrementando de esta forma el número de radicados.

Aspecto destacado 5

Con respecto a la Unidad de Administración de Personal solo reportan 55 PQRS por parte del líder de proceso, una vez realizada la trazabilidad con los reportes de la Unidad de Archivo y correspondencia y la Secretaria de Gerencia, se evidencia que el total de PQRS remitidas por competencia a la unidad de Administración de personal asciende a 111, con lo cual se observa que esta unidad no lleva cuadro de control en tiempo real y en forma cronológica, que le permita consolidar la totalidad de sus peticiones, minimizando el riesgo de falta de control de las mismas y asegurando la atención oportuna de la totalidad de requerimientos ciudadanos.

Aspecto destacado 6

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.

Aspecto destacado 7

Se observó que el canal predominante para el registro de las PQRS por parte de los ciudadanos en el II semestre de 2021, fue la secretaria de Gerencia la cual registra 187 peticiones.

Aspecto destacado 8

Se recomienda a los líderes de proceso, tomar las medidas pertinentes de planeación y control identificando oportunamente los PQRS que se encuentra en trámite o próximos al vencimiento de términos.

Aspecto destacado 9

En lo que corresponde a las oficinas de Administración de Personal y la Subgerencia Técnica y Operativa, es indispensable que se implementen acciones de mejora fortaleciendo los mecanismos de control al interior de sus equipos de trabajo, con el objetivo de lograr un adecuado control de los tiempos de respuesta y eliminar la extemporaneidad en la atención PQRS, de igual forma existe un procedimiento dentro del PROCESO de la Subgerencia Técnica y Operativa, denominado SEGUIMIENTO DE INDICADORES PQR, tiene como referencia tramitar las peticiones, quejas y reclamaciones recibidas o relacionadas con el contrato de gestión, el contrato de operación y los convenios interadministrativos

Aspecto destacado 10

Se hace necesario la implementación de un sistema de PQRS que permita administrar y controlar de forma satisfactoria la gestión de dichos PQRS, detectando mediante un sistema de alertas tempranas el aviso previo al vencimiento de términos al área responsable del trámite.

Aspecto destacado 11

Actualizar el Manual de usuario de Peticiones, Quejas y Reclamos de CEDELCA S.A. E.S.P.