



Radicado No. CI-2023-0358
Fecha Radicado 2023-09-04 10:26:48
Recibido: LUZ ENITH FERNANDEZ GOMEZ
Destino: DENIS ZORAIDA CANCEMANCE GUERRERO
Dependencia: GERENCIA GENERAL - 100
Remitente: LUZ ENITH FERNANDEZ GOMEZ
Folios: 134
Anexos: 0 DOC

**OFICINA DE
CONTROL
INTERNO**

Informe de Gestión Peticiónes Externas PQRS Primer Semestre de 2023

01 de enero al 30 de junio de 2023

ELABORADO POR:
OLGA LORENA DIAZ
CHAGUENDO-JEFE OFICINA
CONTROL INTERNO.
LUZ ENITH FERNANDEZ G
PROFESIONAL UNIVERITARIO
II OCI
BOOMER CALVACHE-
CONTRATISTA APOYO OCI

PRESENTADO
SEPTIEMBRE. 01,
2023

Fuente: Sistema de Gestión Documental - CEDELCA
S.A. E.S.P.

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 Primer Semestre del año 2023, 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 DEL INFORME DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN AL TRAMITE DE 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 CENTRALES ELÉCTRICAS DEL CAUCA S.A. E.S.P., recibidas durante el primer semestre del año 2023. 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 Gerencia y los reportes de los líderes de cada proceso.

OBJETIVO

Realizar seguimiento y evaluación al trámite de las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes de información; radicadas por los ciudadanos ante CENTRALES ELÉCTRICAS DEL CAUCA S.A. E.S.P., con el fin de determinar el cumplimiento en la oportunidad de la respuesta y efectuar las 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 CENTRALES ELÉCTRICAS DEL CAUCA S.A. E.S.P. durante el primer semestre del año 2023, verificando los términos establecidos y las respuestas parcial y/o de fondo, validando cada uno de los oficios radicado

y su respectiva respuesta por medio del SGD, 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.

- ✓ Física: 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), formulario de PQRSD.
- ✓ Correo electrónico archivo@cedelca.com.co, el cual es direccionado al Sistema de Gestión documental.
- ✓ Demas correos institucionales, direccionados al Sistema de Gestión Documental (SGD).

METODOLOGÍA APLICADA.

1. Se solicita a los líderes de proceso mediante comunicación No CI-2023-0267 las PQRS atendidas durante el primer semestre de la vigencia 2023.
2. Análisis, depuración de las comunicaciones registradas en los tableros de control
3. Análisis, depuración de la información registrada en el reporte de comunicaciones del SGD.
4. Consolidación de la información de los tableros de reportes ya depurados vs los reportes de comunicación del SGD ya depurados.
5. Análisis y determinación de la respuesta oportuna y de fondo de las PQRS según normatividad.

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 Incumplimiento Normativo.

SEGUIMIENTO:

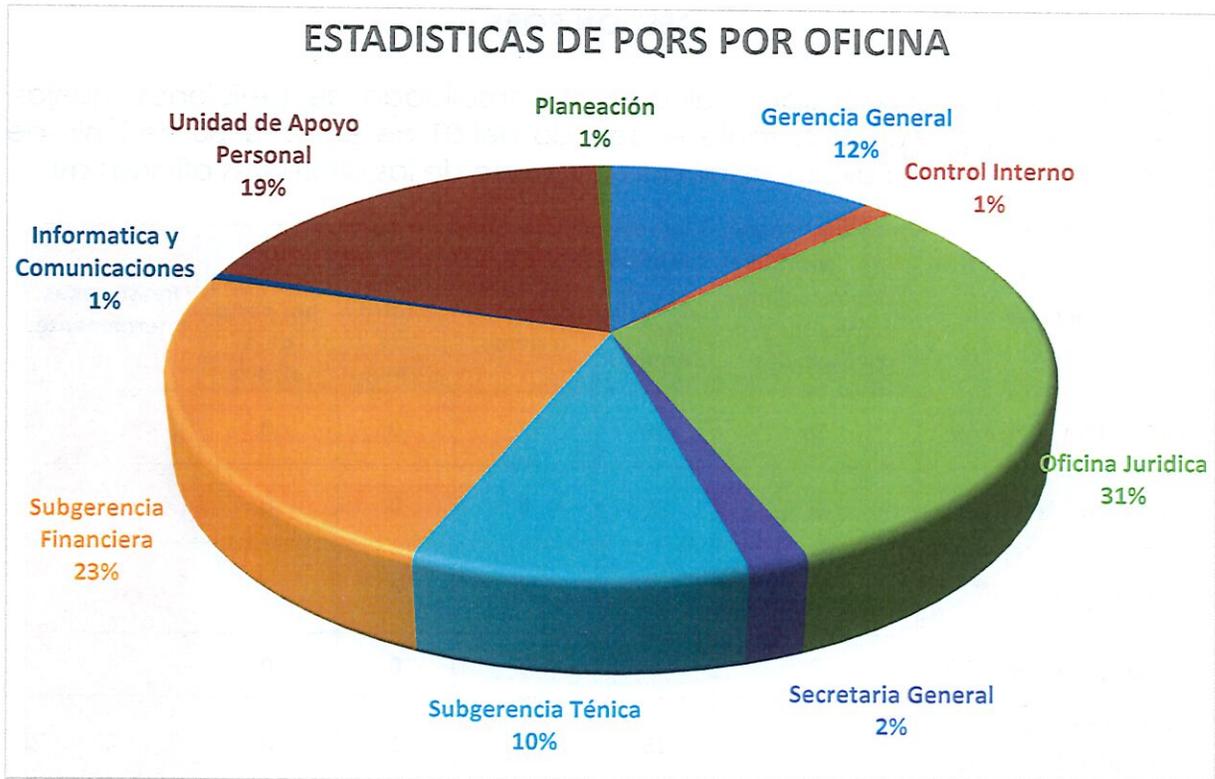
La oficina de Control Interno presenta informe semestral de seguimiento al trámite de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias.

ESTADÍSTICAS SGD

Mediante consulta efectuada al Sistema de Gestión Documental - Ventanilla Única, el reporte generó la entrada de 700 radicaciones entre el periodo del 01 de enero al 30 de junio de 2023, de las cuales 155 pertenecen a peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQRS), presentó el siguiente comportamiento en cuanto al trámite de las peticiones:

Oficinas	No. comunicaciones ingresadas y/o reasignadas.
GERENCIA GENERAL	18
CONTROL INTERNO	2
OFICINA JURIDICA	48
SECRETARIA GENERAL	3
SUBGERENCIA TÉCNICA OPERATIVA	16
SUBGERENCIA FINANCIERA Y ADMINISTRATIVA	36
UNIDAD APOYO DE PERSONAL	30
INFORMATICA Y COMUNICACIONES	1
PLANEACION	1
TOTAL	155

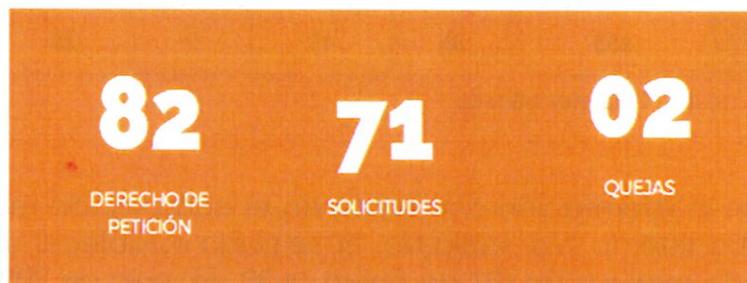
Tabla NO. 1: Estadística de PQRS por oficina.



Grafica No. 1: Estadística PQRS radicada por oficina.

TIPOLOGÍA - SGD

De acuerdo con los datos reportados por el SGD y una vez realizada depuración de los radicados identificados como PQRS, para el primer semestre de 2023 se presentaron 155 radicados clasificados de la siguiente manera:



GESTIÓN PQRS

Conforme a la trazabilidad realizada al consolidado de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias durante el periodo del 01 de enero al 30 de junio de 2023, se identificó la gestión realizada por parte de las diferentes oficinas así:

Oficinas	No. comunicaciones ingresadas y/o reasignadas.	Tramitas dentro del término	Tramitas fuera del término	En trámite dentro del término	Sin Respuesta por parte de la oficina	Reasignadas internamente
GERENCIA GENERAL	18	16	2	0	0	8
CONTROL INTERNO	2	2	0	0	0	0
OFICINA JURIDICA	48	9	28	4	7	1
SECRETARIA GENERAL	3	3	0	0	0	4
SUBGERENCIA TÉCNICA OPERATIVA	16	15	0	1	0	9
SUBGERENCIA FINANCIERA Y ADMINISTRATIVA	36	20	10	0	6	0
UNIDAD APOYO DE PERSONAL	30	20	4	0	6	24
INFORMATICA Y COMUNICACIONES	1	1	0	0	0	0
PLANEACIÓN	1	0	1	0	0	0
TOTAL	155	86	45	5	19	46

Tabla No. 2- Gestión de las PQRS, por oficina.

De acuerdo con la información contenida en el consolidado realizado por la Oficina de Control Interno (Ver tabla No. 2), se pudo establecer que dentro del período objeto de evaluación (01 de enero al 30 de junio de 2023), de las 155

PQRS atendidas, se gestionó de forma oportuna un 59% y de manera extemporáneas un 41%. Encontrando a la fecha de corte 5 peticiones en trámite y 19 sin respuesta.



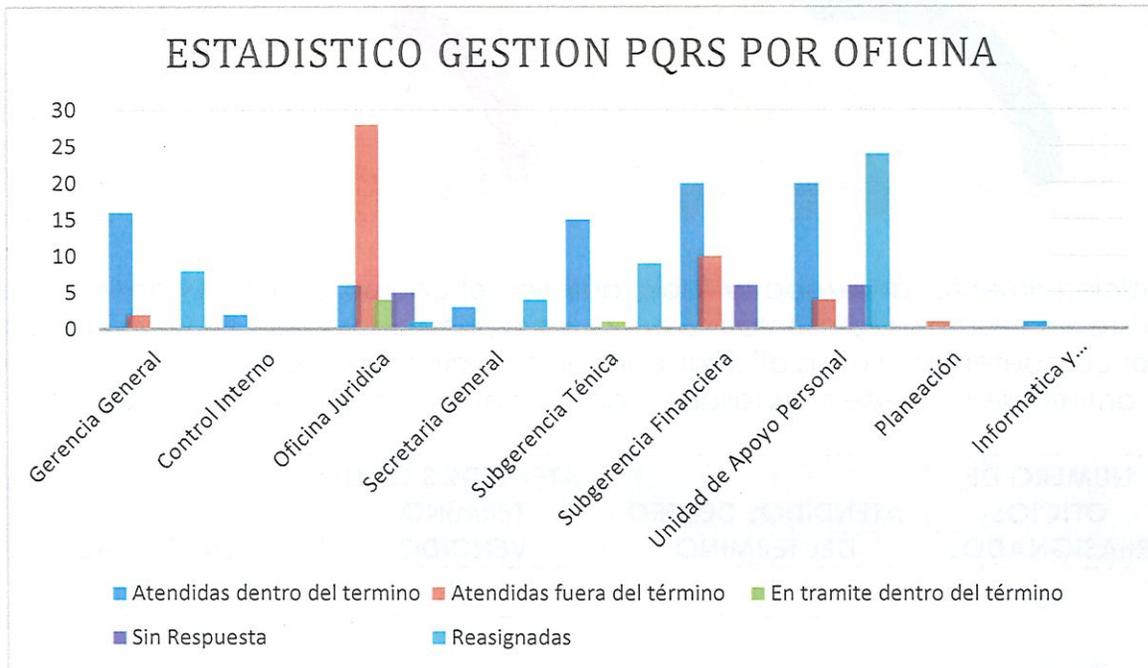
Adicionalmente; analizada la tabla anterior, el equipo auditor evidencia que existe un margen representativo en las comunicaciones que son reasignadas por competencia a otras oficinas para el respectivo trámite de respuesta. Ante lo anterior se procede a detallar el trámite realizado a los oficios trasladados.

NUMERO DE OFICIOS REASIGNADOS	ATENDIDOS DENTRO DEL TERMINO	ATENDIDOS CON TERMINO VENCIDO	EN TRAMITE
46	13	29	4



Grafica No. 2: Estadística comunicaciones reasignadas.

Frente a la oportunidad en la atención por área se tiene lo siguiente:



Grafica No. 3: Estadístico Gestión PQRS por oficina.

GESTIÓN PQRS POR OFICINA

OFICINA JURÍDICA

Para el periodo objeto del presente seguimiento (01 de enero al 30 de junio de 2023) y una vez verificado en el SGD, se identifica que la oficina Jurídica es la primera dependencia con mayor número de radicados; con 48 peticiones, de los cuales 9 peticiones se encuentran atendidas en termino oportuno y 28 extemporáneas; 4 comunicaciones en trámite dentro de los términos, 5 comunicaciones sin respuesta y 1 reasignación por competencia, a corte 30-06-2023, tal como se evidencia en la siguiente imagen:

Oficinas	No. comunicaciones ingresadas y/o reasignadas.	Tramite dentro del término	Tramite fuera del término	En trámite dentro del término	Sin Respuesta por parte de la oficina	Reasignadas internamente
OFICINA JURIDICA	48	9	28	4	7	1

La oficina en mención presenta 09 solicitudes de manera oportuna así:

Nro RADICADO	FECHA RADICACIÓN	ASUNTO	CLASE DE COMUNICACIÓN	ESTADO	DÍAS	TÉRMINOS
CE-2023-0124	2023-02-09	Reclamación Administrativa	Derecho de petición	TRAMITADA	12	OPORTUNA
CE-2023-0173	2023-02-17	2-2023-007296 Traslado - Derecho de Petición - HS, Miguel Uribe Turbay - Ministerio de Hacienda y Crédito Público	Derecho de petición	TRAMITADA	8	OPORTUNA
CE-2023-0049	2023-01-20	IUS: E- 2023-017304 - Solicitud de Información relacionada con el proceso de selección de Gerente General de CENTRALES ELÉCTRICAS DEL CAUCA CEDELCA S.A E.S.P.	Solicitud	TRAMITADA	2	OPORTUNA
CE-2023-0146	2023-02-14	Solicitud de información con respecto al proceso de selección del Gerente de CEDELCA S.A. E.S.P.	Solicitud	TRAMITADA	11	OPORTUNA
CE-2023-0369	2023-04-12	Reclamación Administrativa sobre mesada pensional Zoila Rosa Navia Valencia	Derecho de petición	TRAMITADA	6	OPORTUNA
CE-2023-0091	2023-02-01	Solicitud de Información IUS: E- 2023-017304 - Proceso de selección de Gerente General de CEDELCA S.A. E.S.P. - Procuraduría General de la Nación	Solicitud	TRAMITADA	15	OPORTUNA
CE-2023-0146	2023-02-14	Solicitud de información con respecto al proceso de selección del Gerente de CEDELCA S.A. E.S.P.	Solicitud	TRAMITADA	11	OPORTUNA
CE-2023-0218	2023-03-03	Radicado No. 9339604 - Traslado por competencia de solicitud de información formulada por el señor Luis Guillermo Salazar sobre la operación de la hidroeléctrica de Sajandí	Solicitud	TRAMITADA	1	OPORTUNA
CE-2023-0210	2023-03-01	Derecho de Petición de información sobre planta generadora de energía en el Municipio de Toribío	Derecho de petición	TRAMITADA	1	OPORTUNA

Se presentan 28 solicitudes de manera extemporánea así:

Nro RADICADO	FECHA RADICACIÓN	ASUNTO	CLASE DE COMUNICACIÓN	ESTADO	DÍAS	TÉRMINOS
CE-2023-0043	2023-01-19	Nueva Solicitud de agenda para visita conjunta de verificación de ingreso al bien inmueble objeto del contrato de arrendamiento No. 009-38	Solicitud	TRAMITADA	69	EXTEMPORÁNEA

CE-2023-0067	2023-01-24	Reclamación Administrativa e Interrupción de términos Diego Wilman Paz Mera	Derecho de petición	TRAMITADA	21	EXTEMPORÁNEA
CE-2023-0157	2023-02-15	Derecho de Petición - Solicitud de certificación para trámite judicial - Fredy Llantén Salazar	Derecho de petición	TRAMITADA	25	EXTEMPORÁNEA
CE-2023-0415	2023-04-24	Solicitud de la fecha para la visita conjunta de verificación de ingreso al bien inmueble objeto del contrato de arrendamiento No. 009-38 - Ingenio Mayagüez	Solicitud	TRAMITADA	44	EXTEMPORÁNEA
CE-2023-0244	2023-03-10	Reclamación Administrativa - Compatibilidad Pensional entre pensión convencional y pensión de vejez (Solicitud de reconsideración) - Idalí Cobo	Derecho de petición	TRAMITADA	52	EXTEMPORANEO
CE-2023-0246	2023-03-10	Reclamación Administrativa - Compatibilidad Pensional entre pensión convencional y pensión de vejez del señor Edilberto Valencia Fernández - Mariela Fernández Fernández	Derecho de petición	TRAMITADA	52	EXTEMPORANEO
CE-2023-0269	2023-03-14	Reclamación Administrativa - Reconocimiento 100% Mesada 14 del señor Pedro León Granados Herrera	Derecho de petición	TRAMITADA	48	EXTEMPORANEO
CE-2023-0370	2023-04-12	Reclamación Administrativa María Elena Benavides de Chilito	Derecho de petición	TRAMITADA	86	EXTEMPORANEO
CE-2023-0408	2023-04-21	Solicitud corrección en liquidación reclamación compatibilidad pensional, señora Mariela Fernández Fernández, madre y curadora del señor Edilberto Valencia Fernández	Derecho de petición	TRAMITADA	24	EXTEMPORANEO
CE-2023-0449	2023-05-02	Reclamación Administrativa Compatibilidad Pensional entre pensión convencional y pensión de vejez - Carmen Genny Dagua Fernández /Diego Fernando Cárdenas Astudillo	Derecho de petición	TRAMITADA	73	EXTEMPORANEO
CE-2023-0452	2023-05-03	Reclamación Administrativa: Compatibilidad Pensional entre pensión convencional y pensión de vejez - Vicenta Campo de Arosemena en calidad de sustituta de pensión e su fallecido esposo Griseldo Arosemena Viveros.	Derecho de petición	TRAMITADA	72	EXTEMPORANEO
CE-2023-0458	2023-05-03	Derecho de Petición - Reclamación de Compatibilidad Pensional entre pensión convencional y pensión de vejez - Rosalba Cortés/Diego Fernando Cárdenas Astudillo	Derecho de petición	TRAMITADA	72	EXTEMPORANEO
CE-2023-0459	2023-05-03	Derecho de Petición - Reclamación de Compatibilidad Pensional entre pensión convencional y pensión de vejez - Teresa Jalvin de Idrobo/Diego Fernando Cárdenas Astudillo	Derecho de petición	TRAMITADA	41	EXTEMPORANEO
CE-2023-0460	2023-05-03	Derecho de Petición - Reclamación de Compatibilidad Pensional entre pensión convencional y pensión de vejez - Sinelda Stella Vidal Sterling/Diego Fernando Cárdenas Astudillo	Derecho de petición	TRAMITADA	72	EXTEMPORANEO
CE-2023-0461	2023-05-03	Derecho de Petición - Reclamación de Compatibilidad Pensional entre pensión convencional y pensión de vejez - María Eugenia Campo Morales/Diego Fernando Cárdenas Astudillo	Derecho de petición	TRAMITADA	72	EXTEMPORANEO
CE-2023-0472	2023-05-04	Reclamación Administrativa e interrupción de Términos José Iván Zambrano Pareja	Derecho de petición	TRAMITADA	16	EXTEMPORANEO
CE-2023-0477	2023-05-05	Reclamación Compatibilidad Pensional entre pensión convencional y pensión de vejez Delmy Andrea Ortega López/Diego Fernando Cárdenas Astudillo	Derecho de petición	TRAMITADA	70	EXTEMPORANEO
CE-2023-0511	2023-05-11	Reclamación Administrativa - Compatibilidad Pensional entre pensión convencional y pensión de vejez Angela María Clavijo de Ramírez / María Elena Ordoñez Mosquera	Derecho de petición	TRAMITADA	66	EXTEMPORANEO
CE-2023-0586	2023-05-31	Solicitud de pago del 100% - Compatibilidad por el período de enero a mayo de la señora Cilia Larahondo	Derecho de petición	TRAMITADA	20	EXTEMPORANEO



CE-2023-0629	2023-06-13	Reclamación Administrativa - Compatibilidad Pensional entre pensión convencional y pensión María Nelly González Paz/María Elena Ordóñez Mosquera	Derecho de petición	TRAMITADA	45	EXTEMPORANEO
CE-2023-0244	2023-03-10	Reclamación Administrativa - Compatibilidad Pensional entre pensión convencional y pensión de vejez (Solicitud de reconsideración) - Idalf Cobo	Derecho de petición	TRAMITADA	52	EXTEMPORANEO
CE-2023-0246	2023-03-10	Reclamación Administrativa - Compatibilidad Pensional entre pensión convencional y pensión de vejez del señor Edilberto Valencia Fernández - Mariela Fernández Fernández	Derecho de petición	TRAMITADA	52	EXTEMPORANEO
CE-2023-0269	2023-03-14	Reclamación Administrativa - Reconocimiento 100% Mesada 14 del señor Pedro León Granados Herrera	Derecho de petición	TRAMITADA	48	EXTEMPORANEO
CE-2023-0370	2023-04-12	Reclamación Administrativa María Elena Benavides de Chilito	Derecho de petición	TRAMITADA	86	EXTEMPORANEO
CE-2023-0408	2023-04-21	Solicitud corrección en liquidación reclamación compatibilidad pensional, señora Mariela Fernández Fernández, madre y curadora del señor Edilberto Valencia Fernández	Derecho de petición	TRAMITADA	24	EXTEMPORANEO
CE-2023-0449	2023-05-02	Reclamación Administrativa Compatibilidad Pensional entre pensión convencional y pensión de vejez - Carmen Genny Dagua Fernández /Diego Fernando Cárdenas Astudillo	Derecho de petición	TRAMITADA	73	EXTEMPORANEO
CE-2023-0452	2023-05-03	Reclamación Administrativa: Compatibilidad Pensional entre pensión convencional y pensión de vejez - Vicenta Campo de Arosemena en calidad de sustituta de pensión e su fallecido esposo Griseldo Arosemena Viveros.	Derecho de petición	TRAMITADA	72	EXTEMPORANEO
CE-2023-0458	2023-05-03	Derecho de Petición - Reclamación de Compatibilidad Pensional entre pensión convencional y pensión de vejez - Rosalba Cortés/Diego Fernando Cárdenas Astudillo	Derecho de petición	TRAMITADA	72	EXTEMPORANEO

Además, se presentan 7 solicitudes sin respuesta con corte 30/06/2023 así:

Nro. RADICADO	FECHA RADICACIÓN	ASUNTO	CLASE DE COMUNICACIÓN	ESTADO	DÍAS	TÉRMINOS
CE-2023-0147	2023-02-14	SCN-CU-118290/2023 - Derecho de Petición - Solicitud de información institucional - Consejo Profesional Nacional de Ingenierías Eléctrica, Mecánica y Profesiones Afines	Derecho de petición	SIN RESPUESTA	90	EXTEMPORÁNEA
CE-2023-0148	2023-02-14	SCN-CU-118310/2023 - Derecho de Petición - Solicitud de información institucional - Consejo Profesional Nacional de Ingenierías Eléctrica, Mecánica y Profesiones Afines	Derecho de petición	SIN RESPUESTA	90	EXTEMPORÁNEA
CE-2023-0222	2023-03-03	Reclamación Administrativa e interrupción de términos formulada por la señora Eblin Orlanda Velasco Barona	Derecho de petición	SIN RESPUESTA	77	EXTEMPORÁNEA
CE-2023-0223	2023-03-03	Reclamación Administrativa e interrupción de términos formulada por el señor Rafael Paz Penagos	Derecho de petición	SIN RESPUESTA	77	EXTEMPORÁNEA
CE-2023-0277	2023-03-15	9360328 - Traslado de derecho de petición 202305400007791 de RTVC, relacionado con solicitud de información de presupuesto ejecutado en publicidad durante la vigencia 2022	Derecho de petición	SIN RESPUESTA	69	EXTEMPORÁNEA
CE-2023-0387	2023-04-18	Reclamación Administrativa - Compatibilidad Pensional entre pensión convencional y pensión de vejez - Lucía Pilcué	Derecho de petición	SIN RESPUESTA	48	EXTEMPORANEO

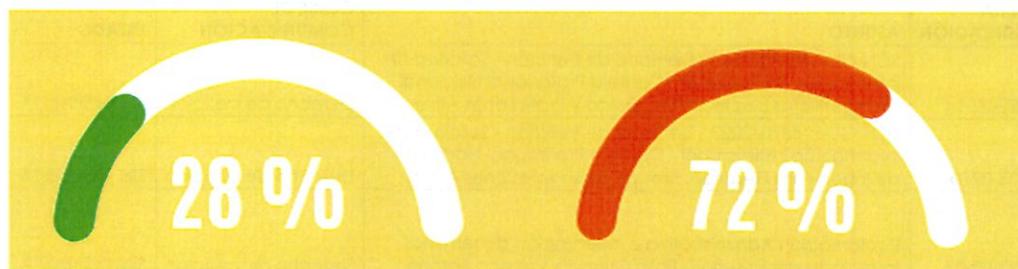


CE-2023-0407	2023-04-21	Solicitud de corrección liquidación reclamación compatibilidad pensional de la señora Zoila Rosa Navia Valencia Ref.: CE-2023-0369	Derecho de petición	SIN RESPUESTA	24	EXTEMPORANEO
--------------	------------	---	---------------------	---------------	----	--------------

Además, se presentan 4 solicitudes en trámite dentro del término con corte 30/06/2023 así:

Nro. RADICADO	FECHA RADICACIÓN	ASUNTO	CLASE DE COMUNICACIÓN	ESTADO	DÍAS	TÉRMINOS
CE-2023-0645	2023-06-15	Reclamación Administrativa - Compatibilidad Pensional entre pensión convencional y pensión de vejez de la señora María Nelly González Paz/María Elena Ordóñez Mosquera	Derecho de petición	SIN RESPUESTA	9	EN TRAMITE
CE-2023-0686	2023-06-28	Reclamación Administrativa - Compatibilidad pensional del señor Primitivo Caspud - María Argelia Montilla	Derecho de petición	SIN RESPUESTA	1	EN TRAMITE
CE-2023-0697	2023-06-30	Reclamación Compatibilidad Pensional entre pensión convencional y pensión de vejez - Juan Melenje Yangana/Diego Fernando Cárdenas Astudillo	Derecho de petición	SIN RESPUESTA	5	EN TRAMITE
CE-2023-0645	2023-06-15	Reclamación Administrativa - Compatibilidad Pensional entre pensión convencional y pensión de vejez de la señora María Nelly González Paz/María Elena Ordóñez Mosquera	Derecho de petición	SIN RESPUESTA	9	EN TRAMITE

Se puede concluir que las peticiones allegadas a la Oficina Jurídica son tramitadas un 28% dentro de los términos y un 72% fuera de los términos establecido bajo la norma.



OFICINA SUBGERENCIA FINANCIERA Y ADMINISTRATIVA

Para el periodo objeto del presente seguimiento (01 de enero al 30 de junio de 2023) y una vez verificado en el SGD, se identifica que la Subgerencia Financiera y Administrativa es la segunda dependencia con mayor número de radicados con 36 comunicaciones radicados, de los cuales 20 se encuentra en término oportuno, 10 tramitadas fuera del término y 6 sin respuesta con termino vencido a corte 30-06-2023, tal como se evidencia en la siguiente imagen:

Oficinas	No. comunicaciones ingresadas y/o reasignadas.	Tramite dentro del término	Tramite fuera del término	En trámite dentro del término	Sin Respuesta por parte de la oficina	Reasignadas internamente
SUBGERENCIA FINANCIERA Y ADMINISTRATIVA	36	20	10	0	6	0

En la Subgerencia Financiera y Administrativa, se presentan 20 comunicaciones tramitadas de manera oportuna así:

Nro RADICADO	FECHA RADICACIÓN	ASUNTO	CLASE DE COMUNICACIÓN	ESTADO	DÍAS	TÉRMINOS
CE-2023-0068	2023-01-25	Solicitud prioritaria de certificación de aportes Municipio de Popayán	Solicitud	TRAMITADAS	2	OPORTUNA
CE-2023-0115	2023-02-08	SOLICITUD DE CERTIFICADO DE RETENCIÓN - IVA E ICA DEL AÑO 2022 BELTRÁN Y CASTELLANOS ASOCIADOS LTDA	Solicitud	TRAMITADAS	8	OPORTUNA
CE-2023-0154	2023-02-15	Derecho de Petición - Solicitud de constancia laboral del señor Diego Wilman Paz Mera	Derecho de petición	TRAMITADAS	2	OPORTUNA
CE-2023-0160	2023-02-16	Derecho de Petición en asunto: Solicitud de desprendible de pago MESADA enero 2023 Oswaldo Emiro Imbachí Añasco	Derecho de petición	TRAMITADAS	1	OPORTUNA
CE-2023-0161	2023-02-16	Solicitud de certificados de retenciones año 2022 Hotel Dann Monasterio	Solicitud	TRAMITADAS	1	OPORTUNA
CE-2023-0164	2023-02-16	Requerimiento Ordinario de información Número: 2023032040000375, Exp: 202281690100016456 Impuesto sobre la Renta y Complementario 2019 - DIAN	Solicitud	TRAMITADAS	3	OPORTUNA
CE-2023-0181	2023-02-20	Solicitud certificados tributarios 2022 Administración Documental del Cauca SAS	Solicitud	TRAMITADAS	1	OPORTUNA
CE-2023-0187	2023-02-21	Solicitud de certificado laboral a nombre de la señora Edyn Mayuli Sánchez Alegría	Solicitud	TRAMITADAS	3	OPORTUNA
CE-2023-0189	2023-02-21	Derecho de Petición - Copia de carpeta Administrativa del señor Jairo Fernando Quiñonez - Luz Eneida Baos Acosta	Derecho de petición	TRAMITADAS	7	OPORTUNA

CE-2023-0206	2023-02-28	Solicitud de certificación laboral del extrabajador Jairo Posada Erazo	Derecho de petición	TRAMITADAS	9	OPORTUNA
CE-2023-0238	2023-03-08	Solicitud certificados de retención año 2022 FUNDACIÓN UNIDOS POR TU BIENESTAR	Solicitud	TRAMITADAS	1	OPORTUNA
CE-2023-0315	2023-03-28	170 - 0579 - Derecho de Petición - Certificación de Acciones del Municipio de Bolívar (Cauca)	Derecho de petición	TRAMITADAS	11	OPORTUNA
CE-2023-0380	2023-04-14	3-cg-9 - Solitud de soporte de nueva suscripción de acciones / Gobernación del Cauca	Solicitud	TRAMITADAS	1	OPORTUNA
CE-2023-0399	2023-04-20	Derecho de Petición - Certificado de ingresos y retenciones del año 2022 - Astrid Viviana Velasco	Derecho de petición	TRAMITADAS	1	OPORTUNA
CE-2023-0406	2023-04-21	202301200122142 - Circularización de saldos contables (Solicitud de certificación de participación accionaria del Municipio de Padilla) - Contraloría General de la República	Solicitud	TRAMITADAS	1	OPORTUNA
CE-2023-0456	2023-05-03	AE - 379 - Anticipo Convenio Municipio - Centrales Eléctricas del Cauca - Contraloría Municipal de Popayán	Solicitud	TRAMITADAS	4	OPORTUNA
CE-2023-0499	2023-05-09	Solicitud de certificado de retención año 2022 - Años ingeniería S.A.S.	Solicitud	TRAMITADAS	1	OPORTUNA
CE-2023-0528	2023-05-17	Solicitud de certificado de ingresos y retenciones del año 2022 - Maryeli Bahos Ortega	Derecho de petición	TRAMITADAS	3	OPORTUNA
CE-2023-0644	2023-06-15	Solicitud de certificación de participación accionaria con corte a mayo 31 de 2023 - Comité Departamental de Cafeteros del Cauca.	Solicitud	TRAMITADAS	1	OPORTUNA
CE-2023-0683	2023-06-28	Solicitud de certificado de participación accionaria de las vigencias 2020 a 2023 - Gobernación del Cauca	Solicitud	TRAMITADAS	5	OPORTUNA

Además, se presentan 10 solicitudes de manera extemporánea así:

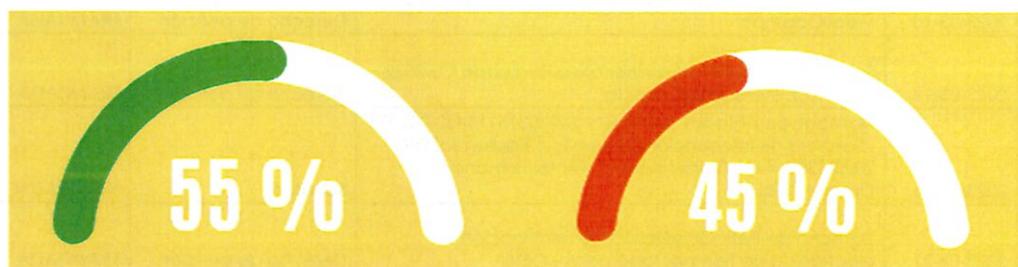
Nro RADICADO	FECHA RADICACIÓN	ASUNTO	CLASE DE COMUNICACIÓN	ESTADO	DÍAS	TÉRMINOS
CE-2023-0094	2023-02-02	Solicitud de información (EEFF comparativos de las vigencias 2021 y 2022) - Gobernación del Cauca	Derecho de petición	TRAMITADAS	20	EXTEMPORÁNEO
CE-2023-0171	2023-02-17	Derecho de Pétición - Solicitud de constancia laboral - Jairo Meneses Muñoz y Miguel Alonso González	Derecho de petición	TRAMITADAS	32	EXTEMPORÁNEO
CE-2023-0174	2023-02-17	Solicitud de carpeta Administrativa del señor Jairo Fernando Quiñonez	Derecho de petición	TRAMITADAS	21	EXTEMPORÁNEO
CE-2023-0192	2023-02-22	20231320004413 Solicitud de pago de dividendos de vigencias anteriores Municipio de Popayán	Solicitud	TRAMITADAS	38	EXTEMPORÁNEO
CE-2023-0034	2023-01-18	2-2023-002031 - Solicitud de información para realizar la medición posterior de las inversiones patrimoniales (controladas y asociadas) del Ministerio de Hacienda y Crédito Público, con corte a 31 de diciembre de 2022 - Ministerio de Hacienda y Crédito Público	Solicitud	TRAMITADAS	29	EXTEMPORANEO
CE-2023-0165	2023-02-16	Cónyuge Betsaide Teresa Pino Muñoz solicita actualización de cuenta Bancaria para el pago de mesada pensional del señor Lucio Burbano (q.e.p.d).	Solicitud	SIN RESPUESTA	88	EXTEMPORANEO
CE-2023-0344	2023-04-10	SIGA 2023 - Sin Actualización ni Reporte - G 3.3. - CENTRAL DE INVERSIONES S.A. - CISA	Solicitud	SIN RESPUESTA	54	EXTEMPORANEO

CE-2023-0034	2023-01-18	2-2023-002031 - Solicitud de información para realizar la medición posterior de las inversiones patrimoniales (controladas y asociadas) del Ministerio de Hacienda y Crédito Público, con corte a 31 de diciembre de 2022 - Ministerio de Hacienda y Crédito Público	Solicitud	TRAMITADAS	29	EXTEMPORANEO
CE-2023-0045	2023-01-20	SOLICITUD DE PARTICIPACIÓN ACCIONARIA DEL MUNICIPIO DE ROSAS CAUCA NIT 800095983-4	Solicitud	TRAMITADAS	17	EXTEMPORANEO
CE-2023-0055	2023-01-23	SF-718-2023 - Solicitud certificación de composición accionaria al cierre 31 de diciembre 2022 - CRC	Solicitud	TRAMITADAS	18	EXTEMPORANEO

De las solicitudes 6 no presentan respuesta por parte de la oficina.

ITEM	Nro RADICADO	FECHA RADICACIÓN	ASUNTO	CLASE DE COMUNICACIÓN	ESTADO	DÍAS	TÉRMINOS
31	CE-2023-0132	2023-02-10	Solicitud de certificación patrimonial de las acciones del Municipio Totoró	Solicitud	SIN RESPUESTA	92	EXTEMPORÁNEO
33	CE-2023-0142	2023-02-13	Solicitud de certificado de Retención en la Fuente, IVA E ICA del año gravable 2023 - E.R. Ingeniería S.A.S	Solicitud	SIN RESPUESTA	91	EXTEMPORÁNEO
42	CE-2023-0158	2023-02-15	Solicitud de validación de un certificado laboral - VehiGrupo Crédito Especializado en Vehículos	Solicitud	SIN RESPUESTA	89	EXTEMPORÁNEO
88	CE-2023-0321	2023-03-30	Solicitud de certificado de ingresos y retenciones del año 2018 - HG Ingeniería y Construcciones S.A.S.	Solicitud	SIN RESPUESTA	59	EXTEMPORÁNEO
91	CE-2023-0331	2023-04-10	Derecho de petición - Solicitud de certificado Ingresos y retenciones año 2022 - Oswaldo Emiro Imbachí Añasco	Derecho de petición	SIN RESPUESTA	54	EXTEMPORÁNEO
144	CE-2023-0506	2023-05-10	Información Datos de ubicación errados en el RUT - DIAN: Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales	Solicitud	SIN RESPUESTA	33	EXTEMPORÁNEO

Se puede concluir que las peticiones allegadas a la Subgerencia Financiera y Administrativa son tramitadas en su mayoría dentro del término normativo con un 55%, sin embargo, se tiene un 45% que no son atendidas en la oportunidad requerida.



UNIDAD DE ADMINISTRACIÓN DE PERSONAL

Para el periodo objeto del presente seguimiento (01 de enero al 30 de junio de 2023), se identifica que Unidad de Administración de Personal es la tercera dependencia con mayor número de radicados (30 radicados), de los cuales 20 peticiones se encuentran atendidas dentro de termino, 04 tramitadas fuera del término, 06 sin respuesta con termino vencido a corte 30-06-2023 y 24 comunicaciones trasladadas a otras oficinas por competencia.

Oficinas	No. comunicaciones ingresadas y/o reasignadas.	Tramite dentro del término	Tramite fuera del término	En trámite dentro del término	Sin Respuesta por parte de la oficina	Reasignadas internamente
UNIDAD APOYO DE PERSONAL	30	20	4	0	6	24

En la Unidas de Administración de Personal, se presentan 20 comunicaciones tramitadas de manera oportuna así:

Nro RADICADO	FECHA RADICACIÓN	ASUNTO	CLASE DE COMUNICACIÓN	ESTADO	DÍAS	TÉRMINOS
CE-2023-0232	2023-03-07	Derecho de Petición - Solicitud de certificación Laboral Carlos Felipe Palta Guzmán	Derecho de petición	TRAMITADA	4	OPORTUNA
CE-2023-0234	2023-03-07	Derecho de Petición - Certificación de liquidación de aportes IBL a pensión Rafael Paz Penagos	Derecho de petición	TRAMITADA	12	OPORTUNA
CE-2023-0249	2023-03-10	Derecho de Petición - Solicitud de Carpeta Administrativa y otros documentos - Mónica Andrea Vidal Ocampo	Derecho de petición	TRAMITADA	13	OPORTUNA
CE-2023-0270	2023-03-14	Solicitud de carpeta Administrativa Radicado CE-2022-0189 - Luz Eneida Baos Acosta	Derecho de petición	TRAMITADA	4	OPORTUNA
CE-2023-0286	2023-03-21	Notificación Afiliados 10549887 - 20230315111433-002375 - Solicitud de información sobre oficio Radicado, DIA-2023-533314 de Colpensiones - Héctor Fernando Ordoñez Ríos	Solicitud	TRAMITADA	12	OPORTUNA
CE-2023-0288	2023-03-21	Derecho de Petición solicitud de certificación electrónica de tiempos laborados - CETIL	Derecho de petición	TRAMITADA	12	OPORTUNA
CE-2023-0329	2023-04-10	Derecho de Petición de información - Certificación de prestaciones sociales - Miguel Alonso González, Javier	Derecho de petición	TRAMITADA	10	OPORTUNA

		Eduardo Mamian Alvarado, Jaito Meneses Muñoz, José Esaud Troches Troches				
CE-2023-0339	2023-04-10	IPSE-20231530007171 - Derecho de petición, solicitud de información - IPSE	Derecho de petición	TRAMITADA	10	OPORTUNA
CE-2023-0349	2023-04-10	Derecho de Petición - Solicitud de información sobre transferencias COLPENSIONES - José Israel Medina	Derecho de petición	TRAMITADA	11	OPORTUNA
CE-2023-0350	2023-04-10	Derecho de petición - certificación de aportes a pensión - Mónica Andrea González Camayo	Derecho de petición	TRAMITADA	11	OPORTUNA
CE-2023-0369	2023-04-12	Reclamación Administrativa sobre mesada pensional Zoila Rosa Navia Valencia	Derecho de petición	CERRADA	6	OPORTUNA
CE-2023-0442	2023-04-28	Derecho de Petición - Solicitud de certificación de pagos de aportes hechos a COLPENSIONES - Eduardo Velasco Alegría	Derecho de petición	TRAMITADA	9	OPORTUNA
CE-2023-0462	2023-05-03	IPSE-20231530009581 - Derecho de petición, Solicitud información cuotas partes pensionales -	Derecho de petición	TRAMITADA	12	OPORTUNA
CE-2023-0471	2023-05-04	Derecho de petición de información - Factores salariales - José Iván Zambrano Pareja	Derecho de petición	TRAMITADA	11	OPORTUNA
CE-2023-0484	2023-05-05	Derecho De Petición Solicitud De Información GRUPO JURÍDICO DEUDU S.A.S	Derecho de petición	TRAMITADA	13	OPORTUNA
CE-2023-0486	2023-05-05	Radicado CEO S.A.S. E.S.P. No. 9481050 - Remisión de Derecho de Petición MÓNICA ANDREA VIDAL OCAMPO por la Procuraduría General de la Nación: Oficio N° 610 Asunto Preventivo E-2023-071790 – P-2023-2827430	Derecho de petición	TRAMITADA	1	OPORTUNA
CE-2023-0547	2023-05-23	Derecho de petición - actualización de semanas cotizadas del señor Mariano Castro Solís	Derecho de petición	TRAMITADA	12	OPORTUNA
CE-2023-0556	2023-05-25	Solicitud Certificación CETIL de la señora María Stella del Socorro Agredo Vivas	Derecho de petición	TRAMITADA	13	OPORTUNA
CE-2023-0613	2023-06-07	Derecho de petición - Solicitud de información sobre factores salariales y otras prestaciones por el período del 01 de enero a 27 de diciembre de 2007 - Fredy Arley Pungo	Derecho de petición	TRAMITADA	12	OPORTUNA
CE-2023-0635	2023-06-14	Solicitud de certificación laboral con propósito de retiro de cesantías Yanamileth Tovar Díaz	Derecho de petición	TRAMITADA	10	OPORTUNA
CE-2023-0656	2023-06-21	Derecho de Petición - solicitud de certificación de pagos realizados por concepto de IBC durante el período de enero de 1995 hasta septiembre de 2005 - José Iver Sánchez Santamaría	Derecho de petición	TRAMITADA	11	OPORTUNA

Cuatro comunicaciones se encuentran en termino extemporáneo.

Nro RADICADO	FECHA RADICACIÓN	ASUNTO	CLASE DE COMUNICACIÓN	ESTADO	DÍAS	TÉRMINOS
CE-2023-0224	2023-03-03	Derecho de Petición - Remisión de certificación detallada de semanas trabajadas del señor Jesús Abel Orozco Mosquera	Derecho de petición	TRAMITADA	52	EXTEMPO RÁNEA

CE-2023-0226	2023-03-06	Derecho de Petición - Solicitud de corrección de historia laboral - Oscar Humberto Leitón Bermúdez	Derecho de petición	TRAMITADA	52	EXTEMPO RÁNEA
CE-2023-0448	2023-05-02	Solicitud información pagos pensiones periodos 1996 y 2000 de la señora María del Rosario Grisales Arias	Solicitud	TRAMITADA	35	EXTEMPO RÁNEA
CE-2023-0617	2023-06-08	Requerimiento de certificaciones solicitadas en Oficio No. 936 - Recaudo probatorio expediente No. IUS-E2020-646943/2021-1742216 de la Procuraduría General de la Nación	Solicitud	TRAMITADA	32	EXTEMPO RANEO

Se presentan 6 solicitudes sin respuesta a la fecha por parte de la Unidad de Administración De Personal

Nro RADICADO	FECHA RADICACIÓN	ASUNTO	CLASE DE COMUNICACIÓN	ESTADO	DÍAS	TÉRMINOS
CE-2023-0271	2023-03-14	Derecho de petición solicitud de certificación de semanas cotizadas Fredis Mesías Pabón Solarte	Derecho de petición	SIN RESPUESTA	70	EXTEMPO RÁNEA
CE-2023-0519	2023-05-15	Reclamación administrativa Art. 6 del Código Procesal del Trabajo y la seguridad Social- Juan Francisco Mora Obando	Derecho de petición	SIN RESPUESTA	30	EXTEMPO RÁNEA
CE-2023-0678	2023-06-27	Revisión de inconsistencias en historia laboral del señor Fredy Arango Polindara Alonso. Ref.: Acta de conciliación voluntaria No. 1417	Derecho de petición	SIN RESPUESTA	2	EN TRAMITE
CE-2023-0687	2023-06-29	Solicitud de informe de descuentos y situación de dineros descontados por nómina a funcionarios por créditos libranza Cooperativa "Jota Emilio's"	Derecho de petición	SIN RESPUESTA	1	EN TRAMITE
CE-2023-0692	2023-06-29	Solicitud de desprendibles de pago correspondiente a los meses de abril, mayo y junio de 2023 - María Elena Ordóñez Mosquera	Solicitud	SIN RESPUESTA	1	EN TRAMITE
CE-2023-0699	2023-06-30	SG200-17-0431 - Nueva solicitud mesa de trabajo por concepto de cuotas partes pensionales Municipio de Caldono	Solicitud	SIN RESPUESTA	1	EN TRAMITE

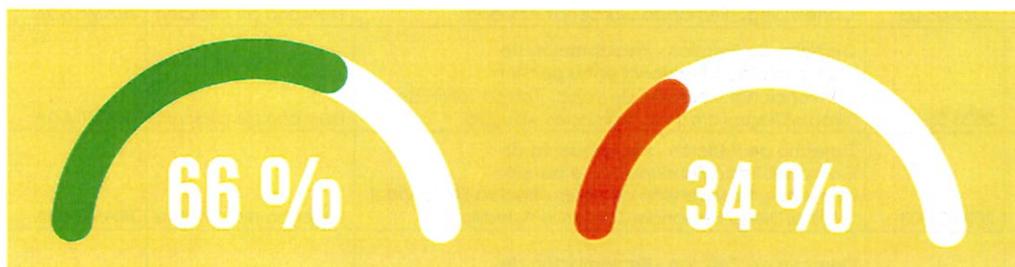
Se efectuaron 24 reasignaciones internas por competencia a otras dependencias para su respuesta

Nro RADICADO	FECHA RADICACIÓN	ASUNTO	CLASE DE COMUNICACIÓN	ESTADO	DÍAS	TÉRMINOS
CE-2023-0244	2023-03-10	Reclamación Administrativa - Compatibilidad Pensional entre pensión convencional y pensión de vejez (Solicitud de reconsideración) - Idalí Cobo	Derecho de petición	TRAMITADA	52	EXTEMPORÁNEO
CE-2023-0246	2023-03-10	Reclamación Administrativa - Compatibilidad Pensional entre pensión convencional y pensión de vejez del señor Edilberto Valencia Fernández - Mariela Fernández Fernández	Derecho de petición	TRAMITADA	52	EXTEMPORÁNEO

CE-2023-0269	2023-03-14	Reclamación Administrativa - Reconocimiento 100% Mesada 14 del señor Pedro León Granados Herrera	Derecho de petición	TRAMITADA	48	EXTEMPORÁNEO
CE-2023-0369	2023-04-12	Reclamación Administrativa sobre mesada pensional Zoila Rosa Navia Valencia	Derecho de petición	TRAMITADA	6	OPORTUNA
CE-2023-0370	2023-04-12	Reclamación Administrativa María Elena Benavides de Chilito	Derecho de petición	TRAMITADA	86	EXTEMPORÁNEO
CE-2023-0387	2023-04-18	Reclamación Administrativa - Compatibilidad Pensional entre pensión convencional y pensión de vejez - Lucía Pilcué	Derecho de petición	SIN RESPUESTA	48	EXTEMPORÁNEO
CE-2023-0407	2023-04-21	Solicitud de corrección liquidación reclamación compatibilidad pensional de la señora Zoila Rosa Navia Valencia Ref.: CE-2023-0369	Derecho de petición	SIN RESPUESTA	24	EXTEMPORÁNEO
CE-2023-0408	2023-04-21	Solicitud corrección en liquidación reclamación compatibilidad pensional, señora Mariela Fernández Fernández, madre y curadora del señor Edilberto Valencia Fernández	Derecho de petición	TRAMITADA	24	EXTEMPORÁNEO
CE-2023-0449	2023-05-02	Reclamación Administrativa Compatibilidad Pensional entre pensión convencional y pensión de vejez - Carmen Genny Dagua Fernández /Diego Fernando Cárdenas Astudillo	Derecho de petición	TRAMITADA	73	EXTEMPORÁNEO
CE-2023-0452	2023-05-03	Reclamación Administrativa: Compatibilidad Pensional entre pensión convencional y pensión de vejez - Vicenta Campo de Arosemena en calidad de sustituta de pensión e su fallecido esposo Griseldo Arosemena Viveros.	Derecho de petición	TRAMITADA	72	EXTEMPORÁNEO
CE-2023-0458	2023-05-03	Derecho de Petición - Reclamación de Compatibilidad Pensional entre pensión convencional y pensión de vejez - Rosalba Cortés/Diego Fernando Cárdenas Astudillo	Derecho de petición	TRAMITADA	72	EXTEMPORÁNEO
CE-2023-0459	2023-05-03	Derecho de Petición - Reclamación de Compatibilidad Pensional entre pensión convencional y pensión de vejez - Teresa Jalvin de Idrobo/Diego Fernando Cárdenas Astudillo	Derecho de petición	TRAMITADA	41	EXTEMPORÁNEO
CE-2023-0460	2023-05-03	Derecho de Petición - Reclamación de Compatibilidad Pensional entre pensión convencional y pensión de vejez - Sinelda Stella Vidal Sterling/Diego Fernando Cárdenas Astudillo	Derecho de petición	TRAMITADA	72	EXTEMPORÁNEO
CE-2023-0461	2023-05-03	Derecho de Petición - Reclamación de Compatibilidad Pensional entre pensión convencional y pensión de vejez - María Eugenia Campo Morales/Diego Fernando Cárdenas Astudillo	Derecho de petición	TRAMITADA	72	EXTEMPORÁNEO
CE-2023-0472	2023-05-04	Reclamación Administrativa e interrupción de Términos José Iván Zambrano Pareja	Derecho de petición	TRAMITADA	16	EXTEMPORÁNEO
CE-2023-0476	2023-05-05	Reclamación Compatibilidad Pensional entre pensión convencional y pensión de vejez José Antonio Muñoz/Diego Fernando Cárdenas Astudillo	Derecho de petición	SIN RESPUESTA	36	EXTEMPORÁNEO
CE-2023-0477	2023-05-05	Reclamación Compatibilidad Pensional entre pensión convencional y pensión de vejez Delmy Andrea Ortega López/Diego Fernando Cárdenas Astudillo	Derecho de petición	TRAMITADA	70	EXTEMPORÁNEO
CE-2023-0511	2023-05-11	Reclamación Administrativa - Compatibilidad Pensional entre pensión convencional y pensión de vejez Angela María Clavijo de Ramírez / María Elena Ordoñez Mosquera	Derecho de petición	TRAMITADA	66	EXTEMPORÁNEO

CE-2023-0576	2023-05-30	A su oficio CD-2023-0386, por la reclamación Administrativa CE-2023-026 sobre Reconocimiento 100% Mesada 14 del señor Pedro León Granados Herrera	Derecho de petición	SIN RESPUESTA	20	EXTEMPORÁNEO
CE-2023-0586	2023-05-31	Solicitud de pago del 100% - Compatibilidad por el período de enero a mayo de la señora Cilio Larrahondo	Derecho de petición	TRAMITADA	20	EXTEMPORÁNEO
CE-2023-0629	2023-06-13	Reclamación Administrativa - Compatibilidad Pensional entre pensión convencional y pensión María Nelly González Paz/María Elena Ordóñez Mosquera	Derecho de petición	TRAMITADA	45	EXTEMPORÁNEO
CE-2023-0645	2023-06-15	Reclamación Administrativa - Compatibilidad Pensional entre pensión convencional y pensión de vejez de la señora María Nelly González Paz/María Elena Ordóñez Mosquera	Derecho de petición	SIN RESPUESTA	9	EN TRAMITE
CE-2023-0686	2023-06-28	Reclamación Administrativa - Compatibilidad pensional del señor Primitivo Caspud - María Argelia Montilla	Derecho de petición	SIN RESPUESTA	1	EN TRAMITE
CE-2023-0697	2023-06-30	Reclamación Compatibilidad Pensional entre pensión convencional y pensión de vejez - Juan Melenje Yangana/Diego Fernando Cárdenas Astudillo	Derecho de petición	SIN RESPUESTA	5	EN TRAMITE

Se puede concluir que las peticiones allegadas a la Unidad de Administración de Personal son tramitadas en su mayoría dentro del término normativo con un 66%, sin embargo, se tiene un 34% que no es atendida dentro de la oportunidad requerida.



OFICINA GERENCIA GENERAL

Para el periodo objeto del presente seguimiento (01 de enero al 30 de junio de 2023) y una vez verificado en el SGD, se identifica que la Gerencia General fueron radicados 18 peticiones, de las cuales 16 comunicaciones se encuentran atendidas dentro del término, 02 fuera del término y 08 comunicaciones trasladadas a otras oficinas por competencia.



Oficinas	No. comunicaciones ingresadas y/o reasignadas.	Tramite dentro del término	Tramite fuera del término	En trámite dentro del término	Sin Respuesta por parte de la oficina	Reasignadas internamente
GERENCIA GENERAL	18	16	2	0	0	8

La Gerencia General presenta 16 solicitudes de manera oportuna de la siguiente manera:

Nro RADICADO	FECHA RADICACIÓN	ASUNTO	CLASE DE COMUNICACIÓN	ESTADO	DÍAS	TÉRMINOS
CE-2023-0037	2023-01-18	Derecho de Petición - Solicitud de intervención ante la Compañía Energética de Occidente S.A.S. para el cumplimiento de lo pactado en el contrato GT-039-2020 suscrito con la sociedad Unión Eléctrica SA.	Derecho de petición	TRAMITADA	7	OPORTUNA
CE-2023-0105	2023-02-07	Carta solicitud actualización usuarios CNDNET - 2221 -64 - XM COMPAÑÍA DE EXPERTOS EN MERCADOS S.A. E.S.P.	Solicitud	TRAMITADA	11	OPORTUNA
CE-2023-0117	2023-02-09	Derecho de Petición de información caso de presunto Acoso laboral Mónica Andrea Vidal Ocampo	Derecho de petición	TRAMITADA	3	OPORTUNA
CE-2023-0119	2023-02-09	Reiteración solicitud de información IP-80192-2022-41410 Contraloría General de la República	Solicitud	TRAMITADA	3	OPORTUNA
CE-2023-0136	2023-02-10	Solicitud de reporte de novedades de nuevas contrataciones en su empresa - Caja de Compensación Familiar del Cauca - COMFACAUCA	Solicitud	TRAMITADA	9	OPORTUNA
CE-2023-0195	2023-02-22	Solicitud autorización de datos personales Compañía de Expertos en Mercados S.A. E.S.P. - XM	Solicitud	TRAMITADA	1	OPORTUNA
CE-2023-0233	2023-03-07	Derecho de Petición - Información y Certificación sobre los gastos de publicidad fueron ejecutados durante la vigencia 2022	Derecho de petición	TRAMITADA	11	OPORTUNA
CE-2023-0240	2023-03-08	REQUERIMIENTO INFORMACIÓN CONTABLE PARA EL FENECIMIENTO DE LA CUENTA GENERAL DEL PRESUPUESTO Y DEL TESORO Y LA SITUACIÓN FINANCIERA (BALANCE GENERAL) DE LA NACIÓN, VIGENCIA FISCAL 2022.	Solicitud	TRAMITADA	5	OPORTUNA
CE-2023-0252	2023-03-10	Devolución de ahorros de Cooperativa de Trabajadores de CEDELCA S.A. E.S.P.	Derecho de petición	TRAMITADA	12	OPORTUNA
CE-2023-0340	2023-04-10	Solicitud información PDU - Bolsa de Valores de Colombia - BVC	Solicitud	TRAMITADA	1	OPORTUNA
CE-2023-0371	2023-04-13	9434136 - Traslado de solicitud de información por la Gerencia de CENAR S.A. E.S.P. sobre contacto de la Gerencia de CEDELCA S.A. E.S.P.	Solicitud	TRAMITADA	5	OPORTUNA
CE-2023-0390	2023-04-18	Oficio No. 938 - Recaudo probatorio expediente No. IUS-E-2020-406148 / 2020-1564207 - Procuraduría General de la Nación	Solicitud	TRAMITADA	3	OPORTUNA
CE-2023-0392	2023-04-18	Oficio No. 936 - Recaudo probatorio expediente No. IUS-E-2020-646943/2021-1742216 - Procuraduría General de la Nación	Solicitud	TRAMITADA	3	OPORTUNA

CE-2023-0401	2023-04-20	Conforma solicitud de información de contacto y correo electrónico del gerente de la Empresa CEDELCA S.A. E.S.P.	Solicitud	TRAMITADA	1	OPORTUNA
CE-2023-0483	2023-05-05	Solicitud certificación de cuenta bancaria para el pago de dividendos	Solicitud	TRAMITADA	1	OPORTUNA
CE-2023-0503	2023-05-10	Oficio No. 1244 - Recaudo probatorio expediente No. IUS 2023-201121 D-2023-2919037 - Procuraduría General de la Nación (Regional de Instrucción del Cauca)	Solicitud	TRAMITADA	11	OPORTUNA

Se presentan 02 comunicaciones atendidas de forma extemporánea:

Nro RADICADO	FECHA RADICACIÓN	ASUNTO	CLASE DE COMUNICACIÓN	ESTADO	DÍAS	TÉRMINOS
CE-2023-0021	2023-01-16	2023EE0002964 - Comunicación de apertura de indagación preliminar IP-80192-2022-41410 y solicitud de información	Solicitud	TRAMITADA	95	EXTEMPORÁNEO
CE-2023-0227	2023-03-06	Solicitud de Certificación Comercial de la firma Villota Medina - VM ASOCIADOS S.A.S.	Solicitud	TRAMITADA	76	EXTEMPORÁNEO

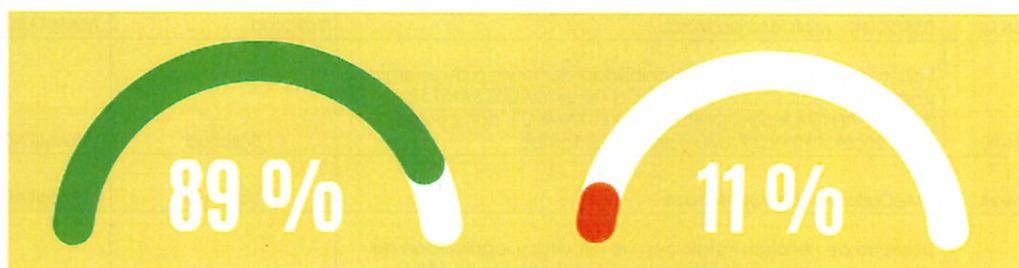
Se presentan 8 reasignaciones a otras áreas de la siguiente manera:

Nro RADICADO	FECHA RADICACIÓN	ASUNTO	CLASE DE COMUNICACIÓN	ESTADO	DÍAS	TÉRMINOS
CE-2023-0049	2023-01-20	IUS: E- 2023-017304 - Solicitud de Información relacionada con el proceso de selección de Gerente General de CENTRALES ELÉCTRICAS DEL CAUCA CEDELCA S.A E.S.P.	Solicitud	TRAMITADA	2	OPORTUNA
CE-2023-0091	2023-02-01	Solicitud de Información IUS: E- 2023-017304 - Proceso de selección de Gerente General de CEDELCA S.A. E.S.P. - Procuraduría General de la Nación	Solicitud	TRAMITADA	15	OPORTUNA
CE-2023-0102	2023-02-06	Solicitud de la información del procesos de elección del gerente de CEDELCA S.A. E.S.P.	Solicitud	TRAMITADA	17	EXTEMPORÁNEO
CE-2023-0198	2023-02-23	Solicitud de restitución de bienes inmuebles del Colegio Mayor del Cauca, en las que se encuentran subestaciones de energía eléctrica	Solicitud	TRAMITADA	22	EXTEMPORÁNEO
CE-2023-0314	2023-03-28	2-2023-014653 - Solicitud de información para el Reporte Anual de Empresas de la Nación del año 2022 Ministerio de Hacienda y Crédito Público	Solicitud	TRAMITADA	29	EXTEMPORÁNEO
CE-2023-0318	2023-03-29	Denuncia Malos Manejos Cedelca S.A E.S.P. - Grupo veeduría ciudadana Popayán Cauca	Queja	SIN RESPUESTA	60	EXTEMPORÁNEO



CE-2023-0443	2023-04-28	2023EE0063957 - Solicitud de información PRF 80192-2021-40083 - Contraloría General de la República CGR	Solicitud	SIN RESPUESTA	40	EXTEMPO RÁNEO
CE-2023-0617	2023-06-08	Requerimiento de certificaciones solicitadas en Oficio No. 936 - Recaudo probatorio expediente No. IUS-E2020-646943/2021-1742216 de la Procuraduría General de la Nación	Solicitud	TRAMITADA	32	EXTEMPO RÁNEO

Se puede concluir que las peticiones allegadas a la Gerencia General son tramitadas en su mayoría dentro del término normativo con un 89%, sin embargo, se tiene un 11% que no fue atendida dentro de los términos.



SUBGERENCIA TÉCNICA OPERATIVA Y OPERATIVA

Para el periodo objeto del presente seguimiento (01 de enero al 30 de junio de 2023) y una vez verificado en el SGD, se identifica que la Subgerencia Técnica Operativa presenta 19 comunicaciones, de los cuales 15 comunicaciones se encuentran atendidas en termino oportuno; 1 comunicación en trámite, 06 trasladadas por competencia y 03 comunicaciones reasignadas a otras oficinas por competencia, a corte 30-06-2023, tal como se evidencia en la siguiente imagen:

Oficinas	No. comunicaciones ingresadas y/o reasignadas.	Tramite dentro del término	Tramite fuera del término	En trámite dentro del término	Sin Respuesta por parte de la oficina	Reasignadas internamente	Trasladadas por competencia
SUBGERENCIA TÉCNICA OPERATIVA	16	15	0	1	0	3	6

La Subgerencia Técnica y Operativa presenta 15 solicitudes atendidas de manera oportuna así:

Nro RADICADO	FECHA RADICACIÓN	ASUNTO	CLASE DE COMUNICACIÓN	ESTADO	DÍAS	TÉRMINOS
CE-2023-0040	2023-01-19	Solicitud de información sobre disponibilidad de red para un proyecto fotovoltaico - ECCO GROUP	Solicitud	TRAMITADAS	1	OPORTUNA
CE-2023-0143	2023-02-13	Solicitud de reubicación de postes en la Vereda San Pedro, sector Cambalache - Diana Marcela Mendoza	Derecho de petición	TRAMITADAS	1	OPORTUNA
CE-2023-0377	2023-04-14	2-2023-008709 - : Reiteración y solicitud documental para liquidación del Convenio FAER No. 007 – CEDELCA (GSA – 038/2004) - Ministerio de Minas	Solicitud	TRAMITADAS	9	OPORTUNA
CE-2023-0398	2023-04-20	Solicitud de certificación disponibilidad del servicio de energía para el proyecto: "CONSTRUCCIÓN DE UNIDADES SANITARIAS PARA VIVIENDA RURAL DISPERSA EN EL TAMBO", con código BPIN: 20201301011519 - Municipio de El Tambo	Solicitud	TRAMITADAS	1	OPORTUNA
CE-2023-0410	2023-04-24	XM- Carlos Andrés Cano Isaza	Solicitud	TRAMITADAS	2	OPORTUNA
CE-2023-0575	2023-05-30	Derecho de Petición, instalación de circuitos y legalización de redes y acometidas eléctricas en el Asentamiento pluriétnico Piendalinda. (Copia de oficio dirigido a CEO S.A.S. E.S.P.)	Derecho de petición	TRAMITADAS	1	OPORTUNA
CE-2023-0610	2023-06-06	2-2023-015900 - Solicitud tenedor legítimo infraestructura construida en marco del contrato FAER-GSA-038-2004 suscrito con CEDELCA S.A. E.S.P. - Ministerio de Minas y Energía	Solicitud	TRAMITADAS	1	OPORTUNA
CE-2023-0661	2023-06-21	2-2023-017778 - Solicitud certificación tenedor legítimo de infraestructura eléctrica construida a partir del Contrato FAER GSA-025-05-CEDELCA S.A.E.S.P. - Ministerio de Minas y Energía	Solicitud	TRAMITADAS	1	OPORTUNA
CE-2023-0700	2023-06-30	Yenith Carmina Vidal Lozano	Derecho de Petición	TRAMITADAS	2	OPORTUNA
CE-2023-0061	2023-01-23	SOLICITUD CAMBIO DE TITULAR EN EL RECIBO DE SERVICIO DE ENERGÍA CON CÓDIGO DE USUARIO 122664.	Solicitud	CERRADA	1	OPORTUNA
CE-2023-0072	2023-01-25	Derecho de Petición - Solicitud de traslado de postes - Luz Mireya Pardo Vargas	Derecho de petición	CERRADA	2	OPORTUNA
CE-2023-0210	2023-03-01	Derecho de Petición de información sobre planta generadora de energía en el Municipio de Taribó	Derecho de petición	CERRADA	1	OPORTUNA
CE-2023-0218	2023-03-03	Radicado No. 9339604 - Traslado por competencia de solicitud de información formulada por el señor Luis Guillermo Salazar sobre la operación de la hidroeléctrica de Sajandí	Solicitud	CERRADA	1	OPORTUNA
CE-2023-0311	2023-03-28	Derecho de Petición - Solicitud de información sobre el mantenimiento realizado por la Compañía Energética de Occidente a Redes Eléctricas ubicadas en el municipio de Santander de Quilichao - Pedro José Morales Díaz, investigador contratado por el Abogado José Luis Ibarra Prado.	Derecho de petición	CERRADA	2	OPORTUNA
CE-2023-0445	2023-05-02	Diego Burbano- CEO	Solicitud	TRASLADO	1	OPORTUNA

CE-2023-0502	2023-05-10	Derecho de Petición - Solicitud de información sobre disposición de equipos e infraestructura de antigua planta generadora de energía, ubicada en la vereda Pueblo Viejo del Resguardo de Toribío	Derecho de petición	CERRADA	9	OPORTUNA
CE-2023-0518	2023-05-15	CONELEC SAS-Victoria Salazar Representante legal	Derecho de Petición	CERRADA	9	OPORTUNA

Una solicitud en trámite dentro del término así:

Nro RADICADO	FECHA RADICACIÓN	ASUNTO	CLASE DE COMUNICACIÓN	ESTADO	DÍAS	TÉRMINOS
CE-2023-0660	2023-06-21	Notificación de inicio del operativo de recolección Indicador de Producción de Obras Civiles - IPOC II Trimestre 2023 - DANE	Derecho de petición	EN TRAMITE	6	EN TRAMITE

Se presentan 3 reasignaciones a otras áreas de la siguiente manera:

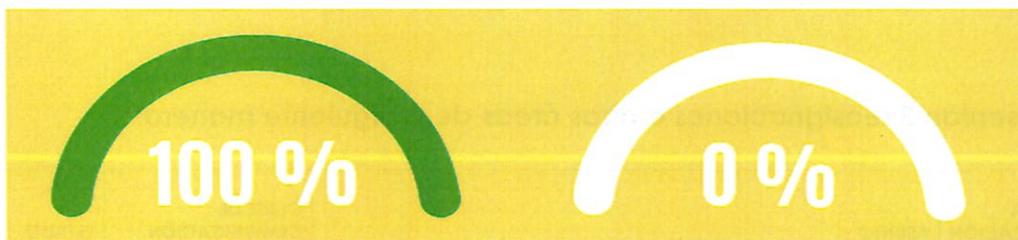
Nro RADICADO	FECHA RADICACIÓN	ASUNTO	CLASE DE COMUNICACIÓN	ESTADO	DÍAS	TÉRMINOS
CE-2023-0425	2023-04-25	Solicitud de la fecha para la visita conjunta de verificación de ingreso al bien inmueble objeto del contrato de arrendamiento No. 009-38 - Ingenio Mayagüez	Solicitud	SIN RESPUESTA	43	EN TRAMITE
CE-2023-0502	2023-05-10	Derecho de Petición - Solicitud de información sobre disposición de equipos e infraestructura de antigua planta generadora de energía, ubicada en la vereda Pueblo Viejo del Resguardo de Toribío	Derecho de petición	CERRADA	9	OPORTUNA
CE-2023-0518	2023-05-15	CONELEC SAS-Victoria Salazar Representante legal	Derecho de Petición	CERRADA	9	OPORTUNA

Además, se identifican 6 solicitudes tramitas dentro del término trasladadas por competencia así:

Nro RADICADO	FECHA RADICACIÓN	ASUNTO	CLASE DE COMUNICACIÓN	ESTADO	DÍAS	TÉRMINOS
CE-2023-0061	2023-01-23	SOLICITUD CAMBIO DE TITULAR EN EL RECIBO DE SERVICIO DE ENERGÍA CON CÓDIGO DE USUARIO 122664.	Solicitud	CERRADA	1	OPORTUNA
CE-2023-0072	2023-01-25	Derecho de Petición - Solicitud de traslado de postes - Luz Mireya Pardo Vargas	Derecho de petición	CERRADA	2	OPORTUNA

CE-2023-0210	2023-03-01	Derecho de Petición de información sobre planta generadora de energía en el Municipio de Toribío	Derecho de petición	CERRADA	1	OPORTUNA
CE-2023-0218	2023-03-03	Radicado No. 9339604 - Traslado por competencia de solicitud de información formulada por el señor Luis Guillermo Salazar sobre la operación de la hidroeléctrica de Sajandí	Solicitud	CERRADA	1	OPORTUNA
CE-2023-0311	2023-03-28	Derecho de Petición - Solicitud de información sobre el mantenimiento realizado por la Compañía Energética de Occidente a Redes Eléctricas ubicadas en el municipio de Santander de Quilichao - Pedro José Morales Díaz, investigador contratado por el Abogado José Luis Ibarra Prado.	Derecho de petición	CERRADA	2	OPORTUNA
CE-2023-0445	2023-05-02	Diego Burbano- CEO	Solicitud	TRASLADO	1	OPORTUNA

Se puede concluir que las peticiones allegadas a la Subgerencia Técnica y Operativa son tramitadas en su totalidad dentro del término normativo con un 100% de oportunidad.



SECRETARIA GENERAL

Para el periodo objeto del presente seguimiento (01 de enero al 30 de junio de 2023) y una vez verificado en el SGD, se identifica que la Secretaria General presenta un buen porcentaje de oportunidad en la atención a PQRS, con 3 peticiones radicadas y atendidas dentro del término, 4 comunicaciones reasignadas a otras oficinas por competencia, a corte 30-06-2023, tal como se evidencia en la siguiente imagen:



Oficinas	No. comunicaciones ingresadas y/o reasignadas.	Tramite dentro del término	Tramite fuera del término	En trámite dentro del término	Sin Respuesta por parte de la oficina	Reasignadas internamente
SECRETARIA GENERAL	3	3	0	0	0	4

La Secretaria General presenta tres solicitudes las cuales se tramitaron de manera oportuna así:

Nro RADICADO	FECHA RADICACIÓN	ASUNTO	CLASE DE COMUNICACIÓN	ESTADO	DÍAS	TÉRMINOS
CE-2023-0114	2023-02-08	Solicitud cambio forma de pago contrato prestación de servicios No. 0038 de 2022 GRANDTEK S A S	Solicitud	TRAMITADA	12	OPORTUNA
CE-2023-0146	2023-02-14	Solicitud de información con respecto al proceso de selección del Gerente de CEDELCA S.A. E.S.P.	Solicitud	TRAMITADA	11	OPORTUNA
CE-2023-0248	2023-03-10	2023EE0034688 - Solicitud de información Auditoría Financiera a CEDELCA S.A. E.S.P., vigencia 2022	Solicitud	TRAMITADA	2	OPORTUNA

Adicionalmente presenta 4 reasignaciones por competencia para respuesta de otras dependencias así:

Nro RADICADO	FECHA RADICACIÓN	ASUNTO	CLASE DE COMUNICACIÓN	ESTADO	DÍAS	TÉRMINOS
CE-2023-0003	2023-01-05	Reconocimiento, pensión de vejez compartida	Solicitud-Traslado	SIN RESPUESTA	117	EXTEMPORÁNEO
CE-2023-0004	2023-01-05	Solicitud documental para liquidación del Convenio FAER No. 007 - CEDELCA (GSA -038/2004)	Solicitud- Traslado	TRAMITADA	70	EXTEMPORÁNEO
CE-2023-0114	2023-02-08	Solicitud cambio forma de pago contrato prestación de servicios No. 0038 de 2022 GRANDTEK S A S	Solicitud- Traslado	TRAMITADA	12	OPORTUNA
CE-2023-0146	2023-02-14	Solicitud de información con respecto al proceso de selección del Gerente de CEDELCA S.A. E.S.P.	Solicitud- Traslado	TRAMITADA	11	OPORTUNA

Se puede concluir que las peticiones allegadas a la Secretaria General son tramitadas en su totalidad dentro del término normativo con un 100% de oportunidad.



CONTROL INTERNO

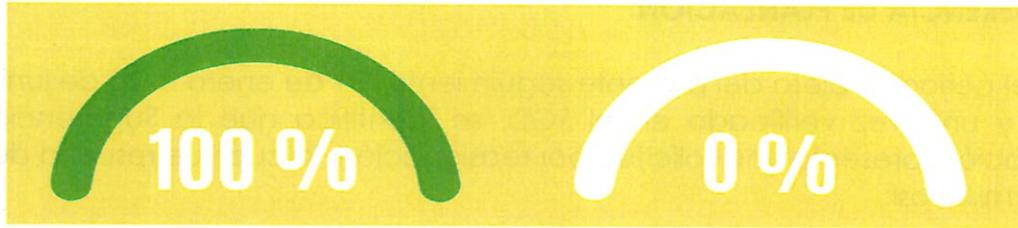
Para el periodo objeto del presente seguimiento (01 de enero al 30 de junio de 2023) y una vez verificado en el SGD, se identifica que la Oficina de Control Interno es una de las dependencias con un buen porcentaje de oportunidad en la atención con 2 peticiones radicadas, las cuales fueron atendidas dentro del término, así:

Oficinas	No. comunicaciones ingresadas y/o reasignadas.	Tramite dentro del término	Tramite fuera del término	En trámite dentro del término	Sin Respuesta por parte de la oficina	Reasignadas internamente
CONTROL INTERNO	2	2	0	0	0	0

La oficina de Control Interno presenta dos solicitudes las cuales se tramitaron de manera oportuna así:

Nro RADICADO	FECHA RADICACIÓN	ASUNTO	CLASE DE COMUNICACIÓN	ESTADO	DÍAS	TÉRMINOS
CE-2023-0073	2023-01-26	2023EE0009815 - Pruebas de Recorrido Auditoría Financiera a Centrales Eléctricas del Cauca – CEDELCA- S.A. E.S.P. - Vigencia 2022 - Contraloría General de la República	Solicitud	CERRADA	4	OPORTUNA
CE-2023-0320	2023-03-30	2023EE0048743 - Comunicación de Observaciones AF CEDELCA S.A. E.S.P. Vigencia 2022 - Contraloría General de la República	Solicitud	CERRADA	6	OPORTUNA





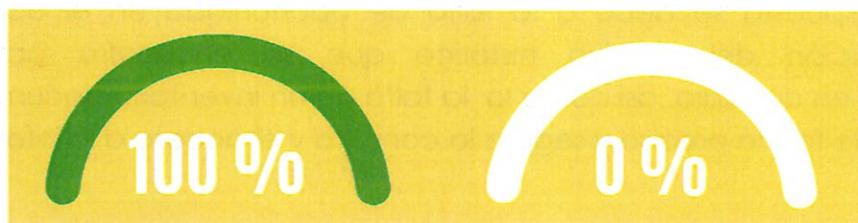
Según el reporte del SGD, Control Interno, atendió de manera oportuna las comunicaciones a su cargo.

INFORMATICA Y COMUNICACIONES

Para el periodo objeto del presente seguimiento (01 de enero al 30 de junio de 2023) y una vez verificado en el SGD, se identifica que la Oficina de Informática y Comunicaciones presentan una solicitud por reasignación, tramitada dentro del término, así:

Oficinas	No. comunicaciones ingresadas y/o reasignadas.	Tramite dentro del término	Tramite fuera del término	En trámite dentro del término	Sin Respuesta por parte de la oficina	Reasignadas internamente
INFORMATICA Y COMUNICACIONES	1	1	0	0	0	0

Nro RADICADO	FECHA RADICACIÓN	ASUNTO	CLASE DE COMUNICACIÓN	ESTADO	DÍAS	TÉRMINOS
CE-2023-0114	2023-02-08	Solicitud cambio forma de pago contrato prestación de servicios No. 0038 de 2022 GRANDTEK S A S	Solicitud- Traslado	TRAMITADA	12	OPORTUNA



SUBGERENCIA DE PLANEACION

Para el periodo objeto del presente seguimiento (01 de enero al 30 de junio de 2023) y una vez verificado en el SGD, se identifica que la Sugerencia de Planeación, presentó una solicitud por reasignación, la cual fue resuelta dentro del término así:

Oficinas	No. comunicaciones ingresadas y/o reasignadas.	Tramite dentro del término	Tramite fuera del término	En trámite dentro del término	Sin Respuesta por parte de la oficina	Reasignadas internamente
PLANEACION	1	0	1	0	0	0

Nro RADICADO	FECHA RADICACIÓN	ASUNTO	CLASE DE COMUNICACIÓN	ESTADO	DÍAS	TÉRMINOS
CE-2023-0314	2023-03-28	2-2023-014653 - Solicitud de información para el Reporte Anual de Empresas de la Nación del año 2022 Ministerio de Hacienda y Crédito Público	Solicitud	TRAMITADA	29	extemporánea



ACCESO A LA INFORMACIÓN:

En atención al reporte Índice de Transparencia y Acceso a la Información Pública, (ITA), se informa que una vez analizadas las peticiones allegadas a la empresa durante el primer semestre año 2023, no se evidencia solicitudes en las que se hayan negado el acceso a la información, en este mismo sentido es procedente informar que el retraso en la atención de algunas petición y/o la falta de respuesta se debe a la falta de oportunidad en el acceso a la documentación del archivo histórico que se encuentra actualmente tercerizado en custodia, así como la falta de un inventario documental que garantice de forma precisa y segura la consulta y el acceso a la información .

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 enero al 30 de junio de 2023), se logra identificar las siguientes observaciones.

1. En atención a la comunicación interna No. **CI-2023-0267** 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. Se evidencia que no existe uniformidad en el momento de clasificar las comunicaciones en referencia a la tipología, toda vez que se realiza a criterio de la persona que genera el reporte de PQRS.
3. 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.
4. El equipo auditor evidencia que no se radica la TOTALIDAD de las peticiones allegadas a los correos electrónicos, situación que no permite obtener una información real en base al SGD.
5. Se observa comunicaciones que tienen un registro de entrada en el SGD, sin embargo, su respuesta es atendida por correo electrónico o por otros medios, sin que exista un registro o una observación de salida por el SGD, evidenciando que no se utiliza el botón de RESPONDER incluido en el icono de, tal como se detalla en la siguiente imagen:





6. Las reasignaciones de las peticiones por competencia a otras dependencias en algunos casos no son oportunas, generando demoras en el trámite de respuesta.
7. De otra parte, es importante tener presente que todas las comunicaciones deben ser tramitadas mediante el SGD, atendiendo la Directiva de Gerencia No. 003-2022, lo anterior teniendo en cuenta que algunas oficinas realizan el traslado de las comunicaciones por medio de la pestaña observaciones, sin dejar la respectiva trazabilidad en la información que se refleja en la pestaña de HISTÓRICO.
8. En el Sistema de Gestión Documental generamos el reporte PQRS, donde podemos evidenciar los siguientes tipos de comunicación: Demanda, derecho de petición, factura, informativo, queja, respuesta, solicitud y traslado. De acuerdo a lo anterior y teniendo en cuenta la asignación según tipología a las PQRS, se consolida la información con lo referente a PQRS. En lo que hace referencia a traslados se evidencia que no se tiene conocimiento pleno de la tipología en relación al contexto, teniendo en cuenta que una vez verificados los documentos radicados, no coincide con dicha tipología, se radica teniendo en cuenta el asunto en referencia, sin el análisis del contexto; inicialmente el equipo auditor presumió que las radicaciones hacen referencia a las comunicaciones trasladadas por competencia, pero verificados los requerimientos en su contenido se evidencia que son solicitudes que deben ser atendidas por las distintas áreas de la empresa.
9. Una vez verificada la información radicada en el SGD, y el seguimiento de cada una de ellas, se identifica que, la pestaña de estado se encuentra conformada por las siguientes modalidades: Radicados, en proceso, para archivar y sin adjunto, actividad que no se esta llevando a cabo, dejando respuesta ya tramitadas como abiertas (no se utiliza el botón de archivar). El equipo auditor analiza las modalidades y determina que son útiles para llevar a cabo una trazabilidad; también logramos evidenciar que algunas comunicaciones que se encuentran en proceso y radicado tampoco cuentan con un registro de respuesta, desconociendo la marcación del estado de las comunicaciones y el responsable de esta. En consecuencia, de lo anterior no logramos obtener un consolidado de las comunicaciones ingresadas y tramitadas, de acuerdo a su estado en trámite y sin respuesta, situación que dificulta la realización del ejercicio oportuno en el trámite de las PQRS.



Regresar Asignar a... Responder ▾ Vincular a... ▾ Marcar ▾ Radicado ▾

General Documento Historico Anexos No digitalizables Observaciones

Buscar en la tabla



Fecha / Hora

Observación

Transacción

2023-08-23 16:38:02

Mercado para archivar. Se realizo Archivar
Adicional No. 01 en el cual se
modifico lo solicitado

10. Las herramientas del aplicativo SGD no son aprovechadas correctamente, lo que permitiría llevar un mejor control en lo que se refiere a tiempos de respuesta, si se utilizara el campo denominado "TERMINO - DÍAS", que para el equipo auditor debería ser de diligenciamiento obligatorio, teniendo en cuenta que una vez verificadas las comunicaciones generadas por el SGD no se evidencia la generación de alertas y/o control de las mismas, lo que pudiera ocasionar demora en la oportunidad de la respuesta y poder de esta manera 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"

RECOMENDACIONES

1. Realizar sensibilización y/o capacitación a los trabajadores de CENTRALES ELÉCTRICAS DEL CAUCA - CEDELCA S.A. E.S.P, en la Ley 1755/2015, Conceptos de PQRS y/o Reinducción del SGD 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.
2. Reevaluar la utilización del SGD por parte de los colaboradores de la empresa, con el fin de mejorar la calidad de la información, toda vez que se cuenta con campos que no se están diligenciando (icono términos en días, traslado (SI-NO), firmas, cargos, entre otros.
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. Se sugiere revisar la asociación de las respuestas al radicado de entrada y la actualización de la fecha en los reportes de seguimiento.