

Rionegro, 10 de febrero de 2025

Ingeniero
JOHNNY CARDONA MARQUEZ
Gerente General
EDESOS

Asunto: Seguimiento PQRSD semestre II del año 2024

El presente informe tiene su origen en la Ley 1474 de 2011 regulada en el Artículo 76: En toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia en cargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, su gerencias y reclamos que los ciudadanos formulen , y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad, así mismo, establece que la oficina de control interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular.

Objetivo: Determinar la oportunidad de las respuestas y trámites dados por la Empresa a las diferentes peticiones y requerimientos de los ciudadanos, instituciones u organizaciones que han solicitado.

Alcance: Las peticiones, sugerencias, quejas, reclamos y demandas, PQRSD del semestre II del 2024, recibidas: en la sede, correo electrónico, por el personal de campo (principalmente equipo socio ambiental) y a través de la página WEB.

Para lograr el objetivo, se desarrollaron las siguientes actividades:

- 1- Conocer y revisar el total de las PQRSD, la oportunidad de la respuesta y la tipología.
- 2- Temas relevantes.
- 3- Conclusiones y aspectos para destacar.

Desarrollo:

De acuerdo con los datos consolidados en los diferentes canales de recepción (sede/recepción, archivo, personal de campo, página WEB y correo electrónico durante el segundo semestre del año 2024, se recibieron sesenta y cinco (65) PQRS conforme a lo manifestado por los empleados de Archivo y secretarías ejecutiva de Gerencia.

1- Conocer y revisar el total de las PQRS, la oportunidad de la respuesta y la tipología o tipo de requerimiento.

Mes	PQRS que ingresaron	Porcentaje de respuesta en el plazo legal promedio	Tiempo promedio de respuesta en días
JULIO	9	(9) 100%	8 días
AGOSTO	10	(10) 100%	12 días
SEPTIEMBRE	7	(7) 100%	6,3 días
OCTUBRE	14	(14) 100%	12,6 días
NOVIEMBRE	17	(17) 100%	8,82 días
DICIEMBRE	11	(10) 90%	8 días
TOTAL	68	(68) 98,3%	9,3 días

En cuanto al tipo de requerimiento en el segundo semestre de 2024 se recibieron cincuenta y seis (56) PQRS en las tipologías de: DERECHOS DE PETICIÓN (44), SOLICITUD COPIA DE DOCUMENTOS (7), RECLAMOS (6), QUEJAS (6), PETICIONES CONSTANTES (5).

Para la Empresa es importante medir la oportunidad de respuesta al ciudadano, dentro de los términos que establece la Ley 1755 de 2015 y el decreto 491 del 2020, veamos:

Con respuesta dentro de término del total de requerimientos fue de un 98,3% y con un promedio 9,3 días promedio para brindar la respuesta.

Como se ha apreciado en los últimos seguimientos, las PQRS extemporáneas son un número reducido o como una en este caso, es importante continuar fortaleciendo la revisión constante a los controles establecidos, para que no se incumpla con el tiempo de ley para dar la respuesta.

Asuntos relevantes:

- 1- Solicitud de copia de documentos sobre Algunos contratos gestionados, ejecutados y en ejecución.
- 2- Deudas en arrendamientos de predios para guardar maquinaria
- 3- Participación de un tercero en diferencias técnicas en construcción.
- 4- Solicitudes de pagos a terceros.
- 5- Soportes legales de la constitución y representación legal de las Empresas.
- 6- Solicitud de garantías.

Aspectos para destacar y Conclusiones

Los funcionarios encargados de la recepción de las PQRS en la empresa han brindado acompañamiento a los funcionarios y contratistas, con el objetivo de gestionar la respuesta oportuna con la participación de las dependencias involucradas.

El medio más utilizado para la presentación de PQRS fue el oficio.

En el semestre no se presentaron solicitudes.

Al recepcionar la petición tener presente que contenga los datos mínimos para su correcta gestión (descripción breve, clara y precisa de lo solicitado, nombre y teléfono del peticionario, dirección para enviar respuesta).

Cordialmente,



MAURICIO GARCIA ESCOBAR
Jefe de Control Interno