

INFORME ANUAL DE SEGUIMIENTO

PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS PQRSD

INTRODUCCIÓN

La Auditoría Interna presenta el Informe de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) recibidas y atendidas por la Secretaría General de la Sociedad Hidroeléctrica Ituango S.A E.S.P, durante el periodo comprendido entre el 1° de enero y el 31 de diciembre de 2024, con el fin de determinar la oportunidad de las respuestas y formular las recomendaciones a la Alta Dirección y a los responsables de los procesos, que conlleven al mejoramiento continuo de la Sociedad.

OBJETIVO.

Analizar y evaluar las solicitudes recibidas durante el año 2024, con el fin de mejorar la calidad del servicio y fortalecer los procesos de atención al ciudadano, garantizando una respuesta eficiente y oportuna.

REGULACIÓN.

La Constitución Política de Colombia-1991, artículo 23:” *Todas las personas tienen derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivo de interés general o particular y a obtener pronta resolución.*”

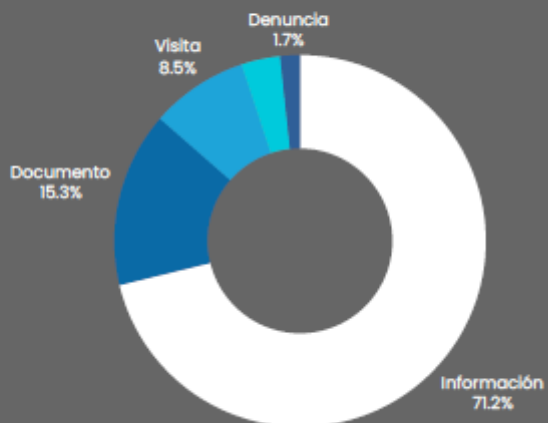
La Ley 1712 de 2014. “*Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones*”, artículo 7°. Disponibilidad de la información. En virtud de los principios señalados, deberá estar a disposición del público la información a la que hace referencia la presente ley, a través de medios físicos, remotos o locales de comunicación electrónica. Los sujetos obligados deberán tener a disposición de las personas interesadas dicha información en la Web, a fin de que estas puedan obtener la información, de manera directa o mediante impresiones. Asimismo, estos deberán proporcionar apoyo a los usuarios que lo requieran y proveer todo tipo de asistencia respecto de los trámites y servicios que presten.

La Ley 1755 de 2015. “*Por medio de la cual se regula el derecho de petición y se sustituye un título del código de procedimiento administrativo y de lo contencioso administrativo*”. Para prestar un mejor servicio a los ciudadanos, la Sociedad cuenta con un Protocolo de Atención al Ciudadano, en el marco de la Política de Buen Gobierno, que busca la generación de valor público y el incremento de la confianza de los ciudadanos en las entidades y los servidores públicos.

PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS (PQRSD)

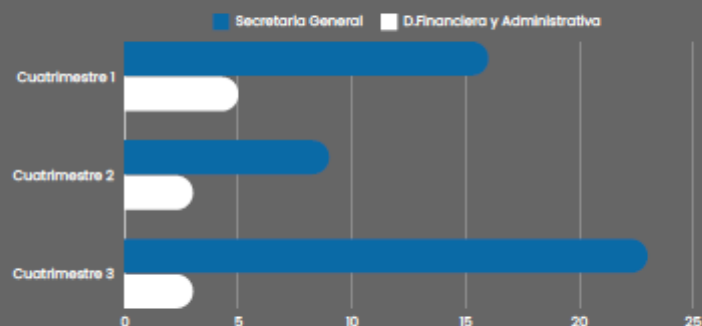
La verificación de la oportunidad y pertinencia de las respuestas a las PQRSD es llevada a cabo por la Auditoría Interna, la cual utiliza el programa WorkManager como herramienta para gestionar y consultar la información de todas las solicitudes recibidas por la Sociedad Hidroeléctrica Ituango S.A. E.S.P."

PQRSD , Recibidas por modalidad de petición.

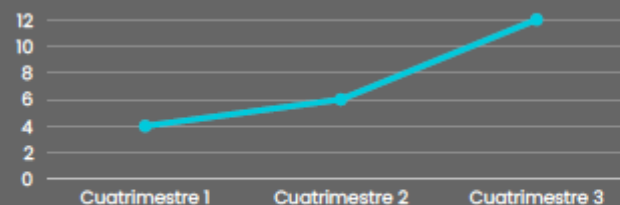


En el año 2025 el 38% de las solicitudes recibidas por la Sociedad, en su calidad de titular del proyecto Hidroeléctrico y contratante del BOOMT, fueron trasladadas a Empresas Públicas de Medellín E.S.P., encargada de la construcción, operación, posesión y mantenimiento del proyecto.

SOLICITUDES POR DIRECCIÓN 2025



Traslado PQRSD



PORCENTAJES DE PQRSD.

Durante el año 2024 se recibieron cincuenta y nueve (59 PQRSD). A través de los correos electrónicos pgrs@hidroituango.com, notificacionesjudiciales@hidroituango.com.co, hidroituango@hidroituango.com.co y en las oficinas de la Sociedad.

Los canales de atención usados con mayor frecuencia son: virtual, página web y vía telefónica.

TRASLADO DE PQRSD A OTRAS ENTIDADES.

“Si la autoridad a quien se dirige la petición no es la competente, se informará de inmediato al interesado”, artículo 21 de la Ley 1755 de 2015. Funcionario sin competencia. Las PQRSD que versan sobre temas o asuntos que no son competencia de la Sociedad son remitidas a las entidades correspondientes. Durante el año 2024, se trasladaron 22 solicitudes.

TÉRMINOS PARA DAR RESPUESTA.

El artículo 14 de la Ley 1437 de 2011, señala los términos para resolver las distintas modalidades de peticiones. *“Salvo norma legal especial, so pena de sanción, disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días, siguientes a su recepción...”. “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. 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.”*

FORTALEZAS:

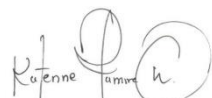
- La Sociedad cuenta con una página web (<https://www.hidroituango.com.co/contacto>) y en esta se evidencia el enlace donde los ciudadanos pueden realizar las PQRSD.
- Revisión constante de los controles establecidos para evitar la ocurrencia de riesgo, la falta disciplinaria, la insatisfacción o inconformidad del peticionario.
- Se brinda un servicio de calidad, mejorando la percepción y satisfacción del ciudadano, fortaleciendo de esta manera la imagen institucional y la cultura de servicio.
- La calidad de las respuestas, precisas, oportunas, pertinentes y coherentes entre lo solicitado y la respuesta dada.
- El traslado oportuno de las PQRDS por parte de la Sociedad, a las entidades responsables por competencia.

ASPECTOS PARA MEJORAR:

- Las diferentes áreas de la Sociedad deben enviar al responsable del proceso de PQRDS, copia de la respuesta dada a las diferentes entidades o ciudadanos, para así llevar un mejor control y obtener un indicador veraz y oportuno.
- Aplicando el principio de autocontrol, cada Dirección y empleado de la Sociedad, debe implementar medidas que garanticen que las respuestas de las PQRSD se cumplan en el tiempo exigido por ley.
- Evitar los seguimientos al vencimiento de las PQRDS, en forma manual, (se cuenta con un cuadro o plantilla), donde se monitorean los campos establecidos en estos. De allí que sea necesaria la estandarización del proceso y así poder unir los radicados de recibo con radicado de traslado, lo cual permita mayor agilidad, productividad y la necesaria trazabilidad para saber: tiempo de respuesta, responsables, y la seguridad de que los requisitos están cumplidos.
- Respuesta oportuna y eficaz a las peticiones en los plazos establecidos.

RECOMENDACIONES.

- Implementar una herramienta-(Sistema Software)- (WorkManager), que genere las alertas tempranas de manera oportuna, evitar y/o minimizar el riesgo de no dar respuestas, o hacerlo de manera extemporánea, o el vencimiento de las PQRDS.
- Actualizar y socializar el procedimiento de las PQRDS.



Katherine Ramirez Marín
Auditora Interna