



OFICINA DE CONTROL INTERNO

AUDITORÍA A LAS PQRS DE LA EDAT S.A. E.S.P. OFICIAL

Con el propósito de dar cumplimiento al Programa de Auditoría de la EDAT S.A. S.E.P. OFICIAL para la vigencia del 2018, se realiza la evaluación respecto a las PQRS y Atención al Ciudadano que se presentan, de conformidad con lo establecido en la Ley 1437 de 2011.

El propósito de la Oficina de Control Interno de la EDAT S.A. E.S.P. OFICIAL, es desarrollar una actividad independiente y objetiva a través de la cual proporciona garantía, asesoramiento, apoyo mediante sus pronunciamientos y recomendaciones con el fin de mejorar el funcionamiento de la Empresa y el logro de los resultados propuestos por la misma.

OBJETIVO DE LA AUDITORIA

Con el propósito de dar cumplimiento a lo ordenado en el Decreto 2641 del 17 de diciembre de 2012, en el Capítulo IV.- Estándares para la Atención de Peticiones, Quejas, Sugerencias y Reclamos, Literal D.- Control, numeral ii.- Presentar informe sobre las PQR, observando el acatamiento de la norma respecto a la coherencia y satisfacción de las respuestas proporcionadas a cada uno de los ciudadanos, y se proporcione dentro de los términos establecidos en la Ley, además, que se realice desde el ordenamiento Jurídico.

ALCANCE DE LA AUDITORÍA

El ejercicio se practica teniendo en cuenta el total de las solicitudes elevadas por la ciudadanía que solicitan información, consultas, derechos de petición, quejas o reclamos que tenga que ver con la Misión Institucional de la EDAT S.A. E.S.P. OFICIAL.

En el seguimiento se verificará que la EDAT S.A. E.S.P. OFICIAL cumpla con los requisitos establecidos para la buena y correcta atención al ciudadano por parte de las personas encargadas de prestar la atención y rendir la información.

SOLUCIONES QUE TRANSFORMAN

Calle 11 No.3-32 – Edificio Banco de la republica Piso 8.

Teléfonos: (578) 261 1327 Móvil: 320 341 18 64

E-mail: gerencia@edat.gov.co web: www.edat.gov.co

Ibagué – Tolima



Este informe corresponde al período de seguimiento a las solicitudes elevadas por la ciudadanía durante los meses de Enero a Junio de 2018.

ANÁLISIS REALIZADO

Las PQRS se consideran una herramienta del orden legal y jurídico en todo el territorio nacional, para que la ciudadanía haga uso de manera adecuada y las cuales están dirigidas especialmente a las entidades del Estado, por ser estas quienes manejan, administran y custodian los bienes y recursos públicos.

En tal sentido el Gobierno Nacional expidió la Resolución 314 del 27 de Febrero de 2011, por medio de la cual se adopta el Instructivo de Quejas, Reclamos y Derechos de Petición".

El artículo 53 de la ley 190 de 1995 dispone que en toda entidad pública debe existir una dependencia encargada de la recepción y trámite de las quejas y reclamos que presenten los ciudadanos.

Los derechos de petición pueden presentarse por interés general, interés particular y en nombre propio.

La recepción de las PQRS se realiza desde la Recepción de la EDAT S.A. E.S.P. OFICIAL, ubicada a la entrada de la Empresa para mayor y mejor comodidad de las personas que realizan la solicitud de información, o en su defecto, radicar la quejas o hacer reclamos referentes a posibles falencias que percibe la ciudadanía a causa de la prestación de los servicios públicos.

La persona encargada de la recepción de las solicitudes es la Secretaria Ejecutiva de la EDAT S.A. E.S.P. OFICIAL, siendo la responsable de dar inicio al trámite correspondiente, debe tener en cuenta el cumplimiento de los requisitos mínimos para la aceptación, radicación y trámite. Una vez surtida la diligencia, se recibe la PQRS y se remiten a la Gerencia para su conocimiento y quien determina la persona o las personas que deben realizar el trámite respectivo a la solicitud radicada.

La relación de PQRS durante el primer semestre del 2018 (enero a junio) es:

ENERO DE 2018

N° RADICADO	FECHA DE INGRESO	DESCRIPCIÓN DE LO SOLICITADO			TRASLADO A RESPONSABLE	FECHA DE SALIDA	TIEMPO DE RESPUESTA (Días)
6	2018-01-04	CAROL ANDREA PARAMO	DIRECTORA FINANCIERA	ENVÍA SOLICITUD INFORMACIÓN FINANCIERA CON CORTE 31 DE DICIEMBRE 19 DE ENERO	FINANCIERA	YA SE LE DIO RESPUESTA EL 22 DE ENERO CON EL CONSECUTIVO 38	12
8	2018-01-05	SECRETARIA DE SALUD DEPARTAMENTAL	SECRETARIA DE SALUD DEPARTAMENTAL	ENVÍA MEDIANTE CORREO ELECTRÓNICO URGENTE CORRECCIONES PLAN DE MEJORAMIENTO 5 DE ENERO	CONTROL INTERNO	RESPUESTA POR CORREO ELECTRÓNICO (soporte)	1
15	2018-01-09	JUAN CARLOS PENAGOS	MVCT	ENVÍA REMISIÓN DERECHO DE PETICIÓN LIDERES COMUNALES DEL MUNICIPIO DE SALDAÑA SOLICITAN CONSTRUCCIÓN FUENTE ALTERNA	JURÍDICA	ya se le dio respuesta el 19 de febrero con constancia 152 153 154 155 156 (se amplio tiempo de respuesta por reuniones y compromisos con la alcaldía de saldaña respecto a la información solicitada por los lideres de las comunidades)	20 DÍAS CON AMPLIACIÓN DE TIEMPO
25	2018-01-12	SONIA BARRERO	CONTRALORÍA	ENVÍA SOLICITUD DOCUMENTACIÓN CONTRATO 093-2013 CORFRESNO 5 DÍAS	JURÍDICA	YA SE LE DIO RESPUESTA EL 19 DE ENERO CON CONS 32	5
30	2018-01-15	FERNANDO VALBUENA	PETICIONARIO	ENVÍA MEDIANTE CORREO ELECTRÓNICO DERECHO DE PETICIÓN SOLICITUD PAGO DINEROS POR PARTE DE CAMILO VILLANUEVA	JURÍDICA	YA SE LE DIO RESPUESTA EL 24 DE ENERO CON CONS 49	20
38	2018-01-17	ESPERANZA MONROY	CONTRALORÍA	ENVÍA NOTIFICACIÓN PERSONAL 5 DÍAS SIGUIENTES	GERENCIA	YA SE LE DIO RESPUESTA EL 19 DE ENERO CON CONS 30	5
79	2018-01-26	MONICA AMPARO TOVAR	CONTRALORÍA DEPARTAMENTAL	REMISIÓN SOBRE LA EJECUCIÓN DE RECURSOS DEL SISTEMA GENERAL DE PARTICIPACIÓN SECTOR AGUA POTABLE Y SANAMIENTO BÁSICO	JURÍDICA	YA SE LE DIO RESPUESTA EL 30 DE ENERO CON CONS. 79	4
81	2018-01-26	MARTHA LILIANA ACOSTA	JUZGADO SÉPTIMO ADMINISTRATIVO	ENVÍA ACCIÓN POPULAR COYAIMA	JURÍDICA	YA SE LE DIO RESPUESTA EL 30 DE ENERO CON CONS 77	4
89	2018-01-29	MARÍA DEL CARMEN MUÑOZ	SECRETARIA DE HACIENDA	ENVÍA RENDICIÓN INFORME ANUAL CONTRALORÍA SIRECI 26 FEBRERO	FINANCIERA	YA SE LE DIO RESPUESTA EL 26 DE FEBRERO CON CONS 196	24

De acuerdo con el cuadro anterior, se puede establecer que durante el mes de enero de 2018 se recibieron un total de once (9) PQRS, de las cuales dos (2) corresponden a Derechos de Petición, una (1) Acción Popular y seis (6) Solicitudes y Otros.

FEBRERO DE 2018

N° RADICADO	FECHA DE INGRESO	DESCRIPCIÓN DE LO SOLICITADO			TRASLADO A RESPONSABLE	FECHA DE SALIDA	TIEMPO DE RESPUESTA (Días)
167	2018-02-12	DORA PATRICIA MONTAÑA	DIRECTORA ASUNTOS JURÍDICOS	ENVÍA SOLICITUD ACCIÓN POPULAR PRADO VEREDA VIRGINIA 2 DÍAS	JURÍDICA	YA SE LE DIO RESPUESTA EL 12 DE FEBRERO CON CONS 121	2
179	2018-02-13	DORA PATRICIA MONTAÑA	ASUNTOS JURÍDICOS	ENVÍA SOLICITUD REQUERIMIENTO FISCALIA 16 DE FEBRERO	JURÍDICA	YASE LE DIO RESPUESTA EL 13 DE FEBRERO CON CONS 139	4
183	2018-02-13	WILLIAM BERNARDO TRUJILLO	PROFESIONAL ASIGNADO SECRETARIA COMUNICACIONES	SOLICITUD INFORMACIÓN PROCESO DE RESPONSABILIDAD FISCAL N° 2017-00365 SON 5 DÍAS HÁBILES	JURÍDICA	YA SE LE DIO RESPUESTA EL 19 DE FEBRERO CON CONS 164	5
203	2018-02-15	JINETH ROCIO MARTINEZ	JUZGADO CUARTO CIVIL IBAGUÉ	ENVÍA ACCIÓN DE TUTELA MARICELA JURADO 2 DÍAS	JURÍDICA	YA SE LE DIO RESPUESTA EL 19 DE FEBRERO CON CONS 149	2
214	2018-02-16	JUANA YURLEY MENA	JUZGADO DECIMO ADMINISTRATIVO	ENVÍA ACCIÓN POPULAR PROCURADURÍA JUDICIAL Y AGRARIA GUAMO 10 DÍAS	JURÍDICO	YA SE LE DIO RESPUESTA EL 14 DE FEBRERO CON CONS 133	4
223	2018-02-19	DORA PATRICIA MONTAÑA	ASUNTOS JURÍDICOS	ENVÍA SOLICITUD VEREDA CAPILLA LAS MERCEDES GUAMO 3 DÍAS	JURÍDICA	YA SE LE DIO RESPUESTA EL 28 DE FEBRERO CON CONS 219	4
224	2018-02-19	DORA PATRICIA MONTAÑA	ASUNTOS JURÍDICOS	ENVÍA SOLICITUD VEREDA CHENCHE PURIFICACIÓN 3 DÍAS	JURÍDICA	YASE LE DIO RESPUESTA EL 28 DE FEBRERO CON CONS 218	3
246	2018-02-22	MAURICIO ANDRES HERNANDEZ	DIRECTOR ADMINISTRATIVO DE ASUNTOS JURÍDICOS	SOLICITUD DE TRAMITE Y CUMPLIMIENTO ACCIÓN POPULAR 01552/06 JUZGADO SEPTIMO ADMINISTRATIVO 5 DÍAS	JURÍDICA	YA SE LE DIO RESPUESTA EL 05 DE MARZO CON CONS 255	5
254	2018-02-23	ANDREA YNETH	RAMA JUDICIAL JUZGADO SEGUNDO ADMINISTRATIVO ORAL DEL CIRCUITO DE IBAGUE	ENVÍA ACCIÓN POPULAR ROVIRA 10 DÍAS HÁBILES	JURÍDICA	YA SE LE DIO RESPUESTA EL 09 DE MARZO CON CONS 284	10
264	2018-02-26	DORA PATRICIA MONTAÑA	DIRECTORA	SOLICITUD DE INFORMACIÓN PARA COMITÉ DE VERIFICACIÓN DE ACCIÓN POPULAR RAD 2007-0067 3 DÍAS	JURÍDICA	YASE LE DIO RESPUESTA EL 01 DE MARZO CON CONS 221	3

De acuerdo con el cuadro anterior, se puede establecer que durante el mes de febrero de 2018 se recibieron un total de diez (10) PQRS, de las cuales cuatro (4) corresponden a Acción Popular, una (1) a Tutela y cinco (5) Solicitudes y Otros.

MARZO DE 2018

Nº RADICADO	FECHA DE INGRESO	DESCRIPCIÓN DE LO SOLICITADO			TRASLADO A RESPONSABLE	FECHA DE SALIDA	TIEMPO DE RESPUESTA (Días)
301	2018-03-01	JOSE JARAMILLO	JUZGADO PROMISCO VILLARRICA	ENVÍA INCIDENTE DESACATO FALLO PEDRO NEL RODRIGUEZ 5 DÍAS	JURÍDICA	YA SE LE DIO RESPUESTA EL 06 DE MARZO CON CONS 260	5
302	2018-03-01	DORA PATRICIA MONTAÑA	ASUNTOS JURÍDICOS	ENVÍA SOLICITUD CONTRATOS CARMEN DE APICALA VEREDA MOTIÑO	JURÍDICA	YA SE LE DIO RESPUESTA EL 09 DE MARZO CON CONS 283	10
303	2018-03-01	DORA PATRICIA MONTAÑA	ASUNTOS JURÍDICOS	ENVÍA SOLICITUD INFORMACIÓN VEREDA CHENCHE UNO PURIFICACIÓN	JURÍDICA	YA SE LE DIO RESPUESTA EL 09 DE MARZO CON CONS 281	10
319	2018-03-02	DORA PATRICIA MONTAÑA	ASUNTOS JURÍDICOS	ENVÍA INFORME MUNICIPIO COYAIMA 2 DÍAS	TÉCNICA	YA SE LE DIO RESPUESTA EL 07 DE MARZO CON CONS 266	2
326	2018-03-05	WILLIAM B PARRA	CONTRALORÍA	ENVÍA SOLICITUD INFORMACIÓN FRESNO 5 DÍAS	JURÍDICA IVONE Y VANESA	YA SE LE DIO RESPUESTA EL 12 DE MARZO CON CONS 286	5
331	2018-03-05	FERNANDO SANIN	LIDER PAP PDA'S	ENVÍA DRECHO DE PETICIÓN Y SOLICITUD INFORMACIÓN	JURÍDICA	YA SE LE DIO RESPUESTA EL 07 DE MARZO CON CONS 262	15
348	2018-03-07	DORA PATRICIA MONTAÑA	DIRECTORA ASUNTOS JURÍDICOS	SOLICITUD DE INFORMACIÓN ACCIÓN POPULAR DE PROCURADURÍA JUDICIAL AMBIENTAL Y AGRARIA CONTRA EL MUNICIPIO SAN SEBASTIAN DE MARIQUITA Y EL DEPARTAMENTO DEL TOLIMA	JURÍDICA	YA SE LE DIO RESPUESTA EL 09 DE MARZO CON CONS 281	5
352	2018-03-07	HERNÁN DARIO LÓPEZ	JUZGADO PROMISCO HERVEO	ENVÍA ACCIÓN DE TUTELA JHON FREDY LUNA CONTRA LA EDAT Y CORTOLIMA 2 DÍAS	JURÍDICA	YA SE LE DIO RESPUESTA EL 09 DE MARZO CON CONS 278	2
408	2018-03-15	DORA PATRICIA MONTAÑA	DIRECTORA ASUNTOS JURÍDICOS	ENVÍA SOLICITUD INFORMACIÓN 3 DÍAS ALCALDÍA DE IBAGUÉ	JURÍDICA	YA SE LE DIO RESPUESTA EL 20 DE MARZO CON CONS 321	3

De acuerdo con el cuadro anterior, se puede establecer que durante el mes de marzo de 2018 se recibieron un total de nueve (9) PQRS, de las cuales uno (1) corresponden a Derechos de Petición, una (1) Acción Popular, una (1) a Tutela y seis (6) Solicitudes y Otros.

ABRIL DE 2018

Nº RADICADO	FECHA DE INGRESO	DESCRIPCIÓN DE LO SOLICITADO			TRASLADO A RESPONSABLE	FECHA DE SALIDA	TIEMPO DE RESPUESTA (Días)
463	2018-04-02	JESÚS ANTONIO CORREDOR	JUZGADO PROMISCO VILLARRICA	SOLICITUD DE TUTELA 3 DÍAS	JURÍDICA	YA SE LE DIO RESPUESTA EL 04 DE ABRIL CON CONS 535	3
471	2018-04-02	WILLIAM B PARRA	CONTRALORÍA	ENVÍA SOLICITUD INFORMACIÓN CONSORCIO AGUAS DEL TOLIMA 5 DÍAS	JURÍDICA	YA SE LE DIO RESPUESTA EL 04 DE ABRIL CON CON 368	5
484	2018-04-04	FABIO PRECIADO	PETICIONARIO	ENVÍA SOLICITUD DE DOCUMENTACIÓN DERECHO DE PETICIÓN MUNICIPIO DE PRADO	JURÍDICA	YA SE LE DIO RESPUESTA EL 17 DE ABRIL CON CONS 390	15
528	2018-04-13	JOSÉ JARAMILLO	JUEZ JUZGADO PROMISCO VILLARRICA	ENVÍA INCIDENTE DESACATO FALLO TUTELA PEDRO NEL RODRÍGUEZ 5 DÍAS	JURÍDICA, TÉCNICA- RICARDO	YA SE LE DIO RESPUESTA EL 17 DE ABRIL CON CONS 388	5
535	2018-04-13	DORA PATRICIA MONTAÑA	ASUNTOS JURÍDICOS	ENVÍA SOLICITUD INFORMACIÓN ACUEDUCTO ALPUJARRA	JURÍDICA	YA SE LE DIO RESPUESTA EL 20 DE ABRIL CON CONS 404	12
579	2018-04-19	MARÍA VICTORIA AYALA	TRIBUNAL ADMINISTRATIVO DEL TOLIMA	ACCIÓN POPULAR HONDA 3 DÍAS	JURÍDICA	YA SE LE DIO RESPUESTA EL 23 DE ABRIL CON CONS 422	3
591	2018-04-20	MARTHA LILIANA COSTA	JUZGADO SÉPTIMO ADMINISTRATIVO DE ORALIDAD DEL CIRCUITO	ACCIÓN POPULAR COYAIMA	JURÍDICA	YA SE LE DIO RESPUESTA EL 23 DE ABRIL CON CONS 423	5

De acuerdo con el cuadro anterior, se puede establecer que durante el mes de abril de 2018 se recibieron un total de siete (7) PQRS, de las cuales una (1) corresponde a Derecho de Petición, dos (2) Acción Popular, dos (2) Tutela y dos (2) Solicitudes y Otros.

MAYO DE 2018

Nº RADICADO	FECHA DE INGRESO	DESCRIPCIÓN DE LO SOLICITADO			TRASLADO A RESPONSABLE	FECHA DE SALIDA	TIEMPO DE RESPUESTA (Días)
684	2018-05-04	FLOR STELLA ORTIZ	EMPUSALDAÑA	ENVÍA REMISIÓN DERECHO DE PETICIÓN HECTOR JOSÉ QUINTANA	JURÍDICA	YASE LE DIO RESPUESTA EL 23 DE MAYO CON CONS 605	15
693	2018-05-07	GERMAN ALEXANDER ALMARIO	PROCURADURÍA	ENVÍA SOLICITUD INFORMACIÓN IBALE 3 DÍAS	JURÍDICA	YASE LE DIO RESPUESTA EL 10 DE MAYO CON CONS 510	3
723	2018-05-10	EDILBERTO PAVA	CONTRALORÍA DEPARAMENTAL	ENVÍA SOLICITUD ESTADO OBRAS 093-2013 FRESNO 18 DE MAYO	JURÍDICA	YASE LE DIO RESPUESTA EL 18 DE MAYO CON CONS 579	8
742	2018-05-15	JOSÉ DEL CARMEN PARRA	PTE JUNTA DE ACCIÓN COMUNAL SANTA TERESA LIBANO	ENVÍA DERECHO DE PETICIÓN SOLICITUD REQUERIMIENTOS CONTRATO 182-2015 LIBANO	JURÍDICA	YASE LE DIO RESPUESTA EL 01 DE JUNIO CON CONS 654	15
758	2018-05-16	JESÚS ANTONIO CORREDOR	JUZGADO PROMISCO VILLARRICA	ENVÍA ACCIÓN DE TUTELA 3 DÍAS	JURÍDICA	YASE LE DIO RESPUESTA EL 17 DE MAYO CON CONS 572	3
818	2018-05-22	MAURICIO BARAJAS	CONTRALORÍA	ENVÍA TRASLADO OFICIO DERECHO DE PETICIÓN ESPINAL	CONTROL INTERNO	YASE LE DIO RESPUESTA EL 06 DE JUNIO CON CONS 675	15
827	23-May	MIGUEL ÁNGEL AGUILAR	DEFENSORÍA DEL PUEBLO	ENVÍA REMISIÓN DERECHO DE PETICIÓN JOSÉ DEL CARMEN PARRA	TÉCNICA	YASE LE DIO REPUESTA EL 29 DE MAYO CON CONS 631	15
919	31-May	JUANA YURLEY MENA	JUZGADO DECIMO ADMINISTRATIVO	ENVÍA ACCIÓN POPULAR FELIX ANTONIO FLANDES 10 DÍAS	JURÍDICA	YASE LE DIO RESPUESTA EL 18 DE JUNIO CON CONS 717	10

De acuerdo con el cuadro anterior, se puede establecer que durante el mes de mayo de 2018 se recibieron un total de ocho (8) PQRS, de las cuales cuatro (4) corresponden a Derechos de Petición, una (1) Acción Popular, una (1) Tutela y dos (2) Solicitudes y Otros.

JUNIO DE 2018

Nº RADICADO	FECHA DE INGRESO	DESCRIPCIÓN DE LO SOLICITADO			TRASLADO A RESPONSABLE	FECHA DE SALIDA	TIEMPO DE RESPUESTA (Días)
1154	2018-06-26	DORA PATRICIA MONTAÑA	ASUNTOS JURÍDICOS	ENVÍA SOLICITUD INFORMACIÓN LA PARROQUIA CABAÑA MARIQUITA	JURÍDICA	YA SE LE DIO RESPUESTA EL 03 DE JULIO CON CONS 813	1900-01-15

De acuerdo con el cuadro anterior, se puede establecer que durante el mes de junio de 2018 se recibieron un total de una (1) PQRS, las corresponde a un (1) Solicitud y Otros.

CONCLUSIONES

1. Revisadas las PQRS radicadas durante el primer semestre del 2018 (enero a junio), se puede evidenciar que fueron resultas de manera oportuna conforme lo establece la Ley 1437 del 18 de enero de 2011.
2. Se observa que durante el primer semestre del 2018 (enero a junio), las PQRS radicadas continúan siendo relativamente baja.
3. Las solicitudes de información son las de mayor radicación por parte de la ciudadanía, funcionarios y entidades estatales.
 - a. **Derecho de Petición:** 10 en total en el primer semestre de 2018.
 - b. **Quejas:** 0 en total en el primer semestre de 2018.
 - c. **Reclamo:** 0 en total en el primer semestre de 2018.
 - d. **Solicitudes y Otros:** 27 en total en el primer semestre de 2018.
 - e. **Acción Popular:** 10 en total en el primer semestre de 2018.
 - f. **Tutela:** 5 en total en el primer semestre de 2018.
4. Las respuestas fueron dadas dentro de los términos establecidos legalmente.

Cordialmente,



ING. WALTHER VALLEJO FRANCO
Jefe de Control Interno

Proyecto: Ing. Walther Vallejo Franco - Jefe de Control Interno EDAT
Archivo: C:\Documentos\2018-2021 C. I. EDAT\PQRS\I Semestre 2018