



## 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 2019, 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](mailto:gerencia@edat.gov.co) web: [www.edat.gov.co](http://www.edat.gov.co)



## 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 segundo semestre del 2019 (julio a diciembre) es:

---

### 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](mailto:gerencia@edat.gov.co) web: [www.edat.gov.co](http://www.edat.gov.co)

## SEPTIEMBRE DE 2019

No. RADICADO	CLASE DE SOLICITUD	FECHA DE INGRESO	DESCRIPCION DE LO SOLICITADO			TRASLADO A RESPONSABLE		FECHA DE SALIDA
<a href="#">1349</a>	02-Sep	10:16	MARIA DEL PILAR QUIJANO	PETICIONARIO	ENVIA DERECHO DE PETICION DESVINCULACION LICITACION CONTRATO PLAN MAESTRO ALCANTARILLADO SANITARIO PURIFICACION	PARA SU INFORMACION Y TRAMITE CORRESPONDIENTE	juridica	1000 de 13 de septiembre
<a href="#">1350</a>	02-Sep	10:16	MARIA DEL PILAR QUIJANO	PETICIONARIO	ENVIA DERECHO DE PETICION DPAGO HONORARIOS CONTRATO PLAN MAESTRO ALCANTARILLADO SANITARIO PURIFICACION	PARA SU INFORMACION Y TRAMITE CORRESPONDIENTE	juridica	1007 de 16 de septiembre
<a href="#">1364</a>	02-09-2019	3:02	CARLOS ANDRES GOMEZ	PETICIONARIO	ENVIA DERECHO DE PETICION VILLAHERMOSA	PARA SU INFORMACION Y TRAMITE CORRESPONDIENTE	juridica	997 de 13 de septiembre

De acuerdo con el cuadro anterior, se puede establecer que durante el mes de septiembre de 2019 se recibieron un total de tres (3) PQRS, de las cuales TRES (3) corresponden a derechos de petición.

### 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](mailto:gerencia@edat.gov.co) web: [www.edat.gov.co](http://www.edat.gov.co)



## CONCLUSIONES

1. Revisadas las PQRS radicadas durante el segundo semestre del 2019 (julio a diciembre), se pudo evidenciar que fueron resueltas de manera oportuna conforme lo establece la Ley 1437 del 18 de enero de 2011.
2. Se observa que durante el segundo semestre del 2019 (julio a diciembre), 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:** 3 en total en el segundo semestre de 2019.
  - b. **Quejas:** 0 en total en el segundo semestre de 2019.
  - c. **Reclamo:** 0 en total en el segundo semestre de 2019.
  - d. **Solicitudes y Otros:** 0 en total en el segundo semestre de 2019.
  - e. **Acción Popular:** 0 en total en el segundo semestre de 2019.
  - f. **Tutela:** 0 en total en el segundo semestre de 2019.
4. Las respuestas fueron dadas dentro de los términos establecidos legalmente.

Cordialmente,

**DIEGO ALBERTO CASAS MORALES**  
Jefe de Control Interno