



## 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 república 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 primer semestre del 2019 (enero a junio) 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)



### ENERO DE 2019

No. RADICADO	CLASE DE SOLICITUD	FECHA DE INGRESO	DESCRIPCION DE LO SOLICITADO			TRASLADO A RESPONSABLE		FECHA DE SALIDA
<a href="#">19</a>	2019/01/10	8:53	JHON JAIRO MEDINA	CONTRALORIA GENERAL	ENVIA TRASLADO POR COMPETENCIA SILVIA GLADIS CAVIEDES HOYOS MUNICIPIO DE DOLORES	PARA SU INFORMACION Y TRAMITE CORRESPONDIENTE	TECNICA	<a href="#">RESP 15 DE ENERO OF 14</a>
<a href="#">30</a>	2019/01/11	4:00	EYBER JAVIER TRIANA	SECRETARIO GENERAL Y APOYO A LA GESTION	ENVIA REMISION OFICIO CONTRALOR PROVINCIAL CONTRALORIA GENERALTRASLADO OFICIO SILVIA GRADIS HOYOS DOLORES	MISMO RAD 19	juridica	<a href="#">RESP 15 DE ENERO OF 13</a>
<a href="#">83</a>	2019/01/23	9:32	DORA PATRICIA MONTAÑA	ASUNTOS JURIDICOS	ENVIA SOLICITUD INFORMACION ACCION MARIQUITA	PARA SU INFORMACION Y TRAMITE CORRESPONDIENTE	juridica	<a href="#">RESP 25 ENERO OF 78</a>
<a href="#">84</a>	2019/01/23	9:32	DORA PATRICIA MONTAÑA	ASUNTOS JURIDICOS	ENVIA SOLICITUD INFORMACION ACCION SALDAÑA	PARA SU INFORMACION Y TRAMITE CORRESPONDIENTE	JURIDICA	<a href="#">RESP 28 DE ENERO OF 79</a>
<a href="#">109</a>	2019/01/29	8:53	AMANDA CRISTINA TOVAR	JUZGADO OCTAVO ORAL	ENVIA ACCION POPULAR LUIS GABRIEL RICAUTE OSPINA	PARA SU INFORMACION Y TRAMITE CORRESPONDIENTE	juridica	<a href="#">RESP 31 DE ENERO OF 89</a>

De acuerdo con el cuadro anterior, se puede establecer que durante el mes de enero de 2019 se recibieron un total de cinco (5) PQRS, de las cuales cuatro (4) corresponden a solicitud de información uno (1) corresponde una acción popular.



## FEBRERO DE 2019

No. RADICADO	CLASE DE SOLICITUD	FECHA DE INGRESO	DESCRIPCION DE LO SOLICITADO			TRASLADO A RESPONSABLE		FECHA DE SALIDA
<a href="#">148</a>	2019/02/06	9:33	ANDREA YINETH LEAL	JUZGADO SEGUNDO ADMINISTRATIVO	ENVIA ACCION POPULAR FALNDES 10 DIAS	PARA SU INFORMACION Y TRAMITE CORRESPONDIENTE	JURIDICA	<a href="#">RESP RAD 127 11 DE FEBRERO</a>
<a href="#">177</a>	2019/02/12	8:26	JUANA YURLEY MENA	JUZGADO DECIMO ADMINISTRATIVO	ENVIA ACCION POPULAR NESTOR GREGORY	PARA SU INFORMACION Y TRAMITE CORRESPONDIENTE	juridica	<a href="#">157 del 21 de febrero</a>
<a href="#">178</a>	2019/02/12	9:47	JUAN FELIPE BONILLA TRONCOSO	DIRECTOR HABITAT	ENVIA SOLICITUD JUNTA DE ACCION COMUNAL VEREDA MESUNO HONDA	PARA SU INFORMACION Y TRAMITE CORRESPONDIENTE	TECNICA	<a href="#">211 del 13 de marzo</a>
<a href="#">225</a>	2019/02/21	9:24	MARIO FERNANDO RODRIGUEZ	PROCURADURIA	ENVIA INFORMACION ACCION POPULAR BARRIO MACONDITO ALVARADO	PARA SU INFORMACION Y TRAMITE CORRESPONDIENTE	JURIDICA	<a href="#">165 del 25 de febrero</a>
<a href="#">321</a>	2019/03/07	11:04	francia patricia sarmiento		envia mediante correo electronico solicitud filtros agua estudiantes chaparral	PARA SU INFORMACION Y TRAMITE CORRESPONDIENTE	tecnica	<a href="#">326 del 11 de abril</a>

De acuerdo con el cuadro anterior, se puede establecer que durante el mes de febrero de 2019 se recibieron un total de cinco (5) PQRS, de las cuales dos (2) corresponden a solicitud de información tres (3) corresponde una acción popular.



### MARZO DE 2019

No. RADICADO	CLASE DE SOLICITUD	FECHA DE INGRESO	DESCRIPCION DE LO SOLICITADO			TRASLADO A RESPONSABLE		FECHA DE SALIDA	TIEMPO DE RESPUESTA (Dias)
			DORA PATRICIA MONTAÑA	ASUNTOS JURIDICO	ENVIA SOLICITUD INFORMACION PARA COMITÉ DE VERIFICACION DE ACCION POPULAR 2007-0067 ACUEDUCTO ROVIRA	juridica	RES RAD 197 7 DE MARZO		
<a href="#">313</a>	2019/03/06	10:00	DORA PATRICIA MONTAÑA	ASUNTOS JURIDICO	ENVIA SOLICITUD INFORMACION PARA COMITÉ DE VERIFICACION DE ACCION POPULAR 2007-0067 ACUEDUCTO ROVIRA	juridica	<a href="#">RES RAD 197 7 DE MARZO</a>	2019/03/06	
<a href="#">391</a>	2019/03/15	2:12	DORA PATRICIA MONTAÑA	ASUNTOS JURIDICO	SOLICITUD INFORMACION ACCION POPULAR PROCURADURIA MUNICIPIO DE FALAN	juridica	<a href="#">RESP RAD 289 1 ABRIL</a>	18-Mar	
<a href="#">391</a>	2019/03/15	2:12	DORA PATRICIA MONTAÑA	ASUNTOS JURIDICO	SOLICITUD INFORMACION ACCION POPULAR PROCURADURIA MUNICIPIO DE FALAN	juridica	<a href="#">289 de 1 de abril</a>	18-Mar	
<a href="#">449</a>	2019/03/27	3:20	DORA PATRICIA MONTAÑA	ASUNTOS JURIDICO	ENVIA SOLICITUD INFORMACION ACCION POPULAR INCIDENTE DESACATO MUNICIPIO DE IBAGUE	juridica	<a href="#">285 29 de marzo</a>	28-Mar	

De acuerdo con el cuadro anterior, se puede establecer que durante el mes de marzo de 2019 se recibieron un total de cuatro (4) PQRS, de las cuales uno (1) corresponden a solicitud de información tres (3) corresponde una acción popular



### ABRIL DE 2019

No. RADICADO	CLASE DE SOLICITUD	FECHA DE INGRESO	DESCRIPCION DE LO SOLICITADO			TRASLADO A RESPONSABLE		FECHA DE SALIDA	TIEMPO DE RESPUESTA (Dias)
<a href="#">579</a>	2019/04/22	5:55	MONICA LIZETH ROJAS	SURINCO	ENVIA DERECHO DE PETICION PAGOS ESTAMPILLAS	PARA SU INFORMACION Y TRAMITE CORRESPONDIENTE	FINANCIERA	<a href="#">RESP RAD 398_10 DE MAYO</a>	2019/05/20
<a href="#">592</a>	2019/04/23	2:57	HECTOR MARIO OROZCO	CONTRALORIA	ENVIA SOLICITUD INFORMACION 5 DIAS GERENCIA	PARA SU INFORMACION Y TRAMITE CORRESPONDIENTE	JURIDICA	<a href="#">RESP RAD 365_29 DE ABRIL</a>	2019/05/02
<a href="#">560</a>	2019/04/22	9:20	MONICA ISABEL POSSO	MVCT	ENVIA REQUERIMIENTO INFORMACION 5 DIAS FONADE			<a href="#">364 de 2de abril</a>	
<a href="#">579</a>	2019/04/22	5:55	MONICA LIZETH ROJAS	SURINCO	ENVIA DERECHO DE PETICION PAGOS ESTAMPILLAS	PARA SU INFORMACION Y TRAMITE CORRESPONDIENTE	FINANCIERA	<a href="#">398 de 10 de mayo</a>	2019/05/20
<a href="#">592</a>	2019/04/23	2:57	HECTOR MARIO OROZCO	CONTRALORIA	ENVIA SOLICITUD INFORMACION 5 DIAS GERENCIA	PARA SU INFORMACION Y TRAMITE CORRESPONDIENTE	JURIDICA	<a href="#">365 de 29 de abril</a>	2019/05/02

De acuerdo con el cuadro anterior, se puede establecer que durante el mes de abril de 2019 se recibieron un total de cinco (5) PQRS, de las cuales dos (2) corresponden a derecho de petición información tres (3) solicitud de información.



### MAYO DE 2019

No. RADICADO	CLASE DE SOLICITUD	FECHA DE INGRESO	DESCRIPCION DE LO SOLICITADO			TRASLADO A RESPONSABLE		FECHA DE SALIDA	TIEMPO DE RESPUESTA (Días)
<a href="#">661</a>	02-May	4:00	HERMAN AUGUSTO RIOS	CONTRALORIA	ENVIA SOLICITUD INFORMACION PROCESO RESPONSABILIDAD FISCAL 2017 00365	PARA SU INFORMACION Y TRAMITE CORRESPONDIENTE	JURIDICA	<a href="#">RESP RAD 390_9 MAYO</a>	2019/05/07
<a href="#">666</a>	03-May	11:11	LILIA YANET GAMBOA	CONTRALORIA	ENVIA SOLICITUD INFORMACION ACUEDUCTO VARSOVIA CUNDAY	PARA SU INFORMACION Y TRAMITE CORRESPONDIENTE	JURIDICA	<a href="#">RESP RAD 391_9 DE MAYO</a>	2019/05/07
<a href="#">703</a>	2019/05/10	11:32	ANDREA MAYORAL ORTIZ	ASUNTOS JURIDICOS	ENVIA REQUERIMIENTO ACCION POPULAR	PARA SU INFORMACION Y TRAMITE CORRESPONDIENTE	TECNICA JURIDICA	<a href="#">RESP RAD 427_16 DE MAYO</a>	17-May
720	2019/05/15	8:52	INFRAESTRUCTURA		ACCION DE TUTELA MARIA ELSA PARRA		JURIDICA	<a href="#">RESP RAD 421 de 16 MAYO</a>	

De acuerdo con el cuadro anterior, se puede establecer que durante el mes de mayo de 2019 se recibieron un total de cuatro (4) PQRS, de las cuales tres (3) corresponden a solicitud de información uno (1) corresponde una acción popular.



### JUNIO DE 2019

No. RADICADO	CLASE DE SOLICITUD	FECHA DE INGRESO	DESCRIPCION DE LO SOLICITADO			TRASLADO A RESPONSABLE	FECHA DE SALIDA	TIEMPO DE RESPUESTA (Dias)
<a href="#">869</a>	derecho de petición	2019/06/06	FABIO AUGUSTO SANCHEZ	PRESIDENTE JUNTA DE ACUEDUCTO VEREDA SANTA INES SALDAÑA	ENVIA SOLICITUD INFORMACION DERECHO DE PETICION	JURIDICA TECNICA	se le dio reps el dia 3 de julio con cons 638	15 dias
893	accion popular	2019/06/12	NIDIA PATRICIA PUENTES	JUZGADO CUARTO ADMINISTRATIVO	ENVIA ACCION PIPULAR 10 DIAS NOTIFICACION	JURIDICA	584 26 DE JUNIO	10 dias
<a href="#">921</a>	derecho de petición	2019/06/13	WILSON HERRERA MOLINA	JUNTA DE ACCION COMUNAL VEREDA ANCON TESORITO	DERECHO PETICION SOLICITUD APOYO TOPOGRAFICO Y VISITAS	JURIDICA	se le dio reps el dia 2 de julio con cons 604	15 dias
<a href="#">947</a>	derecho de petición	2019/06/17	dainober esteban trujillo	INFRAESTRUCTURA	ENVIA RESP OF PETICIONARIO PEDRO CASTRO Y EDWIN CASTAÑO RIOBLANCO	JURIDICA	se le dio reps con cons 649 el dia 4 DE JULIO	15 dias
<a href="#">948</a>	solicitud	2019/06/17	LUIS EDUARDO GONZALEZ	SECRETARIO ADMINISTRATIVO	ENVIA REMISION OF CONTRALORIA informacion villarrica	juridica	se le dio reps el dia 23 de julio con cons 766	10 dias

De acuerdo con el cuadro anterior, se puede establecer que durante el mes de junio de 2019 se recibieron un total de cinco (5) PQRS, de las cuales dos (2) corresponden a solicitud de información tres (3) corresponde una acción popular.



## CONCLUSIONES

1. Revisadas las PQRS radicadas durante el primer semestre del 2019 (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 2019 (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:** 2 en total en el primer semestre de 2019.
  - b. **Quejas:** 0 en total en el primer semestre de 2019.
  - c. **Reclamo:** 0 en total en el primer semestre de 2019.
  - d. **Solicitudes y Otros:** 15 en total en el primer semestre de 2019.
  - e. **Acción Popular:** 11 en total en el primer semestre de 2019.
  - f. **Tutela:** 0 en total en el primer semestre de 2019.
4. Las respuestas fueron dadas dentro de los términos establecidos legalmente.

Cordialmente,

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

---

### 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)