



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 2020, 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.

El Tolima nos Une

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

Teléfonos: (578) 261 66 43

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

Ibagué – Tolima



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 2020 (Julio a Diciembre) es:

El Tolima nos Une

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

Teléfonos: (578) 261 66 43

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

Ibagué – Tolima



JULIO DE 2020

No. RADICADO	CLASE DE SOLICITUD	MEDIO DE RECIBO	FECHA DE INGRESO DD-MM-AAAA	DESCRIPCIÓN DE LO SOLICITADO			TRASLADO A RESPONSABLE	TIEMPO DE RESPUESTA (Días)
				Remitente	Entidad	Asunto		
493	Derecho de Petición de Información	Correspondencia Digital	2020/07/03	JUAN FELIPE BONILLA TRONCOSO	Secretaría de Infraestructura y Hábitat Dirección de Hábitat	Remisión derecho de petición Pedro Antonio Sierra Municipio de Anzoátegui-Tolima Construcción represa Acueducto	Dirección Técnica	15 días
513	Derecho de Petición de Información	Correspondencia Digital	2020/07/07	GLORIA PATRICIA TOVAR	Ministerio de Vivienda Ciudad y Territorio	remisión derecho de petición MAIRA YINETH LOZANO DUCUARA, en calidad de Facilitador Jurídico de la COMUNIDAD INDÍGENA PIJAO MESA DE CUCUANA SANTA RITA, Ortega-Tolima; incoar "derecho de petición para la atención inmediata a la necesidad manifiesta";	Secretaría General y Jurídica	15 días
581	Derecho de Petición de Información	Correspondencia Digital	2020/07/22	NIDIA YURANI PRIETO	Directora de Asuntos Jurídicos Gobernación del Tolima	solicitud de información para el día 24 de julio derecho de petición señor Henry Rengifo solicita información de los funcionarios de planta nombrados a partir del primero de enero de 2020, en el que se detalle el nivel de estudios (indicando la institución que otorgó título), experiencia, cargo, vinculación	Secretaría General y Jurídica	15 días

El Tolima nos Une

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

Teléfonos: (578) 261 66 43

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

Ibaqué – Tolima



						(libre nombramiento, provisionalidad, carrera).	
590	Derecho de Petición de Información	Correspondencia Digital	2020/07/24	ICBF		derecho de petición REALIZAR LA CONCILIACION Y CIRCULARIZACION DE OPERACIONES RECIPROCAS VIGENCIA 2020	Dirección Financiera y de Tesorería 15 días
606	Derecho de Petición Copias	Correspondencia Digital	2020/07/29	MANUEL ANDRES ROMAN		DERECHO DE PETICION Solicitud documentación correspondiente al contrato de referencia, cuyo objeto es: CONTRATAR LA INTERVENCIÓN ADMINISTRATIVA, TÉCNICA Y FINANCIERA PARA EL PROYECTO DE OPTIMIZACIÓN DEL SISTEMA DE ACUEDUCTO SEGÚN PLAN MAESTRO DEL MUNICIPIO DE ARMERO GUAYABAL.	Dirección Técnica 15 días
608	Ente de Control	Correspondencia Digital	2020/07/29	Libia Yolima Poveda Riaño	contraloría general de la republica	Recordación Plazo para transmitir categorías Presupuestal y de Regalías en el CHIP plazo 30 de julio	Dirección Financiera y de Tesorería 15 días

El Tolima nos Une

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

Teléfonos: (578) 261 66 43

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

Ibagué – Tolima



GESTOR
PAP-PDA
TOLIMA



609	Derecho de Petición de Información	Correspondencia Digital	2020/07/30	faber alberto santana		derecho de petición solicitud de documentación relacionada al plan maestro alcantarillado prado 2	Secretaria General y Jurídica	15 días
617	Ente de Control	Correspondencia Digital	2020/07/31	IRSA LILIANA ROJAS	PROCURADURIA GENERAL DE LA NACION	solicitud de información decreto de nombramiento jhon jairo sanchez	Secretaria General y Jurídica	15 días
618	Ente de Control	Correspondencia Digital	2020/07/31	IRSA LILIANA ROJAS	PROCURADURIA GENERAL DE LA NACION	solicitud información 5 días documentos jhon jairo	Secretaria General y Jurídica	15 días

De acuerdo con el cuadro anterior, se puede establecer que durante el mes de JULIO de 2020 se recibieron un total de nueve (9) PQRS, de las cuales cinco (5) corresponden a derechos de petición y cuatro (4) solicitudes de información.

El Tolima nos Une

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

Teléfonos: (578) 261 66 43

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

Ibagué – Tolima

AGOSTO 2020

No. RADICADO	CLASE DE SOLICITUD	FECHA DE INGRESO	DESCRIPCION DE LO SOLICITADO		TRASLADO A RESPONSABLE	FECHA DE SALIDA	TIEMPO DE RESPUESTA (Dias)
626	03-Aug	2:16	MARIO VARON		DERECHO DE PETICION SOLICITUD COPIA DE CUENTAS PRESENTADAS POR PRESTACION DE SERVICIO	JURIDICA	
637	06-Aug	8:08	CONSORCIO INTERVENTORIA DISEÑOS PURIFICACION		DERECHO DE PETICION DEFINICION DEL CONTRATO O LIQUIDACION	TECNICA	
639	06-Aug	7:48	VILMA ROCIO LUCERO		Solicitud de Información denuncia N° 2020 -171425-80734 AT 37 de 2020 CONSORCIO ACUEDUCTO TMS 5 DIAS	JURIDICA	
651	2020/08/11	1:02	lila yaneth gamboa	contraloria general	envia solicitud de informacion municipio carmen de apicala 3 dias	JURIDICA	
662	2020/08/12	3:39	daniel rubio jimenez	procuraduria general de la nacion	Petición de la ciudadana Felicita del Socorro Pacheco. Alcantarillado barrio La Libertad, municipio de Purificación, Tolima.	juridica	



683	2020/08/18	8:34	juzgado 05 administrativo		CUMPLIMIENTO AL RAD. NRO. 005-2006-00041 POPULAR 2 días municipio de ambalema		juridica	
685	2020/08/18	9:16	juzgado 5 administrativo		accion popular 30 dias consorcio fresno tolima		juridica	

De acuerdo con el cuadro anterior, se puede establecer que durante el mes de AGOSTO de 2020 se recibieron un total de siete (7) PQRS, de las cuales tres (3) corresponden a derechos de petición, UN (1) acción popular y tres (3) solicitudes de información.



CONCLUSIONES

1. Revisadas las PQRS radicadas durante el segundo semestre del 2020 (julio a diciembre), se puede 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 2020 (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:** 8 en total en el segundo semestre de 2020.
 - b. **Quejas:** 0 en total en el segundo semestre de 2020.
 - c. **Reclamo:** 0 en total en el segundo semestre de 2020.
 - d. **Solicitudes y Otros:** 5 en total en el segundo semestre de 2020.
 - e. **Acción Popular:** 1 en total en el segundo semestre de 2020.
 - f. **Tutela:** 0 en total en el segundo semestre de 2020.
4. Las respuestas fueron dadas dentro de los términos establecidos legalmente.

Cordialmente,

DIEGO ALBERTO CASAS MORALES
Jefe de Control Interno