



**Promotora
Energética**
del Centro

Transformación
energética
sostenible



INFORME SEMESTRAL

PQRS

01 de enero a 30 de junio de 2022



**Promotora
Energética**
del Centro

Transformación
energética
sostenible

Contenido

1. Introducción
2. Objetivo
3. Marco legal aplicable
4. Informe semestral PQRS (01 de enero de 2022 a 30 de junio de 2022)
5. Análisis de resultados y Conclusiones

1. Introducción

Con el propósito de facilitar el uso y la comprensión por parte de los ciudadanos, el informe de peticiones, quejas y reclamos surge para asegurar la calidad, veracidad, oportunidad y confiabilidad de la información, en atención al marco legal vigente y aplicable, así como al derecho que tienen las personas de acceder a la información pública.

El presente informe, articula de manera eficiente y efectiva todas las solicitudes de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQRS), como uno de los mecanismos para integrar las herramientas de comunicación, control y buen gobierno, con enfoque de mejoramiento continuo, responsabilidad social y transparencia, y para tal fin durante el primer semestre de la vigencia 2022 a través de un proceso transversal en la entidad, se validan las peticiones de los usuarios y grupos de interés frente a los procesos internos a los cuales van dirigidas, estableciendo las directrices que permiten cubrir las necesidades y expectativas de las partes interesadas.

2. Objetivo

- Dar cumplimiento a lo establecido en la Ley de Transparencia y del Derecho al Acceso a la Información Pública – Ley 1712 de 2014. Art. 11 literal h.
- Realizar el seguimiento a la gestión y respuesta oportuna de las PQRS recibidas en la entidad durante el primer semestre de la vigencia 2022.

3. Marco legal

- Ley 1712 de 2014. Art. 11 literal h; Art. 25 y Art. 26.
- Decreto 1081 de 2015 Art. 2.1.1.6.2.
- Decreto 1166 de 2016
- Ley 1437 de 2011
- Ley 1755 de 2015 Art. 15
- Decreto 1494 de 2015. Art 4.



**Promotora
Energética**
del Centro

Transformación
energética
sostenible

4. Informe semestral PQRS (01 de enero de 2022 a 30 de junio de 2022)

4.1. Canales de Comunicación

La Promotora Energética del Centro pone a disposición múltiples canales para recepcionar y tramitar las comunicaciones de la ciudadanía como peticiones, quejas o reclamos, entre otras:

- Link de Radicación de una PQR y/o Link de “Contacto” en la Página Web:
<https://promotoraenergeticacentro.com/contacto/>
- Información de la entidad en la Pagina de Inicio de la Pagina Web:
Dirección, Teléfonos, Correos electrónicos para información general y para notificaciones judiciales y Horario de atención.
- Atención al cliente en las instalaciones de la entidad, en caso de que la ciudadanía interponga una PQR de manera verbal.
- Enlaces de contacto en las redes sociales de Facebook, Instagram y LinkedIn
<https://www.linkedin.com/company/promotora-energ%C3%A9tica-del-centro>
<https://www.facebook.com/PromotoraEnergéticaDelCentro>
<https://www.instagram.com/promotoraenergeticacentro/>
- Espacio en la intranet de la entidad para las PQR que emitan los clientes internos como colaboradores y contratistas.



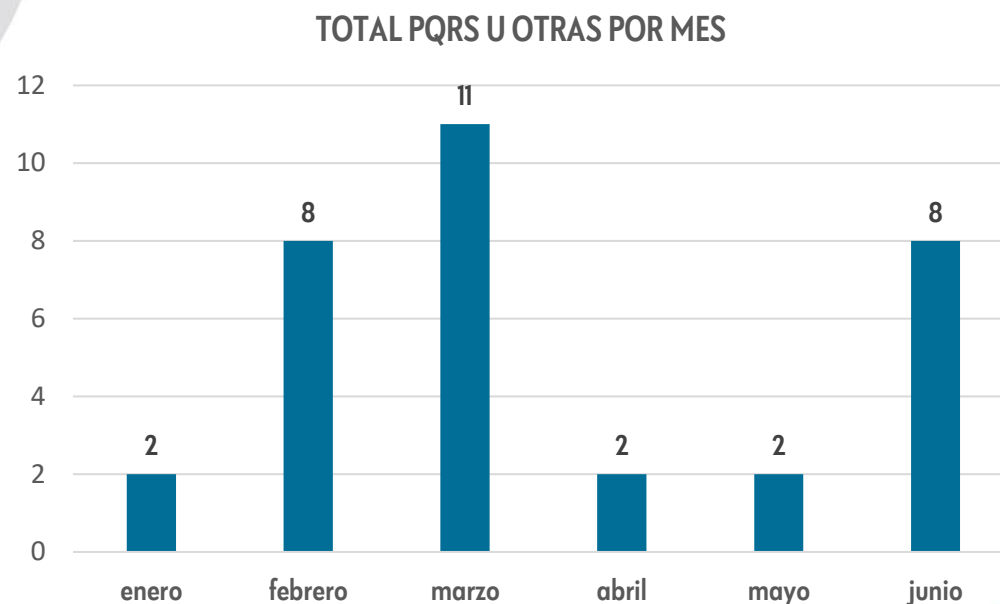
**Promotora
Energética**
del Centro

Transformación
energética
sostenible

4. Informe semestral PQRS (01 de enero de 2022 a 30 de junio de 2022)

4.2 Comunicaciones radicadas durante el primer semestre de la vigencia 2022

A continuación se relaciona el comportamiento mensual de radicación de comunicaciones (PQRS u otras) en la entidad, durante el primer semestre de 2022, que corresponden a un total de treinta y tres (33):



**Promotora
Energética**
del Centro

Transformación
energética
sostenible

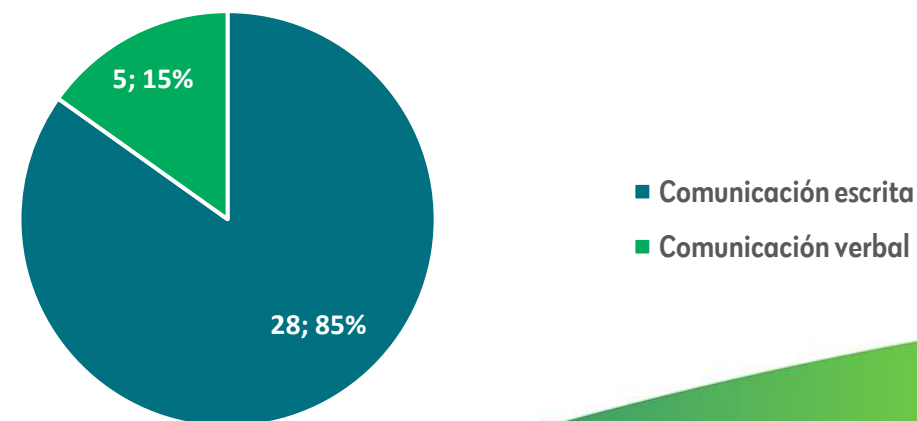
4. Informe semestral PQRS (01 de enero de 2022 a 30 de junio de 2022)

4.2 Comunicaciones radicadas durante el primer semestre de la vigencia 2022

La Promotora Energética del Centro durante el primer semestre de la vigencia 2022 recibió un total de treinta y tres (33) comunicaciones de las cuales:

- Veintiocho (28) fueron comunicaciones escritas y
- Cinco (05) fueron comunicaciones verbales

TOTAL COMUNICACIONES PRIMER SEMESTRE 2022
PROMOTORA ENERGÉTICA DEL CENTRO S.A.S. E.S.P.



Promotora
Energética
del Centro

Transformación
energética
sostenible

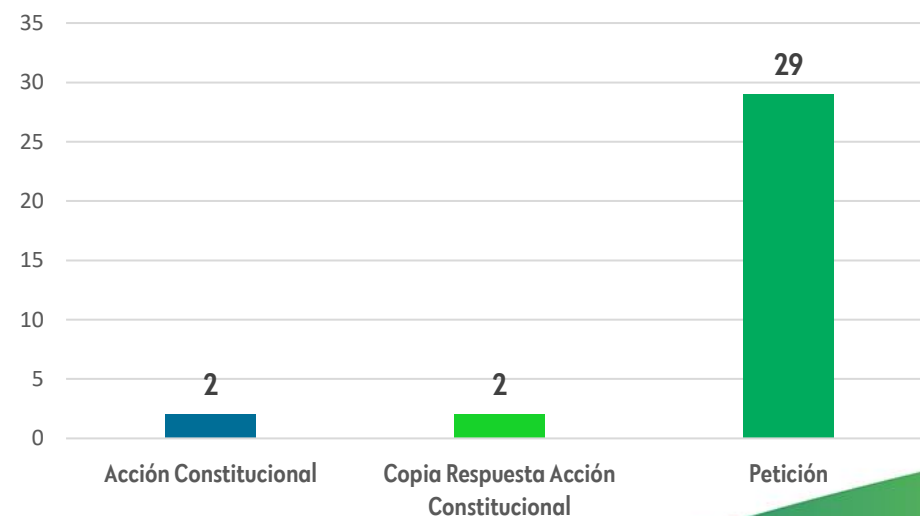
4. Informe semestral PQRS (01 de enero de 2022 a 30 de junio de 2022)

4.2. Comunicaciones radicadas durante el primer semestre de la vigencia 2022

Del total de comunicaciones recibidas:

- Veintinueve (29) corresponden a Peticiones y
- Cuatro (04) corresponden a notificaciones de acciones constitucionales relacionadas a la acción popular 2022-132.

TIPO DE COMUNICACIONES - PQRS U OTROS



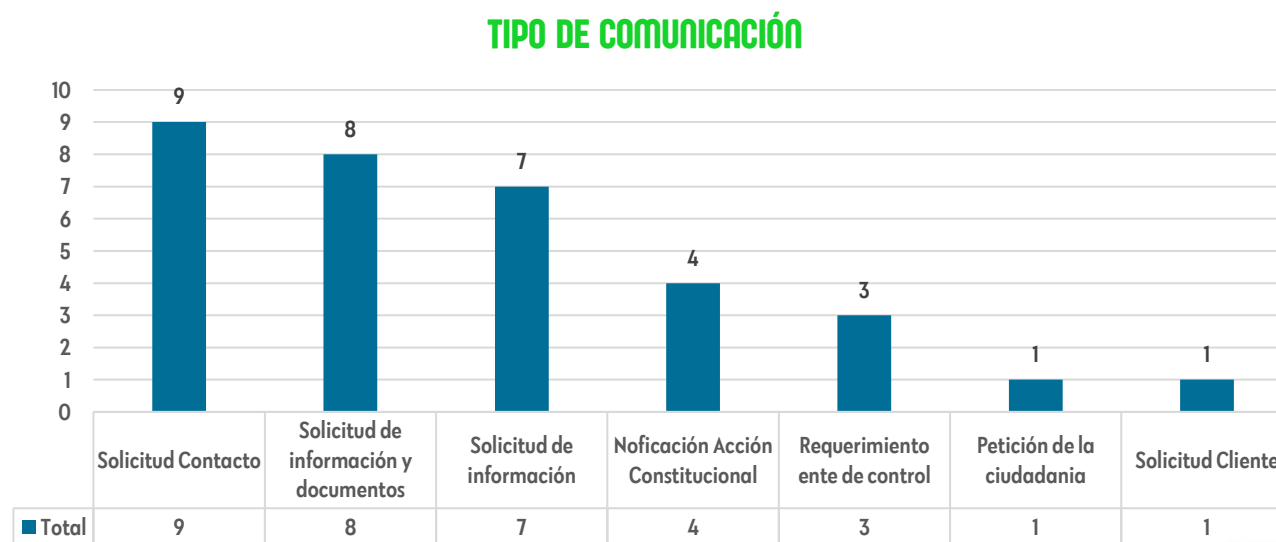
Promotora
Energética
del Centro

Transformación
energética
sostenible

4. Informe semestral PQRS (01 de enero de 2022 a 30 de junio de 2022)

4.2. Comunicaciones radicadas durante el primer semestre de la vigencia 2022

A continuación se caracterizan las comunicaciones de acuerdo con la naturaleza del trámite:



**Promotora
Energética**
del Centro

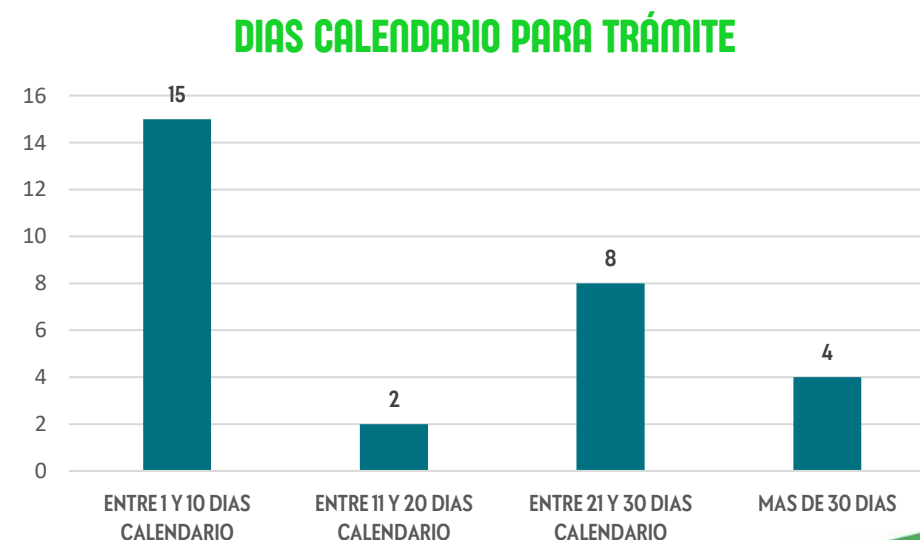
Transformación
energética
sostenible

4. Informe semestral PQRS (01 de enero de 2022 a 30 de junio de 2022)

4.2. Comunicaciones radicadas durante el primer semestre de la vigencia 2022

De las comunicaciones, requieren de contestación las veintinueve (29) peticiones, siendo tramitadas dentro de los siguientes tiempos:

- 1 a 10 días calendario 15 – 51,7%
- 11 a 20 días calendario 02 – 6,9%
- 21 a 30 días calendario 08 – 27,6%
- Mas de 30 días calendario 04 – 13,8%



**Promotora
Energética**
del Centro

Transformación
energética
sostenible

4. Análisis de resultados y Conclusiones

- De acuerdo con el comportamiento de PQRS y otras comunicaciones presentadas ante la entidad durante el primer semestre, se evidencia que se logran tramitar el 100% de éstas.
- Durante la consolidación del informe semestral se realiza muestreo mediante llamada telefónica a los solicitantes, para conocer su percepción, resultados que permiten identificar datos para cuantificar los indicadores de gestión del proceso y planes de mejoramiento.
- Frente a los tiempos de trámite, se identifica como opción de mejoramiento los tiempos de respuesta para aquellas comunicaciones que superan 30 días calendario.
- De la mano del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, se encuentra en proceso de implementación el plan de acción para el componente de Mecanismos para mejorar la Atención al Ciudadano.



**Promotora
Energética**
del Centro

Transformación
energética
sostenible



**Promotora
Energética**
del Centro

Transformación
energética
sostenible

Ing. Natalia López Restrepo

Gerente

Dra. Gloria Esperanza Herrera Castro

Secretaria General

Ing. Oscar Fernando Villamil Vega

Asesor de Planeación Estratégica

Dra. Carolina Gallego González

Abogada

Dra. Natalia Ramírez González

Encargada de Comunicaciones

¡GRACIAS!
¡GRACIAS!



**Promotora
Energética**
del Centro

Transformación
energética
sostenible

www.promotoraenergeticacentro.com