



**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.



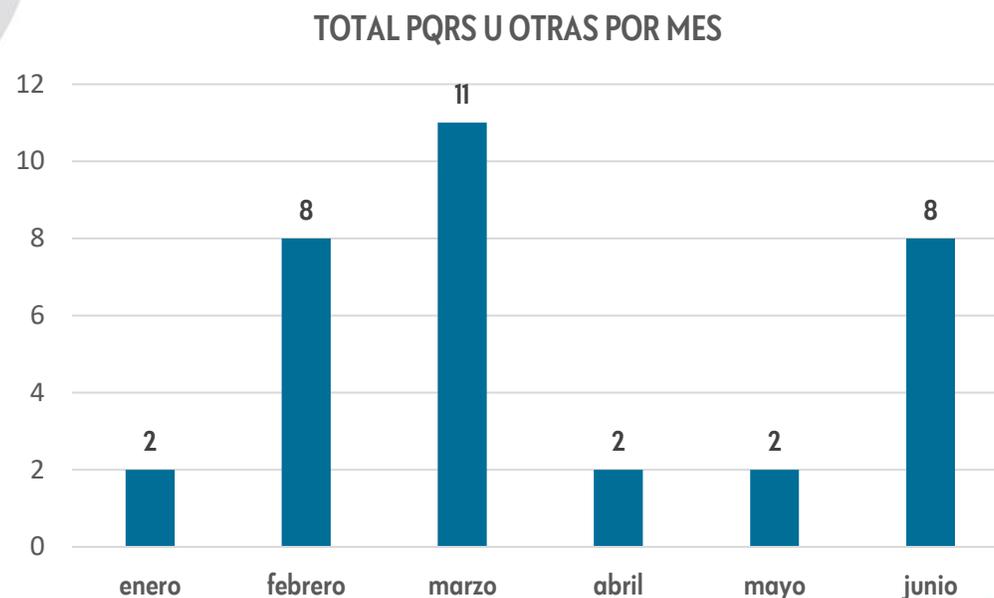
**Promotora  
Energética**  
del Centro

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

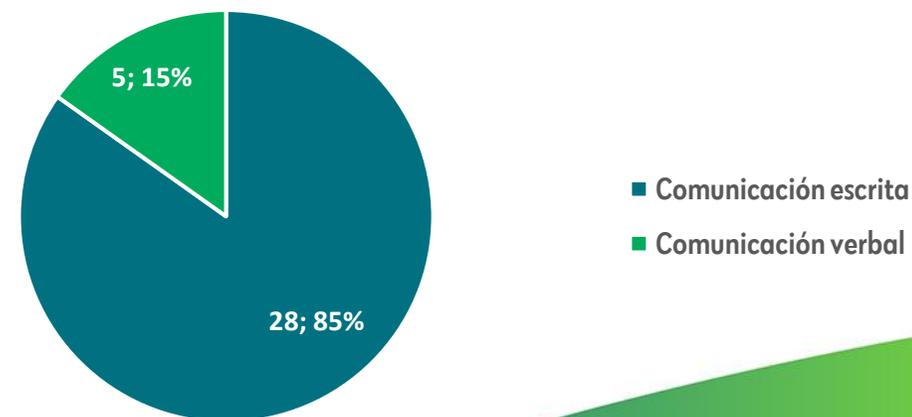
# 4. Informe semestral PQRS (01 de enero de 2022 a 30 de junio de 2022)

## 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



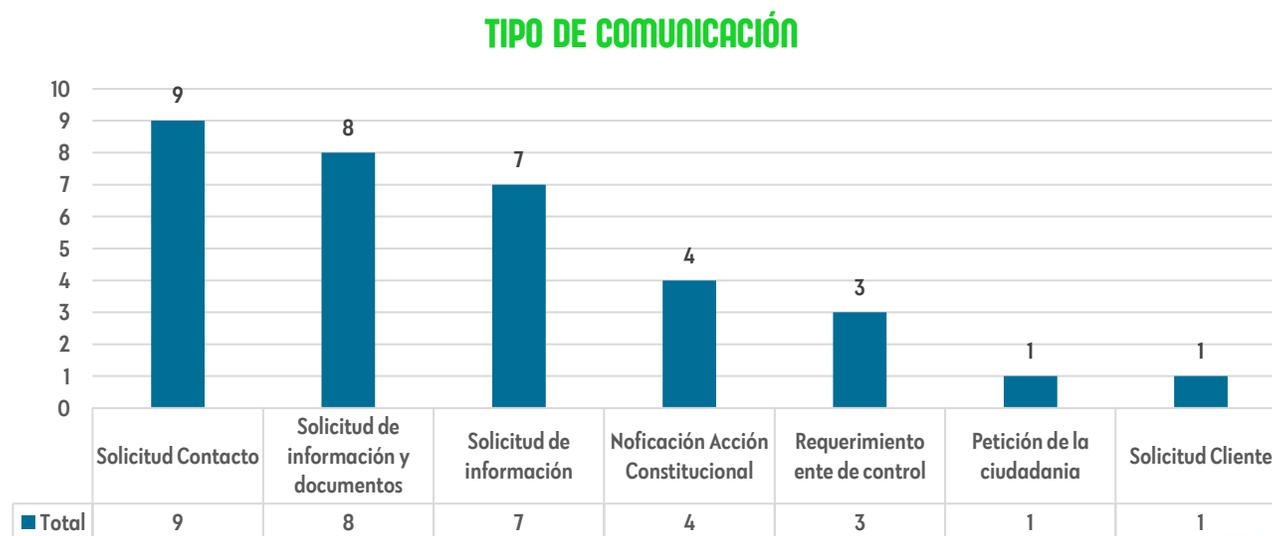
Promotora  
Energética  
del Centro

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](http://www.promotoraenergeticacentro.com)