



**Promotora  
Energética**  
del Centro

Transformación  
energética  
sostenible

# INFORME PQRS

Vigencia 2024



**Promotora  
Energética**  
del Centro

Transformación  
energética  
sostenible

# Contenido

1. Introducción
2. Objetivo
3. Marco legal aplicable
4. Informe PQRS 2024
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 **la vigencia 2024** 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 la vigencia 2024.

## 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 PQRS 2024

## 4.1. Canales de Comunicación

La Promotora Energética del Centro pone a disposición múltiples canales para recibir 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 Página de Inicio de la Página 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/PromotoraEnergeticaDelCentro>  
<https://www.instagram.com/promotoraenergeticacentro/>
- Espacio en la intranet de la entidad y correo electrónico corporativo para las PQRS que emitan los clientes internos como colaboradores y contratistas.



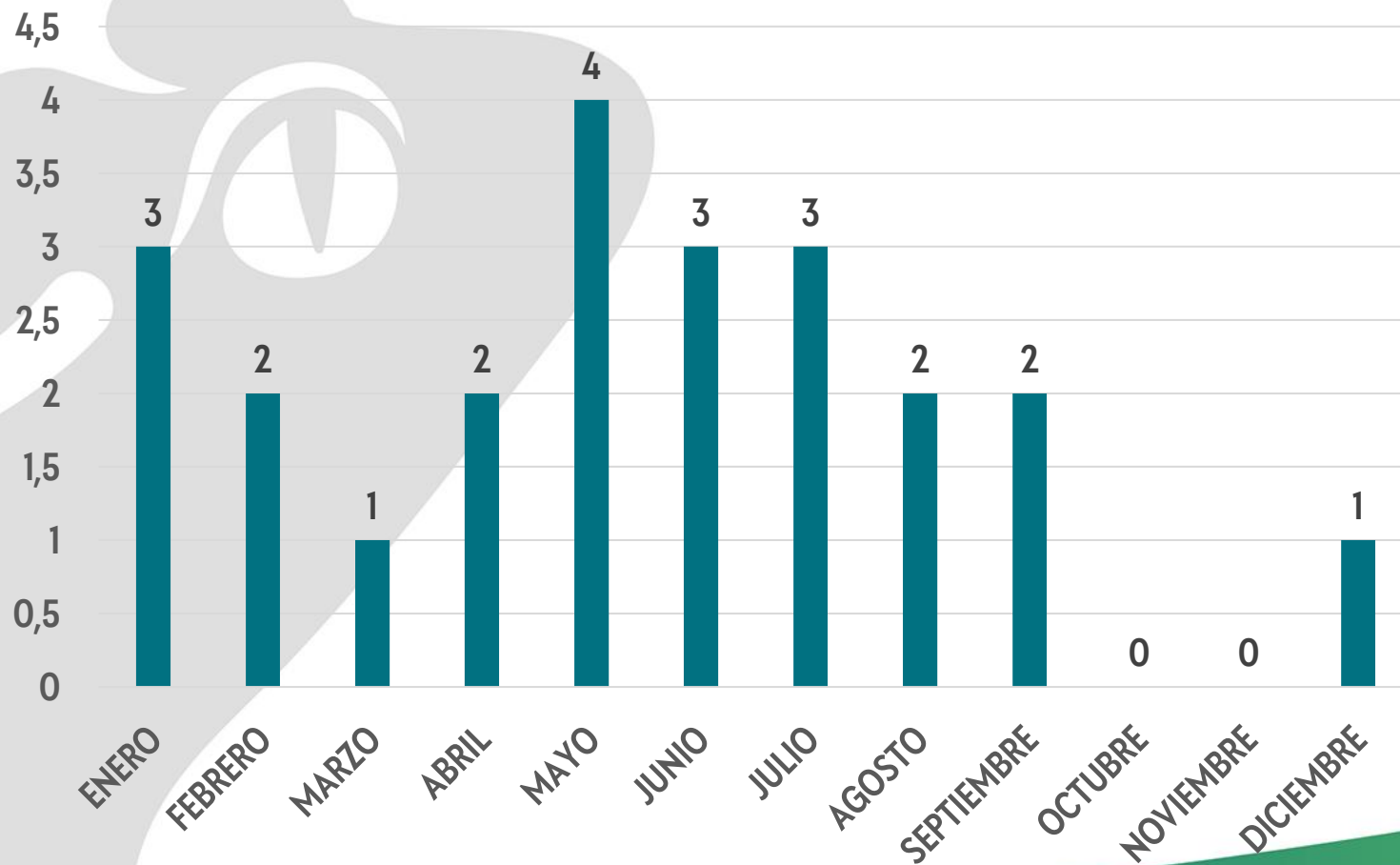
**Promotora  
Energética**  
del Centro

Transformación  
energética  
sostenible

# 4. Informe PQRS 2024

## 4.2 Comunicaciones radicadas durante la vigencia 2024

A continuación, se relaciona el comportamiento mensual de radicación de comunicaciones (PQRS u otras) en la entidad, durante la vigencia 2024, que corresponden a un total de veintitrés (23):



**Promotora  
Energética**  
del Centro

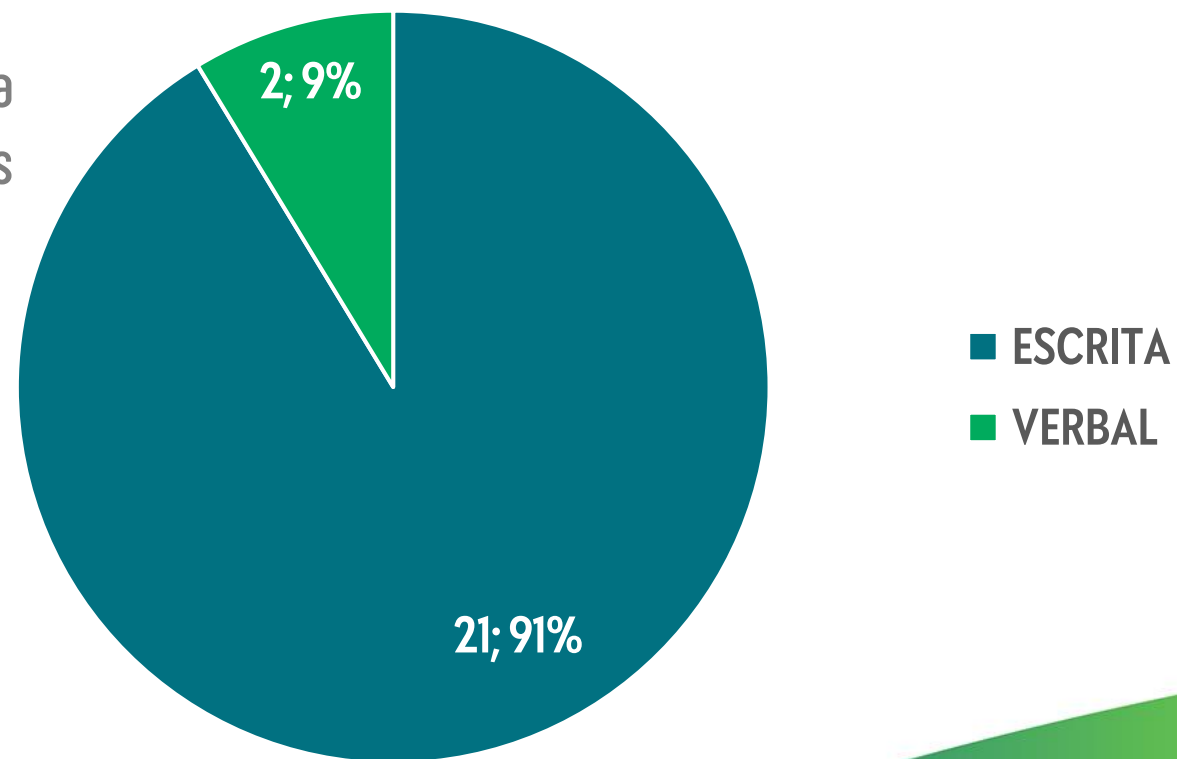
Transformación  
energética  
sostenible

# 4. Informe PQRS 2024

## 4.2 Comunicaciones radicadas durante la vigencia 2024

La Promotora Energética del Centro durante la vigencia 2024 recibió un total de veintitrés (23) comunicaciones de las cuales:

- Veintiuna (21) fueron comunicaciones escritas y
- Dos (02) fueron comunicaciones verbales

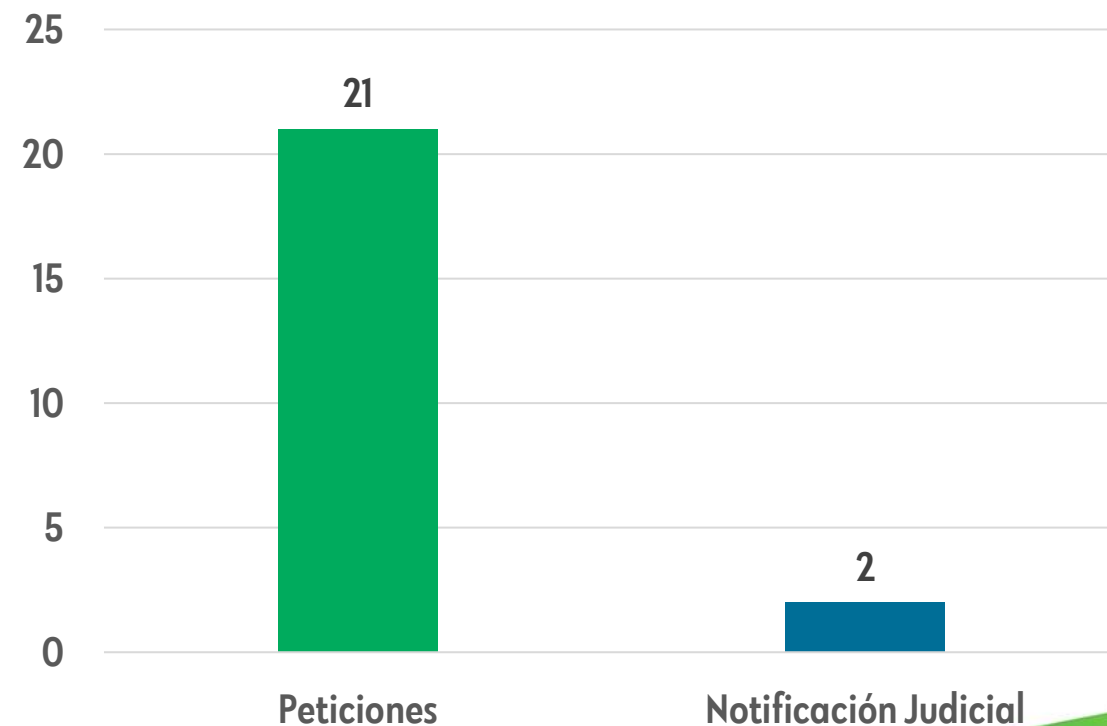


# 4. Informe PQRS 2024

## 4.2. Comunicaciones radicadas durante la vigencia 2024

Del total de comunicaciones recibidas:

- Veintinueve (21) corresponden a Peticiones y
- Dos (02) corresponden a notificaciones de procesos judiciales en los que la Entidad se encuentra vinculada.



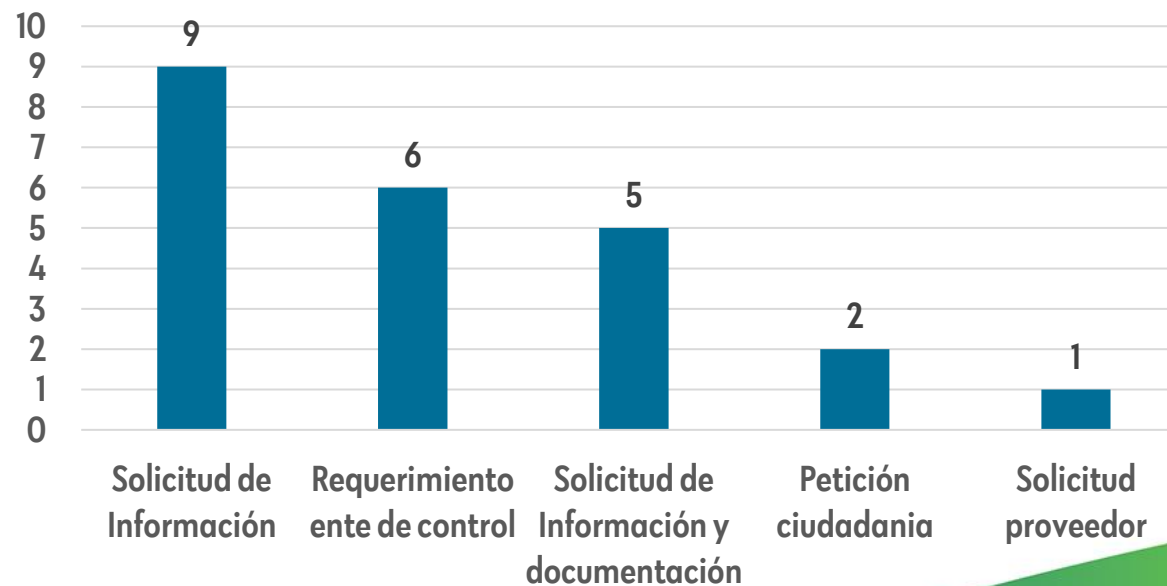
**Promotora  
Energética**  
del Centro

Transformación  
energética  
sostenible

# 4. Informe PQRS 2024

## 4.2. Comunicaciones radicadas durante la vigencia 2024

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



**Promotora  
Energética**  
del Centro

Transformación  
energética  
sostenible

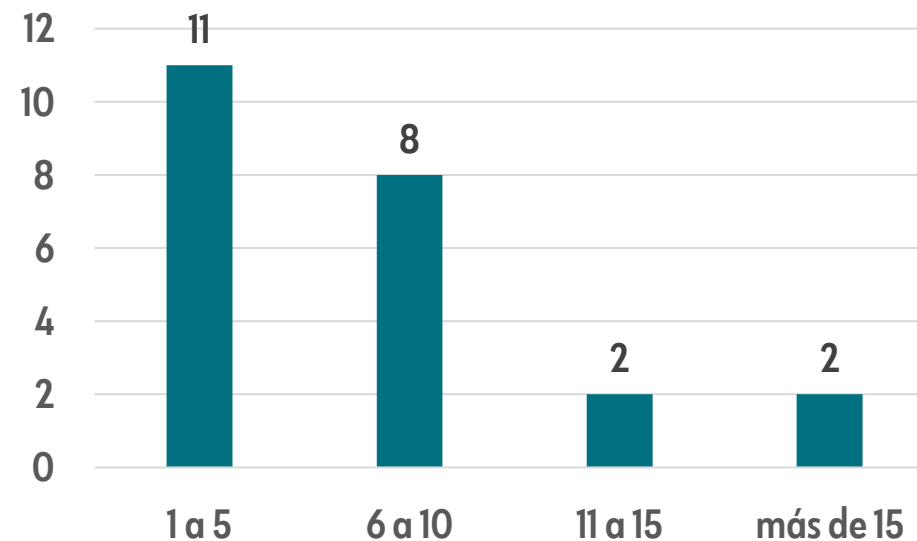


# 4. Informe PQRS 2024

## 4.2. Comunicaciones radicadas durante la vigencia 2024

De las comunicaciones, requieren de contestación las veintitrés (23) peticiones, siendo tramitadas dentro de los siguientes tiempos:

• 1 a 5 días hábiles	11	48,7%
• 6 a 10 días hábiles	08	34,8%
• 11 a 15 días hábiles	02	8,7%
• Mas de 15 días hábiles	02	8,7%



**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 la vigencia 2024, se evidencia que se logran tramitar el 100% de éstas.
- Frente a los tiempos de trámite, se identifica como opción de mejoramiento los tiempos de respuesta para aquellas comunicaciones que superan 15 días hábiles.
- 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

**¡GRACIAS!**  
**¡GRACIAS!**



**Promotora  
Energética**  
del Centro

Transformación  
energética  
sostenible

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