



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 primer semestre del 2020 (Enero a junio) 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

ENERO 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		
1	Informes Constitucionales	Correspondencia Física	02-01-2020	RODRIGO ALDOLFO ROJAS	JUZGADO CUARTO PENAL	Acción de Tutela Yaneth Sandoval	Secretaría General y Jurídica	2 días
26	Derecho de Petición de Información	Correspondencia Física	13-01-2020	CLAUDIA VIVIANA ALVAREZ QUINTERO	Directora Financiera de contabilidad (E) Gobernación del Tolima	Solicitud información FUT ,presentación ejecución presupuestal de ingresos y gastos	Dirección Financiera y de Tesorería	6 días
54	Derecho de Petición Copias	Correspondencia Digital	21-01-2020	CARLOS HUMBERTO TRUJILLO	Ingeniero Civil- Consorcio ATS Rovira	Solicitud copia auténticas documentación, informes de interventoría 132-2015 consorcio ATS Rovira	Secretaría General y Jurídica	10 días
66	Ente de Control	Correspondencia Física	24-01-2020	LILA YANNETH GAMBOA	Contraloría General de la Republica	Solicitud información presupuestal del contrato 128-2018	Secretaría General y Jurídica	5 días
68	Informes Constitucionales	Correspondencia Física	24-01-2020	MARIA VICTORIA AYALA	Tribunal Administrativo del Tolima	Ref: Acción popular de procuraduría judicial II ambiental y agraria para el Tolima contra municipio de Piedras-Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio-Superintendencia de servicios Públicos Domiciliarios. Departamento del Tolima-Secretaría de salud-Cortolima-Empresa de Acueducto. Alcantarillado y Aseo del Tolima y Otros. solicitud actualización segunda fase del proyecto denominado construcción del plan maestro acueducto del centro poblado de Doima Municipio de Piedras-Tolima	Secretaría General y Jurídica	30 días
72	Asuntos Jurídicos	Correspondencia Física	27-01-2020	NIDIA YURANI PRIETO	Departamento Administrativo de Asuntos Jurídicos Gobernación del Tolima	Ref: acción popular de procuraduría judicial ambiental y agraria para el Tolima contra el departamento del Tolima y otros. Solicitud de informe actividades de optimización calidad de agua Municipio de Dolores	Secretaría General y Jurídica	30 días

De acuerdo con el cuadro anterior, se puede establecer que durante el mes de ENERO de 2020 se recibieron un total de SEIS (6) PQRS, de las cuales DOS (2) 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

FEBRERO 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		
111	Derecho de Petición Copias	Correspondencia Física	05-02-2020	MIRYAM CASTRO CARDOZO	Peticionaria del Municipio de Cunday-Tolima	Solicitud copias documentación relacionada al contrato entre consorcio cunday-tolima y EDAT	Secretaria General y Jurídica	15 días
114	Ente de Control	Correspondencia Física	05-02-2020	MIGUEL ANGEL AGUIAR	Defensoría del Pueblo	Ref: Primer requerimiento respuesta a oficio 20190060321399971 de fecha de 20 de diciembre de 2019 cumplimiento fallo medio de control: protección de los derechos e intereses colectivos acción popular juzgado segundo administrativo de Ibagué. Demandante Jaime Rodríguez Cañón informe del fallo proferido	Secretaria General y Jurídica	5 días
119	Derecho de Petición de Información	Correspondencia Física	06-02-2020	JULIO CESAR MORATO	Asamblea Departamental del Tolima	Solicitud de informe avance tecnico financiero proyecto optimización del sistema de acueducto del municipio de Cunday-tolima	Secretaria General y Jurídica	15 días
127	Derecho de Petición de Información	Correspondencia Física	07-02-2020	CRISTIAN FELIPE PORTELA	Secretario de Planeación Municipio de Flandes-Tolima	Solicitud documentación diseños plan maestro acueducto y alcantarillado municipio de Flandes contrato con el consorcio IEH Grucon	Dirección Técnica	15 días
140	Asuntos Jurídicos	Correspondencia Física	12-02-2020	NIDIA YURANY PRIETO	Departamento Administrativo de Asuntos Jurídicos Gobernación del Tolima	solicitud tramite orden judicial María Elsa Parra Godoy Municipio de Villarrica información suspensión del contrato de Villarrica	Secretaria General y Jurídica	3 días
141	Asuntos Jurídicos	Correspondencia Física	12-02-2020	NIDIA YURANY PRIETO	Departamento Administrativo de Asuntos Jurídicos Gobernación del Tolima	Solicitud de información dentro de la acción popular procuraduría judicial ambiental y agraria para el Tolima contra el departamento del Tolima municipio de Ibagué acueducto coello cocora	Secretaria General y Jurídica	30 días
165	Ente de Control	Correspondencia Física	20-02-2020	PIEDAD HELENA PORTILLO	Contraloría General de la Republica	Solicitud de información contrato 211-2015 consorcio aguas de rovirá 2015	Secretaria General y Jurídica	5 días
177	Derecho de Petición de Información	Correspondencia Física	24-02-2020	SANTIAGO BARRETO	Secretaria General y Apoyo a la Gestión Gobernación del Tolima	Solicitud tubería por deterioro, desbordamiento de aguas negras comuna 13 barrio miramar	Secretaria General y Jurídica	15 días

De acuerdo con el cuadro anterior, se puede establecer que durante el mes de FEBRERO de 2020 se recibieron un total de OCHO (8) PQRS, de las cuales CUATRO (4) 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

MARZO 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		
203	Asuntos Jurídicos	Correspondencia Física	06-03-2020	NIDIA YURANI PRIETO	Departamento Administrativo de Asuntos Jurídicos Gobernación del Tolima	Solicitud de información relacionada con el acueducto de la vereda la capilla las mercedes municipio del Guamo-Tolima	Secretaria General y Jurídica	3 días
204	Asuntos Jurídicos	Correspondencia Física	03-03-2020	NIDIA YURANI PRIETO	Departamento Administrativo de Asuntos Jurídicos Gobernación del Tolima	Acción de Tutela Promovida por el señor Felix Antonio Campos Municipio de Suarez información sobre los proyectos adelantados en el municipio	Secretaria General y Jurídica	2 días
205	Asuntos Jurídicos	Correspondencia Física	09-03-2020	NIDIA YURANI PRIETO	Departamento Administrativo de Asuntos Jurídicos Gobernación del Tolima	Solicitud información comité de verificación acción popular proyecto optimización del sistema de acueducto Municipio de Rovira	Secretaria General y Jurídica	3 días
215	Derecho de Petición de Información	Correspondencia Digital	11-03-2020	DIEGO IVAN NIÑO RAMIREZ	Ministerio del Interior	remisión Comunicación Defensoría del Pueblo-Nelson Leal Luna Vereda TotarcoTamarindo Sector Managrande Municipio de Coyaima protección de los derechos indígenas restablecimiento de agua potable	Secretaria General y jurídica	15 días
218	Asuntos Jurídicos	Correspondencia Física	12-03-2020	CARLOS HUMBERTO DELGADO CABALLERO	Alianza jurídica Abogados Asociados	Ejecutivo laboral demandado Carlos Alberto Gonzalez y Pedro Contreras contra: Hector Medina Acosta embargo de dineros consorcio Cunday Tolima	Secretaria General y jurídica	30 días
225	Derecho de Petición de Información	Correspondencia Física	13-03-2020	CLAUDIA PAOLA MUÑOZ	Secretaria de Infraestructura y hábitat Dirección de Infraestructura	Remisión derecho de petición Icononzo, Cunday Y Villarrica acceso de Agua Potable y Saneamiento Básico	Secretaria General y jurídica	15 días
261	Derecho de Petición de Información	Correspondencia Física	27-03-2020	TIBERO POLOCHE TIQUE	gobernador resguardo indígena chenche amayarco	Solicitud Acueducto y servicio de agua potable	Secretaria General y jurídica	15 días

De acuerdo con el cuadro anterior, se puede establecer que durante el mes de MARZO de 2020 se recibieron un total de SIETE (7) PQRS, de las cuales TRES (3) corresponden a derechos de petición y TRES (3) solicitudes de información Y UNA (1) acción de tutela.

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

ABRIL 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		
275	Ente de Control	Correspondencia Digital	13-04-2020	LADY CAROLINA TAFUR	Ministerio de Trabajo	Solicitud de información fiscalización laboral rigurosa Unión Temporal PMA 2018 Construcción del Plan maestro y alcantarillado Sanitario del área urbana del Municipio de Ataco	Dirección Técnica	2 días
277	Ente de Control	Correspondencia Digital	14-04-2020	VILMA ROCIO LUCERO MONTENEGRO	Contraloría General de la Republica	Solicitud de información contrato No. 128 de 2018 suscrito por la Empresa Departamental de Acueducto, Alcantarillado y Aseo del Tolima – EDAT con el CONSORCIO ACUEDUCTO TMS	Secretaría General y jurídica	5 días

De acuerdo con el cuadro anterior, se puede establecer que durante el mes de ABRIL de 2020 se recibieron un total de DOS (2) PQRS, de las cuales corre DOS (2) solicitudes de información.

MAYO 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		
302	Ente de Control	Correspondencia Digital	07-05-2020	VILMA LUCERO MONTENEGRO	Contraloría General de la Republica	Denuncia N° 2020 -171425-80734 AT 37 de 20204 - Contrato de construcción del nuevo acueducto de Armero Guayabal, contrato No. 128 de 2018 Solicitud de información consorcio Acueducto TMS	Secretaría General y jurídica	5 días
312	Derecho de Petición de Información	Correspondencia Digital	12-05-2020	JUAN FELIPE BONILLA TRONCOSO	Secretaría de Infraestructura y Habitat Dirección de Habitat	Remisión derecho de petición solicitud Cesar Tapiero servicio de agua en el corregimiento la castilla Municipio de Coyaima-Tolima	Dirección Técnica	15 días

De acuerdo con el cuadro anterior, se puede establecer que durante el mes de MAYO de 2020 se recibieron un total de DOS (2) PQRS, de las cuales UNO (1) corresponden a derechos de petición y UNO (1) solicitud 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

JUNIO 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		
372	Derecho de petición	Correspondencia Digital	02-06-2020	ERNESTO MANCHEGO FIGUEROA	Contraloría General de la Republica	Ampliación Término derecho de Petición Denuncia 2019-169271-80734-D solicitud información contrato No 247 de 2014. Construcción Colector Norte del municipio de El Espinal	Secretaría General y jurídica	5 días
378	Ente de Control	Correspondencia Digital	04-06-2020	ROSA FABIOLA VEGA RINCON	Procuraduría Provincial de Ibagué	Denuncia 2019-169271-80734-D. Solicitud informe de optimización de acueducto casco urbano Municipio de Cajamarca-Tolima obras adelantadas por CONTELAC LTDA	Secretaría General y jurídica	30 días
386	Ente de Control	Correspondencia Digital	09-06-2020	YENNY LOPEZ CUBILLOS	Procuraduría Regional del Tolima	SOLICITUD AUTORIZACION NOTIFICACION ELECTRÓNICA IUS-E-2020-479482 / IUC-D-2020-1492312	Secretaría General y jurídica	10 días
440	Ente de Control	Correspondencia Digital	23-06-2020	DIANA ALEXANDRA GONGORA ARANDA	Contraloría General de la Republica	Reporte y Actualización Información sobre Elefantes Blancos, Obras inconclusas y Proyectos críticos en el departamento del Tolima	Secretaría General y jurídica	2 días
444	Ente de Control	Correspondencia Digital	25-06-2020	CARLOS ALFONSO CRIOLLO RODRIGUEZ	Secretaría de Hacienda-Despacho Gobernación del Tolima	Solicitud de información para calificación de riesgo	Dirección Financiera y de Tesorería	1 día

De acuerdo con el cuadro anterior, se puede establecer que durante el mes de JUNIO de 2020 se recibieron un total de CINCO (5) PQRS, de las cuales cuatro (4) corresponden a solicitud de información y UNO (1) A derecho de petición.

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



CONCLUSIONES

1. Revisadas las PQRS radicadas durante el primer semestre del 2020 (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 2020 (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:** 11 en total en el primer semestre de 2020.
 - b. **Quejas:** 0 en total en el primer semestre de 2020.
 - c. **Reclamo:** 0 en total en el primer semestre de 2020.
 - d. **Solicitudes y Otros:** 17 en total en el primer semestre de 2020.
 - e. **Acción Popular:** 7 en total en el primer semestre de 2020.
 - f. **Tutela:** 1 en total en el primer semestre de 2020.
4. Las respuestas fueron dadas dentro de los términos establecidos legalmente.

Cordialmente,

DIEGO ALBERTO CASAS MORALES
Jefe de Control Interno

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