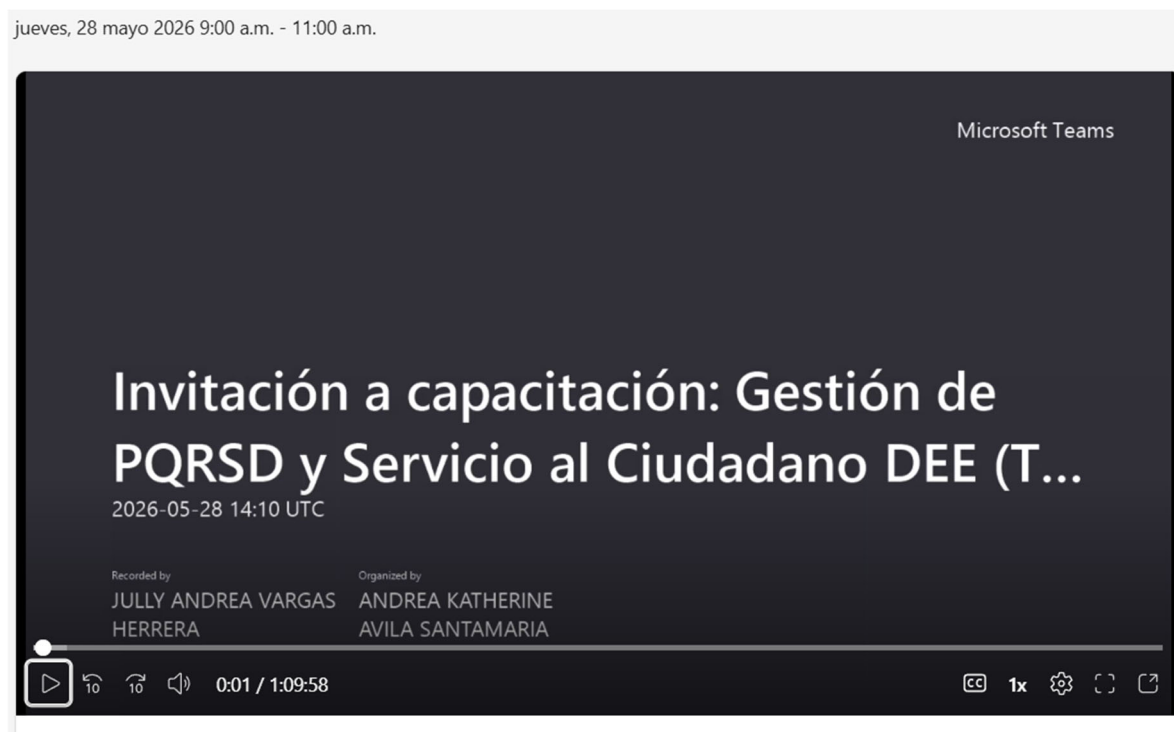


28 DE MAYO DE 2026

Nombre de la reunión: Capacitación sobre gestión y seguimiento de PQRSD y manejo de comunicaciones oficiales en la Dirección de Energía Eléctrica (Revisión de la grabación de Teams)

Participantes:

Funcionarios y contratistas de la Dirección de Energía Eléctrica del Ministerio de Minas y Energía, con el acompañamiento de profesionales de la Oficina de Control Interno, el Grupo de Gestión Documental, el Centro de Atención al Ciudadano (CADA) y los equipos administrativos responsables del seguimiento a las comunicaciones oficiales.



Objetivo

Fortalecer las capacidades de los equipos de trabajo de la Dirección de Energía Eléctrica en la gestión, seguimiento y atención oportuna de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (PQRSD), así como en el adecuado uso de las herramientas institucionales para la administración de las comunicaciones oficiales, en el marco de las acciones de mejora derivadas de los resultados de auditoría interna.

Desarrollo

La jornada de capacitación fue desarrollada como parte de las acciones de mejora formuladas por la Dirección de Energía Eléctrica en respuesta a los hallazgos identificados durante una auditoría adelantada por la Oficina de Control Interno. Durante la presentación se explicó que la auditoría evidenció dificultades relacionadas con la atención oportuna de las PQRSD y comunicaciones

oficiales, particularmente en aspectos asociados a los tiempos de respuesta, la adecuada asignación de responsabilidades y el seguimiento de los trámites internos.

En este contexto, se expusieron las principales causas identificadas durante el proceso de análisis, entre las cuales se destacaron la falta de seguimiento oportuno a las comunicaciones recibidas, el traslado tardío de solicitudes a las dependencias competentes, la ausencia de retroalimentación oportuna entre equipos cuando se requiere información técnica para elaborar respuestas y algunas dificultades en el manejo de las herramientas institucionales destinadas a la gestión documental y al seguimiento de las comunicaciones. Asimismo, se resaltó la necesidad de fortalecer los controles internos que permitan verificar el estado de los trámites y garantizar el cumplimiento de los términos legales establecidos para la atención de las solicitudes ciudadanas.

jueves, 28 mayo 2026 9:00 a.m. - 11:00 a.m.

The screenshot displays a web application interface for the 'Dirección de Energía Eléctrica'. The main area shows a list of tickets with columns for 'Fecha', 'Asunto', 'Estado', 'Asignado a', 'Descripción', and 'Acciones'. The sidebar on the left contains navigation links such as 'Consultas', 'Consultas Expedientes', 'Reportes', 'Consultas Radicadas', 'Bandejas', 'General (Todos)', 'Entrada (/)', 'Salida (/)', 'Mensajero (0 / 1)', 'Resoluciones (/)', 'Borradores (5)', 'Informados (56)', 'Trabajo Colaborativo (7)', and 'Transacciones'. The bottom of the screen shows a video player interface with a timestamp of 39:07 / 1:09:58 and the name 'IVONNE ESTEFANY BERMUDEZ CÁRDENAS'.

Fecha	Asunto	Estado	Asignado a	Descripción	Acciones
25-05-2026 12:05 PM	Finalizar Trámite	Finalizado	Jenny Yepes Moya	Centro Automatico respuesta total	ARCHIVO VIRTUAL
21-05-2026 21:34 PM	Modificación TRD	Pendiente	Jenny Yepes Moya	*TRD*64 (Asignacion tipo documental)	Jenny Yepes Moya
21-05-2026 17:42 PM	Envío	Pendiente	Claudia Marcela Quifones Pachón	Se reasigna al gestor Jenny Yepes Moya como el responsable de gestionar la respuesta colectiva y finalizar el trámite - Para dar trámite del asunto	Jenny Yepes Moya
21-05-2026 17:29 PM	Envío	Pendiente	Diana Carolina Saavedra Herrera	Se reasigna al gestor Claudia Marcela Quifones Pachón como el responsable de gestionar la respuesta colectiva y finalizar el trámite - Para dar trámite del asunto	Claudia Marcela Quifones Pachón
19-05-2026 11:07 AM	Envío	Pendiente	Cristian Hernando Begoño Cacerdo	Se reasigna al gestor Diana Carolina Saavedra Herrera como el responsable de gestionar la respuesta colectiva y finalizar el trámite - Para dar trámite del asunto, por favor asignar a Colombia Solar	Diana Carolina Saavedra Herrera
14-05-2026 19:55 PM	Envío	Pendiente	Diana Carolina Saavedra Herrera	Se reasigna al gestor Cristian Hernando Begoño Cacerdo como el responsable de gestionar la respuesta colectiva y finalizar el trámite - Para dar trámite del asunto	Cristian Hernando Begoño Cacerdo
08-05-2026 13:30 PM	Modificación Radicado	Pendiente	Ramiro Alejandro Salazar Velazquez	Se realizaron los siguientes cambios en el formulario: Referencia anterior: nueva: modificación: modificado: anterior: Dirección de Energía Eléctrica - Solicitudes de ayuda - Contrato 2 - Garantía: nuevo: Dirección de Energía Eléctrica - Solicitudes de ayuda - Contrato 2 - Garantía: modificación: fecha: anterior: 2026-05-24 13:28:07, nuevo: 2026-05-25 13:30:27 modificación: categoría: anterior: Otros Tipos de Solicitud, nuevo: Petición	

Durante la capacitación se presentaron orientaciones prácticas sobre la correcta gestión de las comunicaciones dentro de la plataforma institucional, enfatizando la importancia de realizar oportunamente las asignaciones, traslados y respuestas, así como verificar que cada trámite complete todas las etapas requeridas para considerarse formalmente atendido. Se aclararon procedimientos relacionados con el traslado de comunicaciones entre grupos internos y dependencias diferentes a la Dirección de Energía Eléctrica, indicando las competencias y responsabilidades de los usuarios autorizados para efectuar dichos movimientos dentro del sistema.

Adicionalmente, el equipo del Centro de Atención al Ciudadano informó sobre el avance en la construcción de un instructivo institucional de radicación y tipificación de solicitudes, cuyo propósito es reducir errores en la asignación inicial de las comunicaciones y facilitar la identificación de las competencias de cada dependencia. Para ello, se anunció que se adelantarán ejercicios de

articulación con las diferentes áreas del Ministerio para identificar las temáticas recurrentes y fortalecer los criterios de clasificación de las solicitudes recibidas.

Finalmente, el equipo administrativo de la Dirección recordó los mecanismos de seguimiento que actualmente se encuentran implementados, incluyendo los reportes semanales, alertas diarias y controles de vencimiento enviados por correo electrónico, resaltando la importancia de realizar un monitoreo permanente de las comunicaciones asignadas y verificar que las respuestas sean efectivamente emitidas dentro de los plazos establecidos. La jornada concluyó con un espacio de preguntas y aclaraciones por parte de los participantes y la socialización de los documentos de consulta que serán compartidos posteriormente para fortalecer la aplicación de los procedimientos presentados.

Compromisos

1. Fortalecer el seguimiento oportuno de las PQRSD y comunicaciones oficiales asignadas a cada profesional o equipo de trabajo.
2. Aplicar los lineamientos presentados durante la capacitación para garantizar la correcta gestión documental y el cumplimiento de los tiempos de respuesta establecidos por la normatividad vigente.
3. Participar en la validación de las temáticas y competencias institucionales que servirán de insumo para la construcción del instructivo de radicación y tipificación de solicitudes.
4. Mantener una revisión permanente de las alertas, reportes y comunicaciones de seguimiento emitidas por los equipos administrativos y de gestión documental.
5. Utilizar los documentos y herramientas compartidos durante la capacitación como apoyo para la gestión eficiente de las comunicaciones oficiales y la atención de las PQRSD.