

INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS (PQRSD)

PERIODO: DE ABRIL A JUNIO 2023

EMPRESAS PÚBLICAS DE CUNDINAMARCA S.A. E.S.P.



1. PRESENTACIÓN

Empresas Públicas de Cundinamarca S.A. E.S.P., a través de las direcciones de Gestión Humana y de Servicio al Cliente, presentan el informe consolidado de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (PQRSD), recibidas a través de los diferentes canales de atención y atendidas por el sistema de gestión de correspondencia; en el periodo comprendido entre el 1 de abril de 2023, al 30 de junio de 2023. Esto, con el fin de analizar y establecer la oportuna respuesta, buscando cumplir con los términos de ley generando recomendaciones para fortalecer el proceso interno. Con este informe se da cumplimiento a la normativa vigente (Ley 190 de 1995, Ley 1474 de 2011, Ley 1712 de 2014, Decreto 0103 de 2015, ley 1755 de 2015 y el decreto 1166 de 2016 del Ministerio de Justicia y del derecho).

Buscando poner en conocimiento de la ciudadanía en general, la gestión adelantada por la entidad en materia de PQRSD, se presenta el siguiente informe.



2. GLOSARIO

De conformidad con la normativa vigente, los lineamientos de la guía interna de atención a clientes y grupos de interés y los procedimientos incorporados por Empresas Públicas de Cundinamarca S.A. ESP, se define:

- **Derecho de Petición:** es el derecho que tiene toda persona a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución (C.N. art. 23). De acuerdo con nuestra ley, la petición puede hacerse a través de diferentes modalidades y se atenderán dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a su recepción o de acuerdo con su modalidad, de la siguiente manera:
- **Solicitud de documentos o información:** requerimiento para la reproducción de documentos que reposan en los archivos de la entidad. Deberán atenderse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción en la Calle 24 #51-40 piso 11. Código Postal 111321 Bogotá, D.C., Colombia PBX 7954480 www.epc.com.co
- **Consulta:** las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán atenderse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción.
- **Solicitud de Información Pública:** cuando se solicita acceso a la información pública que la Entidad genera, obtiene, adquiere o controla en el ejercicio de su función. Deberán atenderse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción. Peticiones entre autoridades: cuando una autoridad formule una petición de información o de documentos a otra, esta deberá resolverla en un término no mayor de diez (10) días. En los demás casos, resolverá las solicitudes dentro de los plazos previstos en el artículo 14.
- **Queja:** es la manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación con la conducta irregular realizada por uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones. Deberán atenderse dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a su recepción.

- **Reclamo:** es la manifestación ya sea por motivo general o particular, referente a la prestación indebida de un servicio o a la no atención oportuna de una solicitud. Deberán atenderse dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a su recepción.
- **Sugerencia:** es una propuesta que se presenta para incidir o mejorar un proceso cuyo objeto está relacionado con la prestación de un servicio o el cumplimiento de una función pública. Deberán atenderse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción.
- **Denuncia:** (por actos de corrupción Internos / Externos): es la puesta en conocimiento ante la autoridad competente de una conducta posiblemente irregular, para que se adelante la correspondiente investigación penal, disciplinaria, fiscal, administrativa – sancionatoria o ético profesional. Es necesario que se indiquen las circunstancias de tiempo, modo y lugar, con el objeto de que se establezcan responsabilidades. Deberán atenderse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción.



3. CANALES DE RECEPCIÓN

A continuación, se exponen los medios o canales, con qué actualmente la empresa coloca al servicio de los clientes y grupos de interés.

CANAL	MECANISMO	UBICACIÓN	HORARIO DE ATENCIÓN	DESCRIPCIÓN
Presencial	Servicio al Ciudadano	Calle 24 # 51-40 piso 11. Bogotá D.C. Edificio Capital Tower	Días hábiles de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m.	Se brinda información de manera personalizada y se contacta con los responsables de la información de acuerdo con la consulta, solicitud, queja y/o reclamo; estas se radican en el aplicativo de Gestión Documental "Mercurio" para asegurar la trazabilidad del trámite.
Telefónico	Línea fija	(1) 7954480 Ext. 5000	Días hábiles de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m.	Línea de atención al ciudadano, en la cual se brinda información y orientación sobre trámites y servicios que son competencia de EPC S.A E.S.P., en caso de no ser resueltas de inmediato, se radicarán en el
CANAL	MECANISMO	UBICACIÓN	HORARIO DE ATENCIÓN	DESCRIPCIÓN
Virtual	Formulario electrónico Web	http://www.epc.com.co/pqrs/	El portal y correos electrónicos, se encuentran activos las 24 horas, no obstante, los requerimientos registrados por dichos medios se gestionan en horas y días hábiles	Permite registrar en el aplicativo de Gestión Documental las Peticiones, Quejas, reclamos, sugerencias y denuncias.
	Correo electrónico	contactenos@epc.com.co		Por este canal, se reciben peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y/o denuncias por actos de corrupción, las cuales se radican en el aplicativo de Gestión Documental para asegurar la trazabilidad del trámite.
	Correo electrónico Notificaciones Judiciales	juridica@epc.com.co		Por este canal atienden las notificaciones judiciales de tribunales, juzgados y órganos de control.
Escrito	Radicación comunicación escrita.	Calle 24 # 51-40 piso 11. Bogotá D.C. Edificio Capital Tower	Días hábiles de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 4:00 pm.	Se podrán radicar peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias.
	Buzón de Sugerencias.	Calle 24 # 51-40 piso 11. Bogotá D.C. Edificio Capital Tower		La Dirección de Servicio al cliente estará a cargo de revisar las sugerencias de los funcionarios, servidores, ciudadanos y usuarios que sean colocadas en el buzón y las deberán radicar en el sistema de correspondencia.

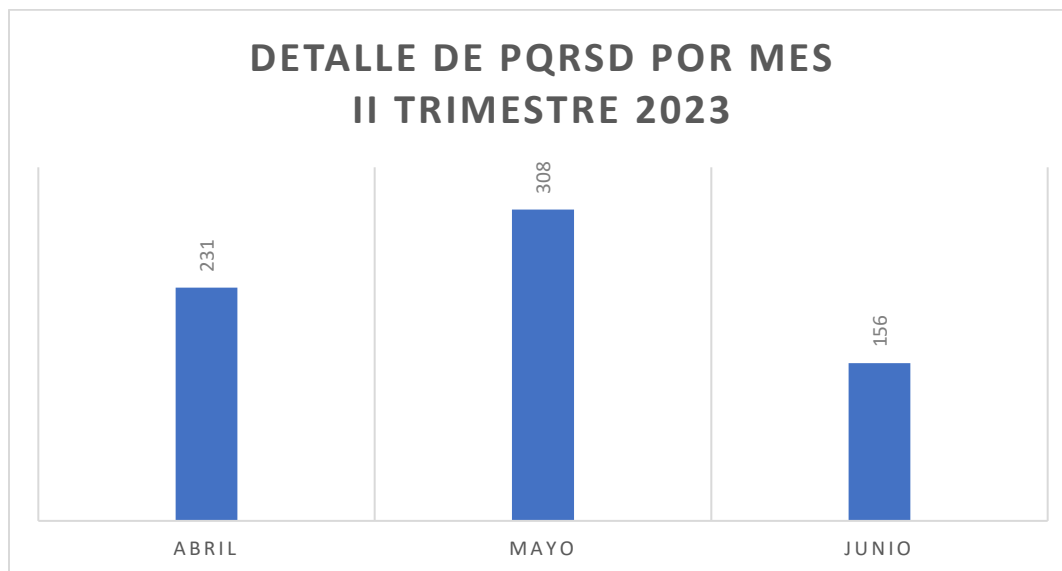
4. PRESENTACIÓN DE INFORME

Durante el periodo del 1 de abril de 2023 al 30 de junio del 2023, fueron radicados en la entidad 695 PQRSD, discriminados en 39 derechos de petición, 612 solicitudes generales y 44 solicitudes de información.

A continuación, exponemos las estadísticas relevantes sobre el comportamiento de las PQRSD.

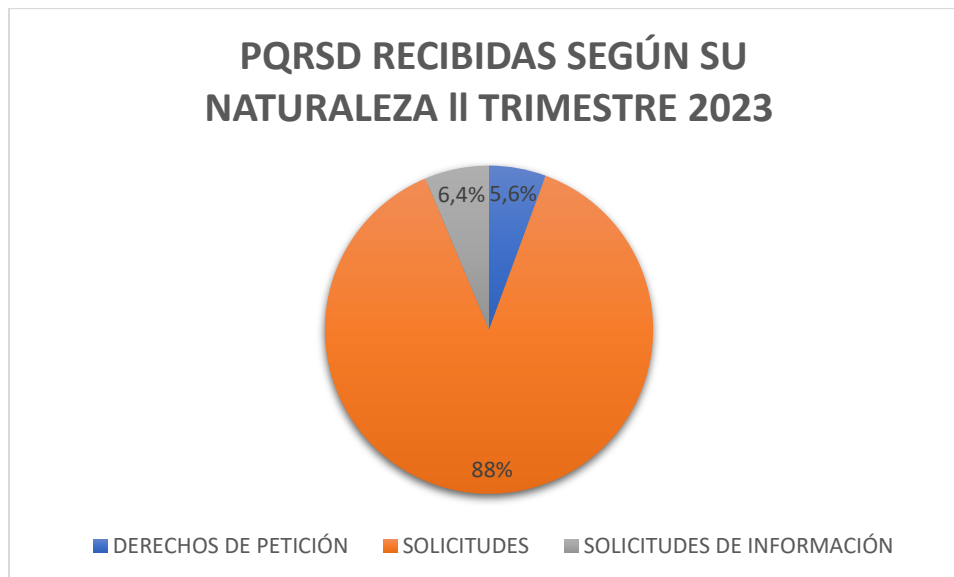
4.1 Ingreso detallado por meses.

DETALLE PQRSD POR MES II TRIMESTRE 2023	
ABRIL	231
MAYO	308
JUNIO	156
Total	695



4.2 Tipología de solicitudes.

PQRSD RECIBIDAS SEGÚN SU NATURALEZA II TRIMESTRE 2023	
DERECHOS DE PETICIÓN	39
SOLICITUDES	612
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	44
TOTAL	695



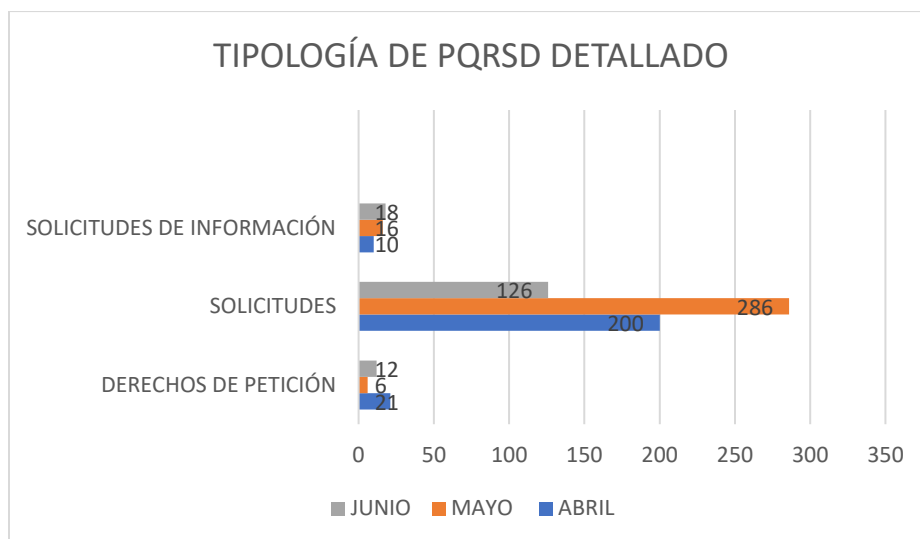
Como se observa en la gráfica anterior, se pudo evidenciar, que de acuerdo a los procesos mediante el cual se gestionan las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, la modalidad más utilizada por los ciudadanos son las solicitudes, correspondientes al 88% del total de las radicaciones; seguido por los derechos de petición, que corresponden a un 5,6%. Por último, las solicitudes de información correspondientes a un 6,4%.

4.3 Tipologías de PQRSD detallado.

TIPOLOGÍA DE PQRSD DETALLADO

II TRIMESTRE 2023

MES	DERECHOS DE PETICIÓN	SOLICITUDES	SOLICITUDES DE INFORMACIÓN
ABRIL	21	200	10
MAYO	6	286	16
JUNIO	12	126	18



NOTA: De acuerdo a las tipologías de PQRSD, se observa en la gráfica, que el mayor número de solicitudes son recibidas a través del correo electrónico, siendo este el medio más importante para los usuarios.

4.4 Distribución de las PQRS

DIRECCION DE PROYECTOS ESPECIALES	145
DIRECCIÓN DE GESTIÓN HUMANA	139
DIRECCIÓN DE SERVICIO AL CLIENTE	118
DIRECCION INTERVENTORIA	55
DIRECCION DE ESTRUCTURACION	40
CONTRACTUAL	35
SUBGERENCIA TÉCNICA	33
SUBGERENCIA GENERAL	30
ASEGURAMIENTO DE LA PRESTACIÓN	25
CONTRACTUAL	23
GERENCIA GENERAL	20
ASUNTOS AMBIENTALES	15
JURÍDICA	8
SUBGERENCIA DE OPERACIONES	5
FINANZAS Y PRESUPUESTO	3
CONTABILIDAD	1



4.5 Oportunidad en respuesta

OPORTUNIDAD EN RESPUESTA	
II TRIMESTRE 2023	
EN TÉRMINOS < 15 DÍAS HÁBILES	611
EXTEMPORANEOS > 15 DÍAS HÁBILES	84
TOTAL	695



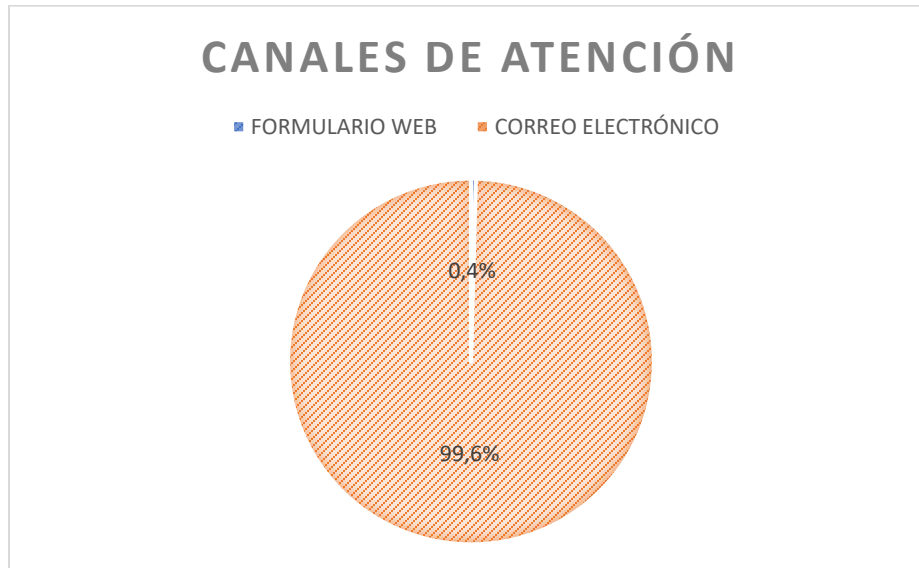
De acuerdo con los resultados arrojados en esta medición, el porcentaje de cumplimiento de respuesta está en el 88% y extratiempos un 12%; lo que permite evidenciar, que la mayoría de las solicitudes fueron atendidas dentro del marco del tiempo establecido por la Ley. Teniendo un margen de mejora, que permite implementar acciones encaminadas a la optimización de los tiempos y pronta respuesta a los ciudadanos.

Durante el periodo comprendido entre abril y junio del año 2023, se recibieron 695 PQRS por medio del sistema de gestión documental mercurio, de los cuales 611

tuvieron respuesta en término y 84 solicitudes con respuesta fuera de términos. Por tanto, para determinar la oportunidad de respuesta, se tomó como referencias las PQRS que tuvieron respuesta dentro de los términos de ley.

Canales de atención

CANALES DE ATENCIÓN	
II TRIMESTRE 2023	
FORMULARIO WEB	3
CORREO ELECTRÓNICO	692
TOTAL	695



En la anterior gráfica se puede evidenciar que el canal más utilizado por los usuarios para radicar sus PQRS es el correo electrónico, correspondiente al 99,6, de los medios de radicación de la entidad.

4.7 PQRSD trasladadas a otra entidad por no competencia.

Durante el periodo del 1 de abril de 2023 al 30 de junio de 2023, la entidad trasladó 11 PQRSD, por no competencia.

4.8 Número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información.

Durante el periodo del 1 de abril de 2023 al 30 de junio de 2023, no se negó acceso a información de acuerdo con los casos establecidos en la ley 1755 de 2015, Art. 25, 26 y 27.

5. CONTROL Y SEGUIMIENTO

La Empresa realizó el control de las quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, formuladas a través del aplicativo Mercurio.

En cuanto al control y seguimiento a las peticiones formuladas ante Empresas Públicas de Cundinamarca S.A. E.S.P., se realizaron distintas acciones con el fin de cumplir con los términos establecidos por la ley y mejorar los tiempos de respuesta. A continuación, enumeramos las acciones que se vienen adelantando:

- Se enviaron semanalmente, al correo interno de cada usuario, el reporte de con las PQRSD en estado de vencimiento (más de 15 días hábiles) y que estaban bajo su responsabilidad. Para que así, cada solicitud tenga su adecuada respuesta y se pueda cumplir al ciudadano.
- Por otro lado, dentro de los tiempos establecidos por la ley 1755 de 2015, en caso de ser necesario se emitieron alertas a las direcciones teniendo en cuenta el vencimiento de las PQRSD, según su naturaleza, lo anterior con el fin de promover la respuesta oportuna al ciudadano.

6. ACCIONES DE MEJORA EN EL PERIODO:

- Se fortaleció el sistema de alertas, cuyo objetivo es recordarle a los funcionarios y contratistas el pronto vencimiento de una PQRSD. Por esto, se envía un mensaje con la información a los correos, 5, 4 y 1 día antes.

7. RECOMENDACIONES

De acuerdo con las estadísticas de contenido, el análisis adelantado según el comportamiento institucional en el cumplimiento de la atención a las PQRSD, y al seguimiento y control adelantando por la Empresa, se consideran las siguientes recomendaciones con el fin de fortalecer el modelo y la cultura del servicio al ciudadano en la empresa:

- Con el objeto de no incurrir en respuestas extemporáneas, los directivos supervisores de los contratos y de los funcionarios de planta deben exigir el estricto cumplimiento del proceso establecido para la respuesta de las peticiones, por lo que semanalmente se les enviara un reporte de las PQRSD vencidas, de los colaboradores de sus áreas.
- Las PQRSD que sean asignadas y estas no sean competencia de la dirección, es importante regresar de inmediato dicho documento, informando que no se encuentra en el área competente, lo anterior con el fin de redireccionar al área competente y evitar generar demoras en los tiempos de respuesta al peticionario. Además, la especificación en el texto de la razón, por la que se hace la devolución para tener un registro del proceso.
- Subir las evidencias de respuestas a la plataforma de mercurio, ya que se evidencia que en algunos procesos no se cuenta con esta. Es importante darle cierre al proceso y contar con el material necesario de consulta.
- Semanalmente se envía una alerta de vencimiento a cada funcionario y/o contratista, por lo que es importante que cada uno que haga revisión de sus pendientes. En caso de que la respuesta ya haya sido enviada al peticionario, se solicita adjuntar la evidencia en la plataforma de mercurio, para tener evidencias y cierre del proceso.

