

Informe de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD)

Periodo: de enero a marzo 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 enero de 2023, al 31 de marzo de 2023. Esto, con el fin de analizar y establecer la oportunidad de las respuestas, 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.

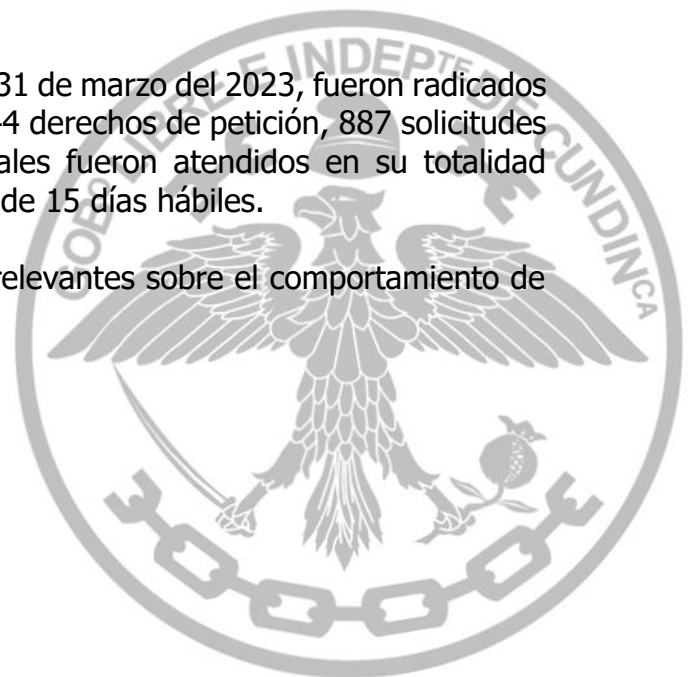
Canal	Mecanismo	Ubicación	Horario de atención	Descripción
Presencial	Servicio al Ciudadano	Calle 24 # 51-40 piso 11. Bogotá D.C. Edificio Capital Tower	Días hábiles de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m.	Se brinda información de manera personalizada y se contacta con los responsables de la información 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, en caso de no ser resueltas de inmediato, se radicarán en el aplicativo de Gestión documental para asegurar la trazabilidad del trámite.

Virtual	Formulario electrónico Web	http://www.epc.com.co/pqrs/	El portal y los 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 5:00 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

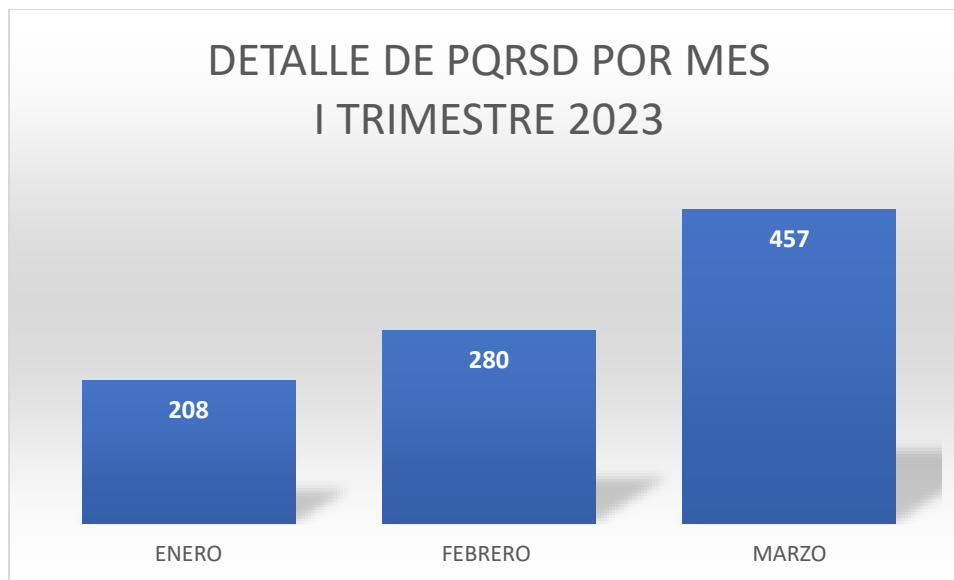
Durante el periodo del 1 de enero de 2023 al 31 de marzo del 2023, fueron radicados en la entidad 945 PQRSD, discriminados en 44 derechos de petición, 887 solicitudes generales y 14 peticiones y quejas, las cuales fueron atendidos en su totalidad dentro de un tiempo de respuesta promedio de 15 días hábiles.

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



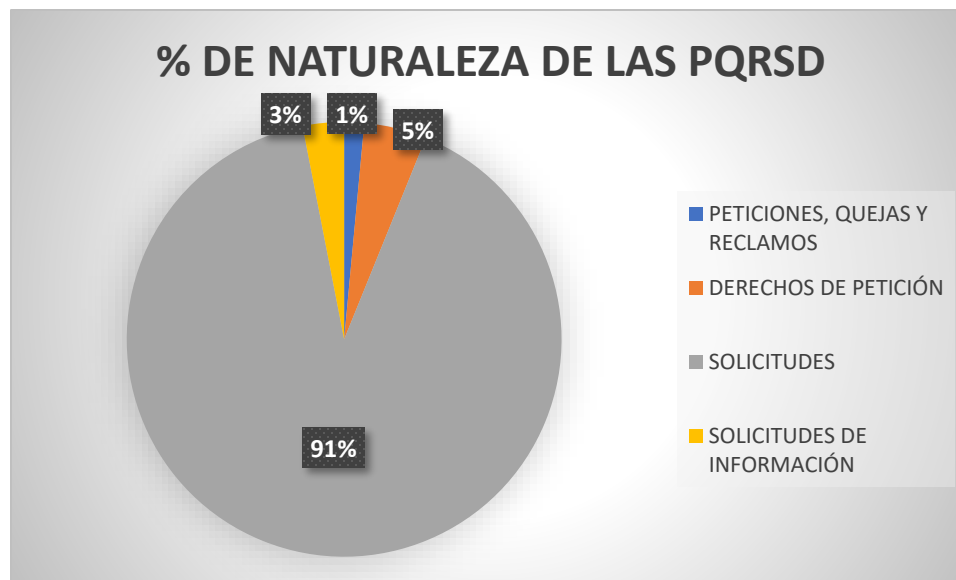
4.1 Ingreso detallado por meses.

DETALLE PQRSD POR MES I TRIMESTRE 2023	
ENERO	208
FEBRERO	280
MARZO	457
Total	945



4.2 Tipología de solicitudes.

PQRSD RECIBIDAS SEGÚN SU NATURALEZA	
I TRIMESTRE 2023	
PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS	14
DERECHOS DE PETICIÓN	44
SOLICITUDES	858
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	29
TOTAL	945

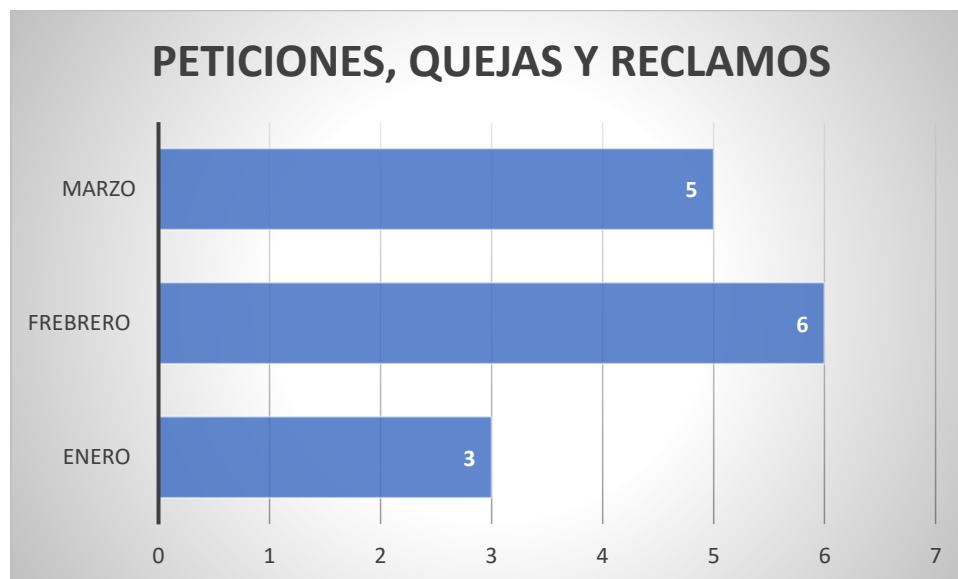


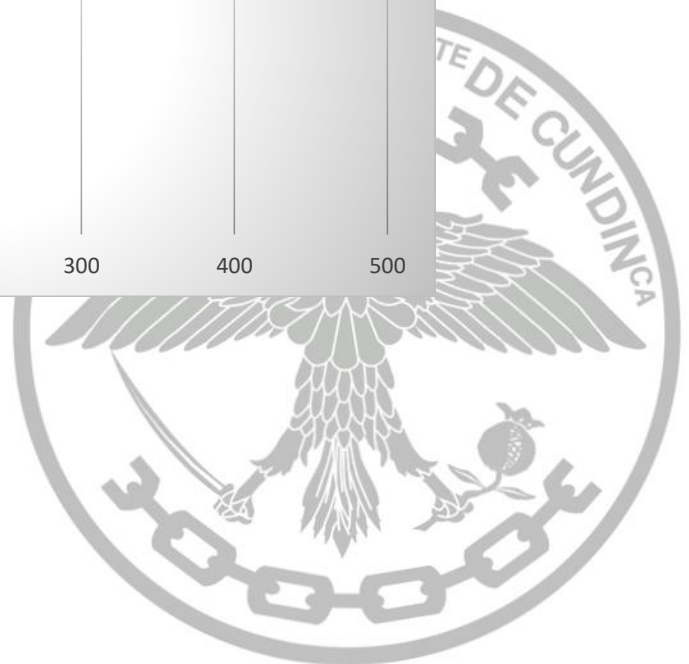
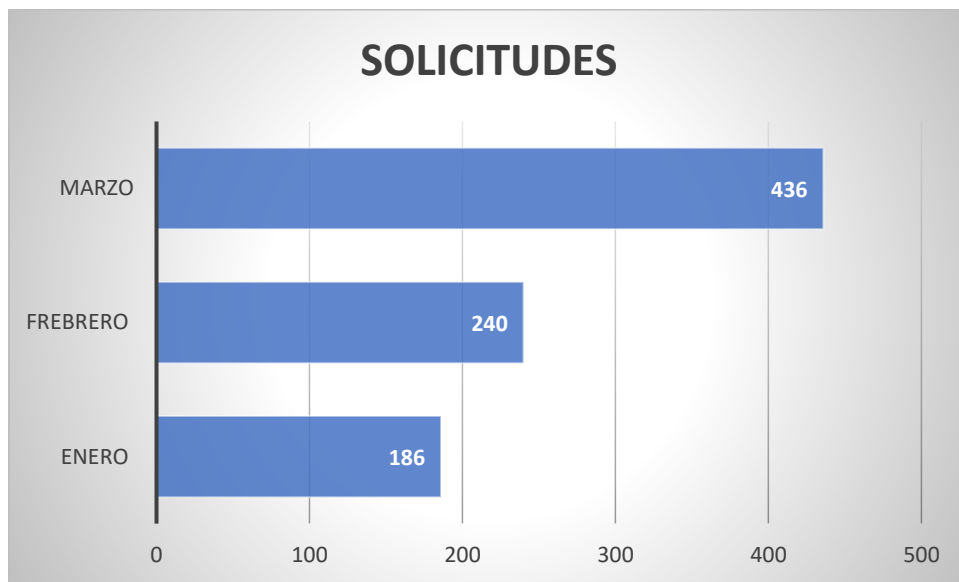
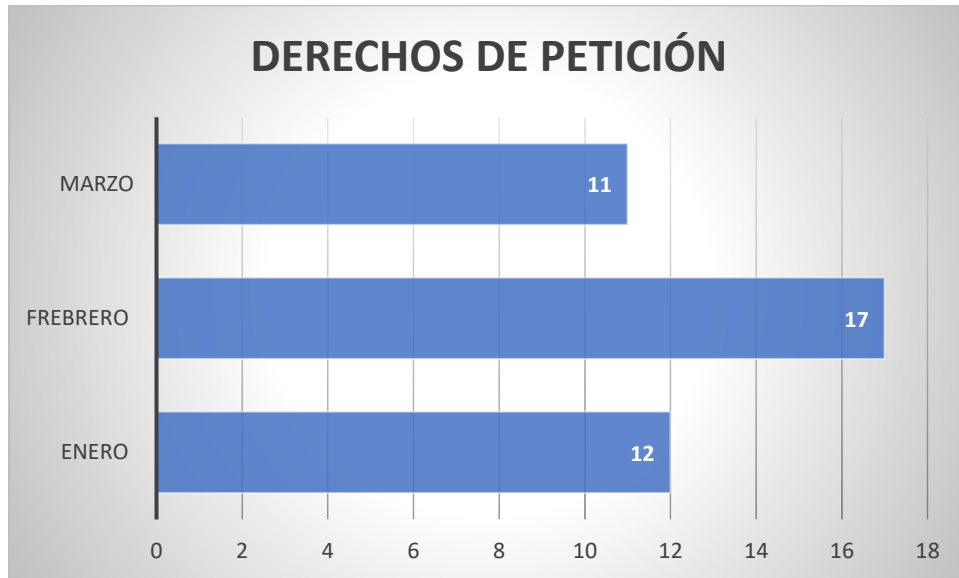
Como se observa en la gráfica anterior, se pudo evidenciar, que la modalidad más utilizada por los ciudadanos son las solicitudes, correspondientes al 91% del total

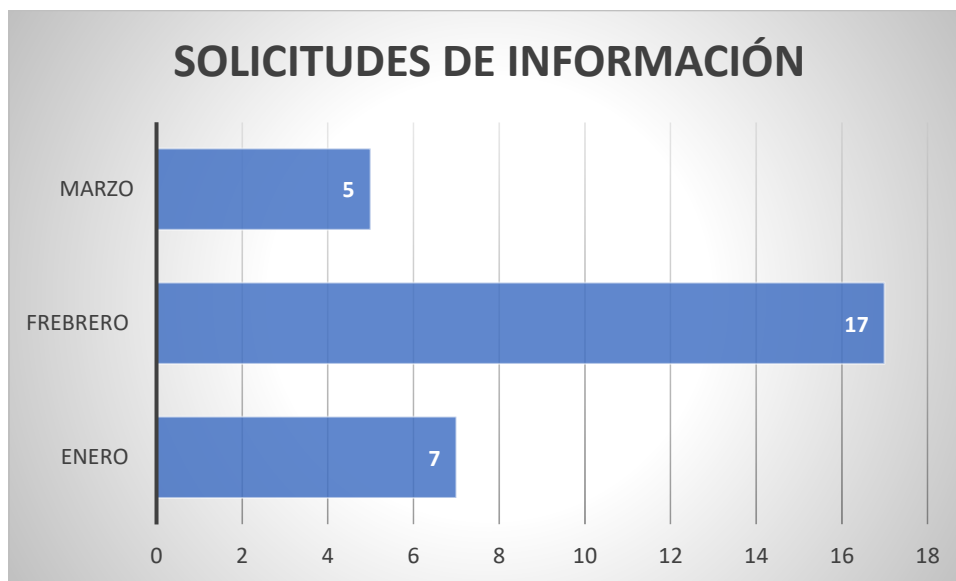
de las radicaciones; seguido por los derechos de petición, que corresponden a un 5%; a continuación, se encuentran las solicitudes de información, con un 3% y para finalizar, se ubican las peticiones, quejas y reclamos, con 1%.

4.3 Tipologías de PQRSD detallado.

TIPOLOGÍA DE PQRSD DETALLADO				
I TRIMESTRE 2023				
MES	PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS	DERECHOS DE PETICIÓN	SOLICITUDES	SOLICITUDES DE INFORMACIÓN
ENERO	3	12	186	7
FEBRERO	6	17	240	17
MARZO	5	11	436	5





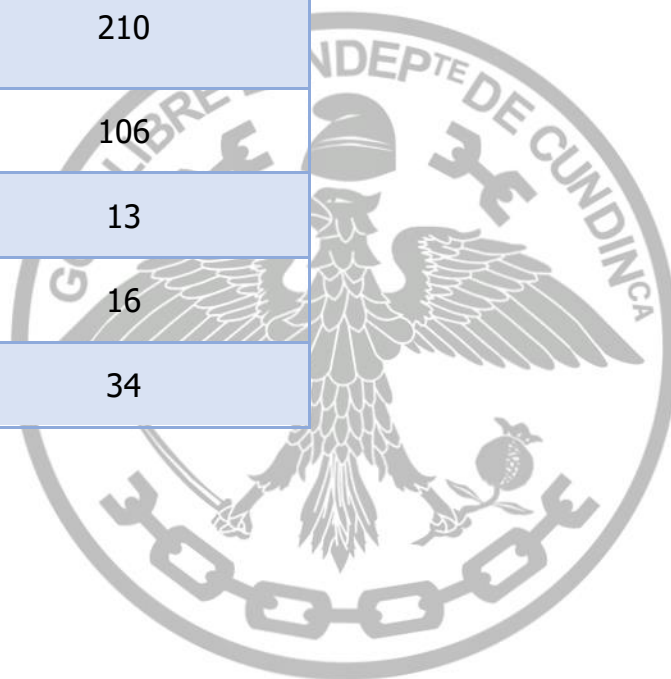


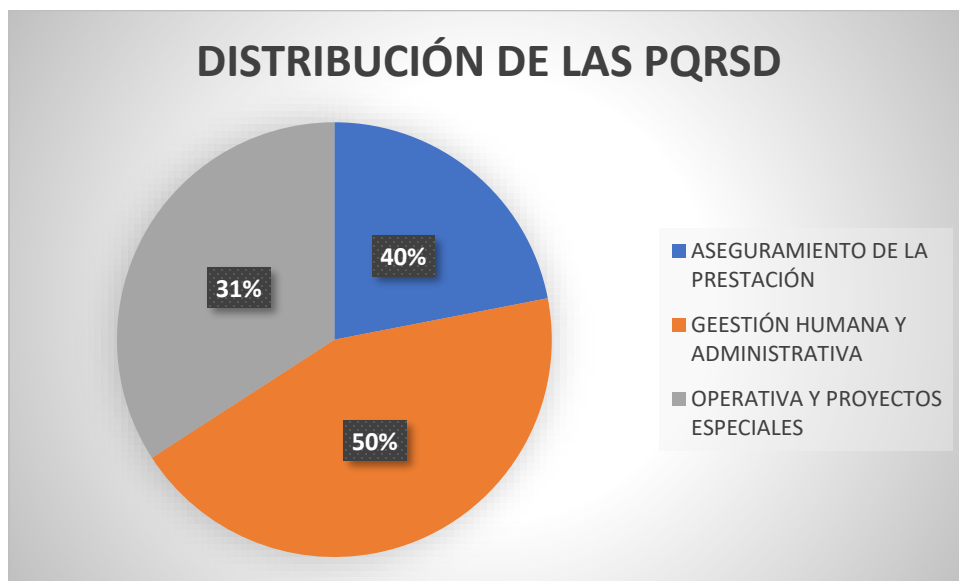
NOTA: Se plasma la gráfica de las PQRS más frecuentes, con el objetivo de evidenciar cuales han sido las solicitudes más frecuentes, recibidas a través del correo electrónico y la página web.

4.4 Distribución de las PQRS

DISTRIBUCIÓN DE LAS PQRS	
ENERO - MARZO 2023	
ASEGURAMIENTO DE LA PRESTACIÓN	135
ASUNTOS AMBIENTALES	12
CONTROL INTERNO	3

DIRECCIÓN DE ESTRUCTURACIÓN	56
DIRECCIÓN INTERVENTORÍA Y SUPERVISIÓN	2
FINANZAS Y PRESUPUESTO	28
GERENCIA	9
GESTIÓN CONTRACTUAL	28
GEESTIÓN HUMANA Y ADMINISTRATIVA	270
INTERVENTORÍA JURÍDICA	15
OPERATIVA Y PROYECTOS ESPECIALES	8
SERVICIO AL CLIENTE	210
SUBGERENCIA DE OPERACIONES	106
SUBGERENCIA GENERAL	13
SUBGERENCIA TÉCNICA	16
	34





Se determina que las direcciones a las cuales más recurren los peticionarios en el momento de presentar su PQRSD, Gestión Humana y Administrativa con un 50% Aseguramiento de la Prestación con 40%, y Operativa y Proyectos Especiales con un 31 %. Siento estas tres áreas, las que más solicitudes recibieron durante el primer trimestre del año 2023, por parte de los usuarios y solicitantes.

4.5 Oportunidad en respuesta

OPORTUNIDAD EN RESPUESTA	
I TRIMESTRE 2023	
EN TÉRMINOS < 15 DIAS HÁBILES	871



EXTEMPORANEOS > 15 DÍAS HÁBILES	74
TOTAL	945



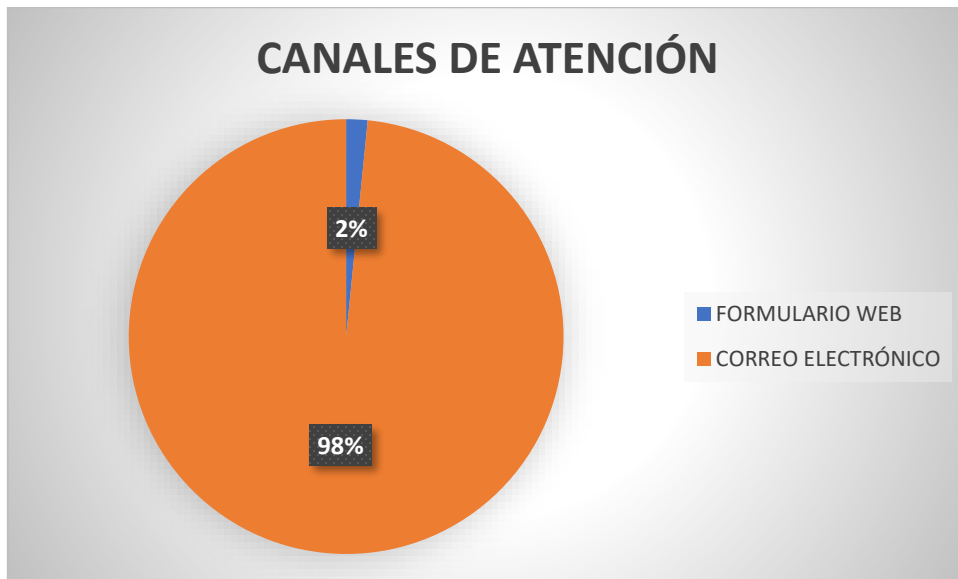
De acuerdo con los resultados arrojados en esta medición, el porcentaje de cumplimiento de respuesta está en el 92% y extratiempos un 8%; lo que permite evidenciar, que la mayoría de las solicitudes fueron atendidas dentro del marco del tiempo establecido por la Ley. Teniendo un margen de mejora, que permite implementar acciones encaminadas a la optimización de los tiempos.

4.6 Canales de atención

CANALES DE ATENCIÓN	
I TRIMESTRE 2023	
FORMULARIO WEB	15



CORREO ELECTRÓNICO	930
TOTAL	945



4.7 PQRSD trasladadas a otra entidad por no competencia.

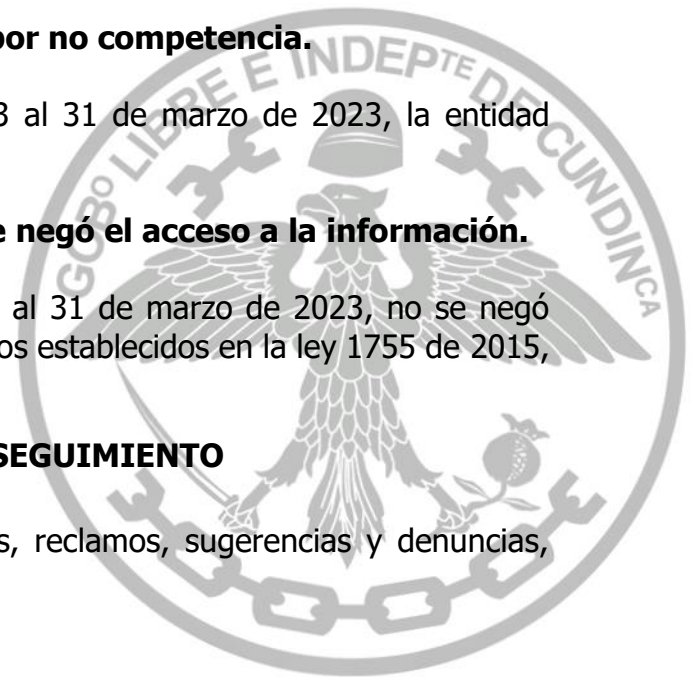
Durante el periodo del 1 de enero de 2023 al 31 de marzo de 2023, la entidad trasladó 8 PQRDS, por no competencia.

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

Durante el periodo del 1 de enero de 2023 al 31 de marzo 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.
- Dentro de los tiempos establecidos por la ley 1755 de 2015, en caso de ser necesario se emitirán alertas a las direcciones frecuentemente (en cualquier día de la semana), 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 crea un nuevo sistema de alerta, que se enviará a los 5 días anteriores a cumplir el tiempo determinado de respuesta oportuna. Con esto, se pretende que los contratista y funcionarios de la Entidad, están al tanto y puedan ayudar al ciudadano.

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.

- 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.
- Tener en cuenta las alertas enviadas por parte de la dirección de servicio al cliente con copia al director, dado que en ocasiones se evidencia documentos pendientes los cuales no han sido respondidos al peticionario.

