

INFORME DE SEGUIMIENTO A LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS - PQRSD

I SEMESTRE 2025

DIRECCIÓN DE CONTROL INTERNO



Bogotá, Julio 2025

INFORME DE SEGUIMIENTO I SEMESTRE DE 2025 A LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS PQRSD

1.	INTRODUCCIÓN.....	3
2.	OBJETIVO	3
3.	ALCANCE.....	3
4.	NORMATIVIDAD APLICABLE.....	3
5.	METODOLOGÍA	4
6.	TERMINOS Y DEFINICIONES	4
7.	ARTICULACIÓN CON EL MODELO ESTÁNDAR DE CONTROL INTERNO – MECI.....	5
8.	DESARROLLO DEL INFORME	6
8.1	CANALES DE RECEPCIÓN Y SEGUIMIENTO DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS	6
8.2	TÉRMINOS DE ATENCIÓN DE PETICIONES.....	7
9.	RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN	7
9.1.	TIPOLOGIA MENSUAL DE LOS PQRSD II SEMESTRE 2024.....	8
9.2.	PQRSD POR DEPENDENCIA.....	10
9.3.	TEMAS MAS CONSULTADOS	11
9.4.	VERIFICACION DE LOS TÉRMINOS DE RESPUESTA	11
10.	ANÁLISIS DEL PROCEDIMIENTO DE PETICIONES – PQRSD	13
10.1	Oportunidad:	14
10.2	CALIDAD EN LA RESPUESTA.....	15
11	RIESGOS Y CONTROLES IDENTIFICADOS	17
12	RECOMENDACIONES Y CONCLUSIONES	18



1. INTRODUCCIÓN

El presente documento corresponde al Seguimiento semestral del Informe de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) que realiza la Dirección de Control Interno a los radicados recibidos y los atendidos por las direcciones de Empresas Públicas de Cundinamarca S.A ESP., durante el periodo comprendido entre el 1º de Enero al 30 de Junio del 2025, con el fin de determinar la oportunidad de las respuestas y formular las recomendaciones a la Alta Dirección y a los responsables de los procesos, que conlleven al mejoramiento continuo de la Entidad y con ellas, afianzar la confianza del ciudadano en las instituciones públicas.

Por otro lado, la ley 1474 del 2011 "Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública". dispone en su artículo 76 y a cargo de la dirección de Control Interno el deber de: «vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y la rendición de informe semestral sobre el particular ante la administración de la entidad».

2. OBJETIVO

La dirección de Control Interno, en desarrollo del rol de Evaluación y Seguimiento tiene como objetivo realizar el seguimiento a la gestión efectuada por la Entidad, frente a las Derechos de Petición, Quejas, Sugerencias, Reclamos y Denuncias presentados por los grupos de valor y partes interesadas en el periodo comprendido entre el 1º de enero al 30 de junio de 2025, con el fin de formular las recomendaciones necesarias orientadas a la mejora continua de la entidad.

3. ALCANCE

El documento abarca el seguimiento a las PQRSD recibidas y gestionadas durante los meses de enero – junio de 2025, teniendo en cuenta los informes trimestrales 1 y 2 de la vigencia 2025 aportados por la dirección de servicio al Cliente y la información registrada en el Sistema de Gestión Documental - MERCURIO, identificando datos importantes para dar gestión y protección de los derechos y deberes constitucionales.

4. NORMATIVIDAD APLICABLE

- ✓ Constitución Política de Colombia - Art. 23 "Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. El legislador podrá reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas para garantizar /os derechos fundamentales".

- ✓ DECRETO 491 de 2020 "Por el cual se adoptan medidas de urgencia para garantizar la atención y la prestación de los servicios por parte de las autoridades y los particulares que cumplan funciones públicas y se toman medidas para la labora/ y de los contratistas de prestación de servicios de las entidades públicas, en el marco del Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica"
- ✓ Ley 87 de 1993 "Por la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del estado y se dictan otras disposiciones", artículo 12 literal i) "valuar y verificar la aplicación de los mecanismos de participación ciudadana, que, en desarrollo del mandato constitucional y legal, diseñe la entidad correspondiente".
- ✓ Ley 1474 de 2011, Artículo 76, el cual establece: «La Oficina de Control Interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la Administración de la entidad un informe semestral sobre el particular.
- ✓ Ley 1755 del 30 de junio de 2015 "Por medio de la cual se regula el derecho fundamental de petición y se sustituye un título del código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo".
- ✓ Ley de transparencia y derecho al acceso a la información Pública - Ley 1712 de 2014. Art. 11 literal H. "Todo mecanismo de presentación directa de solicitudes, quejas y reclamos a disposición del público en relación con acciones u omisiones del sujeto obligado, junto con un informe de todas las solicitudes, denuncias y los tiempos de respuesta del sujeto obligado"; (Ver Art. 2.1.1.6.2. Decreto 1081 de 2015).
- ✓ Procedimientos adoptados al interior de la Administración.
- ✓ Plan Anticorrupción y atención al ciudadano.

5. METODOLOGÍA

Para verificar el trámite a las PQRSD radicadas en la entidad, se verifica en la Página Oficial de la entidad, la oportunidad (trimestral) en la publicación de los informes por parte de la dirección de servicio al Cliente de la Entidad. Se analiza los casos que generan una baja calidad y oportunidad de respuesta al ciudadano con el fin de encontrar estrategias que permitan una mejora por parte de los procesos encargados de dar respuesta a las solicitudes que presenta la ciudadanía, de igual manera se verifica la oportunidad de respuesta según la información del sistema de gestión documental MERCURIO.

6. TERMINOS Y DEFINICIONES

- ✓ **En términos:** se denomina en términos las peticiones que aún se encuentran dentro de los tiempos de respuesta establecidos por Ley.
- ✓ **Pendiente de Notificación:** estado de PQRD al cual ya se generó una salida dentro del sistema mercurio, pero no se ha anexado soporte con guía de envío. (Aplica exclusivamente a radicados cuyo peticionario solicitó la respuesta en medio físico).

- ✓ **Petición:** es el derecho fundamental que tiene toda persona a presentar una solicitud ante la entidad, por ejemplo, el reconocimiento de un derecho, una situación jurídica, la prestación de un servicio, solicitud de información, consultas, requerimiento de copias de documentos, entre otros.
- ✓ **PQRSDF:** petición, queja, reclamo, sugerencia, denuncia y felicitación.
- ✓ **Queja:** es la manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación con una conducta que considera irregular de uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones.
- ✓ **Reclamo:** es el derecho que tiene toda persona de exigir, reivindicar demandar una solución, ya sea por motivo general o particular, referente a la prestación indebida de un servicio o a la falta de atención de una solicitud.
- ✓ **Respuesta Inoportuna:** respuesta enviada fuera de los términos establecidos por ley 1755 del 2015.
- ✓ **Respuesta Oportuna:** respuesta enviada dentro de los términos establecidos por ley 1755 del 2015.
- ✓ **Sugerencia:** es una propuesta escrita o verbal, debidamente oficializada, para mejorar el servicio o la gestión de la entidad.

7. ARTICULACIÓN CON EL MODELO ESTÁNDAR DE CONTROL INTERNO – MECI

De conformidad con el Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG, el seguimiento a la Atención de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias se articula con la Séptima Dimensión “Control Interno”, que se desarrolla a través del Modelo Estándar de Control Interno – MECI, en relación con los siguientes elementos:

- **II Elemento:** *Evaluación del Riesgo* a través de la tercera línea de defensa, revisando en desarrollo de este seguimiento la efectividad y la aplicación de controles vinculados al procedimiento de PQRSD, y estableciendo la materialización del riesgo asociado al mismo.
- **IV Elemento** *Información y Comunicación* a través de la segunda línea de defensa a quienes corresponde: “Apoyar el monitoreo de canales de comunicación, incluyendo línea telefónica de denuncias”. Esta actividad desarrolla Informe de Seguimiento – Atención de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias al atender los diferentes canales de comunicación con el ciudadano, con base en los términos que señalan las normas.

Así mismo, a través de la tercera línea de defensa, a la cual le corresponde “comunicar a la primera y segunda línea de defensa aquellos aspectos que se requieren fortalecer relacionados con la información y comunicación”, lo cual se desarrolla al comunicar a la alta dirección, los resultados de la Atención a las PQRSD,

Se articula con las siguientes dimensiones y políticas del MIPG:

Segunda Dimensión: Direccionamiento Estratégico y Planeación, a través de la política “Planeación Institucional”, la cual establece la inclusión en el Programa de transparencia y ética pública antes PAAC de los parámetros básicos que deben atender las dependencias encargadas de la gestión de peticiones, quejas, sugerencias y reclamos de las entidades públicas, en cumplimiento del Art. 76 de la Ley 1474 de 2011.

Tercera Dimensión: "Gestión con Valores para Resultados" desde la perspectiva asociada a la relación Estado Ciudadano, “de la ventanilla hacia afuera”, en desarrollo de la “Política de Servicio al Ciudadano”, la cual tiene como propósito facilitar el acceso de los ciudadanos a sus derechos, mediante los servicios de la entidad, en todas sus sedes y a través de los distintos canales; entendiendo la gestión del servicio al ciudadano, no como tarea exclusiva de quienes atienden peticiones, quejas o reclamos, sino como una labor integral y de articulación de toda la entidad.

Quinta Dimensión: "Información y Comunicación", la cual considera entre sus propósitos garantizar un adecuado flujo de información externa, permitiendo una interacción con los ciudadanos, al contar con canales de comunicación acordes con las capacidades organizacionales y con lo previsto en la Ley de Transparencia y Acceso a la Información. Contempla como medio de información directo de la entidad con los grupos de valor y las partes interesadas, la administración de las peticiones, quejas, reclamos y denuncias.

La Política de “Transparencia, acceso a la información pública y lucha contra la corrupción”, establece que el derecho de acceso a la información no radica solo en la obligación de dar respuesta a las peticiones, sino también en el deber de publicar y divulgar documentos y archivos de valor para el ciudadano y que constituyen un aporte en la construcción de una cultura de transparencia.

8. DESARROLLO DEL INFORME

8.1 CANALES DE RECEPCIÓN Y SEGUIMIENTO DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS

CANAL	MECANISMO	UBICACIÓN	HORARIO	DESCRIPCION
PRESENCIAL	Ventanilla (Recepción) Única	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.
TELEFONICO	Línea fija	(+57) 601 5801672 Ext. 5040 - 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 radican en el aplicativo de Gestión documental para asegurar la trazabilidad del trámite.
VIRTUAL	Formulario electrónico Web	https://epc.com.co/pars/	El portal y los correos electrónicos se encuentran activos las 24 horas, no obstante, los requerimientos registrados por dichos medios	Permite registrar en el aplicativo de Gestión Documental las Peticiones, Quejas, reclamos, sugerencias y denuncias.
	Correo electrónico			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.

CANAL	MECANISMO	UBICACIÓN	HORARIO	DESCRIPCION
	Correo electrónico Notificaciones Judiciales	juridica@epc.com.co	se gestionan en horas y días hábiles	Por este canal atienden las notificaciones judiciales de tribunales, juzgados y órganos de control.
ESCRITO	Radicación de comunicación escrita Ventanilla Única (Recepción)	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

8.2 TÉRMINOS DE ATENCIÓN DE PETICIONES

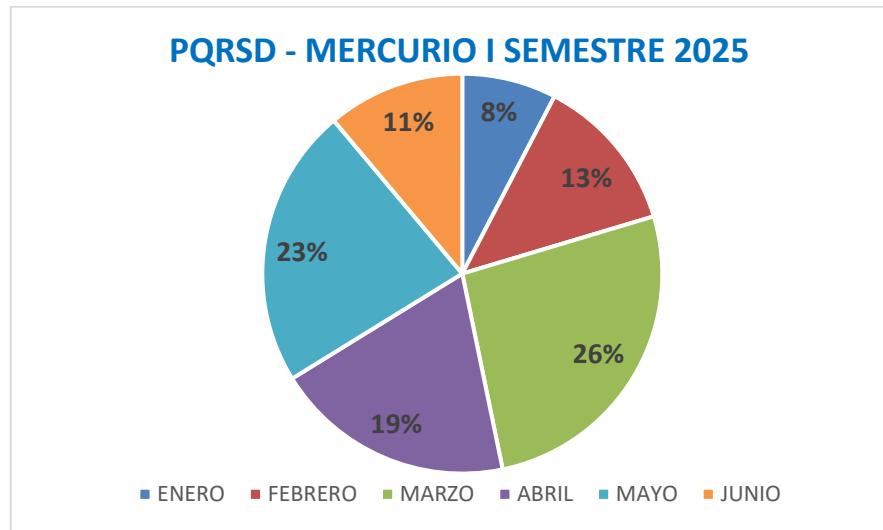
MODALIDAD	DEFINICIÓN	TERMINO
Consulta	Cuando se presenta una solicitud para que se exprese la opinión o criterio de la entidad, en relación con las materias a su cargo.	30 días
Denuncia	Cuando se pone en conocimiento de la entidad una conducta presuntamente irregular para que se adelante la correspondiente investigación, para lo cual se deben indicar las circunstancias de tiempo, modo y lugar, con el objeto de que se establezcan responsabilidades.	15 días
Peticiones ante autoridades	Es la actuación que impulsa una persona natural o jurídica, atendiendo un mandato legal, relacionado con la misión de la entidad cuyo fin es propiciar una decisión administrativa.	10 días
Queja	Cuando se formula una manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad en relación con una conducta que considera irregular de uno o varios servidores públicos o contratistas, en desarrollo de sus funciones o durante la prestación de sus servicios.	15 días
Reclamo	Cuando se exige, reivindica o demanda ante la entidad una solución, ya sea por motivo de interés general o particular, referente a la indebida prestación de un servicio o falta de atención de una solicitud	15 días
Solicitud de Documentos	Cuando se solicita la reproducción de la información pública de la Entidad	10 días
Solicitud de Información	Cuando se solicita acceso a la información pública que la entidad genera, obtiene, adquiere o controla en el ejercicio de su función	10 días
Sugerencia	Es una propuesta escrita o verbal, debidamente oficializada, para mejorar el servicio o la gestión de la entidad.	15 días
Entes de control	Organismos del estado encargados de vigilar, inspeccionar, controlar y fiscalizar la gestión pública y el uso de los recursos del estado.	5 días

9. RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN

El presente informe se elaboró con base en la información que se encuentra en la base de datos en Excel de la dirección de Servicio al Cliente y la consultada a través de la plataforma de Mercurio; dicha información es registrada, clasificada y remitida a las diferentes direcciones para su respectivo trámite de respuesta, por los colaboradores de la dirección de servicio al cliente, comunicaciones que son recibidas por los diferentes canales de acceso a la entidad, para ser atendidas dentro de los términos de ley.

Mediante consulta realizada al aplicativo MERCURIO para el periodo objeto de evaluación, el reporte por dependencias generó la entrada de 432 peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, distribuidas por dependencias, lo cual se refleja en el siguiente cuadro

Durante el periodo objeto del análisis, se recibieron 432 PQRSD, evidenciando que el mes de marzo se recibió el 26% correspondiente a 114 PQRSD del total del semestre, seguido de los meses de mayo con el 23% con 98 PQRSD y abril con el 19% con 83 PQRSD.



MESES	TOTAL, INFORMES DE SERVICIO AL CLIENTE	TOTAL MERCURIO	DIFERENCIA	% DE MERCURIO
ENERO	32	33	1	8%
FEBRERO	52	55	3	13%
MARZO	92	114	22	26%
ABRIL	104	84	-20	19%
MAYO	100	98	-2	23%
JUNIO	44	48	4	11%
TOTAL	424	432	8	100%

Como se puede evidenciar en la tabla anterior existe una diferencia de 8 radicados, entre la información del aplicativo MERCURIO y la información suministrada por la dirección de servicio al cliente a través de los informes trimestrales de PQRSD.

9.1. TIPOLOGIA MENSUAL DE LOS PQRSD I SEMESTRE 2025

De acuerdo con las estadísticas entregadas por la dirección de servicio al cliente acorde con los informes trimestrales I y II del 2025, las peticiones recibidas en el periodo evaluado se concentraron en solicitudes generales, solicitudes de información, derechos de petición y quejas (PQRSD), durante el I semestre se radicaron 424 PQRSD, clasificados de la siguiente manera: 30 derechos de petición, 256 solicitudes generales, 116 solicitudes de información y 22 PQRSD cómo se detalla a continuación:

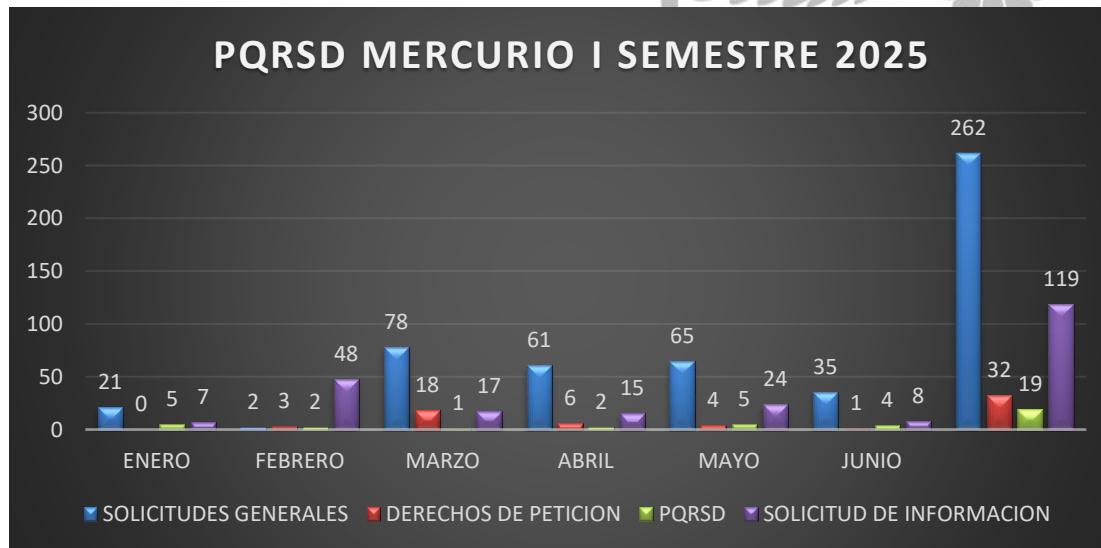
INFORMACIÓN DE SERVICIO AL CLIENTE

MESES	SOLICITUDES GENERALES	DERECHOS DE PETICION	PQRSD	SOLICITUD DE INFORMACION	TOTAL
ENERO	20	0	5	7	32
FEBRERO	2	3	2	45	52
MARZO	59	13	1	19	92
ABRIL	79	8	2	15	104
MAYO	70	5	5	20	100
JUNIO	26	1	7	10	44
TOTAL	256	30	22	116	424

De acuerdo con las estadísticas arrojadas por el Sistema MERCURIO, las peticiones recibidas en el periodo evaluado se concentraron en solicitudes generales, solicitudes de información, derechos de petición y quejas (PQRSD), durante el I semestre se radicaron 432 PQRSD, clasificados de la siguiente manera: 32 derechos de petición, 262 solicitudes generales, 119 solicitudes de información y 19 PQRSD cómo se detalla a continuación:

INFORMACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL MERCURIO

MESES	SOLICITUDES GENERALES	DERECHOS DE PETICION	PQRSD	SOLICITUD DE INFORMACION	TOTAL
ENERO	21	0	5	7	33
FEBRERO	2	3	2	48	55
MARZO	78	18	1	17	114
ABRIL	61	6	2	15	84
MAYO	65	4	5	24	98
JUNIO	35	1	4	8	48
TOTAL	262	32	19	119	432



De acuerdo con el cuadro anterior, en el periodo evaluado se registró que las solicitudes generales del servicio corresponden al 61%, de las radicaciones, las solicitudes de información al 28%, los derechos de petición al 7% y las PQRSD al 4% del total de las PQRSD presentadas en el primer semestre.

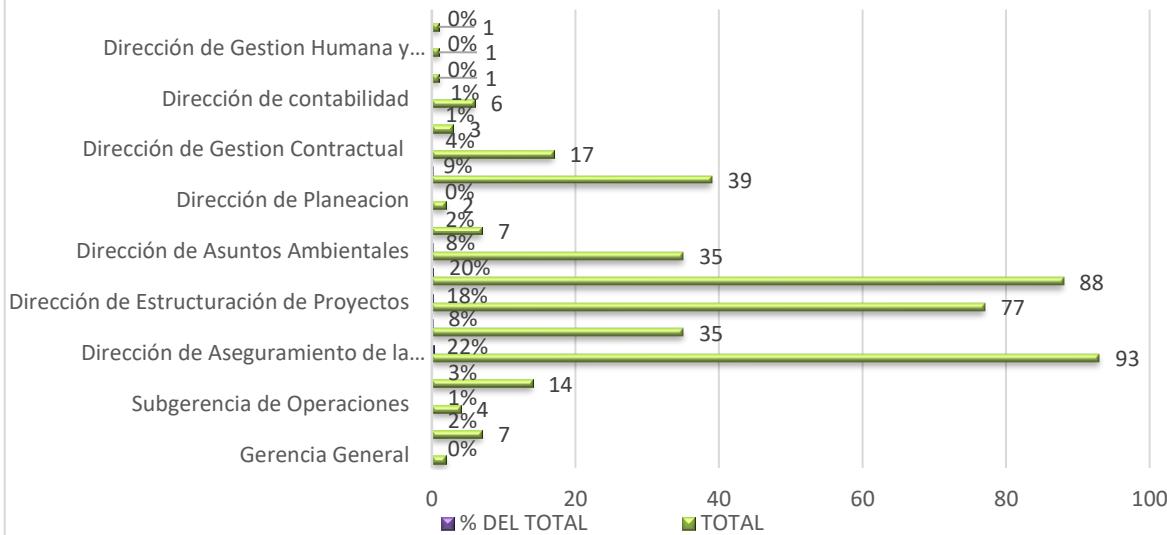
Desde La Oficina de Control Interno se pudo evidenciar que la clasificación de las tipologías de PQRSD es muy limitada, ya que no se están teniendo en cuenta las PQRSD que no requieren respuesta como invitaciones, agradecimientos, solicitudes duplicadas y las demás.

9.2. PQRSD POR DEPENDENCIA

Mediante consulta realizada al aplicativo MERCURIO para el periodo objeto de evaluación, el reporte por direcciones generó la entrada de 432 peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, distribuidas por dependencias. Se evidencia que el mayor número de PQRSD fueron recibidas por la dirección de aseguramiento con 93 correspondiente al 22%, seguido por la dirección de intervención con 88 equivalente al 20%; así mismo, se observa un número importante de peticiones recibidas por las direcciones de estructuración de proyectos y operación de servicios públicos domiciliarios, como se detalla a continuación:

DIRECCIÓN	TOTAL	% DEL TOTAL
Gerencia General	2	0%
Sugerencia General	7	2%
Subgerencia de Operaciones	4	1%
Subgerencia Técnica	14	3%
Dirección de Aseguramiento de la Prestación	93	22%
Dirección Operativa y de Proyectos Especiales	35	8%
Dirección de Estructuración de Proyectos	77	18%
Dirección de Interventoría	88	20%
Dirección de Asuntos Ambientales	35	8%
Dirección Jurídica	7	2%
Dirección de Planeación	2	0%
Dirección de Servicio al cliente - radicador	39	9%
Dirección de Gestión Contractual	17	4%
Dirección de Finanzas y Presupuesto	3	1%
Dirección de contabilidad	6	1%
Dirección de nuevos negocios	1	0%
Dirección de Gestión Humana y Administrativa	1	0%
Tesorería	1	0%
TOTAL	432	100%

DISTRIBUCIÓN POR DIRECCIONES MERCURIO



9.3. TEMAS MAS CONSULTADOS

Una vez realizada la revisión de la “REFERENCIA” es decir tema de la PQRSD, extraído del Sistema MERCURIO, se logró evidenciar que los temas más consultados en las Direcciones Técnicas, como Aseguramiento son los relacionados a solicitud de apoyo para Fortalecimiento técnico. Operativo, Institucional o financiero de los acueductos veredales, así como el apoyo con equipos y unidades móviles, en el caso de la dirección de interventoría la mayoría de las solicitudes van relacionadas a información del estado de las obras y contratos y para el caso de estructuración la mayoría de las solicitudes van relacionadas a información del estado de los estudios y diseños, consultorías y contratos.

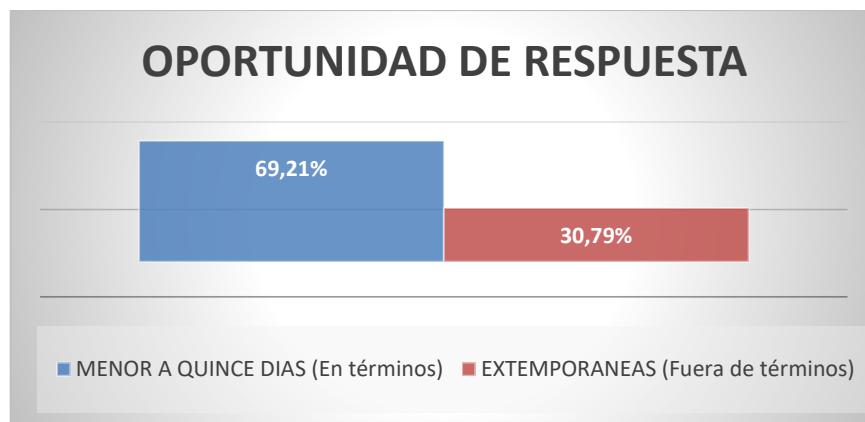
9.4.VERIFICACIÓN DE LOS TÉRMINOS DE RESPUESTA

El artículo 14 de la Ley 1755 de 2015, en concordancia con la Ley 2207 de 2022 (que derogó los artículos 5 y 6 del Decreto 491 de 2020), establece los términos para resolver las distintas modalidades de petición, las cuales se encuentran determinadas en este mismo artículo (Derecho de petición, peticiones de documentos y de información y las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo).

Del total de las 432 PQRSD que ingresaron en el I semestre de 2025, se estableció que estas se encuentran inmersas en el tipo de peticiones establecidas en el artículo 14 de la Ley 1755 de 2015, el análisis efectuado en el presente informe se centra en estas solicitudes. En cada una de ellas, se remite al ciudadano una comunicación de

direcciónamiento, a través de la cual se le informa por competencia a quien ha sido asignada su petición.

REPORTES MERCURIO		
OPORTUNIDAD DE RESPUESTA	MENOR A QUINCE DIAS (En términos)	EXTEMPORANEA (Fuera de términos)
I TRIMESTRE 2025	147	55
II TRIMESTRE 2025	152	78
TOTAL	299	133
	69,21%	30,79%



De lo anterior podemos concluir que el porcentaje de oportunidad en las respuestas emitidas entre 15 días o menor por la empresa está en el 69.21% del total, es necesario mejorar los tiempos de oportunidad en la contestación, realizando los respectivos controles y así evitar la materialización del riesgo que se encuentra identificado en el proceso.

Por otra parte, teniendo en cuenta los términos de atención para cada tipo de petición se logró evidenciar lo siguiente, respecto a la oportunidad de la respuesta por tipo de petición.

MODALIDAD	DEFINICIÓN	TERMINO DE LEY	RESPUESTA OPORTUNA	RESPUESTA EXTEMPORANEA
Consulta	Cuando se presenta una solicitud para que se exprese la opinión o criterio de la entidad, en relación con las materias a su cargo.	30 días	0	0
Derecho de Petición	Cuando se solicita el reconocimiento de un derecho, la intervención de una entidad o funcionario, la resolución de una situación jurídica, la prestación de un servicio, requerir información, consultar, examinar y requerir copias de documentos, formular consultas, quejas, denuncias y reclamos e interponer recursos entre otros	15 días	222	91
Denuncia	Cuando se pone en conocimiento de la entidad una conducta presuntamente irregular para que se adelante la correspondiente investigación, para lo cual se deben indicar las circunstancias de tiempo, modo y lugar, con el objeto de que se establezcan responsabilidades.	15 días	0	0

MODALIDAD	DEFINICIÓN	TERMINO DE LEY	RESPUESTA OPORTUNA	RESPUESTA EXTEMPORANEA
Queja	Cuando se formula una manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad en relación con una conducta que considera irregular de uno o varios servidores públicos o contratistas, en desarrollo de sus funciones o durante la prestación de sus servicios.	15 días	0	0
Reclamo	Cuando se exige, reivindica o demanda ante la entidad una solución, ya sea por motivo de interés general o particular, referente a la indebida prestación de un servicio o falta de atención de una solicitud	15 días	0	0
Solicitud de Documentos	Cuando se solicita la reproducción de la información pública de la Entidad	10 días	0	0
Solicitud de Información	Cuando se solicita acceso a la información pública que la entidad genera, obtiene, adquiere o controla en el ejercicio de su función	10 días	77	42
Sugerencia	Es una propuesta escrita o verbal, debidamente oficializada, para mejorar el servicio o la gestión de la entidad.	15 días	0	0
SUBTOTAL			299	133
TOTAL				432

Como conclusión de lo anterior el equipo de control interno determina que es necesario modificar la tipología de PQRSD del sistema mercurio con el fin de que los parámetros respecto a los tiempos de respuesta se analicen teniendo en cuenta lo establecido en el artículo 14 de la ley 1755 del 2015 respecto a los **Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones** ya que para los temas de solicitud de información y solicitud de documentos el término de respuesta es de 10 días y para el caso de consulta es de 30 días, así como es necesario identificar como tal los casos de quejas, denuncias, felicitaciones, etc.

10. ANÁLISIS DEL PROCEDIMIENTO DE PETICIONES – PQRSD

Del total de peticiones recibidas (432), se tomó una muestra aleatoria de (25) de ellas, en las cuales se revisaron los siguientes aspectos: Identificación de Número de radicado; Firma; Medio de Envío; Anexo; Respuesta Oportuna en términos; y se dieron algunas observaciones o comentarios, como se muestra a continuación:

Nº	Radicado	Fecha de radicación	Tipo de solicitud
1	2025000150	5/02/2025	solicitud de información
2	2025000350	5/03/2025	derecho de petición
3	2025000283	25/02/2025	derecho de petición
4	2025000510	27/03/2025	solicitud
5	2025000028	16/01/2025	solicitud de información
6	2025000341	5/03/2025	solicitud
7	2025000521	28/03/2025	solicitud
8	2025000361	6/03/2025	solicitud de información
9	2025000225	18/02/2025	solicitud de información
10	2025000227	18/02/2025	solicitud de información
11	2025000016	13/01/2025	solicitud
12	2025000219	17/02/2025	solicitud de información
13	2025000537	1/04/2025	solicitud
14	2025000550	2/04/2025	solicitud
15	2025000718	2/05/2025	solicitud de información
16	2025000789	13/05/2025	solicitud
17	2025000922	12/06/2025	solicitud
18	2025000988	27/06/2025	derecho de petición

Calle 24 #51-40, Bogotá
Capital Tower- Piso 7 y 11
Tel: **601 580 16 72** - Código Postal: 111321
Contactenos@epc.com.co
www.epc.com.co

Nº	Radicado	Fecha de radicación	Tipo de solicitud
19	2025000641	23/04/2025	solicitud
20	2025000647	23/04/2025	solicitud
21	2025000733	6/05/2025	solicitud
22	2025000755	7/05/2025	PQRSD
23	2025000876	29/05/2025	solicitud
24	2025000949	18/06/2025	PQRSD
25	2025000965	20/06/2025	solicitud

10.1 Oportunidad:

Nº	Radicado	Fecha de radicación	Tipo De Solicitud Verificada	Responsable	Fecha de respuesta	Respuesta oportuna SI/NO	Comentarios
1	2025000150	5/02/2025	Solicitud De Información	Dirección de Interventoría	SIN RESPUESTA	NO	se está realizando el debido proceso para la solicitud de la inclusión de ítems no previstos
2	2025000350	5/03/2025	Derecho De Petición	Dirección Contractual y Dirección de Gestión Humana	SIN RESPUESTA	NO	No se evidencia respuesta - Evacuado
3	2025000283	25/02/2025	Derecho De Petición	Dirección de Interventoría	31/03/2025	NO	OK
4	2025000510	27/03/2025	Solicitud	Dirección de Estructuración	15/05/2025	NO	En el aplicativo se evidencia carta sin firma – sin embargo, el radicado es netamente informativo
5	2025000028	16/01/2025	Solicitud De Información	Dirección de Estructuración	10/07/2025	NO	OK – Respuesta emitida fuera del semestre evaluado
6	2025000341	5/03/2025	Solicitud	Dirección de Aseguramiento	25/03/2025	NO	OK – no da solución la petición
7	2025000521	28/03/2025	Solicitud	Dirección de Aseguramiento	28/03/2025	SI	OK – se evidencia acta sin firma de Andrés Luque.
8	2025000361	6/03/2025	Solicitud De Información	Dirección de Interventoría	21/03/2025	SI	En el aplicativo no se evidencia documento de respuesta, Se evidencia comentario de envío de correo por lo que se evaca
9	2025000225	18/02/2025	Solicitud De Información	Dirección de Interventoría	19/02/2025	SI	Se evidencia oficio de respuesta informando el proceso para la solicitud de certificación
10	2025000227	18/02/2025	Solicitud De Información	Dirección de Interventoría	18/02/2025	SI	Se evidencia oficio de respuesta informando el proceso para la solicitud de certificación
11	2025000016	13/01/2025	Solicitud	Dirección Contractual	13/01/2025	SI	No se evidencia respuesta
12	2025000219	17/02/2025	Solicitud De Información	Dirección de Servicio Al Cliente	1/03/2025	SI	Correo informativo no requiere respuesta
13	2025000537	1/04/2025	Solicitud	Dirección de Interventoría	1/04/2025	SI	No se evidencia respuesta

Nº	Radicado	Fecha de radicación	Tipo De Solicitud Verificada	Responsable	Fecha de respuesta	Respuesta oportuna SI/NO	Comentarios
14	2025000550	2/04/2025	Solicitud	Dirección de Aseguramiento	19/05/2025	NO	OK
15	2025000718	2/05/2025	Solicitud De Información	Subgerencia Técnica	16/05/2025	SI	OK
16	2025000789	13/05/2025	Solicitud	Subgerencia Técnica	4/06/2025	NO	OK
17	2025000922	12/06/2025	Solicitud	Dirección de Aseguramiento	12/06/2025	SI	OK
18	2025000988	27/06/2025	Derecho De Petición	Dirección de Interventoría	SIN RESPUESTA	NO	OK – Se evidencia el envío de un correo 24/07/2025
19	2025000641	23/04/2025	Solicitud	Dirección operativa y de proyectos especiales	12/05/2025	SI	No se evidencia respuesta o soporte solo un oficio de solicitud
20	2025000647	23/04/2025	Solicitud	Dirección De Aseguramiento	26/05/2025	NO	OK
21	2025000733	6/05/2025	Solicitud	Dirección De Aseguramiento	08/05/2025	SI	Se da respuesta por correo electrónico, ya que mercurio no permite generar la respuesta por el sistema
22	2025000755	7/05/2025	PQRSD	Dirección de Interventoría	22/05/2025	SI	OK
23	2025000876	29/05/2025	Solicitud	Dirección De Aseguramiento	05/06/2025	SI	OK
24	2025000949	18/06/2025	PQRSD	Dirección de Interventoría	27/06/2025	SI	Se evidencia anexos de respuesta sin firmas – se traslada por competencia
25	2025000965	20/06/2025	Solicitud	Subgerencia Técnica	04/07/2025	SI	OK

Del cuadro anterior se puede determinar lo siguiente:

- ✓ El aplicativo mercurio no está siendo usado de la manera correcta ya que en varias ocasiones se evaca la PQRSD sin anexar un documento de respuesta
- ✓ La tipificación de la PQRSD no se está realizando de manera correcta
- ✓ De las 25 PQRSD que se verificaron 15 se respondieron en cumplimiento a los términos de ley
- ✓ Derechos de petición radicados con número (2025000988 y 2025000350) y solicitud de información radicada con numero (2025000150) a la fecha de la realización de este informe (22/07/2025) no registra respuesta en el aplicativo mercurio.
- ✓ Se evidencian documentos anexos en Word sin firmas.

10.2 CALIDAD EN LA RESPUESTA

En cumplimiento con la normatividad, la información que brinda la empresa, debe ser confiable, pues busca que la entidad garantice que los grupos de valor obtengan información completa, clara y precisa sobre las condiciones de tiempo, modo y lugar en que se atenderá su requerimiento o se gestionará su trámite. Por lo anterior se realizó

el análisis de las PQRSD que contaban con soporte de respuesta, las cuales se relacionan en el siguiente cuadro con las observaciones por dirección:

Nº	Radicado	Tipo De Solicitud Verificada	Responsable	Respuesta de calidad SI/NO	observaciones
3	2025000283	Derecho De Petición	Dirección de Interventoría	SI	OK
5	2025000028	Solicitud De Información	Dirección de Estructuración	SI	OK – Respuesta emitida fuera del semestre evaluado
6	2025000341	Solicitud	Dirección de Aseguramiento	NO	OK – no da solución la petición
7	2025000521	Solicitud	Dirección de Aseguramiento	SI	OK – se evidencia acta sin firma de Andrés Luque.
8	2025000361	Solicitud De Información	Dirección de Interventoría	NO	En el aplicativo no se evidencia documento de respuesta, Se evidencia comentario de envío de correo por lo que se evaca
9	2025000225	Solicitud De Información	Dirección de Interventoría	SI	Se evidencia oficio de respuesta informando el proceso para la solicitud de certificación
10	2025000227	Solicitud De Información	Dirección de Interventoría	SI	Se evidencia oficio de respuesta informando el proceso para la solicitud de certificación
11	2025000016	Solicitud	Dirección Contractual	NO	No se evidencia respuesta
13	2025000537	Solicitud	Dirección de Interventoría	NO	No se evidencia respuesta
14	2025000550	Solicitud	Dirección de Aseguramiento	SI	OK
15	2025000718	Solicitud De Información	Subgerencia Técnica	SI	OK
16	2025000789	Solicitud	Subgerencia Técnica	SI	OK
17	2025000922	Solicitud	Dirección de Aseguramiento	SI	OK
19	2025000641	Solicitud	Dirección operativa y de proyectos especiales	NO	No se evidencia respuesta o soporte solo un oficio de solicitud
20	2025000647	Solicitud	Dirección De Aseguramiento	SI	OK
21	2025000733	Solicitud	Dirección De Aseguramiento	NO	No se evidencia soporte solo el comentario de "Se da respuesta por correo electrónico, ya que mercurio no permite generar la respuesta por el sistema"
22	2025000755	PQRSD	Dirección de Interventoría	SI	OK
23	2025000876	Solicitud	Dirección De Aseguramiento	SI	OK
24	2025000949	PQRSD	Dirección de Interventoría	SI	Se evidencia anexos de respuesta sin firmas – se traslada por competencia
25	2025000965	Solicitud	Subgerencia Técnica	SI	OK

Del cuadro anterior se puede determinar lo siguiente:

- ✓ El aplicativo mercurio no está permitiendo la verificación de la auditoria de correo electrónico.
- ✓ Se realizo traslado a una PQRSD por competencia ya que la información no es competencia de la empresa.
- ✓ En varios casos no se puede evaluar la calidad de la respuesta ya que no se evidencia está en el mercurio.

11 RIESGOS Y CONTROLES IDENTIFICADOS

La dirección de Control Interno, en el marco de su plan de auditoría con enfoque en riesgos, adelantó la presente auditoría evaluando los riesgos asociados a la gestión de PQRSD.

El objetivo del proceso es gestionar los requerimientos formulados por las partes interesadas, para satisfacer sus necesidades, a través de la implementación de estrategias de atención permanente, mediante canales de comunicación, intervención social y rendición de cuentas, donde se da a conocer el propósito de la entidad en materia de agua potable y saneamiento básico.

En este sentido se evidencio que, en los riesgos publicados en el proceso de servicio al cliente en el Sistema Integrado de Gestión, se identifica un riesgo de impacto económico, que afecta la imagen de la entidad con algunos usuarios de relevancia frente al logro de los objetivos.

Descripción del Riesgo	Zona de Riesgo Inherente	Descripción del Control	Zona de Riesgo Final
Posibilidad de afectación económica y reputacional por sanciones por parte del ente regulador debido a respuestas extemporáneas y sin el cumplimiento de requisitos de ley por falta de conocimiento y apropiación del procedimiento y herramienta para la gestión de PQRSD	Alto	<p>El administrador de PQRSD verifica diariamente la solicitud radicada para dar trámite según competencia de la PQRSD a través del análisis y asignación al responsable de dar la respuesta en lenguaje claro y de fondo. Esta es remitida por el sistema de radicación para dar trámite, de acuerdo al procedimiento control de recepción, elaboración y envío de respuestas a PQRSD</p> <p>El director del área valida cada vez que se requiera, la información contenida en el modelo de respuesta de PQRSD dada por el usuario responsable de la respectiva dependencia; una vez validada la información y posibles anexos, da la aprobación y se envía al remitente y dar respuesta al peticonario con radicado de salida. En caso, de que la respuesta no cumpla con los criterios establecidos, el director del área realiza solicitud de ajuste del modelo de respuesta. De acuerdo al procedimiento control de recepción, elaboración y envío de respuestas a PQRSD</p>	moderada

Una vez analizado el riesgo se evidencia que la causa raíz es respuestas extemporáneas y sin el cumplimiento de los requisitos de ley que conlleva a sanciones por el ente regulador.

Los líderes de cada proceso son responsables de dar respuesta de manera oportuna, veras y de fondo a las PQRSD que permitan que el autocontrol para la toma de decisiones.

Durante la aplicación de las acciones de seguimiento cada líder de proceso debe mantener la trazabilidad o documentación respectiva garantizadas en el aplicativo establecido para la gestión de las PQRSD de todas las actividades realizadas, con el fin de garantizar de forma razonable que dichos riesgos no se materializarán y por ende que los objetivos del proceso se cumplan.

12 RECOMENDACIONES Y CONCLUSIONES

La Dirección de Control Interno, dentro de su competencia de seguimiento y control se permite establecer las siguientes recomendaciones:

- El aplicativo mercurio no permite identificar los mecanismos de recepción de las PQRSD, así como no permite validar sistemáticamente aquellas que son trasladadas por parte de la empresa a falta de competencia para dar respuesta.
- Se recomienda clasificar adecuadamente las PQRSD, con el fin de identificar cada una según su tipo ya que solo se evidencian solicitudes de información y solicitudes generales
- Fortalecer los procesos de capacitación del grupo de funcionarios y contratistas de la entidad encargados del proceso de radicación y clasificación de las diferentes peticiones, con el propósito de evitar reprocesos; así mismo en el uso de la plataforma Mercurio y de la normatividad vigente para la radicación y clasificación.
- Se sugiere a la dirección de servicio al cliente incluir dentro de los informes la medición de la percepción en cada una de las respuestas emitidas al ciudadano evaluando la atención otorgada por la dependencia que brindo la respuesta a su requerimiento, más allá de elaborar la respuesta y enviarla a tiempo, el ciudadano le interesa una solución de fondo que satisfaga sus requerimientos, lo que evita entre otros aspectos las peticiones reiteradas; el cliente externo en sus calificaciones puede dar luces a la áreas de la entidad, donde se debe focalizar sus esfuerzos de mejora continua.
- Identificar factores / variables donde los incumplimientos sean recurrentes para realizar los respectivos análisis de causa y plantear acciones efectivas para eliminar la recurrencia.

- Verificar en conjunto entre la dirección de Servicio al Cliente y la dirección de Planeación, la parametrización del sistema Mercurio, los controles, semáforos y alertas, incluyendo tipificación de PQRSD teniendo en cuenta los términos de ley, y los canales de atención.
- Es importante revisar el procedimiento establecido, el cual debe ser ajustado para la que la dirección de servicio al cliente sea la encargada de recepcionar las peticiones, clasificarlas según el contenido distribuirlas a las diferentes direcciones y realizar el control de la respuesta y envío de la respuesta o sea realizar todo el proceso desde el inicio hasta el envío donde las áreas actuarían únicamente dando respuesta a dichos requerimientos.
- Es necesario el compromiso de todas las dependencias de la Empresa en cabeza de los directivos con el cumplimiento de los tiempos de respuesta establecidos normativamente y por el procedimiento establecido en el SIGC, ya que el porcentaje de efectividad en los tiempos de respuesta a las radicaciones es del 69,21% y este debe ser del 100%.

Cordialmente,

ORIGINAL FIRMADO

NUBIA YANNETH OSTOS BUSTOS
Directora Control Interno

Elaboró: Luisa Fernanda González - Luz Fabiola Ruiz Urueta
CPS Profesionales Apoyo Dirección Control Interno

