

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

PERIODO: DE 1 DE ABRIL AL 30 DE JUNIO DEL 2025



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

Tabla de contenido

1.	PRESENTACIÓN.....	3
2.	GLOSARIO	3
3.	CANALES DE RECEPCIÓN	5
4.	PRESENTACIÓN DE INFORME	6
4.1.	INGRESO DETALLADO POR MESES	6
4.2.	TIPOLOGÍA DE LAS SOLICITUDES	7
4.3.	CLASIFICACIÓN MENSUAL	8
4.4.	DISTRIBUCIÓN DE LAS PQRS´D EVACUADAS	8
4.5.	OPORTUNIDAD DE RESPUESTA DE LAS PQRS´D.....	10
4.6.	CANALES DE ATENCIÓN	11
4.7.	PROCEDENCIA	11
4.8.	PENDIENTE POR RESPUESTA	13
4.9.	PQRSD TRASLADADAS A OTRA ENTIDAD POR NO COMPETENCIA.....	15
4.10.	PQSD GIRAS GOBERNADOR.....	15
4.11.	NÚMERO DE SOLICITUDES EN LAS QUE SE NEGÓ EL ACCESO A LA INFORMACIÓN.....	18
5.	CONTROL Y SEGUIMIENTO	18
6.	RECOMENDACIONES	20



1. PRESENTACIÓN

Empresas Públicas de Cundinamarca S.A. E.S.P., a través de la Dirección de Servicio al Cliente, presenta 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 2025, al 30 de junio de 2025. 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 la 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.
- **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.
- **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.
- **Sugerencia:** Las sugerencias son propuestas orientadas a mejorar un proceso relacionado con la prestación de un servicio o el cumplimiento de una función pública. Serán consideradas por la entidad, pero no requerirán una respuesta.
- **Felicitaciones:** Las felicitaciones son expresiones de reconocimiento hacia un proceso relacionado con la prestación de un servicio o el cumplimiento de una función pública. Serán consideradas por la entidad, pero no requerirán una respuesta.
- **Entes de control:** Organismos del estado encargados de vigilar, inspeccionar, controlar y fiscalizar la gestión pública y el uso de los recursos del estado. Deberán atenderse dentro de los cinco (5) 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	UBICACION	HORARIO DE ATENCION	DESCRIPCION
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	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 S.A. E.S.P., 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 formulario web 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 por escrito, las cuales son recibidas en la oficina. Estas son radicadas en el aplicativo de Gestión Documental "Mercurio" para asegurar la trazabilidad del trámite.

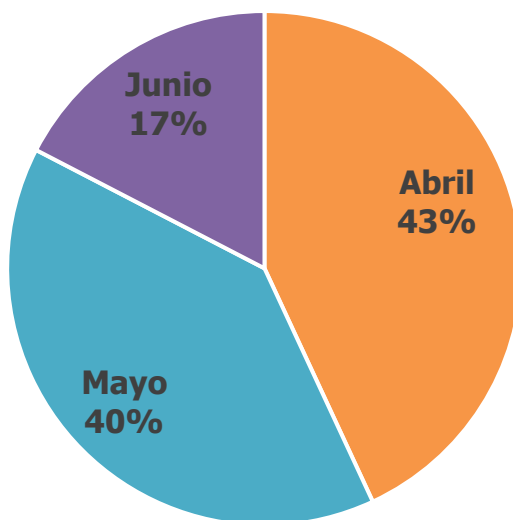
4. PRESENTACIÓN DE INFORME

Durante el periodo del 1 de abril al 30 de junio del 2025, fueron radicados en la entidad doscientos cincuenta y tres (253) PQRSD, catorce (14) derechos de petición, ciento setenta y cinco (175) solicitudes generales, cuarenta y nueve (49) solicitudes de información y quince (15) Peticiones, Quejas Y Reclamos (PQR), las cuales fueron atendidas en su mayoría dentro de un tiempo de respuesta promedio de 15 días hábiles.

4.1. INGRESO DETALLADO POR MESES

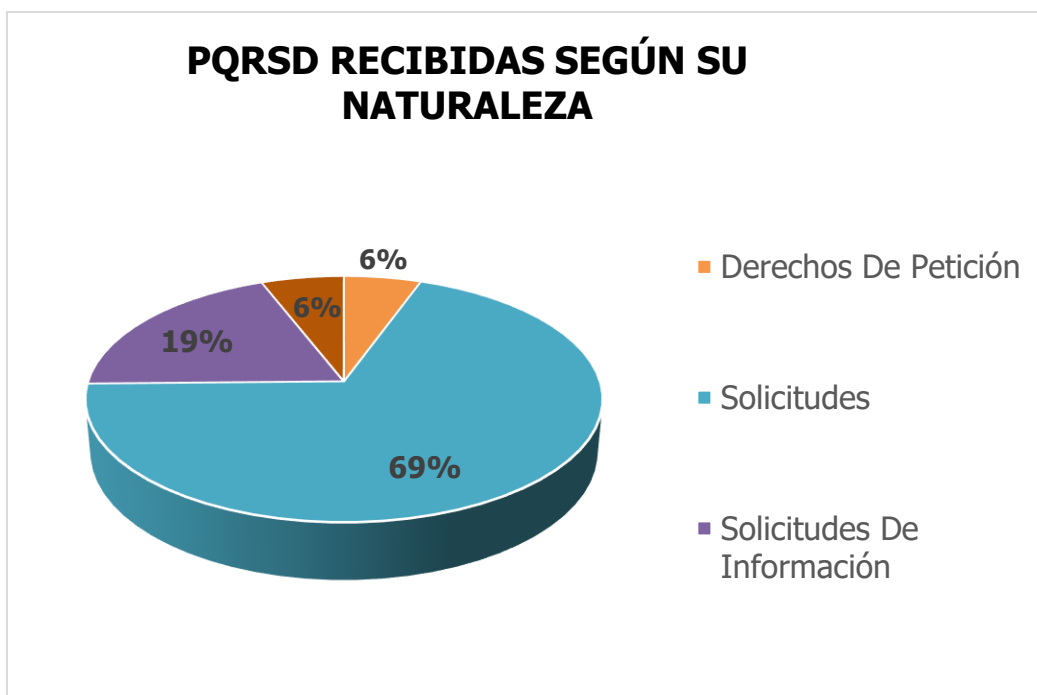
DETALLE PQRSD POR MES II TRIMESTRE 2025	
Abril	109
Mayo	100
Junio	44
Total	253

DETALLE PQRSD POR MES II TRIMESTRE 2025



4.2. TIPOLOGÍA DE LAS SOLICITUDES

PQRSD RECIBIDAS SEGÚN SU NATURALEZA	
II TRIMESTRE 2025	
Derechos De Petición	14
Solicitudes	175
Solicitudes De Información	49
Quejas, Reclamos, Sugerencias Y Felicitaciones (QRSF)	15
TOTAL	253



Como se observa en la gráfica anterior, se pudo evidenciar, que la modalidad más utilizada por los ciudadanos son las solicitudes, correspondientes al sesenta y nueve (69%) del total de las radicaciones, seguido por las solicitudes de información, que corresponden al diez y nueve (19%) del total y los derechos de petición con un seis por ciento (6%). Por último, se encuentran las peticiones, quejas y reclamos (PQR), con un total del seis por ciento (6%).

4.3. CLASIFICACIÓN MENSUAL

CLASIFICACIÓN MENSUAL II TRIMESTRE	
ABRIL	
DERECHOS DE PETICIÓN	8
SOLICITUDES	79
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	19
QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES (QRSF)	3
MAYO	
DERECHOS DE PETICIÓN	4
SOLICITUDES	65
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	23
QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES (QRSF)	7
JUNIO	
DERECHOS DE PETICIÓN	2
SOLICITUDES	31
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	7
QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES (QRSF)	5
TOTAL	253

4.4. DISTRIBUCIÓN DE LAS PQRS'D EVACUADAS

DISTRIBUCIÓN DE LAS PQRS'D EVACUADAS	
DIRECCIÓN ASUNTOS AMBIENTALES	16
DIRECCIÓN DE ASEGURAMIENTO DE LA PRESTACIÓN	55
DIRECCIÓN DE ESTRUCTURACIÓN DE PROYECTOS	40
DIRECCIÓN DE FINANZAS Y PRESUPUESTOS	1
DIRECCIÓN DE GESTIÓN CONTRACTUAL	5
DIRECCIÓN DE CONTABILIDAD	5

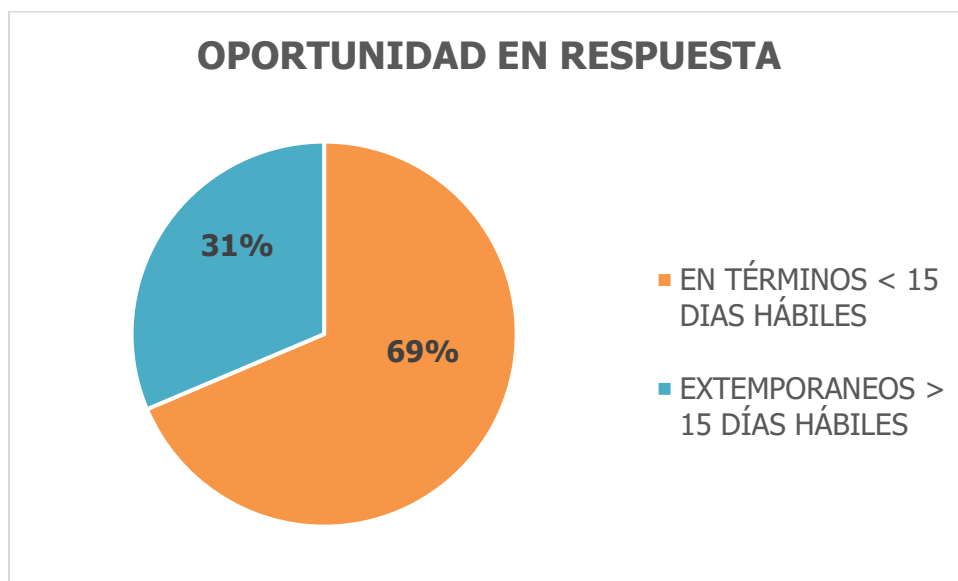
DIRECCIÓN DE INTERVENTORIA Y SUPERVISIÓN	48
DIRECCIÓN DE NUEVOS NEGOCIOS	1
DIRECCIÓN JURÍDICA	2
DIRECCIÓN OPERATIVA Y DE PROYECTOS ESPECIALES	4
SUBGERENCIA DE OPERACIONES	1
SUBGERENCIA TÉCNICA	6
SUBGERENCIA GENERAL	3
TESORERIA	1
TOTAL	188

DISTRIBUCIÓN DE LAS PQRSD



4.5. OPORTUNIDAD DE RESPUESTA DE LAS PQRS'D

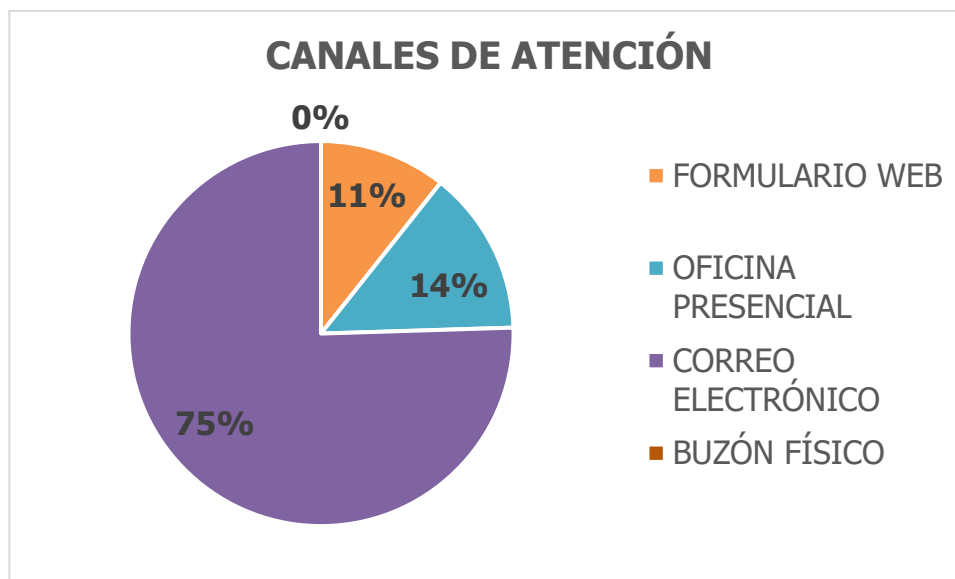
OPORTUNIDAD EN RESPUESTA	
II TRIMESTRE 2025	
EN TÉRMINOS < 15 DÍAS HÁBILES	129
EXTEMPORANEOS > 15 DÍAS HÁBILES	59
TOTAL	188



De acuerdo con los resultados arrojados en esta medición, el porcentaje de cumplimiento de respuesta está en el (69%) y extra-tiempos un (31%); lo que permite evidenciar, que la mayoría de las solicitudes fueron atendidas dentro del marco del tiempo establecido por la Ley, presentado un avance en comparación con el informe anterior. Por esta razón, es indispensable continuar implementar acciones encaminadas a la optimización de los tiempos de respuesta mejorando la efectividad en la satisfacción del cliente externo.

4.6. CANALES DE ATENCIÓN

CANALES DE ATENCIÓN	
II TRIMESTRE 2025	
FORMULARIO WEB	27
OFICINA PRESENCIAL	35
CORREO ELECTRÓNICO	191
BUZÓN FÍSICO	0
TOTAL	253

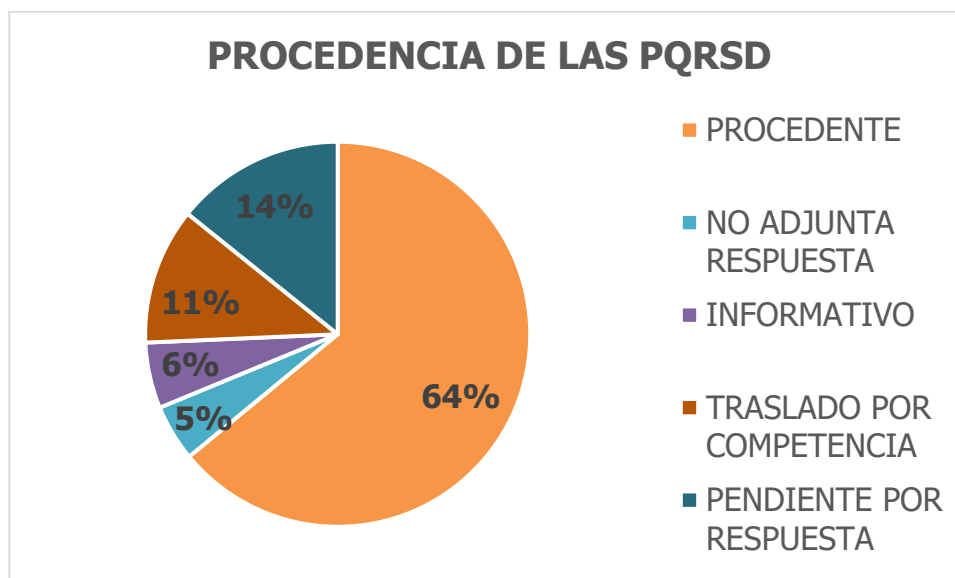


Según los resultados anteriores, se evidencia que el correo electrónico es el medio más usado por los usuarios para radicar PQRSD. Lo que hace, que este canal sea fundamental e indispensable para la entidad.

4.7. PROCEDENCIA

Es el proceso mediante el cual se determina si las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (PQRSD) cumplen con los requisitos establecidos para ser tramitados por la entidad. Este análisis es fundamental para definir si la solicitud es competencia de la entidad, garantizando una gestión adecuada y oportuna, de lo contrario debe ser redireccionada a la entidad competente.

PROCEDENCIA DE LAS PQRSD	
PROCEDENTE	162
NO ADJUNTA RESPUESTA	12
INFORMATIVO	14
TRASLADO POR COMPETENCIA	29
PENDIENTE POR RESPUESTA	36
TOTAL	253



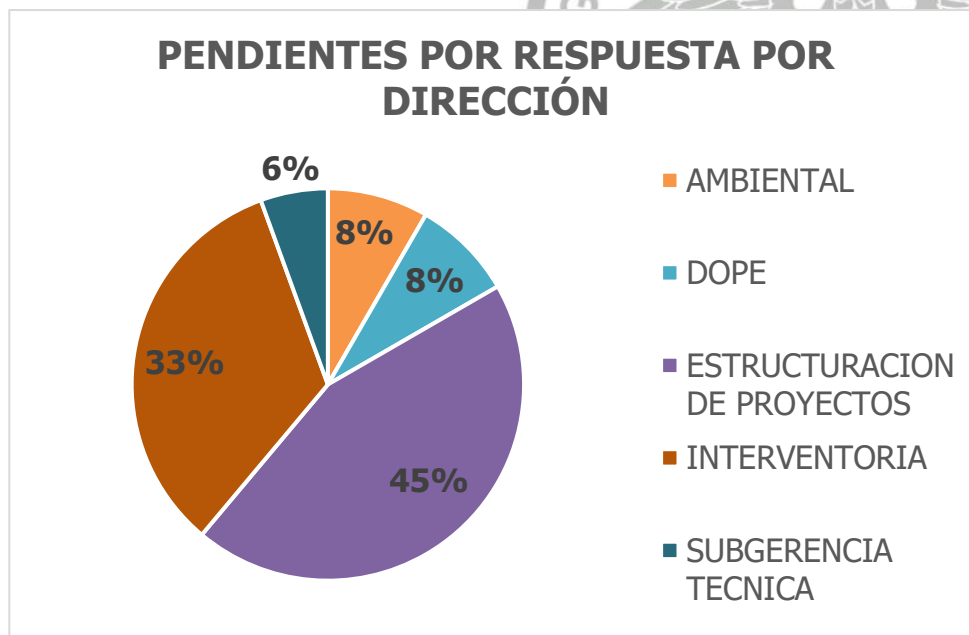
De acuerdo con los resultados arrojados en esta medición, el porcentaje de la procedencia está con respuesta (64%) pendiente por respuesta (14%) traslado por competencia (11%) informativo (6%) no adjunta respuesta (5%). Los resultados obtenidos en esta medición reflejan un avance positivo en la gestión de las solicitudes, evidenciando un porcentaje de procedencia medio y una disminución en el número de solicitudes pendientes por respuesta en comparación con el informe anterior. Este comportamiento indica una mejora en los tiempos de atención y respuesta, así como un fortalecimiento en los procesos de trámite y seguimiento de las solicitudes recibidas.

4.8. PENDIENTE POR RESPUESTA

PENDIENTES POR RESPUESTA		
DIRECCIÓN	DIRECTOR	TIEMPO DE RESPUESTA
AMBIENTAL	HENRY PALACIOS	13
AMBIENTAL	HENRY PALACIOS	13
AMBIENTAL	HENRY PALACIOS	12
DOPE	MAYRA ALEJANDRA SOLANO	19
DOPE	MAYRA ALEJANDRA SOLANO	18
DOPE	MAYRA ALEJANDRA SOLANO	19
ESTRUCTURACION DE PROYECTOS	EDUARDO RAMOS	126
ESTRUCTURACION DE PROYECTOS	EDUARDO RAMOS	58
ESTRUCTURACION DE PROYECTOS	EDUARDO RAMOS	110
ESTRUCTURACION DE PROYECTOS	EDUARDO RAMOS	18
ESTRUCTURACION DE PROYECTOS	EDUARDO RAMOS	40
ESTRUCTURACION DE PROYECTOS	EDUARDO RAMOS	20
ESTRUCTURACION DE PROYECTOS	EDUARDO RAMOS	25
ESTRUCTURACION DE PROYECTOS	EDUARDO RAMOS	110
ESTRUCTURACION DE PROYECTOS	EDUARDO RAMOS	32
ESTRUCTURACION DE PROYECTOS	EDUARDO RAMOS	32
ESTRUCTURACION DE PROYECTOS	EDUARDO RAMOS	21
ESTRUCTURACION DE PROYECTOS	EDUARDO RAMOS	45
ESTRUCTURACION DE PROYECTOS	EDUARDO RAMOS	116
ESTRUCTURACION DE PROYECTOS	EDUARDO RAMOS	21
ESTRUCTURACION DE PROYECTOS	EDUARDO RAMOS	128
ESTRUCTURACION DE PROYECTOS	EDUARDO RAMOS	38
INTERVENTORIA	MAURICIO SUAREZ	35
INTERVENTORIA	MAURICIO SUAREZ	22
INTERVENTORIA	MAURICIO SUAREZ	19
INTERVENTORIA	MAURICIO SUAREZ	50
INTERVENTORIA	MAURICIO SUAREZ	35
INTERVENTORIA	MAURICIO SUAREZ	12

INTERVENTORIA	MAURICIO SUAREZ	20
INTERVENTORIA	MAURICIO SUAREZ	22
INTERVENTORIA	MAURICIO SUAREZ	18
INTERVENTORIA	MAURICIO SUAREZ	13
INTERVENTORIA	MAURICIO SUAREZ	54
INTERVENTORIA	MAURICIO SUAREZ	18
SUBGERENCIA TECNICA	LUCY ADRIANA HERNANDEZ	15
SUBGERENCIA TECNICA	LUCY ADRIANA HERNANDEZ	21

PENDIENTES POR RESPUESTA POR DIRECCIÓN	
DIRECCIÓN	CANTIDAD
AMBIENTAL	3
DOPE	3
ESTRUCTURACION DE PROYECTOS	16
INTERVENTORIA	12
SUBGERENCIA TECNICA	2
TOTAL	36



Como se observa en la gráfica anterior, se pudo evidenciar, que la dirección con más solicitudes pendientes del 1 de abril al 30 de junio del 2025 es estructuración de proyectos con el cuarenta y cinco (45%), interventoría con el treinta y tres por ciento (33%), ambiental con el ocho por ciento (8%), dope con el ocho por ciento (8%) finalmente subgerencia técnica con el seis por ciento (6%).

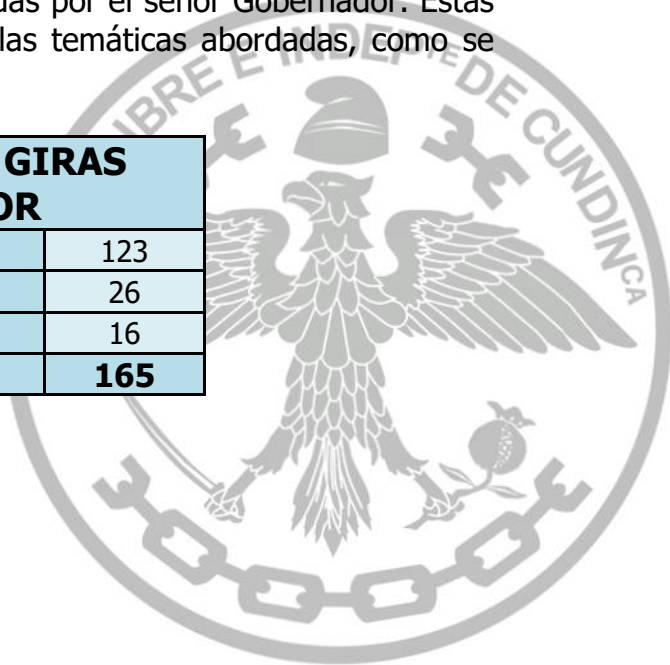
4.9. PQRSD TRASLADADAS A OTRA ENTIDAD POR COMPETENCIA

Durante el periodo del 1 de abril al 30 de junio de 2025, la entidad trasladó treinta (30) PQRS, por competencia en desarrollo de la ley 1755 de 2015.

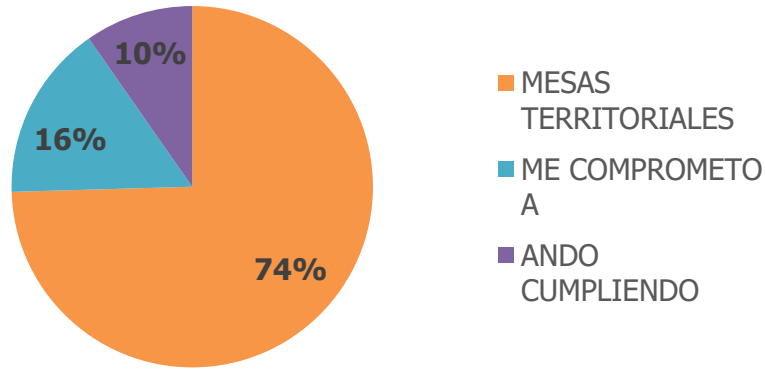
4.10. PQSD GIRAS GOBERNADOR

En el mes de mayo fueron asignadas a Empresas Públicas de Cundinamarca las PQRS correspondientes a las tres giras realizadas por el señor Gobernador. Estas solicitudes fueron distribuidas de acuerdo con las temáticas abordadas, como se evidencia en la siguiente gráfica:

DETALLE PQRS GIRAS GOBERNADOR	
MESAS TERRITORIALES	123
ME COMPROMETO A	26
ANDO CUMPLIENDO	16
TOTAL	165

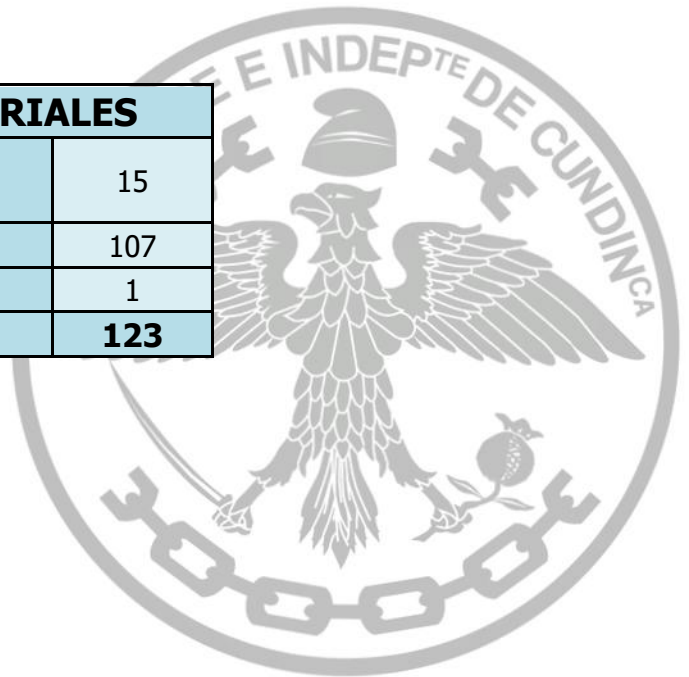


DETALLE PQRSD GIRAS GOBERNADOR

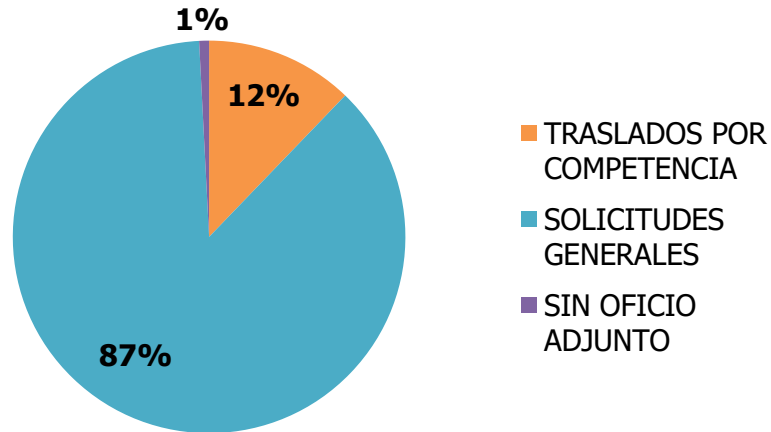


Cada gira se divide de la siguiente manera:

MESAS TERRITORIALES	
TRASLADOS POR COMPETENCIA	15
SOLICITUDES GENERALES	107
SIN OFICIO ADJUNTO	1
TOTAL	123



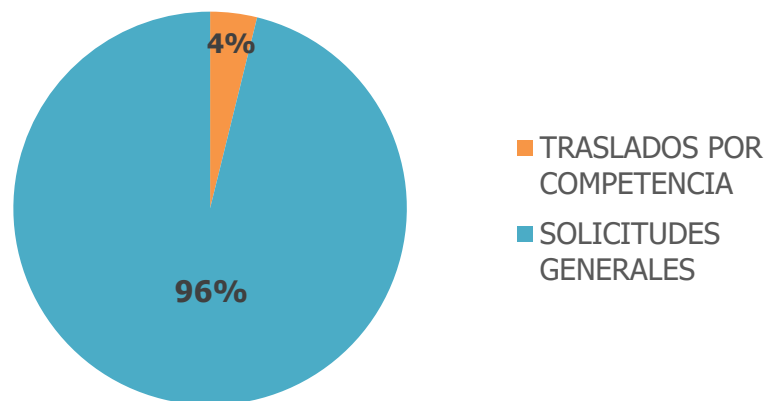
MESAS TERRITORIALES



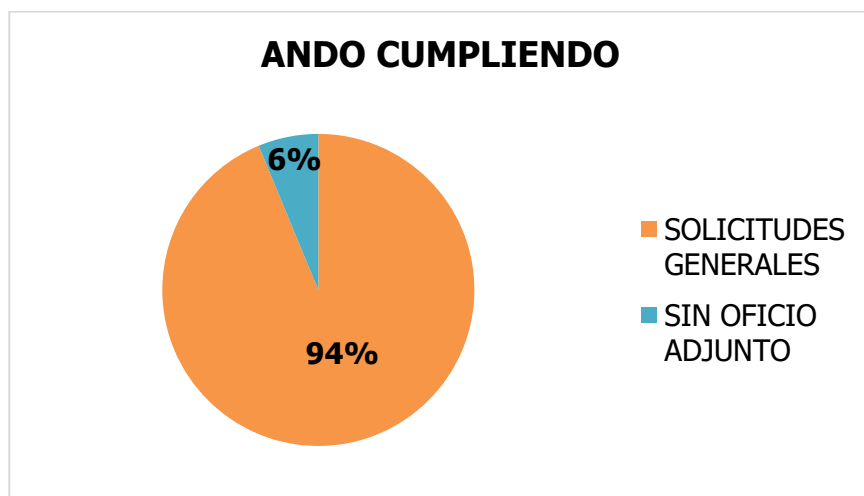
ME COMPROMETO A

TRASLADOS POR COMPETENCIA	1
SOLICITUDES GENERALES	25
TOTAL	26

ME COMPROMETO A



ANDO CUMPLIENDO	
SOLICITUDES GENERALES	15
SIN OFICIO ADJUNTO	1
TOTAL	16



4.11. NÚMERO DE SOLICITUDES EN LAS QUE SE NEGÓ EL ACCESO A LA INFORMACIÓN.

Durante el periodo del 1 de abril al 30 de junio de 2025, 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 llevó a cabo la gestión y supervisión de las quejas, reclamos, sugerencias y denuncias recibidas a través del aplicativo Mercurio.

En relación con el control y seguimiento de las solicitudes dirigidas a Empresas Públicas de Cundinamarca S.A. E.S.P., se implementaron diversas medidas para asegurar el cumplimiento de los plazos estipulados por la normativa vigente y optimizar los tiempos de respuesta. A continuación, se detallan las acciones realizadas con la finalidad de mejorar este proceso:

- Se realizó una estrategia orientada a la oportuna respuesta de las solicitudes, resaltando la importancia de cumplir con los tiempos establecidos.

¡Importante! Cumplimiento de tiempos en la atención de PQRS



contactenos@epc.com.co
Para: sulay.rodriguez@epc.com.co
CC: kimberly.orduz@epc.com.co; jimy.guavita@epc.com.co; henry.palacios@epc.com.co; julian.herrera@epc.com.co; jose.sabogal@epc.com.co; maria.gutierrez@epc.com.co; martin.vargas@epc.com.co; maria.acero@epc.com.co; oscar.santos@epc.com.co; angie.rodriguez@epc.com.co; jorge.ramirez@epc.com.co; eduar.forero@epc.com.co; y 351 usuarios más

↩ Responder
↩ Responder a todos
→ Reenviar
⋮

jue 12/06/2025 7:53 a. m.

Hola, equipo EPC:

Les recordamos la importancia de dar respuesta oportuna a las **PQRS** (Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias) que llegan a través de nuestros canales oficiales.

Responder dentro de los tiempos establecidos por la ley no solo garantiza el cumplimiento normativo, sino que también fortalece la confianza de nuestros usuarios y ciudadanos.

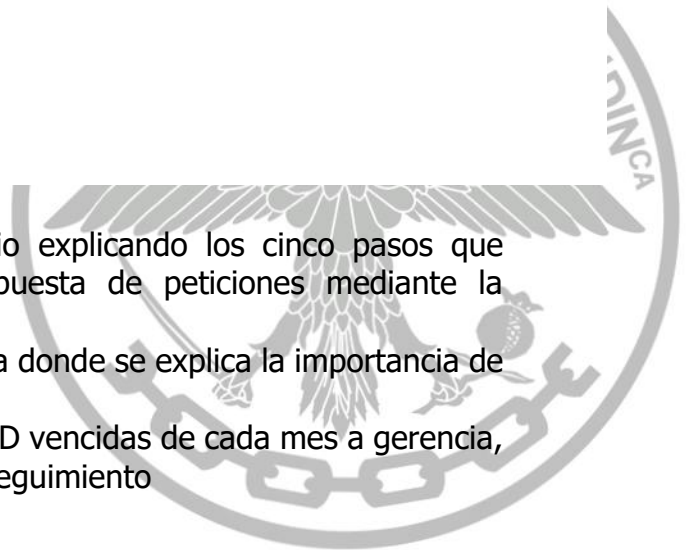
Cumplir con estos tiempos es un compromiso de servicio y transparencia con nuestros usuarios.



Cordialmente,

Servicio al Cliente
Empresas Públicas de Cundinamarca S.A. ESP
Celular: 322 893 9594
Avenida Calle 24 No. 51-40 Piso 7, Bogotá, Colombia

- Se realizó una capacitación de mercurio explicando los cinco pasos que conforman la ruta de atención y respuesta de peticiones mediante la herramienta Workflow.
- Se realizaron charlas a los apoyos de área donde se explica la importancia de dar respuesta por mercurio.
- Se realizó el envío del reporte de las PQRS vencidas de cada mes a gerencia, jurídica y control interno para control y seguimiento.



LISTADO DE PQRSD VENCIDAS

 miller.cometa@epc.com.co
Para: 'gerencia@epc.com.co'
CC: 'juridica@epc.com.co'; 'nubia.ostos@epc.com.co'; 'sulay.rodriguez@epc.com.co'; 'carlos.bolivar@epc.com.co'

 PQRSD VENCIDAS.xlsx
21 KB

[Responder](#) [Responder a todos](#) [Reenviar](#) [...](#)

mar 10/06/2025 1:56 p. m.

Cordial saludo,

En el marco de las funciones asignadas a esta Dirección, y de conformidad con lo establecido en el Artículo 14 de la Ley 1755 de 2015, me permito remitir el listado de las PQRSD que actualmente se encuentran vencidas, con el fin de que se realice el respectivo control y seguimiento a cada una de ellas.

Cordialmente,

MILLER COMETA HORTUA
Director de Servicio al cliente
EMPRESAS PÚBLICAS DE CUNDINAMARCA S.A. E.S.P.
Calle 24 No. 51 - 40 piso 11
Complejo Empresarial Capital Towers P.H.
www.epc.com.co



Aviso Legal: Las opiniones y los archivos anexos contenidos en este mensaje son responsabilidad exclusiva de su autor, y no necesariamente representan la opinión oficial de la Gobernación de Cundinamarca o de Empresas Públicas de Cundinamarca S.A. ESP. Este mensaje es confidencial, puede contener información privilegiada y no puede ser usado ni divulgado por personas distintas de su destinatario. Si este mensaje le ha llegado por error, por favor elimínelo de su sistema, y notifique de ello al remitente. Está prohibida su retención, grabación, utilización o divulgación con cualquier propósito. Ni la Gobernación de Cundinamarca, ni Empresas Públicas de Cundinamarca S.A. ESP, son responsables por eventuales daños derivados del recibo y uso de este material, siendo responsabilidad del destinatario verificar con sus propios medios la existencia de virus u otros defectos.

 Antes de imprimir este correo o cualquier documento, piense bien si es necesario hacerlo. El medio ambiente es cosa de todos.

6. RECOMENDACIONES

- Diseñar e implementar una estrategia que explique, de manera detallada, el paso a paso para evacuar un radicado en Mercurio en la ruta de workflow, incluyendo el cómo anexar la respuesta correspondiente.
- Diseñar e implementar una estrategia de comunicación interna que permita orientar al personal sobre la correcta tipificación para que esto no se radiquen como una PQRSD (solicitud).
- se recomienda a la dirección de control interno apoyar en el seguimiento a las alertas enviadas a los directores de forma semanal de las PQRSD vencidas.
- Se realizarán piezas donde se explique la importancia de dar respuesta por el sistema de gestión de calidad (Mercurio)
- Se elaborará una pieza informativa en la que se explique el procedimiento para devolver un radicado a Servicio al Cliente cuando este no sea competencia de la dirección a la que fue asignado inicialmente. En esta pieza se detallarán los pasos que deben seguirse para realizar la devolución de manera correcta, oportuna y con la respectiva justificación, garantizando así la correcta gestión del trámite en la plataforma Mercurio.

- Se implementará una estrategia de comunicación para informar cuáles son los únicos canales oficiales de recepción de PQRS. En dicha estrategia se indicará que, en caso de recibir una PQRS por correo electrónico, esta debe ser remitida a Servicio al Cliente al correo: contactenos@epc.com.co, con el fin de garantizar su adecuada radicación y atención.

PROYECTÓ	REVISÓ	APROBÓ
NOMBRE: Sulay Dayana Rodríguez González	NOMBRE: Miller Cometa Hortua	NOMBRE: Miller Cometa Hortua
CARGO: Apoyo Servicio al cliente	CARGO: Director de Servicio al cliente	CARGO: Director de Servicio al cliente
DIRECCIÓN: Servicio al cliente	DIRECCIÓN: Servicio al cliente	DIRECCIÓN: Servicio al cliente
FECHA: 14/07/2025	FECHA: 14/07/2025	FECHA: 14/07/2025

