

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

PERIODO: DE ENERO A MARZO 2024



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

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 enero de 2024, al 31 de marzo de 2024. 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.

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	(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 radican en el aplicativo de Gestión documental para asegurar la trazabilidad del trámite.
	Formulario electrónico Web	http://www.epc.com.co/pqars/		Permite registrar en el aplicativo de Gestión Documental las Peticiones, Quejas, reclamos, sugerencias y denuncias.

Virtual	Correo electrónico	contactenos@epc.com.co	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	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.

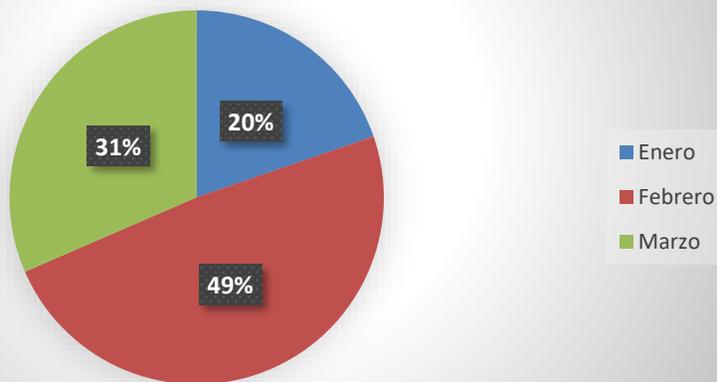
4. PRESENTACIÓN DE INFORME

Durante el periodo del 1 de enero al 31 de marzo del 2024, fueron radicados en la entidad quinientas sesenta y ocho (568) PQRSD, discriminadas en cuarenta y cinco (45) derechos de petición, cuatrocientas cincuenta y dos (452) solicitudes generales y setenta y un (71) solicitudes de información, 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 I TRIMESTRE 2024	
Enero	112
Febrero	277
Marzo	179
Total	568

DETALLE PQRSD POR MES I TRIMESTRE 2024



4.2 Tipología de solicitudes

PQRSD RECIBIDAS SEGÚN SU NATURALEZA	
I TRIMESTRE 2024	
DERECHOS DE PETICIÓN	45
SOLICITUDES	452
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	71
TOTAL	568

Como se observa en la gráfica anterior, se pudo evidenciar, que la modalidad más utilizada por los ciudadanos son las solicitudes generales, correspondientes al setenta y nueve punto seis por ciento (79.6%) del total de las radicaciones; seguido por las solicitudes de información, que corresponden al siete punto dos por ciento (7.92%) del total. Por último, se encuentran los Derechos de Petición, con un total de doce punto cinco por ciento (12.5%).

4.3 Clasificación mensual

CLASIFICACIÓN MENSUAL I TRIMESTRE	
ENERO	
DERECHOS DE PETICIÓN	6
SOLICITUDES	93
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	13
FEBRERO	
DERECHOS DE PETICIÓN	12
SOLICITUDES	229
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	36
MARZO	
DERECHOS DE PETICIÓN	27
SOLICITUDES	130
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	22
TOTAL	568

4.4 Oportunidad de respuesta

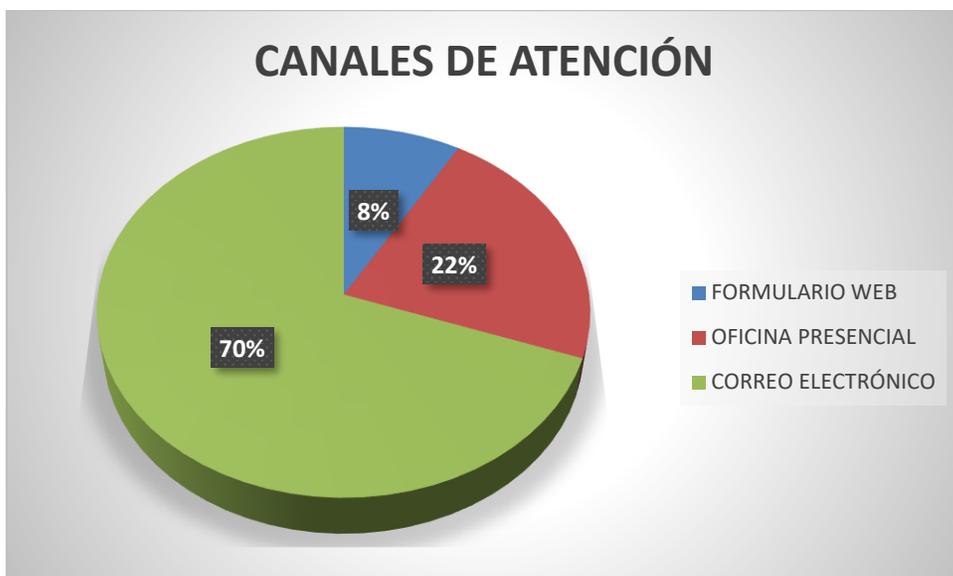
OPORTUNIDAD EN RESPUESTA	
I TRIMESTRE 2024	
EN TÉRMINOS < 15 DÍAS HÁBILES	450
EXTEMPORANEOS > 15 DÍAS HÁBILES	118
TOTAL	568



De acuerdo con los resultados arrojados en esta medición, el porcentaje de cumplimiento de respuesta está en el setenta y nueve por ciento (79%) y extra-tiempo un veintiún por ciento (21%); 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. Esta información, es importante para EPC, ya que se pueden realizar campañas y acciones de mejora.

4.5 Canales de atención

CANALES DE ATENCIÓN	
I TRIMESTRE 2024	
FORMULARIO WEB	48
OFICINA PRESENCIAL	125
CORREO ELECTRÓNICO	395
TOTAL	568



Según los resultados anteriores, se evidencia que el correo electrónico es el medio más usado por los usuarios, para radicar PQRS. Lo que hace, que este canal sea fundamental e indispensable para la entidad. Resaltamos aquí que, frente a las radicaciones hechas por formulario Web, no se ha podido tener un control estricto por las fallas del aplicativo Mercurio.

4.6 PQRSD trasladadas a otra entidad por no competencia

Durante el periodo del 1 de enero de 2024 al 31 de marzo de 2024, la entidad trasladó ocho (8) PQRS, por no competencia.

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

Durante el periodo del 1 de enero de 2024 al 31 de marzo de 2024, 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 generó el control y seguimiento a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y Derechos de Petición formuladas, ante Empresas Públicas de Cundinamarca S.A. E.S.P., por medio del correo electrónico y medios presenciales realizando 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 ha reiterado a los responsables la importancia de cumplir con los tiempos establecidos para responder las PQRS´D, así como de proporcionar respuestas completas y claras que no dejen lugar a dudas para los peticionarios. Esta necesidad es aún más crítica dado que actualmente no se cuenta con una persona idónea para gestionar el aplicativo Mercurio y activar las alertas correspondientes. Por lo tanto, es fundamental que las respuestas sean detalladas y oportunas para compensar la falta de una supervisión especializada en el sistema.

6. RECOMENDACIONES

De acuerdo con las estadísticas de contenido, el análisis adelantado según el comportamiento institucional en el cumplimiento de la atención a las PQRS'D, 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.

- 6.1 Designación de Personal Idóneo:** Es fundamental contar con una persona calificada y con la idoneidad necesaria para asegurar el adecuado seguimiento de las PQRS´D (Petición, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias) y para manejar eficazmente la plataforma Mercurio.
- 6.2 Implementación de un Sistema de Radicación Eficiente:** Es crucial establecer un sistema de radicación que funcione de manera óptima para asegurar la correcta recepción, registro y seguimiento de las PQRS´D. Este sistema debe garantizar que todas las peticiones sean debidamente registradas y asignadas, facilitando un seguimiento preciso y una gestión efectiva de los casos. Un sistema eficiente permitirá una trazabilidad completa y mejorará la capacidad de respuesta y resolución de las solicitudes.
- 6.3 Capacitación del Personal:** Se requiere capacitar al personal de la empresa en el manejo de la plataforma Mercurio para evitar respuestas que carezcan de evidencia de trazabilidad y garantizar que todas las peticiones se gestionen adecuadamente.
- 6.4 Generación de Alertas de Tiempo de Respuesta:** Es necesario implementar un sistema de alertas que notifique a los responsables sobre los plazos de respuesta para las PQRS´D. Esto permitirá identificar rápidamente los días hábiles sin respuesta y mejorar el seguimiento de las peticiones pendientes.
- 6.5 Fomento de la Cultura de Respuesta:** Se debe promover una cultura de pronta y eficiente respuesta entre los responsables de atender las peticiones

de los usuarios. Además, es importante reconocer y valorar a las áreas que cumplen con los tiempos de respuesta establecidos.

- 6.6 Exigencia de Cumplimiento de Plazos:** Los directores de cada equipo deben exigir el estricto cumplimiento de los plazos de respuesta para las PQRS´D, evitando respuestas fuera de los tiempos establecidos y garantizando la puntualidad en la atención.
- 6.7 Comunicación con el Solicitante:** Cuando se requiera más tiempo para proporcionar una respuesta a una PQRS´D, se debe informar al solicitante sobre el retraso y proporcionar una estimación del nuevo plazo para la resolución.
- 6.8 Implementación de Encuesta de Satisfacción:** Se debe implementar una encuesta de satisfacción para los usuarios que hayan realizado PQRS´D, con el objetivo de evaluar la calidad del servicio recibido y realizar mejoras continuas en el proceso.

