

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

**PERIODO: DE ABRIL A JUNIO 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 abril de 2024, al 30 de junio 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 | <a href="http://www.epc.com.co/pqars/">http://www.epc.com.co/pqars/</a> |  | Permite registrar en el aplicativo de Gestión Documental las Peticiones, Quejas, reclamos, sugerencias y denuncias.   |

|                |  |  |  |   |
|----------------|--|--|--|---|
| <b>Virtual</b> | Correo electrónico                                 | <a href="mailto:contactenos@epc.com.co">contactenos@epc.com.co</a> | 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<br>Notificaciones<br>Judiciales | <a href="mailto:juridica@epc.com.co">juridica@epc.com.co</a>       |  | Por este canal atienden las notificaciones judiciales de tribunales, juzgados y órganos de control.   |
| <b>Escrito</b> | Radicación<br>comunicación escrita.                | Calle 24 # 51-40 piso 11. Bogotá<br>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.  |

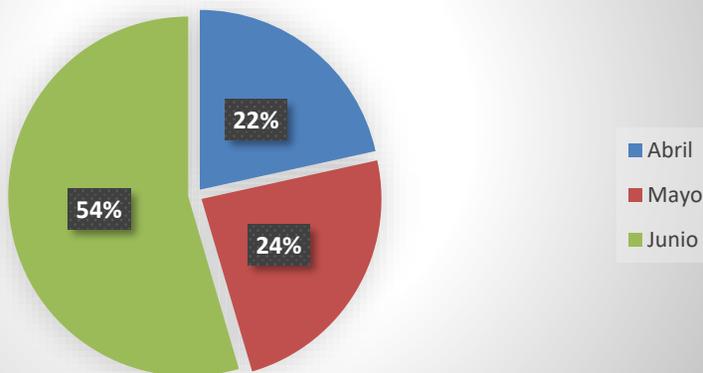
#### 4. PRESENTACIÓN DE INFORME

Durante el periodo del 1 de abril al 31 de junio del 2024, fueron radicados en la entidad doscientos noventa y seis (297) PQRSD, discriminadas en veinte (20) derechos de petición, doscientos cuarenta y tres (243) solicitudes generales y treinta y cuatro (34) 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

| <b>DETALLE PQRSD POR MES<br/>II TRIMESTRE 2024</b> |            |
|--|------------|
| <b>Abril</b>                                       | 64         |
| <b>Mayo</b>  | 71         |
| <b>Junio</b>                                       | 162        |
| <b>Total</b>                                       | <b>297</b> |

## DETALLE PQRSD POR MES II TRIMESTRE 2024



### 4.2 TIPOLOGÍA DE SOLICITUDES

| PQRSD RECIBIDAS SEGÚN SU NATURALEZA |            |
|-------------------------------------|------------|
| II TRIMESTRE 2024                   |            |
| DERECHOS DE PETICIÓN                | 20         |
| SOLICITUDES                         | 243        |
| SOLICITUDES DE INFORMACIÓN          | 34         |
| <b>TOTAL</b>                        | <b>297</b> |

Como se observa en la gráfica anterior, se pudo evidenciar, que la modalidad más utilizada por los ciudadanos son las solicitudes, correspondientes al (81,17%) del total de las radicaciones; seguido por las solicitudes de información, que corresponden al (11,48 %) del total. Por último, se encuentran los derechos de petición, con un total del dos por ciento (6,75%).

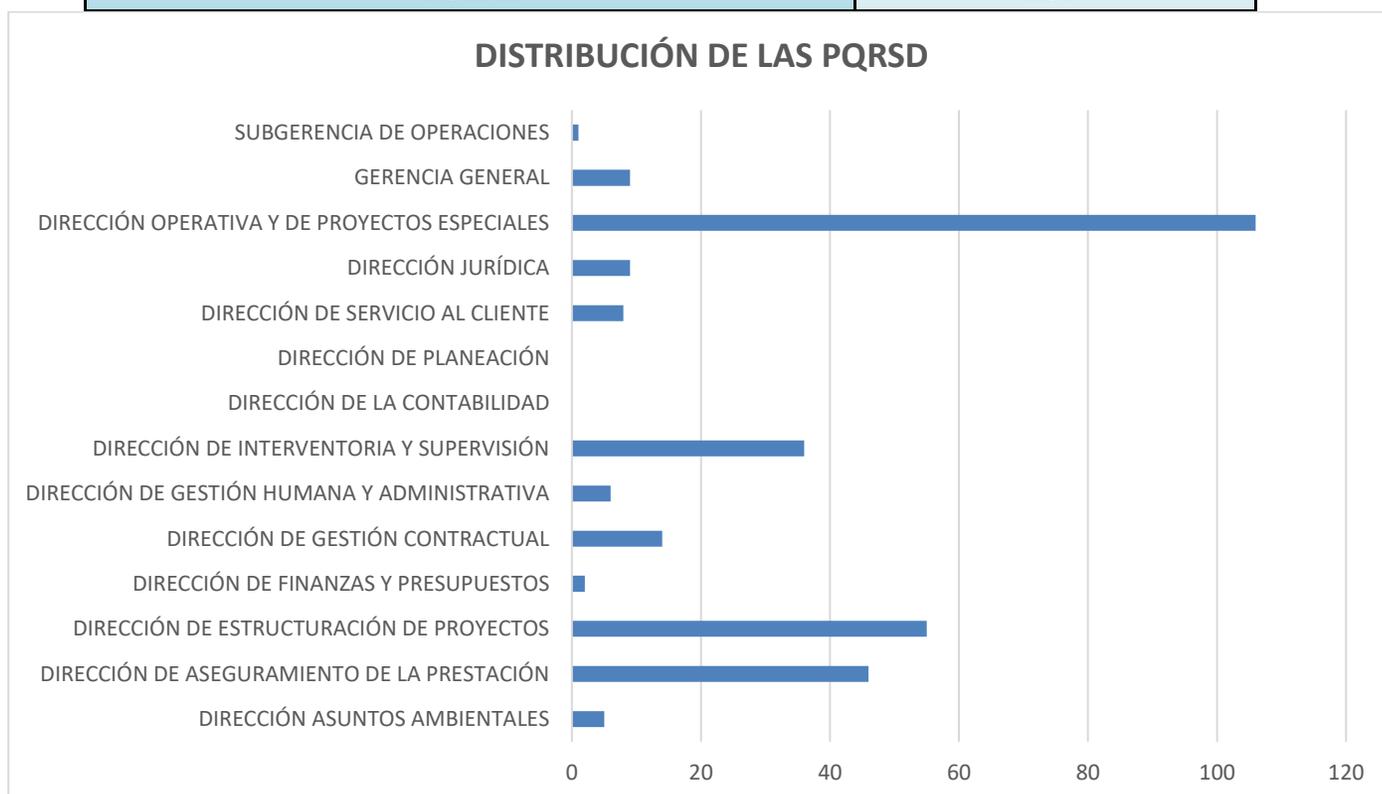
### 4.3 CLASIFICACIÓN MENSUAL

| <b>CLASIFICACIÓN MENSUAL I TRIMESTRE</b> |            |
|--|------------|
| <b>ABRIL</b>                             |            |
| <b>DERECHOS DE PETICIÓN</b>              | 11         |
| <b>SOLICITUDES</b>                       | 47         |
| <b>SOLICITUDES DE INFORMACIÓN</b>        | 6          |
| <b>MAYO</b>                              |            |
| <b>DERECHOS DE PETICIÓN</b>              | 3          |
| <b>SOLICITUDES</b>                       | 57         |
| <b>SOLICITUDES DE INFORMACIÓN</b>        | 11         |
| <b>JUNIO</b>                             |            |
| <b>DERECHOS DE PETICIÓN</b>              | 6          |
| <b>SOLICITUDES</b>                       | 139        |
| <b>SOLICITUDES DE INFORMACIÓN</b>        | 17         |
| <b>TOTAL</b>                             | <b>297</b> |

### 4.4 DISTRIBUCIÓN DE LAS PQRS´D

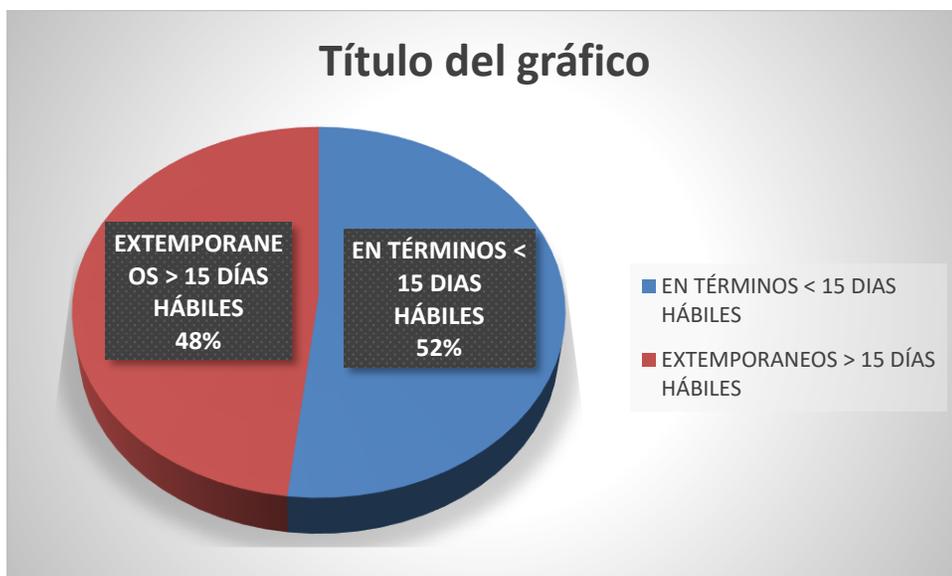
| <b>DISTRIBUCIÓN DE LAS PQRS´D</b>                   |    |
|---|----|
| <b>DIRECCIÓN ASUNTOS AMBIENTALES</b>                | 5  |
| <b>DIRECCIÓN DE ASEGURAMIENTO DE LA PRESTACIÓN</b>  | 46 |
| <b>DIRECCIÓN DE ESTRUCTURACIÓN DE PROYECTOS</b>     | 55 |
| <b>DIRECCIÓN DE FINANZAS Y PRESUPUESTOS</b>         | 2  |
| <b>DIRECCIÓN DE GESTIÓN CONTRACTUAL</b>             | 14 |
| <b>DIRECCIÓN DE GESTIÓN HUMANA Y ADMINISTRATIVA</b> | 6  |
| <b>DIRECCIÓN DE INTERVENTORIA Y SUPERVISIÓN</b>     | 36 |
| <b>DIRECCIÓN DE LA CONTABILIDAD</b>                 | 0  |
| <b>DIRECCIÓN DE PLANEACIÓN</b>                      | 0  |
| <b>DIRECCIÓN DE SERVICIO AL CLIENTE</b>             | 8  |

| <b>DISTRIBUCIÓN DE LAS PQRS</b>                      |            |
|--|------------|
| <b>DIRECCIÓN JURÍDICA</b>                            | 9          |
| <b>DIRECCIÓN OPERATIVA Y DE PROYECTOS ESPECIALES</b> | 106        |
| <b>GERENCIA GENERAL</b>                              | 9          |
| <b>SUBGERENCIA DE OPERACIONES</b>                    | 1          |
| <b>TOTAL</b>   | <b>297</b> |



#### 4.5 OPORTUNIDAD DE RESPUESTA DE LAS PQRS

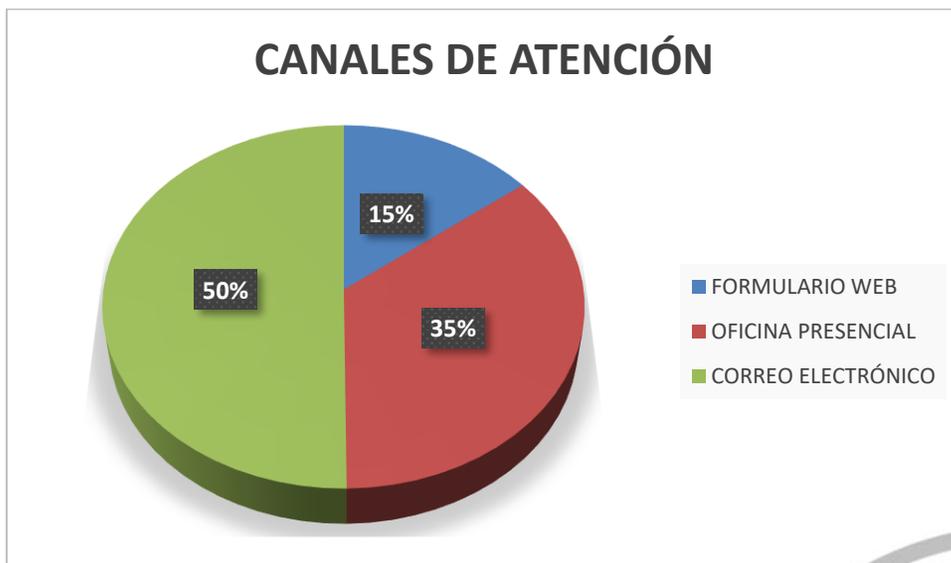
| <b>OPORTUNIDAD EN RESPUESTA</b>           |            |
|---|------------|
| <b>II TRIMESTRE 2024</b>                  |            |
| <b>EN TÉRMINOS &lt; 15 DÍAS HÁBILES</b>   | 154        |
| <b>EXTEMPORANEOS &gt; 15 DÍAS HÁBILES</b> | 143        |
| <b>TOTAL</b>                              | <b>297</b> |



De acuerdo con los resultados arrojados en esta medición, el porcentaje de cumplimiento de respuesta está en el (52%) y extra-tiempos un (48%); lo que permite evidenciar, que la mayoría de las solicitudes fueron atendidas dentro del marco del tiempo establecido por la Ley. En esta medida, es indispensable implementar acciones encaminadas a la optimización de los tiempos de respuesta. Esta información, es importante para EPC, ya que se pueden realizar campañas y acciones para mejorar estas estadísticas.

#### 4.6 Canales de atención

| CANALES DE ATENCIÓN |            |
|---------------------|------------|
| II TRIMESTRE 2024   |            |
| FORMULARIO WEB      | 43         |
| OFICINA PRESENCIAL  | 105        |
| CORREO ELECTRÓNICO  | 149        |
| <b>TOTAL</b>        | <b>297</b> |



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 PQRSD trasladadas a otra entidad por no competencia**

Durante el periodo del 1 de abril al 30 de junio de 2024, la entidad trasladó dieciocho (18) PQRDS, por competencia en desarrollo de la ley 1755 de 2015.

#### **4.8 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 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 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 llevaron a cabo mesas de trabajo técnicas para realizar una auditoría exhaustiva del sistema de radicación Mercurio. Esta revisión incluyó una evaluación detallada del sistema de gestión de peticiones, quejas y reclamos de la Empresa, con el objetivo de identificar y corregir deficiencias operativas, garantizar la integridad del flujo de información y mejorar la eficiencia en la tramitación de las solicitudes.
- Se implementó un procedimiento sistemático para generar y enviar informes detallados a los correos electrónicos de los directores responsables. Estos informes contenían un análisis de las PQRSD (Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias) que habían excedido el plazo de respuesta de 15 días hábiles y estaban bajo su supervisión. La información se extrajo y procesó a partir de los datos disponibles en la plataforma Mercurio, con el fin de facilitar la toma de decisiones y asegurar la adherencia a los plazos regulatorios.
- En cumplimiento con los requisitos de la Ley 1755 de 2015, se estableció un mecanismo de alerta proactiva para notificar a las direcciones responsables sobre los vencimientos inminentes de las PQRSD. Las alertas se emitieron de manera periódica (los viernes y lunes) basadas en el análisis de los plazos de vencimiento de las solicitudes, considerando su naturaleza y urgencia. Este enfoque busca promover la respuesta oportuna y asegurar que las gestiones se realicen dentro de los tiempos establecidos, contribuyendo a una mejora continua en el servicio al ciudadano.

## 6. 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 adelantado 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.

- **Capacitación sobre la Plataforma Mercurio:** Se debe implementar un programa de capacitación exhaustivo sobre el funcionamiento de la plataforma Mercurio. Este programa debe enfocarse en la optimización del

manejo y control de las PQRS ´D (Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias), asegurando que el personal adquiriera un entendimiento profundo de la naturaleza específica de cada tipo de PQRS ´D. Esto permitirá una radicación precisa y eficiente de las solicitudes, mejorando así la gestión y respuesta de los casos.

- **Desarrollo de Estrategia de Comunicaciones:** Es crucial diseñar e implementar una estrategia de comunicaciones que facilite a los responsables la emisión de respuestas adecuadas dentro de los plazos establecidos. Esta estrategia debe enfocarse en la reducción de los tiempos de respuesta que superan los 15 días hábiles, mediante la optimización de procesos internos y la mejora en la coordinación entre los equipos responsables.
- **Seguimiento y Control Mensual:** Se debe llevar a cabo un seguimiento mensual de los informes generados por la plataforma Mercurio. Este seguimiento debe incluir un análisis detallado del cumplimiento de los tiempos de respuesta establecidos, con el fin de identificar posibles desviaciones y aplicar las correcciones necesarias. El control debe realizarse en colaboración con los equipos responsables para asegurar el cumplimiento riguroso de los plazos.
- **Fomento de la Cultura de Respuesta y Encuesta de Satisfacción:** Se debe fomentar una cultura organizacional orientada a la pronta y adecuada respuesta a las solicitudes de los peticionarios. Esto incluye la implementación de una encuesta de satisfacción para los usuarios de PQRS ´D, con el objetivo de identificar y abordar las inconformidades relacionadas con los procedimientos de radicación y seguimiento. La retroalimentación obtenida permitirá realizar ajustes y mejoras en el proceso de atención.
- **Control de Derechos de Petición No Respondidos:** Es necesario establecer mecanismos de control más rigurosos sobre los Derechos de Petición que no han recibido respuesta, con el propósito de prevenir conflictos jurídicos y asegurar el cumplimiento de las obligaciones legales. Este control debe incluir el monitoreo proactivo y la implementación de medidas correctivas para evitar el incumplimiento y las posibles repercusiones legales.

