

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

PERIODO: DE JULIO A SEPTIEMBRE 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 julio de 2024, al 30 de septiembre 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.

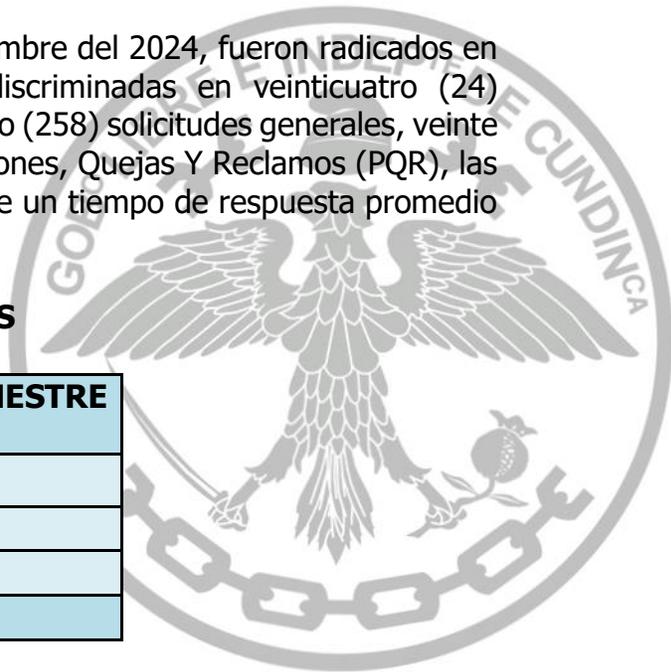
Virtual	Correo electrónico	contactenos@epc.com.co	El portal y correos electrónicos, se encuentran activos las 24 horas, no obstante, los requerimientos registrados por dichos medios se gestionan en horas y días hábiles	Por este canal, se reciben peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y/o denuncias 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

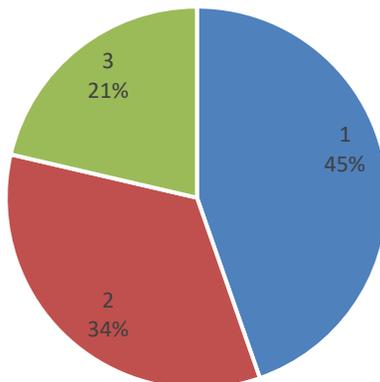
Durante el periodo del 1 de julio al 30 de septiembre del 2024, fueron radicados en la entidad trecientas nueve (309) PQRS, discriminadas en veinticuatro (24) derechos de petición, doscientas cincuenta y ocho (258) solicitudes generales, veinte (20) solicitudes de información y siete (7) Peticiones, 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 PQRS POR MES III TRIMESTRE 2024	
Julio	138
Agosto	105
Septiembre	66
Total	309



DETALLE PQRSD POR MES III TRIMESTRE 2024



4.2 TIPOLOGÍA DE SOLICITUDES

PQRSD RECIBIDAS SEGÚN SU NATURALEZA	
III TRIMESTRE 2024	
DERECHOS DE PETICIÓN	24
SOLICITUDES	258
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	20
PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS (PQR)	7
TOTAL	309

Como se observa en la gráfica anterior, se pudo evidenciar, que la modalidad más utilizada por los ciudadanos son las solicitudes, correspondientes al (84%) del total de las radicaciones; seguido por los derechos de petición, que corresponden al (8%) del total y los Solicitudes de información con un (6%). Por último, se encuentran las *Peticiones, Quejas Y Reclamos (PQR)*, con un total del dos por ciento (2 %).



4.3 CLASIFICACIÓN MENSUAL

CLASIFICACIÓN MENSUAL III TRIMESTRE	
JULIO	
DERECHOS DE PETICIÓN	4
SOLICITUDES	69
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	9
PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS (PQR)	2
AGOSTO	
DERECHOS DE PETICIÓN	11
SOLICITUDES	67
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	14
PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS (PQR)	3
SEPTIEMBRE	
DERECHOS DE PETICIÓN	10
SOLICITUDES	43
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	15

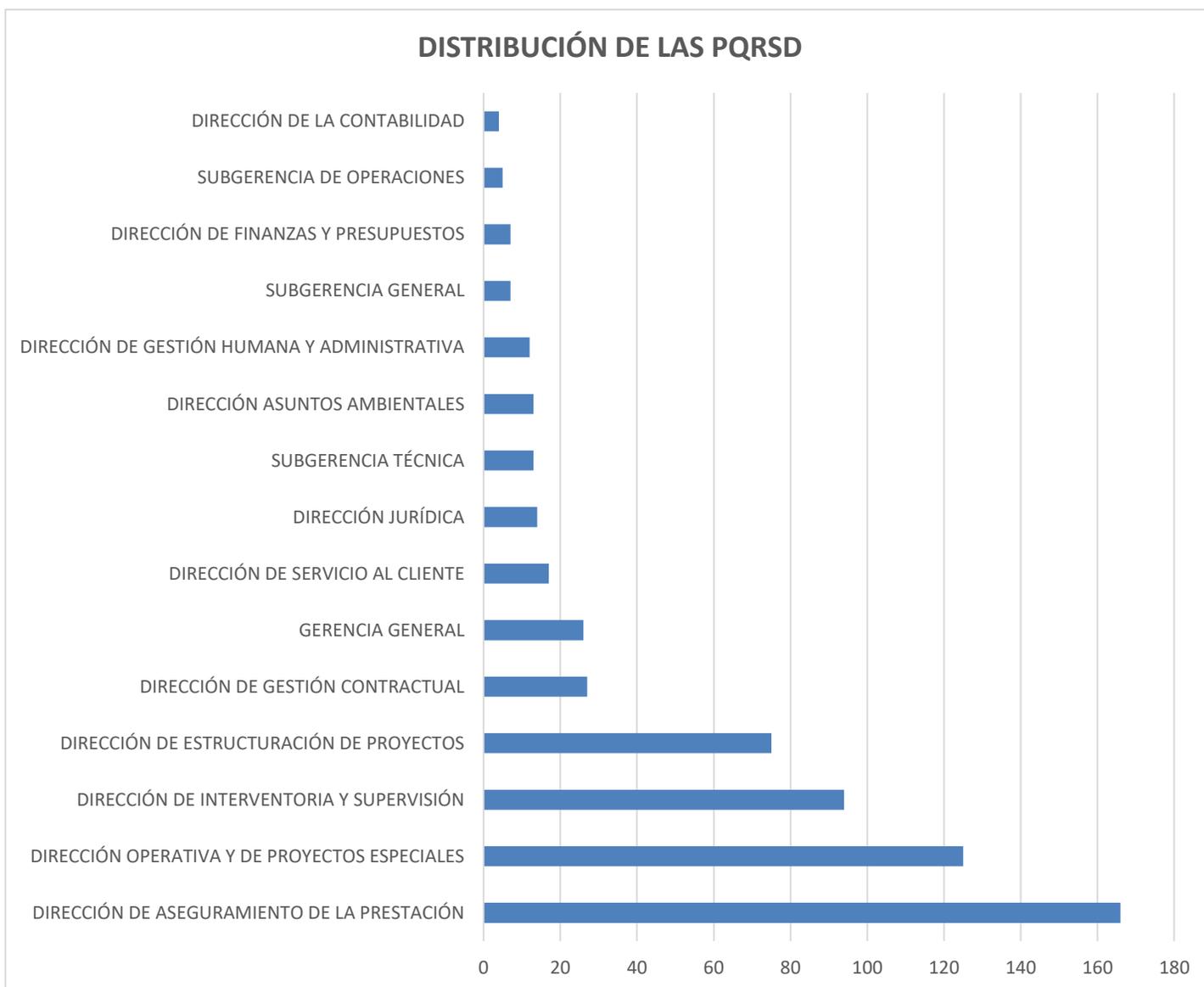
PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS (PQR)	4
TOTAL	251

4.4 DISTRIBUCIÓN DE LAS PQRS´D

DISTRIBUCIÓN DE LAS PQRS'D	
DIRECCIÓN ASUNTOS AMBIENTALES	8
DIRECCIÓN DE ASEGURAMIENTO DE LA PRESTACIÓN	120
DIRECCIÓN DE ESTRUCTURACIÓN DE PROYECTOS	20
DIRECCIÓN DE FINANZAS Y PRESUPUESTOS	5
DIRECCIÓN DE GESTIÓN CONTRACTUAL	13
DIRECCIÓN DE GESTIÓN HUMANA Y ADMINISTRATIVA	6
DIRECCIÓN DE INTERVENTORIA Y SUPERVISIÓN	58
DIRECCIÓN DE LA CONTABILIDAD	4
DIRECCIÓN DE PLANEACIÓN	0
DIRECCIÓN DE SERVICIO AL CLIENTE	9
DIRECCIÓN JURÍDICA	5
DIRECCIÓN OPERATIVA Y DE PROYECTOS ESPECIALES	19
GERENCIA GENERAL	17
SECRETARIA DE ASUNTOS CORPORATIVOS	1

SUBGERENCIA DE OPERACIONES	4
SUBGERENCIA GENERAL	7
SUBGERENCIA TÉCNICA	13
TOTAL	309

DISTRIBUCIÓN DE LAS PQRS



4.5 OPORTUNIDAD DE RESPUESTA DE LAS PQRS ´D

OPORTUNIDAD EN RESPUESTA	
III TRIMESTRE 2024	
EN TÉRMINOS < 15 DÍAS HÁBILES	230
EXTEMPORANEOS > 15 DÍAS HÁBILES	79
TOTAL	309

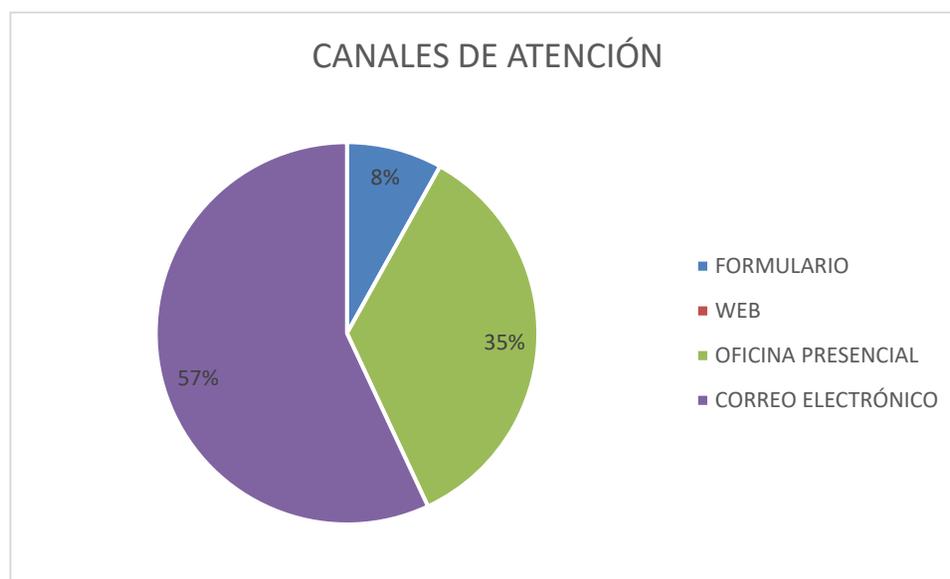


De acuerdo con los resultados arrojados en esta medición, el porcentaje de cumplimiento de respuesta está en el (74%) y extra-tiempos un (26%); lo que permite evidenciar, que la mayoría de las solicitudes fueron atendidas dentro del marco del tiempo establecido por la Ley, presentado un avance en comparación 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.

Hemos disminuido un 54 % de peticiones respondidas extemporáneas en el periodo de julio a septiembre, con respecto al periodo de enero a marzo.

4.6 Canales de atención

CANALES DE ATENCIÓN	
III TRIMESTRE 2024	
FORMULARIO WEB	25
OFICINA PRESENCIAL	108
CORREO ELECTRÓNICO	176
TOTAL	309



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 julio al 30 de septiembre de 2024, la entidad trasladó seis (6) 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 julio al 30 de septiembre 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 propone una estrategia de comunicación integral que permita a la ciudadanía dar seguimiento efectivo a sus PQRS'D y, al mismo tiempo, abordar las fallas en el sistema de radicación. Además, de establecer protocolos para informar a los usuarios sobre el estado de sus solicitudes y los tiempos de respuesta esperados, garantizando así una mayor transparencia y confianza en el proceso.
- Se llevó a cabo una reunión técnica con los responsables de estandarizar el procedimiento de Work Flow. El objetivo de esta reunión es revisar y verificar cada uno de los pasos del sistema de gestión, asegurando así que se pueda proporcionar una respuesta efectiva a las solicitudes presentadas por los peticionarios externos de la entidad. Durante el encuentro, se discutirán posibles mejoras y ajustes necesarios para optimizar el proceso y garantizar una atención adecuada a las necesidades de los ciudadanos.
- 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 PQRS'D. 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 PQRS'D, 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.

- Es crucial seguir ofreciendo capacitaciones a los líderes de respuesta para aumentar la eficacia en la atención a los peticionarios. En este sentido, es esencial contar con la participación de los miembros de las diversas direcciones, lo que permitirá fortalecer los conocimientos necesarios sobre la plataforma Mercurio.
- El personal encargado de realizar la radicación en la entidad debe optimizar la tipificación de las PQRS'D (Peticiónes, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias) gestionadas. Esto implica clasificar adecuadamente las solicitudes considerando la naturaleza de cada una, ya que estas cuentan con tiempos específicos para su respuesta.
- Es importante elaborar un informe semestral que identifique los temas más recurrentes o relevantes en las solicitudes radicadas ante la entidad. Este análisis permitirá establecer canales de comunicación proactivos que minimicen el desgaste administrativo asociado al registro de las PQRS'D.
- Se debe incentivar al personal de la entidad a utilizar el sistema de gestión "Mercurio", con el objetivo de reducir la necesidad de trámites administrativos relacionados con la radicación de solicitudes y comunicaciones internas. Es importante recordar que cada funcionario cuenta con un usuario personal que le permite realizar directamente la radicación de los trámites internos de manera ágil y eficiente.
- Es imprescindible mantener un seguimiento constante de la radicación generada a través de la plataforma Mercurio. Este seguimiento debe incluir un análisis detallado del cumplimiento de los plazos establecidos, con el objetivo de identificar posibles desviaciones y aplicar las correcciones necesarias. Este control deberá realizarse en colaboración con los equipos responsables para garantizar el estricto cumplimiento de los tiempos de respuesta.
- Es fundamental cultivar una cultura organizacional que priorice la pronta y adecuada atención a las solicitudes de los peticionarios. Esto implica la implementación de encuestas de satisfacción para los usuarios de PQRS'D, con el fin 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.

- Es necesario establecer mecanismos de control más rigurosos para los Derechos de Petición que no han recibido respuesta, con el objetivo de prevenir conflictos legales y asegurar el cumplimiento de las obligaciones normativas. Este control debe incluir un monitoreo proactivo y la implementación de medidas correctivas para evitar incumplimientos y sus posibles repercusiones legales.

