

## Informe de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD)

**Periodo: ENERO a DICIEMBRE de 2024**

**Empresas Públicas de Cundinamarca S.A. E.S.P.**



## CONTENIDO

1.	PRESENTACIÓN .....	3
2.	GLOSARIO .....	3
3.	CANALES DE RECEPCIÓN .....	4
4.	PRESENTACIÓN DE INFORME .....	7
4.1	Ingreso detallado por meses. ....	7
4.2	Tipologías de solicitudes. ....	8
4.3	Tipologías de PQRSD detallado. ....	9
5.4.	Distribución de las PQRSD por direcciones. ....	10
5.5.	Distribución de las PQRSD .....	12
5.6.	Oportunidad en respuesta (Dependiendo tipo de solicitud). ....	15
5.7.	Recepción por canales de atención. ....	16
5.8.	PQRSD trasladadas a otra entidad por no competencia. ....	16
5.9.	Número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información. ....	17
5.	CONTROL Y SEGUIMIENTO .....	17
6.	ACCIONES DE MEJORA EN EL PERIODO .....	18



## 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 diciembre 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.

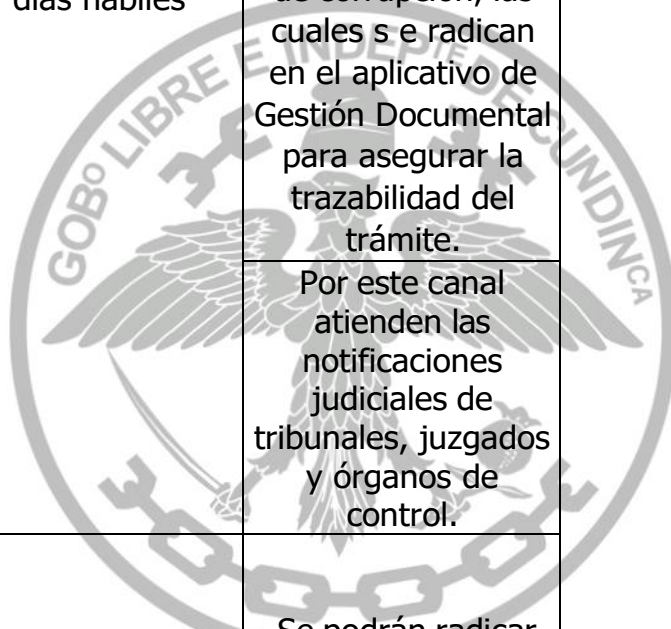
**Felicitaciones:** Las felicitaciones son expresiones de reconocimiento hacia un proceso relacionado con la prestación de un servicio o el cumplimiento de una función pública. Serán consideradas por la entidad, pero no requerirán una respuesta.

### 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	UBICACIÓN	HORARIO DE ATENCIÓN	DESCRIPCIÓN
<b>Presencial</b>	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.
<b>Telefónico</b>	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.

<b>Virtual</b>	Formulario electrónico Web	<a href="http://www.epc.com.co/pqrs/">http://www.epc.com.co/pqrs/</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	Permite registrar en el aplicativo de Gestión Documental las Peticiones, Quejas, reclamos, sugerencias y denuncias.
	Correo electrónico	<a href="mailto:contactenos@epc.com.co">contactenos@epc.com.co</a>		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 o Notificaciones 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 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.



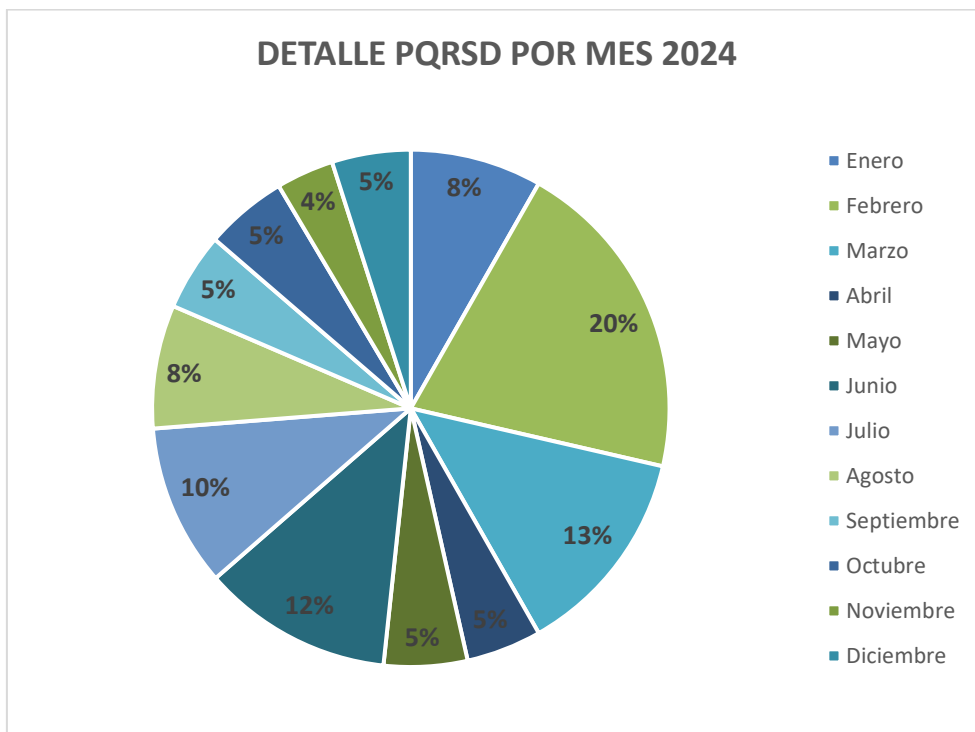
## 4. PRESENTACIÓN DE INFORME

Durante el periodo del 1 de enero al 31 de diciembre del 2024, fueron radicados en la entidad mil trecientas sesenta (1360) PQRSD, discriminadas en ciento nueve (109) derechos de petición, mil noventa (1090) solicitudes generales, ciento cuarenta y siete (147) solicitudes de información y catorce (14) 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.

<b>DETALLE PQRSD POR MES 2024</b>	
<b>Enero</b>	112
<b>Febrero</b>	277
<b>Marzo</b>	179
<b>Abril</b>	64
<b>Mayo</b>	71
<b>Junio</b>	162
<b>Julio</b>	138
<b>Agosto</b>	105
<b>Septiembre</b>	66
<b>Octubre</b>	70
<b>Noviembre</b>	49
<b>Diciembre</b>	67
<b>Total</b>	<b>1360</b>

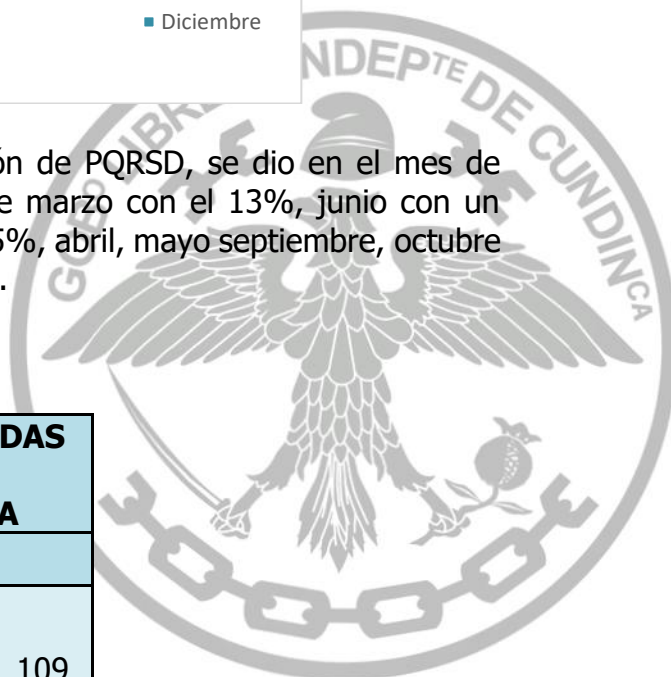




Se evidencia, que el flujo más alto de recepción de PQRSD, se dio en el mes de febrero con un 20%, seguido por los meses de marzo con el 13%, junio con un 12%, julio con un 10 %, enero y agosto con un 5%, abril, mayo septiembre, octubre y diciembre con un 5% y noviembre con un 4%.

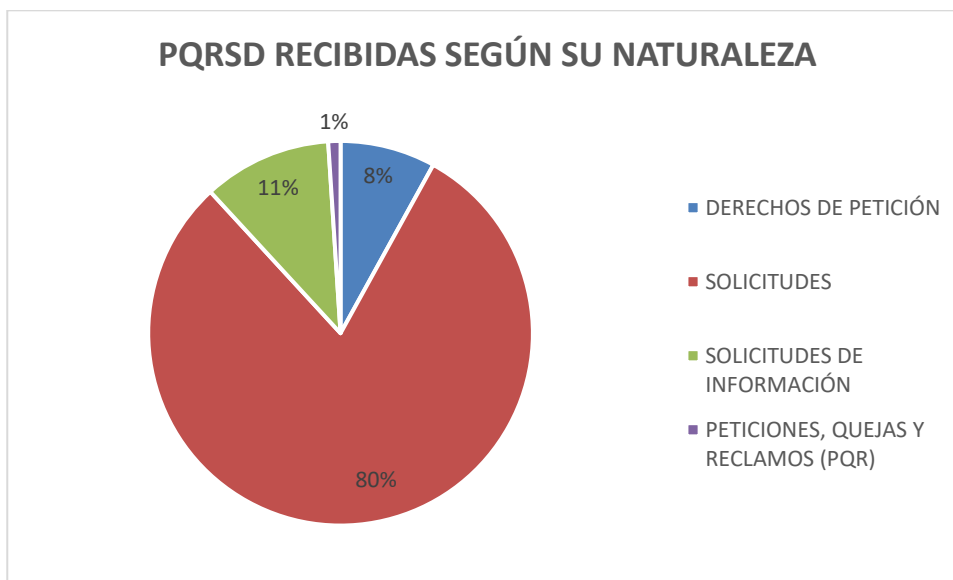
#### 4.2 Tipologías de solicitudes.

<b>PQRSD RECIBIDAS SEGÚN SU NATURALEZA</b>	
<b>2024</b>	
<b>DERECHOS DE PETICIÓN</b>	109
<b>SOLICITUDES</b>	1090





<b>SOLICITUDES DE INFORMACIÓN</b>	147
<b>PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS (PQR)</b>	14
<b>TOTAL</b>	<b>1360</b>



Como se observa en la gráfica anterior, se pudo evidenciar, que la modalidad más utilizada por los ciudadanos son las solicitudes, correspondientes al (80%) del total de las radicciones; seguido por las solicitudes de información, que corresponden al (11%) del total y los Derechos de Petición con un (8%). Por último, se encuentran las *Peticiones, Quejas Y Reclamos (PQR)*, con un total del dos por ciento (1 %).

#### 4.3 Tipologías de PQRS D detallado.

<b>CLASIFICACIÓN MENSUAL IV TRIMESTRE</b>	
<b>OCTUBRE</b>	
<b>DERECHOS DE PETICIÓN</b>	10

<b>SOLICITUDES</b>	51
<b>SOLICITUDES DE INFORMACIÓN</b>	9
<b>PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS (PQR)</b>	0
<b>NOVIEMBRE</b>	
<b>DERECHOS DE PETICIÓN</b>	3
<b>SOLICITUDES</b>	33
<b>SOLICITUDES DE INFORMACIÓN</b>	8
<b>PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS (PQR)</b>	5
<b>DICIEMBRE</b>	
<b>DERECHOS DE PETICIÓN</b>	7
<b>SOLICITUDES</b>	53
<b>SOLICITUDES DE INFORMACIÓN</b>	5
<b>PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS (PQR)</b>	2
<b>TOTAL</b>	<b>186</b>

#### 5.4. Distribución de las PQRSD por direcciones.

<b>ENERO</b>	
<b>DERECHOS DE PETICIÓN</b>	6
<b>SOLICITUDES</b>	93
<b>SOLICITUDES DE INFORMACIÓN</b>	13
<b>PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS (PQR)</b>	0
<b>FEBRERO</b>	
<b>DERECHOS DE PETICIÓN</b>	12
<b>SOLICITUDES</b>	229
<b>SOLICITUDES DE INFORMACIÓN</b>	36
<b>PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS (PQR)</b>	0
<b>MARZO</b>	
<b>DERECHOS DE PETICIÓN</b>	27
<b>SOLICITUDES</b>	130
<b>SOLICITUDES DE INFORMACIÓN</b>	22
<b>PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS (PQR)</b>	0
<b>ABRIL</b>	

<b>DERECHOS DE PETICIÓN</b>	11
<b>SOLICITUDES</b>	47
<b>SOLICITUDES DE INFORMACIÓN</b>	6
<b>PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS (PQR)</b>	0
<b>MAYO</b>	
<b>DERECHOS DE PETICIÓN</b>	3
<b>SOLICITUDES</b>	57
<b>SOLICITUDES DE INFORMACIÓN</b>	11
<b>PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS (PQR)</b>	0
<b>JUNIO</b>	
<b>DERECHOS DE PETICIÓN</b>	6
<b>SOLICITUDES</b>	139
<b>SOLICITUDES DE INFORMACIÓN</b>	17
<b>PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS (PQR)</b>	0
<b>JULIO</b>	
<b>DERECHOS DE PETICIÓN</b>	4
<b>SOLICITUDES</b>	69
<b>SOLICITUDES DE INFORMACIÓN</b>	60
<b>PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS (PQR)</b>	9
<b>AGOSTO</b>	
<b>DERECHOS DE PETICIÓN</b>	11
<b>SOLICITUDES</b>	67
<b>SOLICITUDES DE INFORMACIÓN</b>	14
<b>PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS (PQR)</b>	3
<b>SEPTIEMBRE</b>	
<b>DERECHOS DE PETICIÓN</b>	10
<b>SOLICITUDES</b>	43
<b>SOLICITUDES DE INFORMACIÓN</b>	15
<b>PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS (PQR)</b>	4
<b>OCTUBRE</b>	
<b>DERECHOS DE PETICIÓN</b>	10
<b>SOLICITUDES</b>	51
<b>SOLICITUDES DE INFORMACIÓN</b>	9



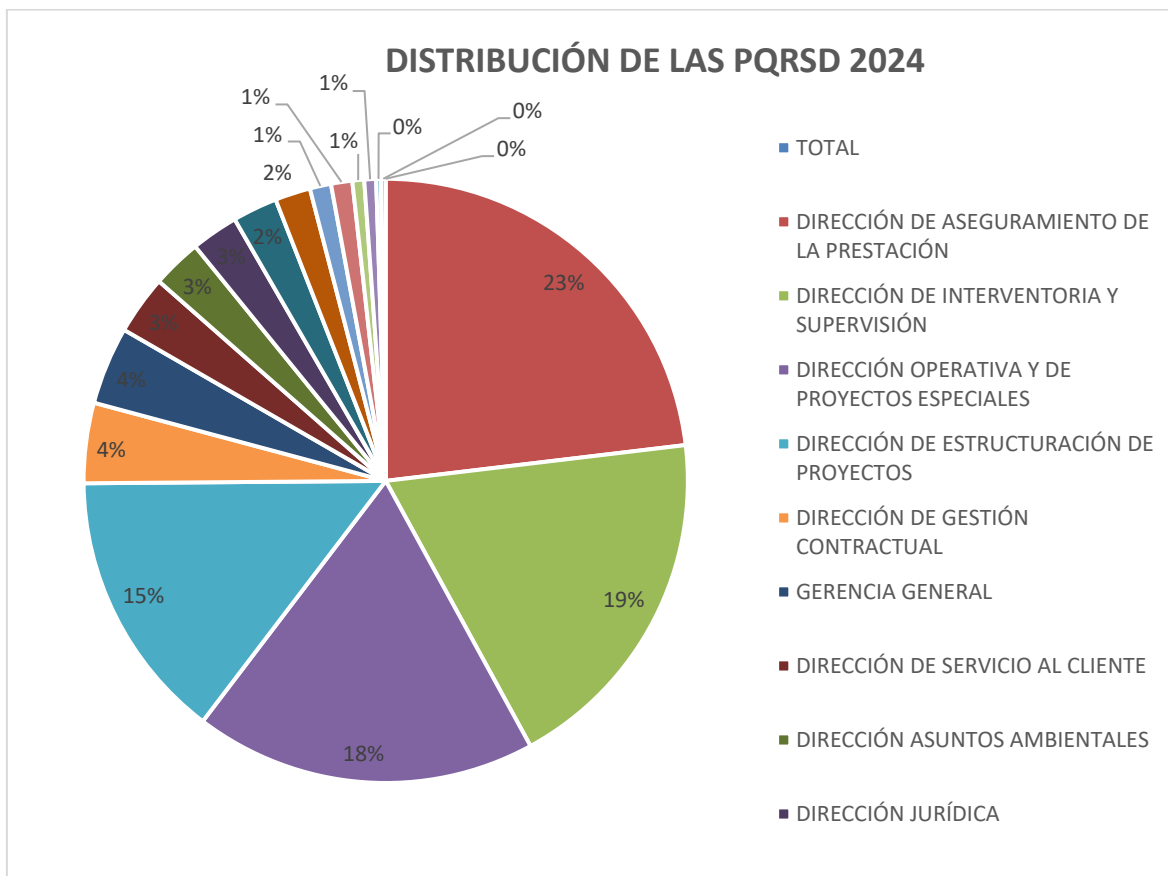
<b>PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS (PQR)</b>	0
<b>NOVIEMBRE</b>	
<b>DERECHOS DE PETICIÓN</b>	3
<b>SOLICITUDES</b>	33
<b>SOLICITUDES DE INFORMACIÓN</b>	8
<b>PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS (PQR)</b>	5
<b>DICIEMBRE</b>	
<b>DERECHOS DE PETICIÓN</b>	7
<b>SOLICITUDES</b>	53
<b>SOLICITUDES DE INFORMACIÓN</b>	5
<b>PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS (PQR)</b>	2
<b>TOTAL</b>	1360

### 5.5. Distribución de las PQRS

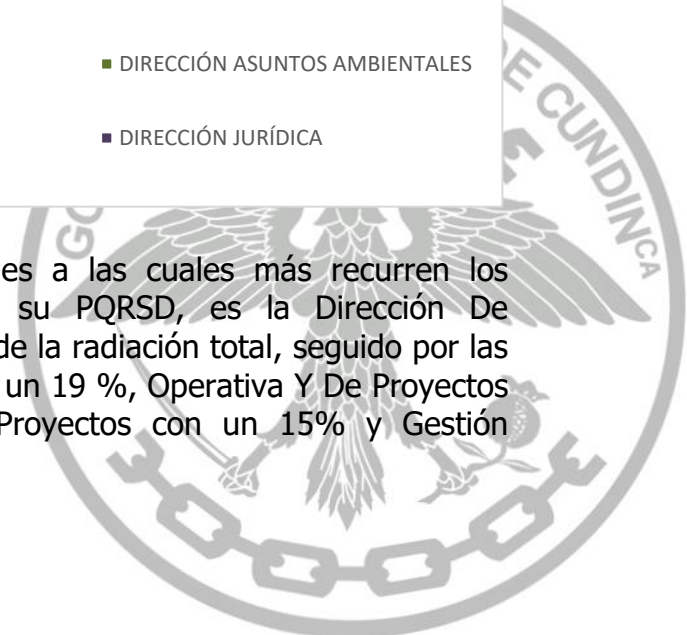
<b>DISTRIBUCIÓN DE LAS PQRS 2024</b>				
<b>DIRECCIÓN</b>	<b>II TRIMESTRE</b>	<b>III TRIMESTRE</b>	<b>IV TRIMESTRE</b>	<b>TOTAL</b>
<b>DIRECCIÓN ASUNTOS AMBIENTALES</b>	5	8	8	21
<b>DIRECCIÓN DE ASEGURAMIENTO DE LA PRESTACIÓN</b>	46	120	17	183
<b>DIRECCIÓN DE ESTRUCTURACIÓN DE PROYECTOS</b>	55	20	40	115
<b>DIRECCIÓN DE FINANZAS Y PRESUPUESTOS</b>	2	5	2	9
<b>DIRECCIÓN DE GESTIÓN CONTRACTUAL</b>	14	13	7	34
<b>DIRECCIÓN DE GESTIÓN</b>	6	6	3	15

<b>HUMANA Y ADMINISTRATIVA</b>				
<b>DIRECCIÓN DE INTERVENTORIA Y SUPERVISIÓN</b>	36	58	56	150
<b>DIRECCIÓN DE LA CONTABILIDAD</b>	0	4	1	5
<b>DIRECCIÓN DE PLANEACIÓN</b>	0	0	0	0
<b>DIRECCIÓN DE SERVICIO AL CLIENTE</b>	8	9	8	25
<b>DIRECCIÓN JURÍDICA</b>	9	5	6	20
<b>DIRECCIÓN OPERATIVA Y DE PROYECTOS ESPECIALES</b>	106	19	20	145
<b>GERENCIA GENERAL</b>	9	17	7	33
<b>SUBGERENCIA TÉCNICA</b>	0	13	6	19
<b>SUBGERENCIA GENERAL</b>	0	7	2	9
<b>SECRETARIA DE ASUNTOS CORPORATIVOS</b>	0	1	1	2
<b>SUBGERENCIA DE OPERACIONES</b>	1	4	0	5
<b>DIRECCION DE TESORERIA</b>	0	0	2	2
<b>TOTAL</b>	<b>297</b>	<b>309</b>	<b>186</b>	<b>792</b>

Nota: Por dificultades con el sistema de gestión de radiación Mercurio, no se pudo contar con una correcta discriminación por área de las PQRS ´D radicadas. Debido a lo anterior, el cuadro muestra el reporte del III, III y IV trimestres.

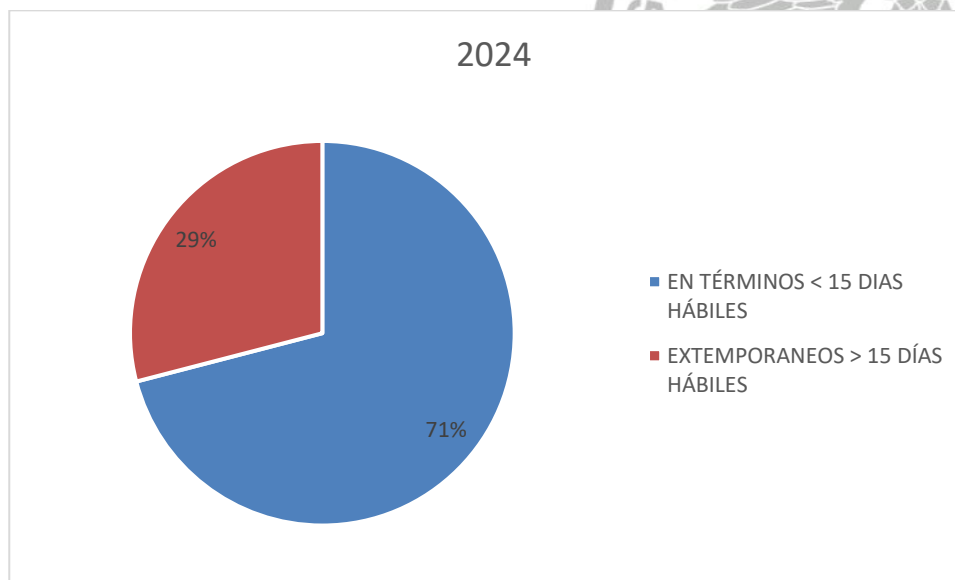


Se determina que el top 5 de las direcciones a las cuales más recurren los peticionarios en el momento de presentar su PQRSD, es la Dirección De Aseguramiento De La Prestación con un 23 % de la radiación total, seguido por las Direcciones De Interventoría Y Supervisión con un 19 %, Operativa Y De Proyectos Especiales con un 18%, Estructuración de Proyectos con un 15% y Gestión Contractual con un 4%.



### 5.6. Oportunidad en respuesta (Dependiendo tipo de solicitud).

OPORTUNIDAD EN RESPUESTA					
	I TRIMESTR E	II TRIMESTR E	III TRIMESTR E	IV TRIMESTR E	TOTA L
<b>EN TÉRMINOS &lt; 15 DÍAS HÁBILES</b>	450	154	230	131	965
<b>EXTEMPORANE OS &gt; 15 DÍAS HÁBILES</b>	118	143	79	55	395
<b>TOTAL</b>	<b>568</b>	<b>297</b>	<b>309</b>	<b>186</b>	<b>1360</b>

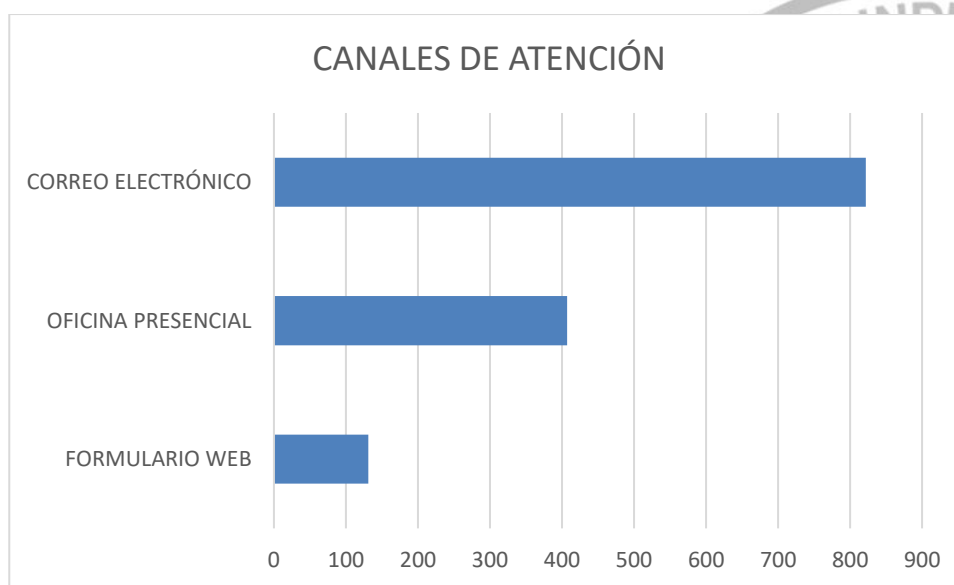


De acuerdo con los resultados arrojados en esta medición, el porcentaje de cumplimiento de respuesta está en el 71% y extratiempos un 29%, se evidencia que

la empresa debe mejorar el cumplimiento de los tiempos de respuesta establecidos por la ley.

### 5.7. Recepción por canales de atención.

CANALES DE ATENCIÓN					
CANAL	I TRIMESTRE 2024	II TRIMESTRE 2024	III TRIMESTRE 2024	IV TRIMESTRE 2024	TOTAL
FORMULARIO WEB	48	43	25	15	131
OFICINA PRESENCIAL	125	105	108	69	407
CORREO ELECTRÓNICO	395	149	176	102	822
<b>TOTAL</b>	<b>568</b>	<b>297</b>	<b>309</b>	<b>186</b>	<b>1360</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.

### 5.8. PQRSD trasladadas a otra entidad por no competencia.

Durante el periodo del 1 de enero al 31 de diciembre de 2024, la entidad trasladó seis (38) PQRDS, por competencia en desarrollo de la ley 1755 de 2015.



### **5.9. Número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información.**

Durante el periodo del 1 de enero al 31 de diciembre 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:

- De acuerdo con lo establecido en la Ley 1755 de 2015, se implementó un sistema de notificaciones proactivas que alerta a las áreas responsables sobre los vencimientos próximos de las PQRSD. Estas alertas se generan de forma periódica, específicamente los viernes y lunes, teniendo en cuenta la prioridad y características de cada solicitud. Este mecanismo está diseñado para fomentar respuestas oportunas, garantizar el cumplimiento de los plazos estipulados y promover una mejora constante en la calidad del servicio al ciudadano.
- Se propone una estrategia de comunicación integral que permita a la ciudadanía dar seguimiento efectivo a sus PQRSD 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 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.

## 6. ACCIONES DE MEJORA EN EL PERIODO

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 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.

- Es fundamental desarrollar un mecanismo que clasifique y verifique si las respuestas a las peticiones ciudadanas han sido favorables o desfavorables. Este sistema debe generar datos precisos que permitan analizar tendencias, evaluar la calidad de las respuestas ofrecidas e identificar áreas de mejora en la atención a los ciudadanos.
- Es indispensable continuar brindando capacitaciones a los responsables de responder las peticiones, con el objetivo de mejorar la eficacia en la atención a los peticionarios. Para ello, se debe garantizar la participación activa de los miembros de las diversas direcciones, asegurando el fortalecimiento de sus conocimientos sobre el uso de la plataforma Mercurio.
- Se recomienda preparar un informe semestral que analice los temas más frecuentes o relevantes en las solicitudes presentadas ante la entidad. Este análisis permitirá establecer estrategias de comunicación proactiva, reduciendo el desgaste administrativo asociado al registro y gestión de las PQRSD.
- Es prioritario establecer un mecanismo que permita registrar, monitorear y gestionar de manera detallada las denuncias presentadas por los ciudadanos. Este sistema debe incluir el seguimiento del estado de cada denuncia y las acciones correctivas implementadas, promoviendo una gestión transparente y fortaleciendo la confianza en los procesos institucionales.
- Es crucial realizar un seguimiento continuo de las solicitudes registradas en la plataforma Mercurio. Este monitoreo debe centrarse en el cumplimiento de los plazos establecidos, identificando posibles desviaciones y coordinando con los equipos responsables para aplicar medidas correctivas que garanticen una respuesta oportuna y eficiente.