

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

**PERIODO: DE OCTUBRE A DICIEMBRE 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 octubre 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	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/pars/">http://www.epc.com.co/pars/</a>		Permite registrar en el aplicativo de Gestión Documental las Peticiones, Quejas, reclamos, sugerencias y denuncias.

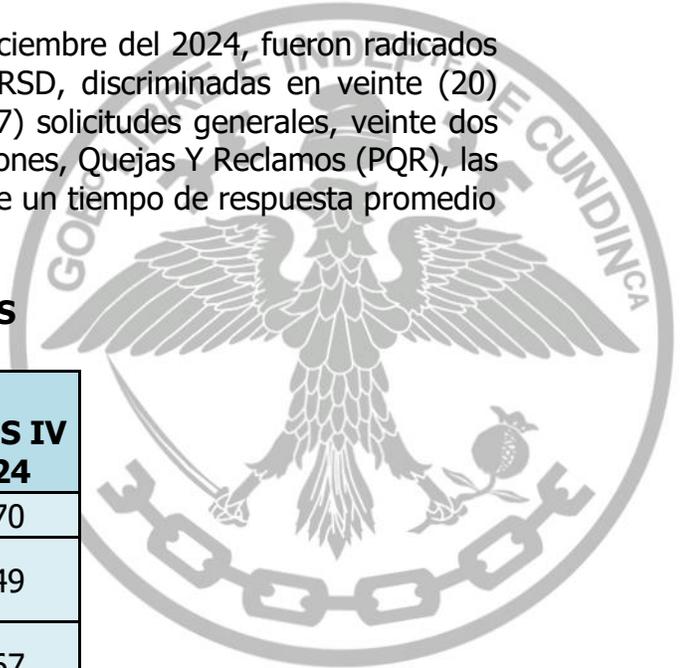
<b>Virtual</b>	Correo electrónico	<a href="mailto:contactenos@epc.com.co">contactenos@epc.com.co</a>	El portal y correos electrónicos, se encuentran activos las 24 horas, no obstante, los requerimientos registrados por dichos medios se gestionan en horas y días hábiles	Por este canal, se reciben peticiones, 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 Notificaciones Judiciales	<a href="mailto:iuridica@epc.com.co">iuridica@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.

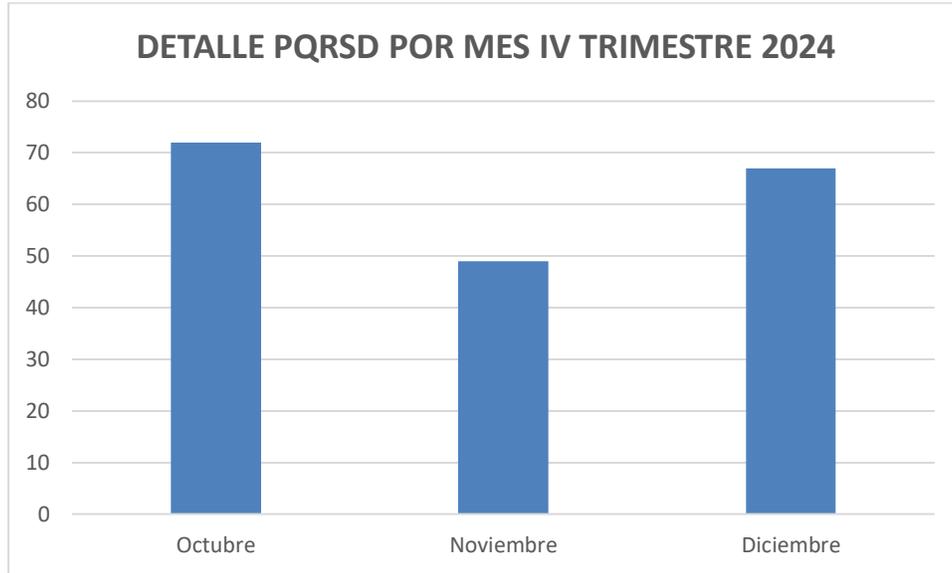
#### 4. PRESENTACIÓN DE INFORME

Durante el periodo del 1 de octubre al 31 de diciembre del 2024, fueron radicados en la entidad ciento ochenta y seis (186) PQRSD, discriminadas en veinte (20) derechos de petición, ciento treinta y siete (137) solicitudes generales, veinte dos (22) 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 PQRSD POR MES IV TRIMESTRE 2024	
<b>Octubre</b>	70
<b>Noviembre</b>	49
<b>Diciembre</b>	67
<b>Total</b>	<b>186</b>

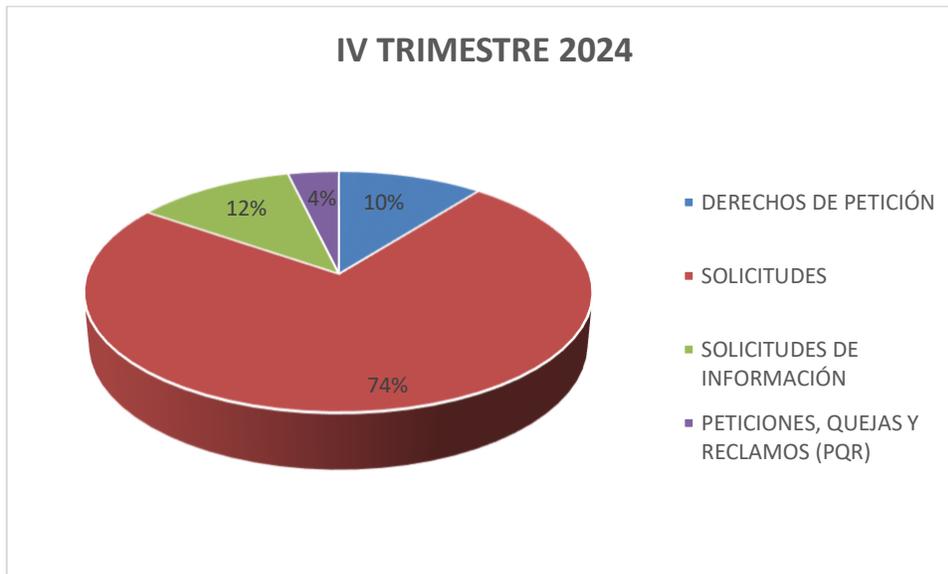




#### 4.2 TIPOLOGÍA DE SOLICITUDES

PQRSD RECIBIDAS SEGÚN SU NATURALEZA	
IV TRIMESTRE 2024	
DERECHOS DE PETICIÓN	20
SOLICITUDES	137
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	22

<b>PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS (PQR)</b>	<b>7</b>
<b>TOTAL</b>	<b>186</b>



Como se observa en la gráfica anterior, se pudo evidenciar, que la modalidad más utilizada por los ciudadanos son las solicitudes, correspondientes al (74%) del total de las radicaciones; seguido por las solicitudes de información, que corresponden al (12%) del total y los Derechos de Petición con un (10%). Por último, se encuentran las *Peticiones, Quejas Y Reclamos (PQR)*, con un total del dos por ciento (4%).

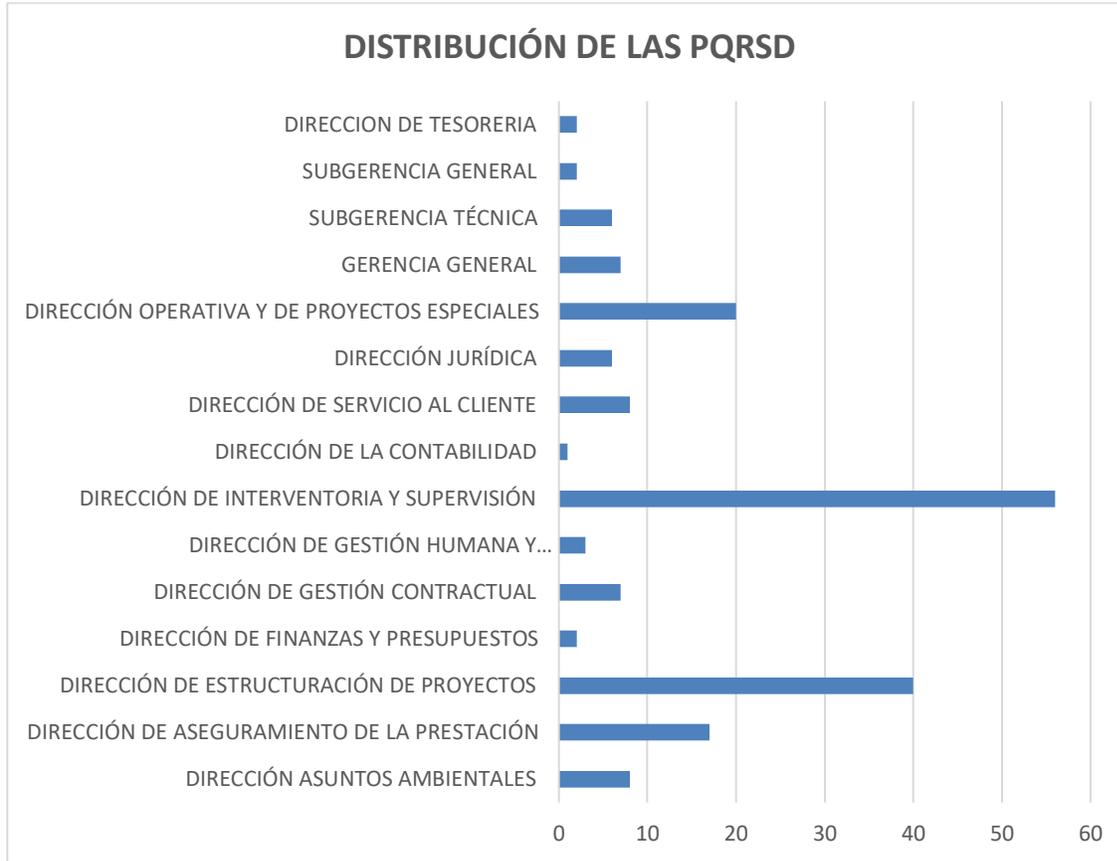
#### 4.3 CLASIFICACIÓN MENSUAL

<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>

#### 4.4 DISTRIBUCIÓN DE LAS PQRS´D

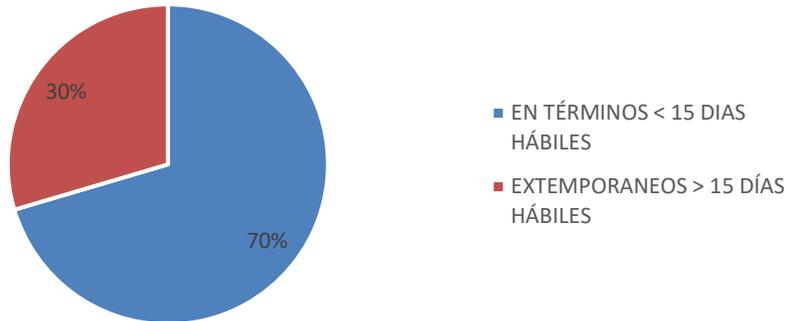
<b>DISTRIBUCIÓN DE LAS PQRS D</b>	
<b>DIRECCIÓN ASUNTOS AMBIENTALES</b>	8
<b>DIRECCIÓN DE ASEGURAMIENTO DE LA PRESTACIÓN</b>	17
<b>DIRECCIÓN DE ESTRUCTURACIÓN DE PROYECTOS</b>	40
<b>DIRECCIÓN DE FINANZAS Y PRESUPUESTOS</b>	2
<b>DIRECCIÓN DE GESTIÓN CONTRACTUAL</b>	7
<b>DIRECCIÓN DE GESTIÓN HUMANA Y ADMINISTRATIVA</b>	3
<b>DIRECCIÓN DE INTERVENTORIA Y SUPERVISIÓN</b>	56
<b>DIRECCIÓN DE LA CONTABILIDAD</b>	1
<b>DIRECCIÓN DE SERVICIO AL CLIENTE</b>	8
<b>DIRECCIÓN JURÍDICA</b>	6
<b>DIRECCIÓN OPERATIVA Y DE PROYECTOS ESPECIALES</b>	20
<b>GERENCIA GENERAL</b>	7
<b>SUBGERENCIA TÉCNICA</b>	6
<b>SUBGERENCIA GENERAL</b>	2
<b>DIRECCION DE TESORERIA</b>	2
<b>TOTAL</b>	<b>186</b>



#### 4.5 OPORTUNIDAD DE RESPUESTA DE LAS PQRS

OPORTUNIDAD EN RESPUESTA	
<b>IV TRIMESTRE 2024</b>	
<b>EN TÉRMINOS &lt; 15 DÍAS HÁBILES</b>	131
<b>EXTEMPORANEOS &gt; 15 DÍAS HÁBILES</b>	55
<b>TOTAL</b>	<b>186</b>

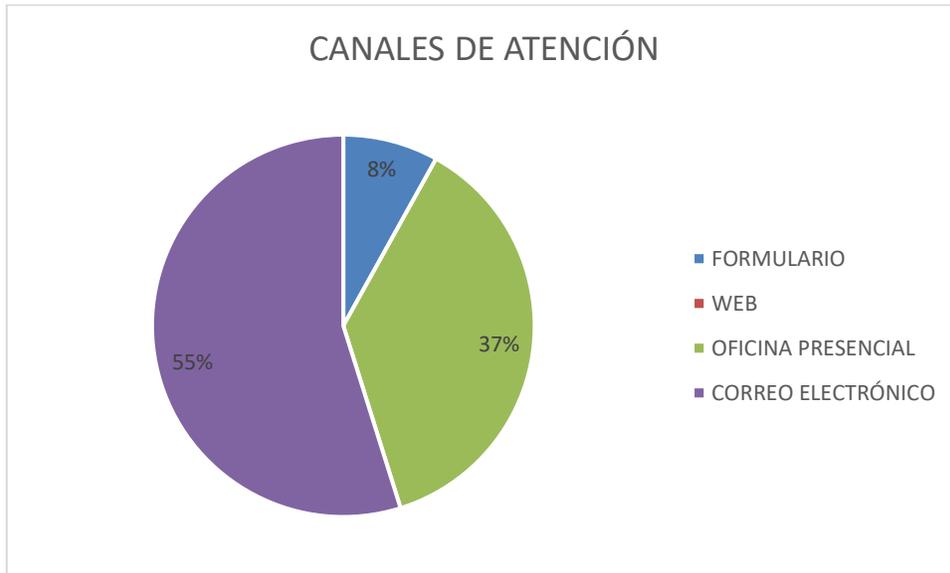
## OPORTUNIDAD DE RESPUESTA DE LAS PQR'S



De acuerdo con los resultados arrojados en esta medición, el porcentaje de cumplimiento de respuesta está en el (70%) y extra-tiempos un (30%); 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	
IV TRIMESTRE 2024	
FORMULARIO WEB	15
OFICINA PRESENCIAL	69
CORREO ELECTRÓNICO	102
<b>TOTAL</b>	<b>186</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 octubre al 31 de diciembre 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 octubre 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.

## 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 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 necesario implementar un mecanismo que permita clasificar y verificar si las respuestas a las peticiones de los ciudadanos han sido favorables o desfavorables. Este sistema debe proporcionar datos claros para analizar tendencias y evaluar la calidad de las respuestas ofrecidas, facilitando la identificación de áreas que requieren mejora en la atención.
- Establecer un sistema de control y seguimiento específico para las denuncias presentadas por los ciudadanos resulta fundamental. Este mecanismo debe incluir el registro detallado de cada denuncia, su estado actual y las acciones correctivas aplicadas, asegurando una gestión transparente y eficaz que fortalezca la confianza en los procesos institucionales.
- Establecer un control permanente sobre las solicitudes radicadas en la plataforma Mercurio es esencial. Este seguimiento debe incluir un análisis detallado del cumplimiento de los plazos establecidos, con el fin de identificar desviaciones y aplicar medidas correctivas en colaboración con los equipos responsables, garantizando el cumplimiento oportuno de las respuestas.
- Implementar mecanismos rigurosos para supervisar los Derechos de Petición sin respuesta es necesario para prevenir conflictos legales y asegurar el cumplimiento normativo. Este control debe incluir un monitoreo proactivo y medidas correctivas que eviten posibles incumplimientos y sus repercusiones jurídicas.
- Fortalecer las capacidades de los líderes responsables de atender a los peticionarios mediante capacitaciones regulares es fundamental. Estas

actividades deben involucrar a los miembros de las diferentes direcciones y enfocarse en el manejo eficiente de la plataforma Mercurio, optimizando la gestión de solicitudes.

- Implementar encuestas de satisfacción para los usuarios de PQRS'D permitirá identificar puntos críticos en los procesos de radicación y seguimiento. La retroalimentación obtenida será clave para abordar las inconformidades y realizar ajustes que garanticen una atención más adecuada y una experiencia positiva para los ciudadanos.

