

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

**Gestión 2018**

**Dirección de Servicio al Cliente  
Empresas Públicas de Cundinamarca S.A. E.P.S.**

Página 1

## 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 al 31 de diciembre de 2018, 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, ley 1755 de 2015 y el Decreto 0103 de 2015).

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 nuestra 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 en la Calle 24 #51-40 piso 11. Código Postal 111321 Bogotá, D.C., Colombia PBX 7954480 [www.epc.com.co](http://www.epc.com.co)
- **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.

**Sugerencia:** Es una propuesta que se presenta para incidir o mejorar un proceso cuyo objeto está relacionado con la prestación de un servicio o el cumplimiento de una función pública. Deberán atenderse dentro de los treinta (30) días 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.

### 3. CANALES DE ATENCIÓN

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, en caso de no ser resueltas de inmediato, se radicarán 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 los correos electrónicos, se encuentran activos las 24 horas, no	Permite registrar en el aplicativo de Gestión Documental las Peticiones, Quejas, reclamos, sugerencias y denuncias.

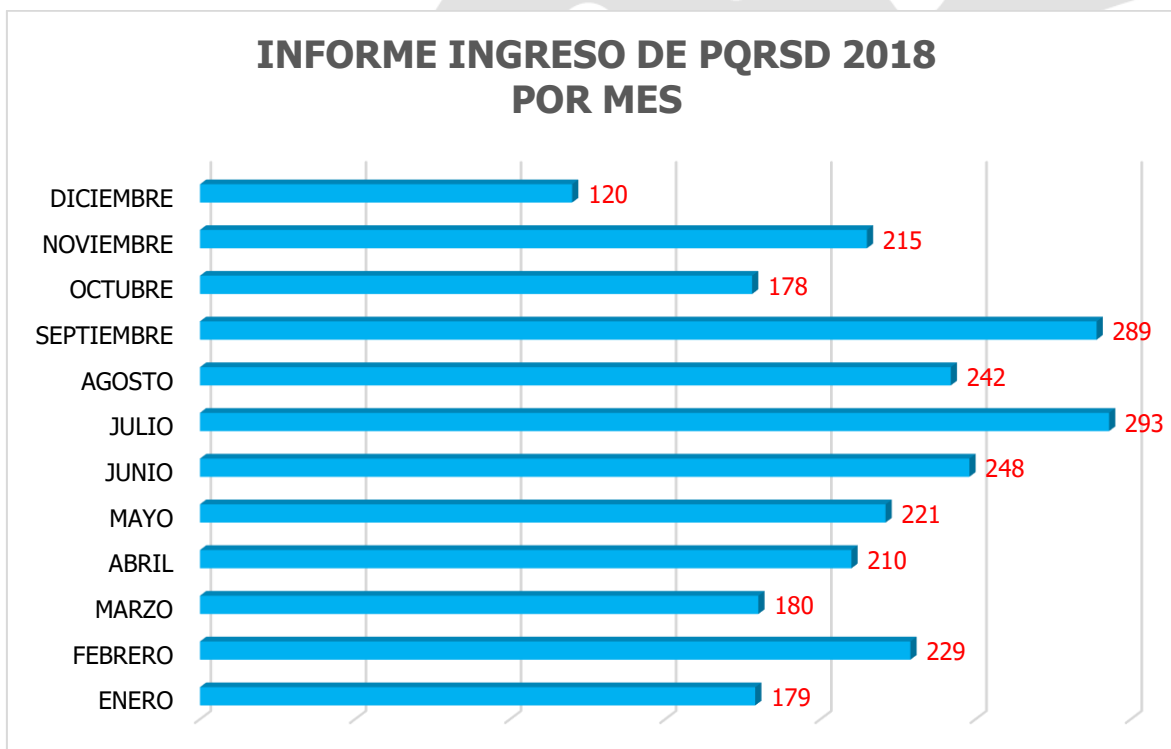
	Correo electrónico	<a href="mailto:contactenos@epc.com.co">contactenos@epc.com.co</a>	obstante, los requerimientos registrados por dichos medios se gestionan en horas y días hábiles	Por este canal, se reciben peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y/o denuncias por actos de corrupción, las cuales se radican en el aplicativo de Gestión Documental para asegurar la trazabilidad del trámite.
	Correo electrónico Notificaciones Judiciales	<a href="mailto: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 5:00 pm.	Se podrán radicar peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias.
	Buzón de Sugerencias.	Calle 24 # 51-40 piso 11. Bogotá D.C. Edificio Capital Tower		La Dirección de Servicio al cliente estará a cargo de revisar las sugerencias de los funcionarios, servidores, ciudadanos y usuarios que sean colocadas en el buzón y las deberán radicar en el sistema de correspondencia.

#### 4. PRESENTACIÓN DE INFORME

Durante el año 2018, fueron radicados en la entidad 2.604 PQRS, discriminados en 156 derechos de petición, 20 quejas y 2.428 solicitudes generales, las cuales fueron atendidos en su totalidad dentro de un tiempo de respuesta promedio de 15 días hábiles.

A continuación, exponemos las estadísticas relevantes sobre el comportamiento de las PQRS.

**a. Ingreso detallado por meses.**

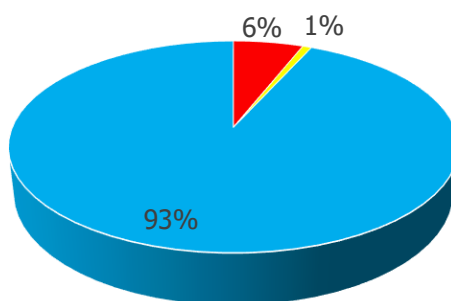


Se evidencia que el flujo más alto de PQRSD radicados en la entidad, se dio para el mes de Julio 293, así mismo en el mes de diciembre se recibieron menos peticiones 120.

## b. Modalidad de petición más utilizada

TIPOLOGIA	CANTIDAD
DERECHOS DE PETICIÓN	156
QUEJAS	20
SOLICITUDES	2.428
<b>TOTAL</b>	<b>2.604</b>

## TIPOLOGIA DE PQRSD ENERO-DICIEMBRE 2019



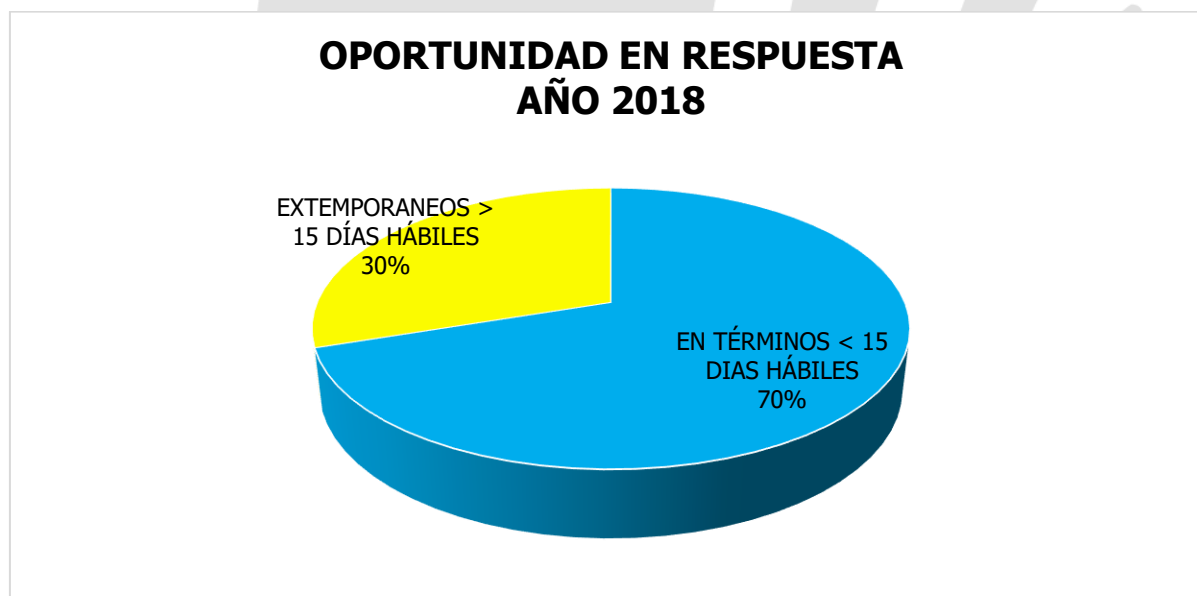
■ DERECHOS DE PETICIÓN ■ QUEJAS ■ SOLICITUDES

Durante este periodo de tiempo se evidencia que en general los ciudadanos realizan solicitudes ante la empresa un TOTAL de 2.428.



### c. Oportunidad en respuesta

OPORTUNIDAD EN RESPUESTA AÑO 2018	
EN TÉRMINOS < 15 DÍAS HÁBILES	1.820
EXTEMPORANEOS > 15 DÍAS HÁBILES	784
<b>TOTAL</b>	<b>2.604</b>



De acuerdo con los resultados arrojados en esta medición, se evidencia que la empresa debe mejorar los tiempos de respuesta, puesto que se está presentando un rezago importante. En este orden de ideas el 30% de las peticiones recibidas se están atendiendo fuera de los tiempos establecidos por la ley.

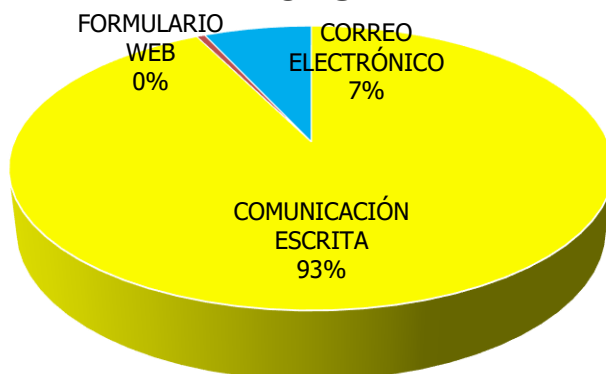


#### d. Canales de atención.

Empresas Públicas de Cundinamarca S.A. E.S.P., dispone de diferentes canales de atención para facilitar que la comunidad instaure sus diferentes PQRS.

CANALES DE ATENCIÓN 2018	
COMUNICACIÓN ESCRITA	179
FORMULARIO WEB	14
CORREO ELECTRÓNICO	2.411
<b>TOTAL</b>	<b>2.604</b>

#### PQRS ATENDIDOS POR CANALES DE ATENCIÓN 2018



De acuerdo a esta medición se puede inferir que, pese a que la empresa ha colocado al alcance de la ciudadanía diferentes canales de atención virtuales, la mayoría de los peticionarios siguen utilizando el canal tradicional o escrito.

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

Durante el año 2018, 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 Dirección de Servicio al Cliente realizó el control de las quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, formuladas a través del aplicativo Mercurio.

En cuanto al control y seguimiento a las peticiones formuladas ante EPC, se realizaron 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 envía semanalmente al correo de cada usuario el reporte de las PQRS que llevan más de 10 días hábiles y que siguen sin respuesta a manera de advertencia.
- Se enviaron semanalmente al correo de cada usuario el reporte de las PQRS que se encuentran en estado de vencimiento puesto que superan los 15 días hábiles.
- Se enviaron semanalmente a cada uno de los directivos y supervisores de los contratos el listado con las PQRS de su equipo de trabajo, que se encuentran vencidas para que tomes los correctivos del caso.
- Se realizaron capacitaciones sobre el procedimiento Jurídico de las PQRS y en el manejo técnico del sistema de correspondencia Mercurio, a los nuevos usuarios del periodo.

## 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, y al seguimiento y control adelantando por el equipo de Servicio al Cliente, se consideran las siguientes recomendaciones con el fin de fortalecer el modelo y la cultura del servicio al ciudadano en la empresa.

- Con el objeto de no incurrir en respuestas extemporáneas, los directivos supervisores de los contratos y de los funcionarios de planta deben exigir el estricto cumplimiento del proceso establecido para la respuesta de las peticiones.
- Implementar un sistema de gestión de PQRS, que genere alertas automáticas cuando una PQRS lleve más de 3 días sin movimiento alguno. Además, el sistema debe restringir la potestad de egresar solicitudes por parte de cualquier usuario del sistema, es decir, se debe dejar el permiso de finalizar el proceso solo a los directivos de la empresa.
- Realizar campañas institucionales enviadas por correo electrónico interno, frente a las generalidades de las PQRS haciendo énfasis en términos de respuestas.
- Los directivos y supervisores de la empresa deben asegurarse de que las personas que usan el aplicativo Mercurio tengan la capacitación necesaria para darle un buen uso, además deben hacer el seguimiento y acompañamiento respectivo.