

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

Informe, III Trimestre 2018

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

Página 1

1. PRESENTACIÓN

Empresas Públicas de Cundinamarca S.A. ESP, 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 al 30 de septiembre 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, 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 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
- **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 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 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 quince (15) 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
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, en caso de no ser resueltas de inmediato, se radicarán en el aplicativo de Gestión documental para asegurar la trazabilidad del trámite.
Virtual	Formulario electrónico Web	http://www.epc.com.co/pqrs/	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.

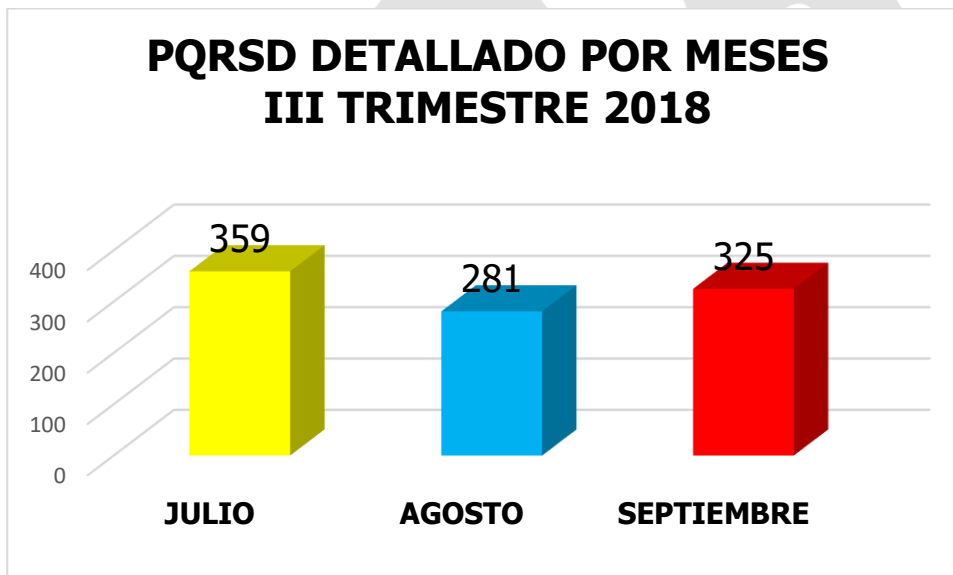
	Correo electrónico	contactenos@epc.com.co	obstante, los requerimientos registrados por dichos medios se gestionan en horas y días hábiles	Por este canal, se reciben peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y/o denuncias por actos de corrupción, las cuales se radican en el aplicativo de Gestión Documental 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 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 tercer trimestre de 2018, fueron radicados en la entidad 965 PQRS, discriminados en 41 derechos de petición, 12 quejas y 912 solicitudes generales, las cuales fueron atendidos en su totalidad dentro de un tiempo de respuesta promedio de 18 días **calendario**.

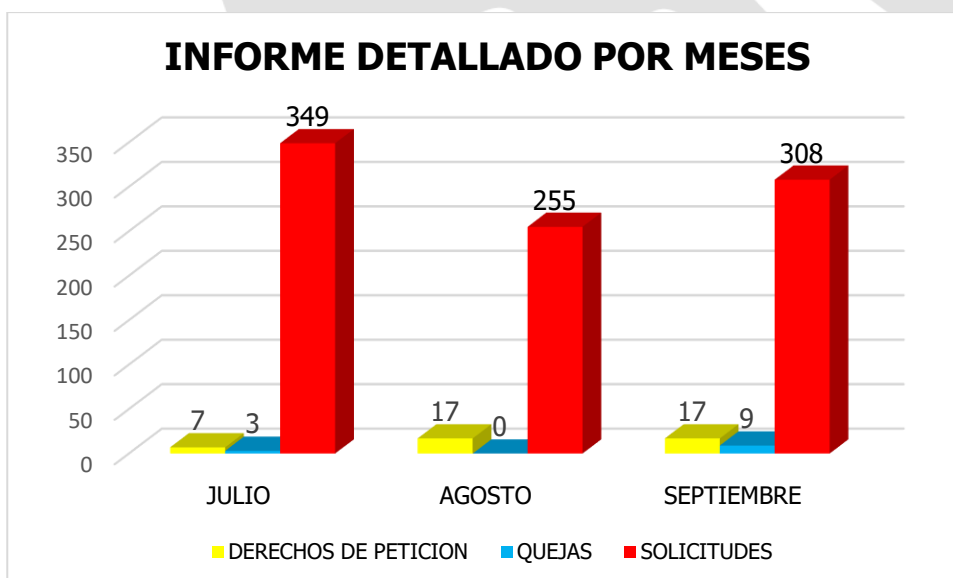
A continuación, exponemos las estadísticas relevantes sobre el comportamiento de las PQRS.

a. Ingreso detallado por meses.



Se evidencia que el flujo de PQRSD radicados en la entidad para el mes de Julio 359 PQRSD, por el contrario, para el mes de agosto llegaron 281.

b. Tipologías de PQRSD, por meses.



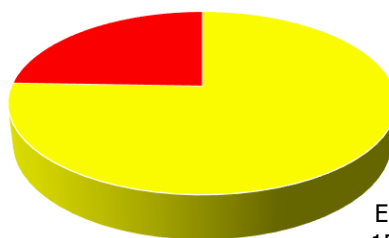
Durante este periodo de tiempo se evidencia que en general los ciudadanos realizan especialmente solicitudes ante la empresa, con un TOTAL de 912 para el trimestre.

c. Oportunidad en respuesta

OPORTUNIDAD EN RESPUESTA	
EN TÉRMINOS < 15 DÍAS HÁBILES	729
EXTEMPORANEOS > 15 DÍAS HÁBILES	236
TOTAL	965

OPORTUNIDAD EN RESPUESTA JULIO-SEPTIEMBRE DE 2018

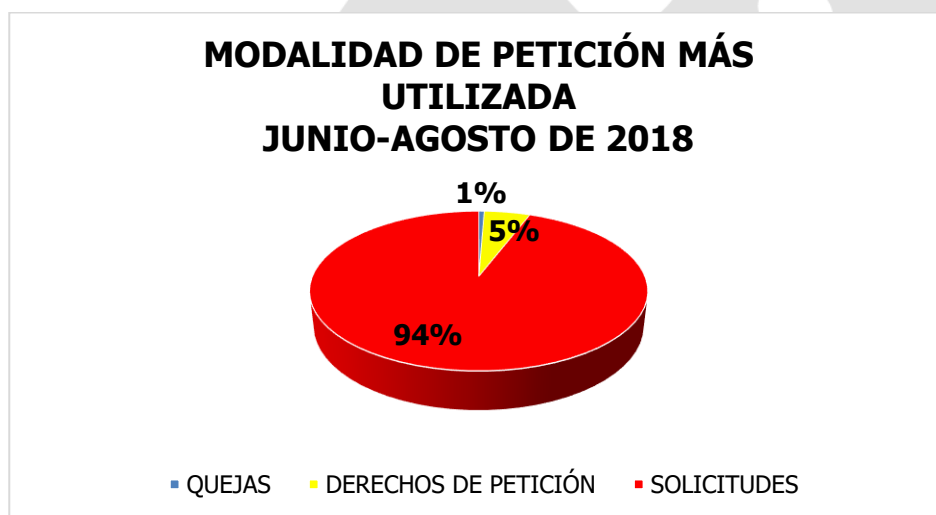
EXTEMPORANEO
> 15 DÍAS
HÁBILES
24%



EN TÉRMINOS <
15 DÍAS HÁBILES
76%

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 resago importante en los tiempos de respuesta.

d. Modalidades de petición más utilizada



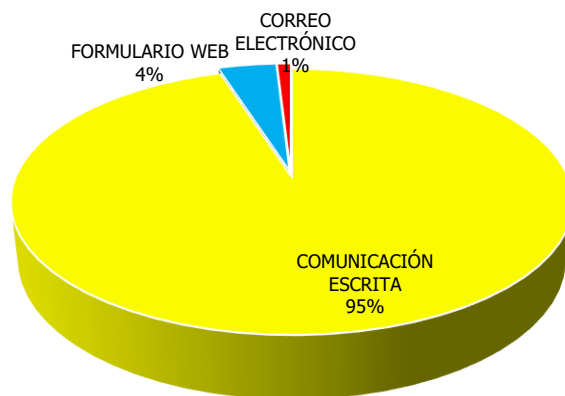
De acuerdo con las modalidades de petición, la más utilizada por los ciudadanos fue la solicitud de información de interés general y/o particular en donde fueron radicados un 94 % del total de peticiones, seguido por los derechos de petición con un porcentaje del 5% y finalmente las quejas con un peso tan solo del 1 %.

e. Canales de atención.

Empresas Públicas de Cundinamarca dispone de diferentes canales de atención para facilitar que la comunidad instaure sus diferentes PQRS.

CANALES DE ATENCIÓN	
COMUNICACIÓN ESCRITA	618
FORMULARIO WEB	26
CORREO ELECTRÓNICO	6

PQRSD POR CANALES DE ATENCIÓN



f. PQRSD trasladadas a otra entidad por no competencia.

Durante el cuarto trimestre del año 2018, no ingresaron PQRDS fuera de competencia.

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

Durante el tercer trimestre del 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 lleva 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 realizan 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 envían 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 envía 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.

6. ACCIONES DE MEJORA EN EL PERIODO:

- Se realizaron capacitaciones sobre el procedimiento Jurídico de las PQRS y en el manejo técnico del sistema de correspondencia Mercurio, a 8 Direcciones de la empresa.

7. 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, es preciso fortalecer capacitaciones internas frente al trámite administrativo de las PQRS y el manejo del Sistema de radicación.
- Implementar un sistema de gestión de PQRS, que genere alertas automáticas cuando una PQRS lleve más de 3 días sin movimiento alguno.
- Realizar campañas institucionales enviadas por correo electrónico interno, frente a las generalidades de las PQRS haciendo énfasis en términos de respuestas.
- Restringir los usuarios que se le asignan a los funcionarios; se debe verificar que posean las competencias necesarias para operar el aplicativo.