

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

III Trimestre 2019

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

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, al 30 de septiembre de 2019, 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 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
- **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
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 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	contactenos@epc.com.co		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.

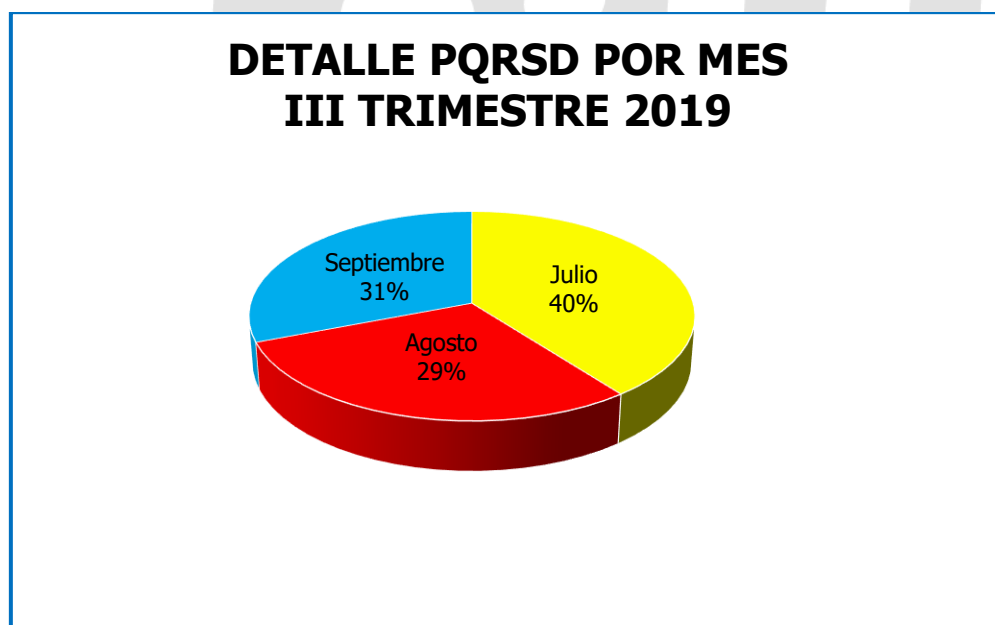
4. PRESENTACIÓN DE INFORME

Durante el tercer trimestre del 2019, fueron radicados en la entidad 482 PQRS, discriminados en 41 derechos de petición y 441 solicitudes generales, las cuales fueron atendidos en su totalidad dentro de un tiempo de respuesta promedio de 14 días hábiles.

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

4.1 Ingreso detallado por meses.

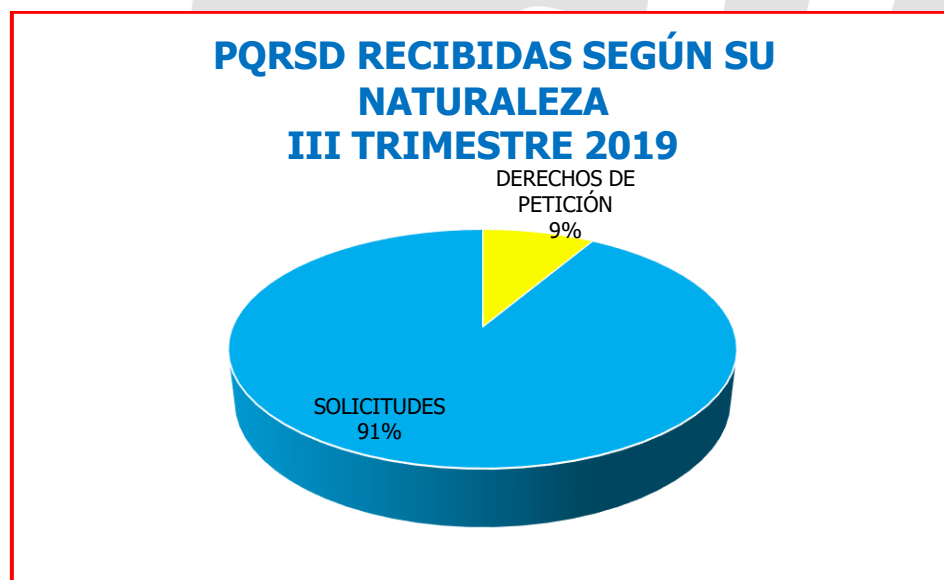
DETALLE PQRSO POR MES III TRIMESTRE 2019	
Julio	191
Agosto	142
Septiembre	149
Total	482



Se evidencia, que el flujo más alto de recepción de PQRSO, se dio en el mes de julio con un 40%, seguido por el mes de septiembre con un 31% y finalmente para el mes de agosto, hubo una disminución al 29%.

4.2 Modalidades de petición más utilizadas.

PQRSD RECIBIDAS SEGÚN SU NATURALEZA III TRIMESTRE 2019	
DERECHOS DE PETICIÓN	41
SOLICITUDES	441
TOTAL	482

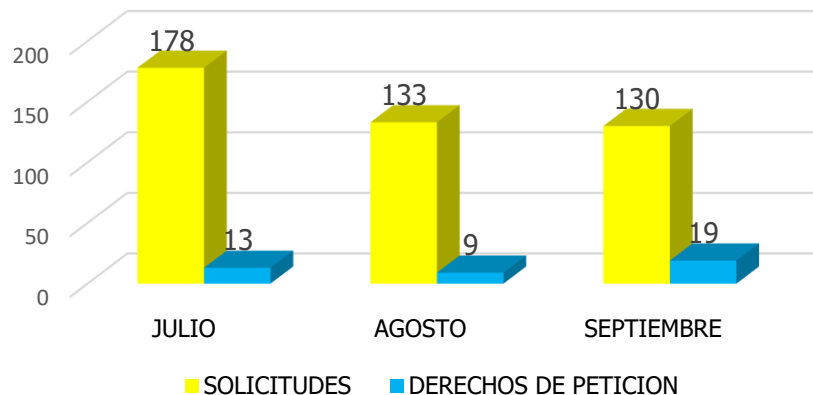


La modalidad de petición más utilizada por los ciudadanos fue la solicitud de información de interés general y/o particular, con el 91 % del total de las radicaciones, seguido por los derechos de petición con un porcentaje del 9%, para el trimestre no llegaron quejas.

4.3 Tipologías de PQRS.

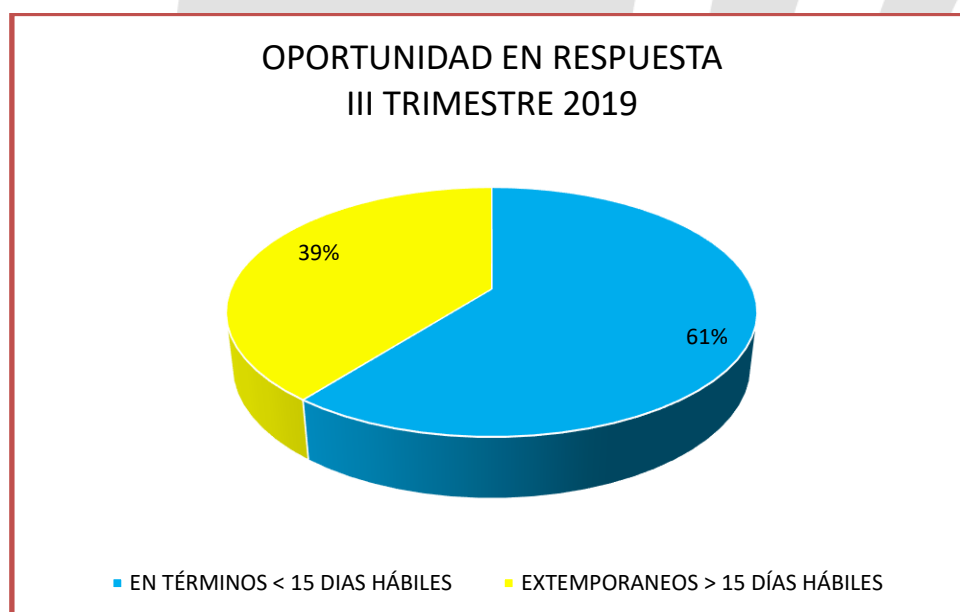
DETALLE TIPOLOGIA DE PQRS III TRIMESTRE 2019		
	SOLICITUDES	DERECHOS DE PETICION
JULIO	178	13
AGOSTO	133	9
SEPTIEMBRE	130	19
TOTAL	441	41

DETALLE TIPOLOGIA DE PQRS III TRIMESTRE 2019



4.4 Oportunidad en respuesta

OPORTUNIDAD EN RESPUESTA III TRIMESTRE 2019	
EN TÉRMINOS < 15 DÍAS HÁBILES	292
EXTEMPORANEOS > 15 DÍAS HÁBILES	190
TOTAL	482



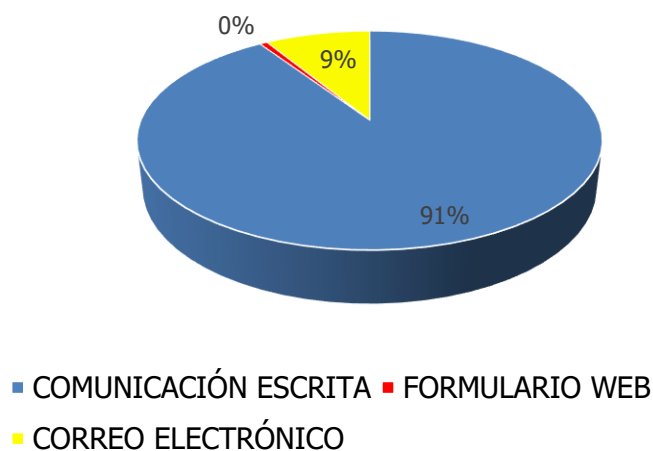
De acuerdo, con los resultados arrojados en esta medición, se mantiene el porcentaje de cumplimiento de respuesta en el 61%, sin embargo, se evidencia que la empresa debe seguir mejorando el promedio de tiempos de respuesta.

4.5 Canales de atención.

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

CANALES DE ATENCIÓN III TRIMESTRE 2019	
COMUNICACIÓN ESCRITA	437
FORMULARIO WEB	3
CORREO ELECTRÓNICO	42
TOTAL	482

CANALES DE ATENCIÓN III TRIMESTRE 2019



Se evidencia que el medio escrito sigue siendo el canal con más participación en la recepción de PQRSD, con el 91% de participación.

4.6 PQRSD trasladadas a otra entidad por no competencia.

Durante el tercer trimestre del año 2019, la Dirección de Servicio al Cliente no realizó traslados de PQRSDs, por no competencia.

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

Durante el tercer trimestre del año 2019, 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 Empresas Públicas de Cundinamarca S.A. E.S.P., 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 enviaron semanalmente al correo de cada usuario, el reporte con las PQRSD que llevan más de 10 días hábiles y que seguían sin respuesta, a manera de advertencia.
- Se enviaron semanalmente, al correo interno de cada usuario, el reporte de con las PQRSD en estado de vencimiento (Mas de 15 días hábiles) y que estaban bajo su responsabilidad.
- Se enviaron semanalmente, informes a la alta gerencia con el resumen grafico de las PQRSD en estado de vencimiento, para su conocimiento y toma de decisiones.

6. ACCIONES DE MEJORA EN EL PERIODO:

- Se realizaron capacitaciones acerca del procedimiento Jurídico establecido para las PQRS, y en el manejo técnico del sistema de correspondencia Mercurio, a los nuevos usuarios del periodo.

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, 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.