

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

**Periodo: de Enero a Marzo 2021**

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



## 1. PRESENTACIÓN

Empresas Públicas de Cundinamarca S.A. E.S.P., a través de las direcciones de Gestión Humana y de Servicio al Cliente, presentan 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 marzo de 2021, 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](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 RECEPCION

A continuación, se exponen los medios o canales, con qué actualmente la empresa coloca al servicio de los clientes y grupos de interés.

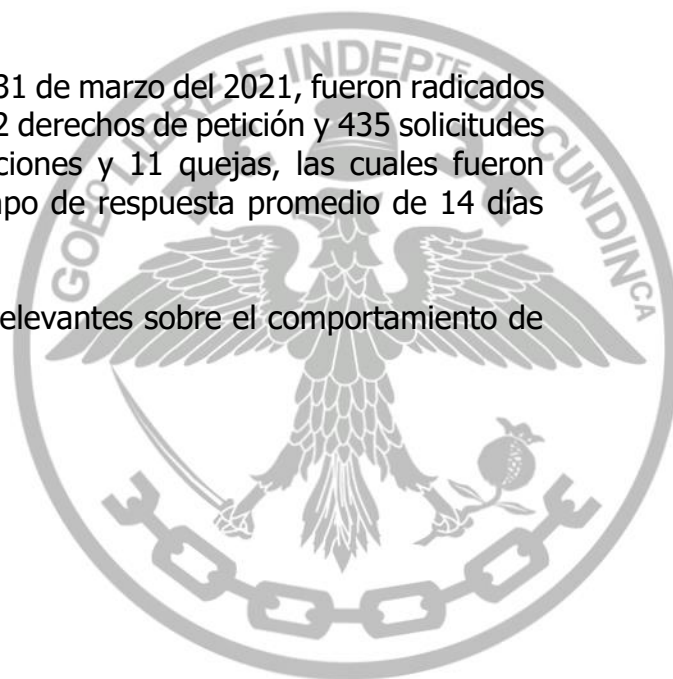
Canal	Mecanismo	Ubicación	Horario de atención	Descripción
<b>Presencial</b>	Servicio al Ciudadano	Calle 24 # 51-40 piso 11. Bogotá D.C. Edificio Capital Tower	Días hábiles de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m.	Se brinda información de manera personalizada y se contacta con los responsables de la 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 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 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 periodo del 1 de enero de 2021 al 31 de marzo del 2021, fueron radicados en la entidad 500 PQRS, discriminados en 42 derechos de petición y 435 solicitudes generales, 2 denuncias, 5 reclamos, 5 peticiones y 11 quejas, las cuales fueron atendidos en su totalidad dentro de un tiempo de respuesta promedio de 14 días hábiles.

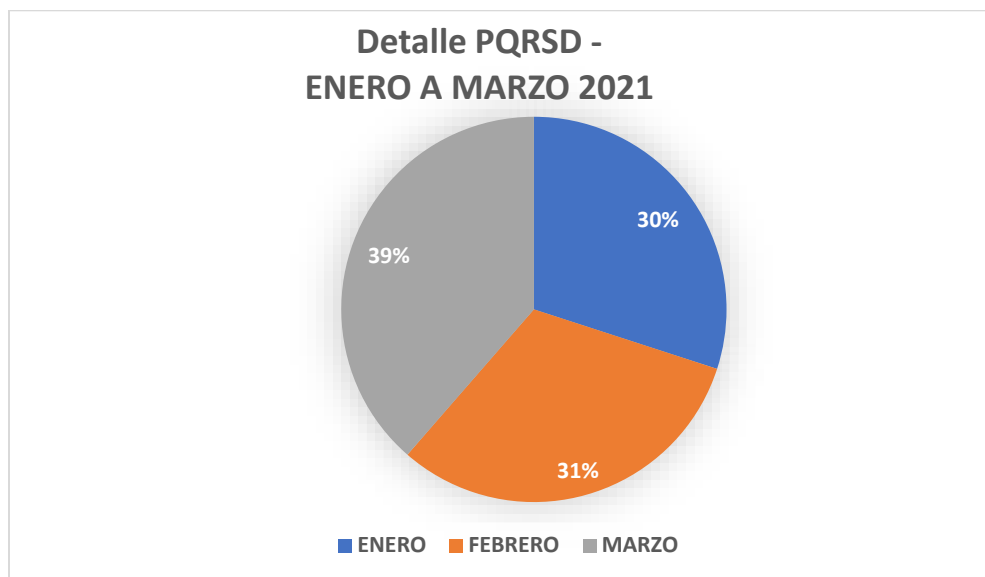
A continuación, exponemos las estadísticas relevantes sobre el comportamiento de las PQRS.





#### 4.1 Ingreso detallado por meses.

DETALLE PQRSO POR MES I TRIMESTRE 2021	
ENERO	150
FEBRERO	157
MARZO	193
<b>Total</b>	<b>500</b>



Se evidencia, que el flujo más alto de recepción de PQRSO, se dio en el mes de marzo con un 39%, seguido por el mes de febrero con 31% y enero con un 30%, donde se presenta la mayor disminución con respecto a los demás meses.

## 4.2 Tipología de solicitudes.

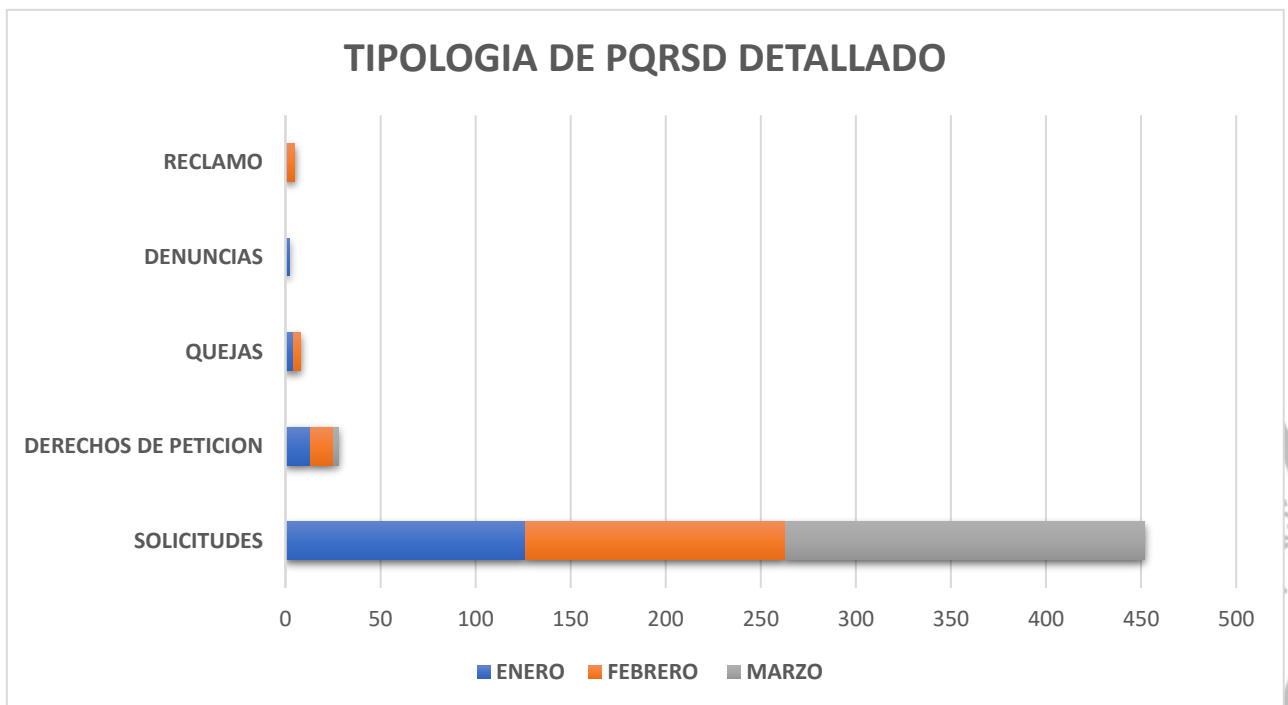
PQRSD RECIBIDAS SEGÚN SU NATURALEZA I TRIMESTRE 2021	
QUEJAS	11
DENUNCIAS	2
PETICIONES	5
DERECHOS DE PETICIÓN	42
SOLICITUDES	435
RECLAMOS	5
<b>TOTAL</b>	<b>500</b>



La modalidad de petición más utilizada por los ciudadanos fue la solicitud de información de interés general, con el 87% del total de las radicaciones, seguido por los derechos de petición con un porcentaje del 9%, quejas con el 2% y denuncias 0,001%, reclamos y peticiones con un porcentaje del 1%.

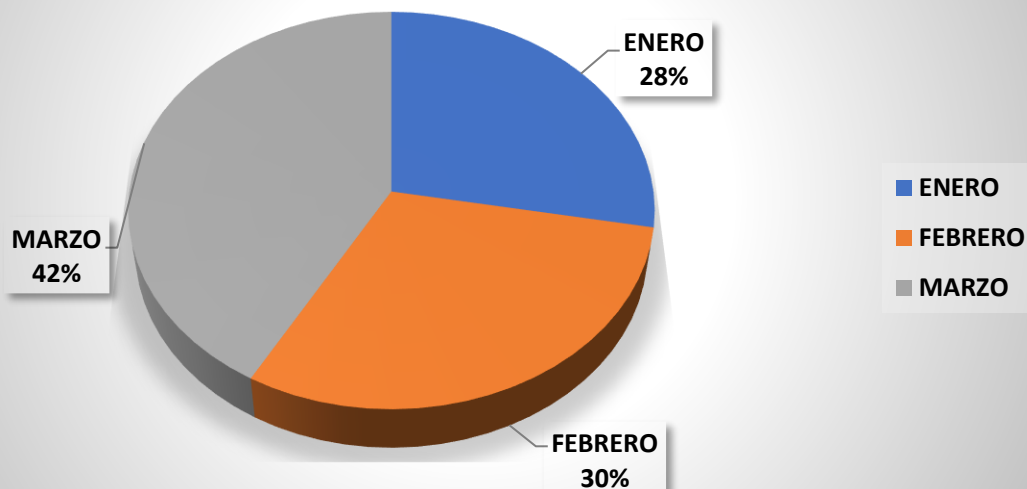
### 4.3 Tipologías de PQRSD detallado.

TIPOLOGIA DE PQRSD DETALLADO ENERO - MARZO 2021						
MES	SOLICITUDES	DERECHOS DE PETICION	QUEJAS	DENUNCIAS	RECLAMO	PETICIONES
ENERO	126	13	4	2	1	3
FEBRERO	137	12	4		4	1
MARZO	189	3				1

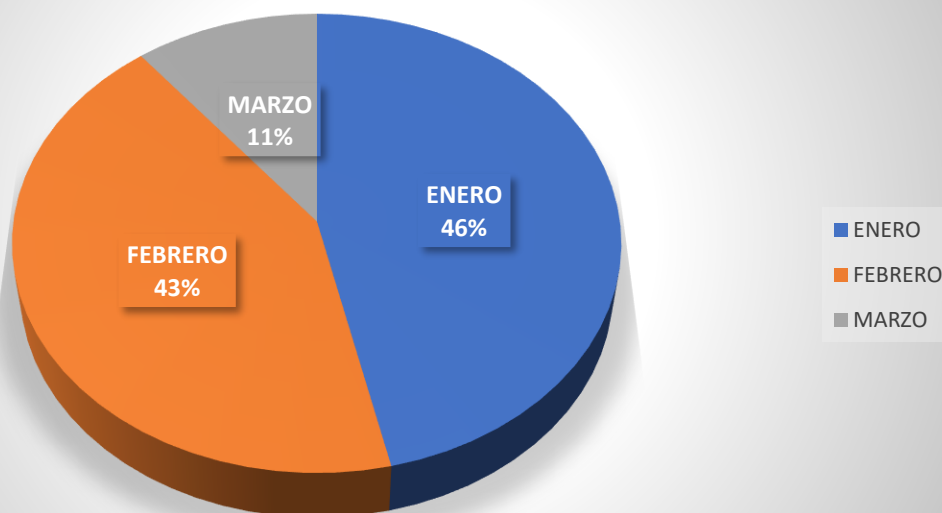


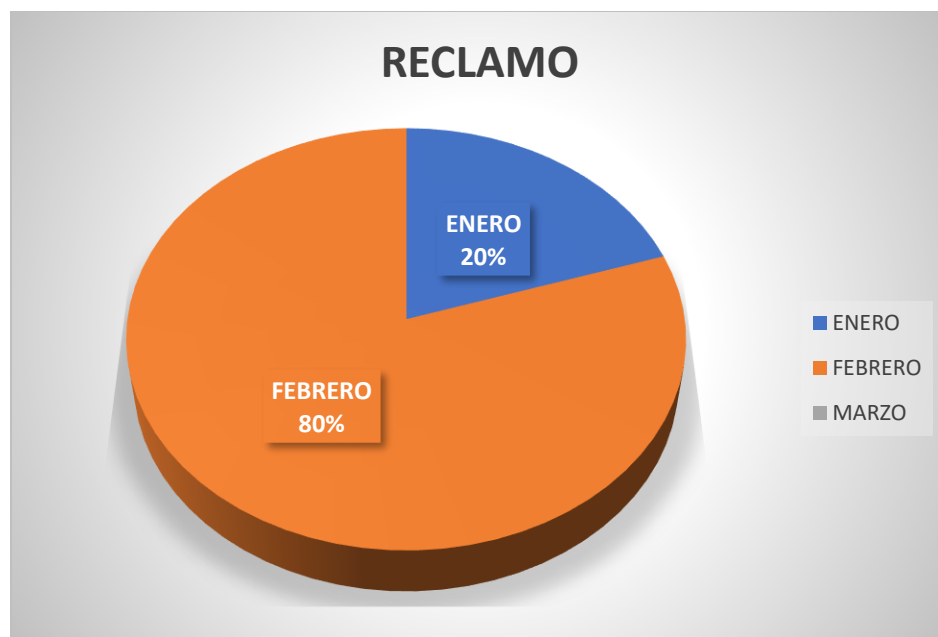
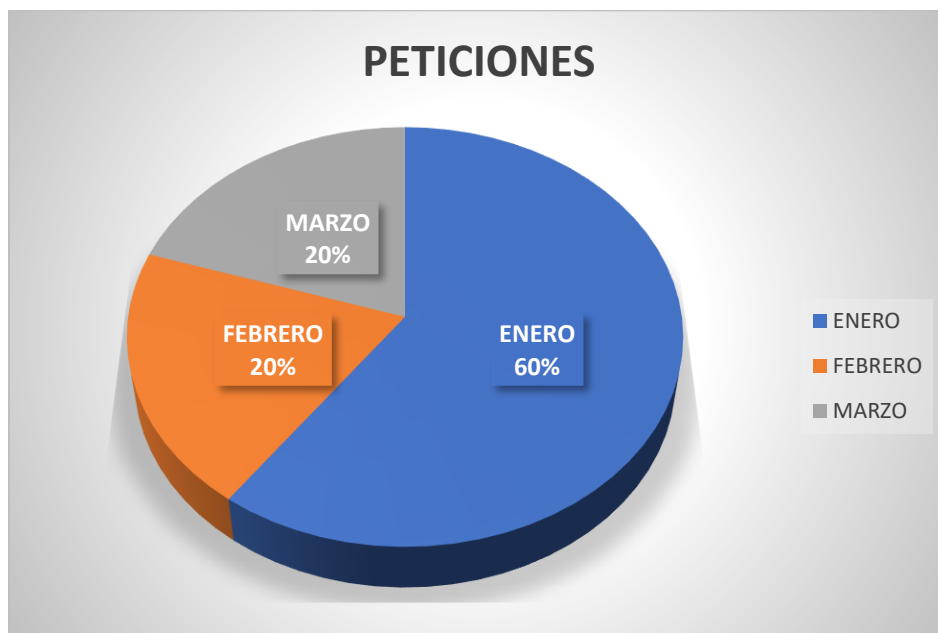


## SOLICITUDES



## DERECHOS DE PETICION

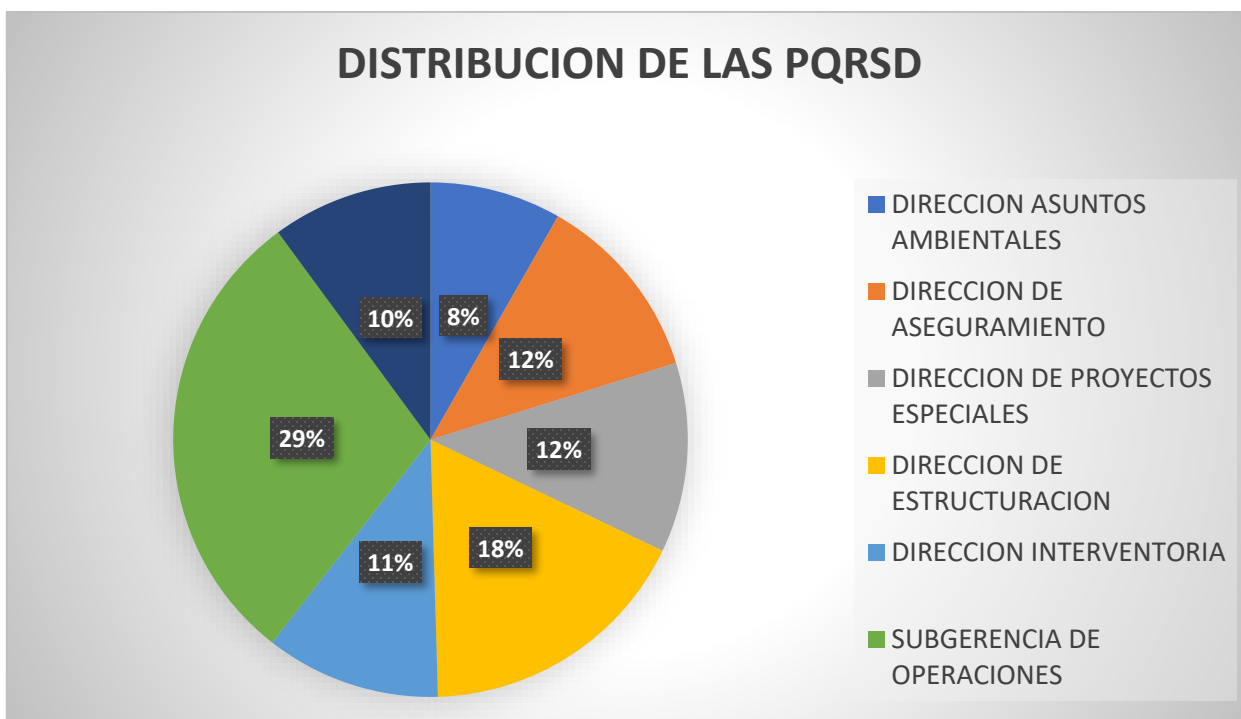




NOTA: Se plasma la gráfica de las PQRS más frecuentes, en cuanto a evidencia desde el 01 de enero del 2021 al 31 de marzo del 2021.

#### 4.4 Distribución de las PQRSD

DISTRIBUCION DE LAS PQRSD ENERO A MARZO 2021	
DIRECCION ASUNTOS AMBIENTALES	8%
DIRECCION DE ASEGURAMIENTO	12%
DIRECCION DE PROYECTOS ESPECIALES	12%
DIRECCION DE ESTRUCTURACION	18%
DIRECCION INTERVENTORIA	11%
SUBGERENCIA DE OPERACIONES	29%
SUBGERENCIA TENICA	10%



Se determina que las direcciones a las cuales más recurren los peticionarios en el momento de presentar su PQRSD, son la subgerencia de operaciones con 29%, seguido de la dirección de estructuración con un 18%, las direcciones de aseguramiento de la prestación y la dirección operativa y proyectos especiales se evidencian con un 12%, por último con un 11% hacia 8% se encuentran la dirección de asuntos ambientales, subgerencia técnica y dirección de interventoría.

#### 4.5 Oportunidad en respuesta

<b>OPORTUNIDAD EN RESPUESTA I TRIMESTRE 2021</b>	
<b>EN TÉRMINOS &lt; 15 DÍAS HÁBILES</b>	<b>408</b>
<b>EXTEMPORANEOS &gt; 15 DÍAS HÁBILES</b>	<b>92</b>
<b>TOTAL</b>	<b>500</b>

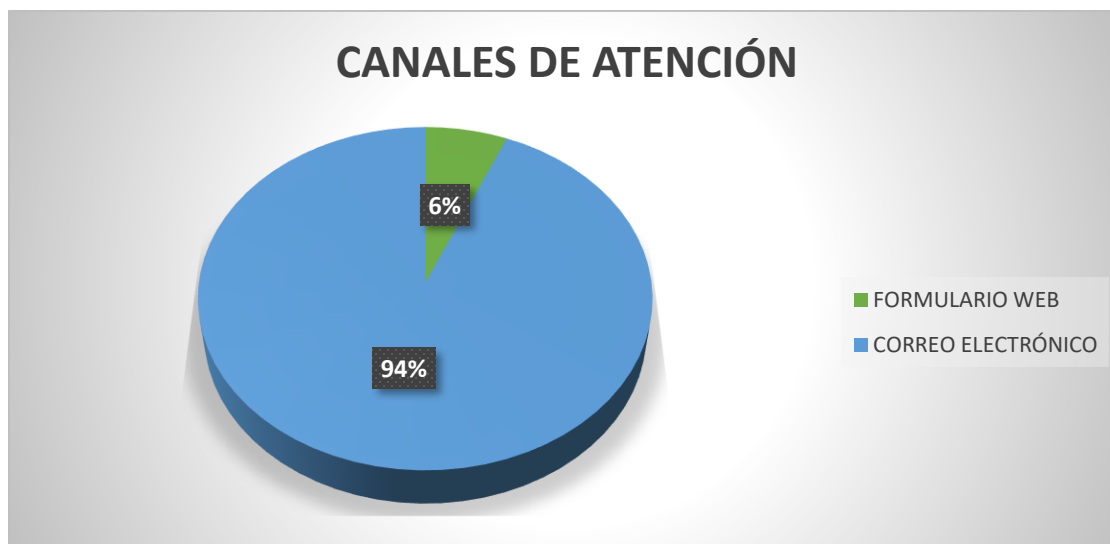


De acuerdo, con los resultados arrojados en esta medición, el porcentaje de cumplimiento de respuesta está en el 82% y extratiempos un 18%, se evidencia que la empresa debe seguir mejorando el promedio de tiempos de respuesta.

#### 4.6 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 I TRIMESTRE 2021	
FORMULARIO WEB	32
CORREO ELECTRÓNICO	468
<b>TOTAL</b>	<b>500</b>



Se identifica que el medio con más participación en la recepción de PQRSD es el correo electrónico con el 94% y un 6% en los formularios web.

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

Durante el periodo del 1 de enero de 2021 al 31 de marzo de 2021, la entidad traslado 2 PQRDS, por no competencia.

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

Durante el periodo del 1 de enero de 2021 al 31 de marzo de 2021, 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 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 interno de cada usuario, el reporte de con las PQRS en estado de vencimiento (Mas de 15 días hábiles) y que estaban bajo su responsabilidad.
- Dentro de los tiempos establecidos por la ley 1755 de 2015, en caso de ser necesario se emitirán alertas a las direcciones frecuentemente (en cualquier día de la semana), teniendo en cuenta el vencimiento de las PQRS, según su naturaleza, lo anterior con el fin de promover la respuesta oportuna al ciudadano.

### **6. ACCIONES DE MEJORA EN EL PERIODO:**

- Se realizaron capacitaciones acerca del procedimiento de respuesta de PQR, con el apoyo de los ingenieros de sistemas de la Dirección de Humana, para el manejo adecuado del sistema de gestión de correspondencia en aspectos técnicos de correspondencia Mercurio, a los nuevos usuarios del periodo.
- Se estructura una campaña de reinducción y concientización a todos los contratistas y personal de planta de la compañía, esto con el fin de promover



y dar a conocer el proceso de PQRSD desde su ingreso, trámite, seguimiento y respuesta de fondo al petionario.

- Gestión con respecto a la actualización de toda la documentación que se encuentra en el sistema integrado de gestión, dado que se realizara una mejora dentro de los procesos con respecto al tratamiento interno y externo de las PQRSD.
- Análisis de las PQRSD que ingresan por los diferentes canales de atención de la entidad, con el fin de implementar ejes temáticos, por medio de los cuales se podrán identificar cuáles son las PQRSD más recurrentes, lo anterior tiene la finalidad de resolver la problemática frente a los ciudadanos y así establecer una mesa con los responsables, los cuales plantearan acciones de mejora atacando la causa raíz y así disminuir las PQRSD reiterativas.
- Se busca implementar un nuevo módulo en mercurio, ya que por medio de este se busca la funcionalidad de radicación directa, modificación del procedimiento de tiempos y alertas de vencimiento, esto con el fin de mejorar los tiempos de radicación y respuesta a los petionarios.

## 7. 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.

- 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 PQRSD, que genere alertas automáticas cuando una PQRSD 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.

- Las PQRSD que sean asignadas y estas no sean competencia de la dirección, es importante regresar de inmediato dicho documento, informando que no se encuentra en el área competente, lo anterior con el fin de redireccionar al área competente y evitar generar demoras en los tiempos de respuesta al peticionario.
- Tener en cuenta las alertas enviadas por parte de la dirección de servicio al cliente con copia al director, dado que en ocasiones se evidencia documentos pendientes los cuales no han sido respondidos al peticionario.

