

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

**PERIODO: DE OCTUBRE A DICIEMBRE 2023**

**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 2023, al 31 de diciembre de 2023. 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.

**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 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 radicaran en el aplicativo de Gestión documental para asegurar la trazabilidad del trámite.
	Formulario electrónico Web	<a href="http://www.epc.com.co/pqrs/">http://www.epc.com.co/pqrs/</a>		Permite registrar en el aplicativo de Gestión Documental las Peticiones, Quejas, reclamos, sugerencias y denuncias.

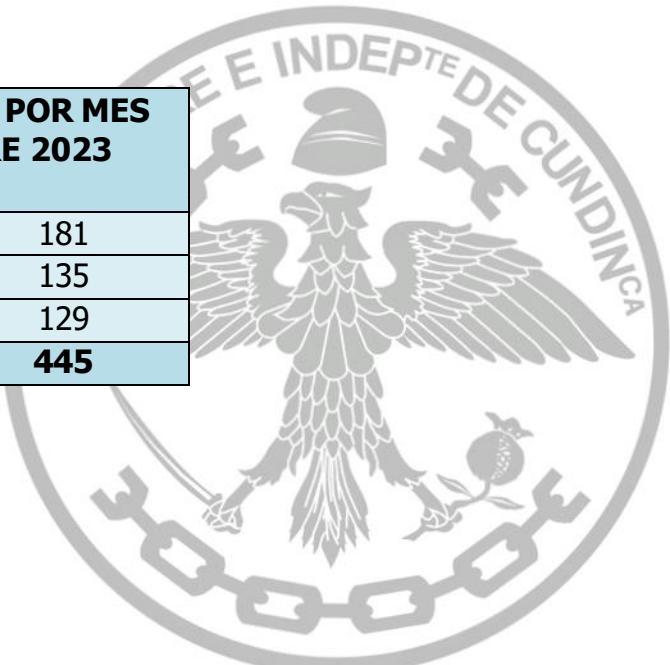
<b>Virtual</b>	Correo electrónico	<a href="mailto:contactenos@epc.com.co">contactenos@epc.com.co</a>	El portal y correos electrónicos, se encuentran activos las 24 horas, no obstante, los requerimientos registrados por dichos medios se gestionan en horas y días hábiles	Por este canal, se reciben peticiones,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

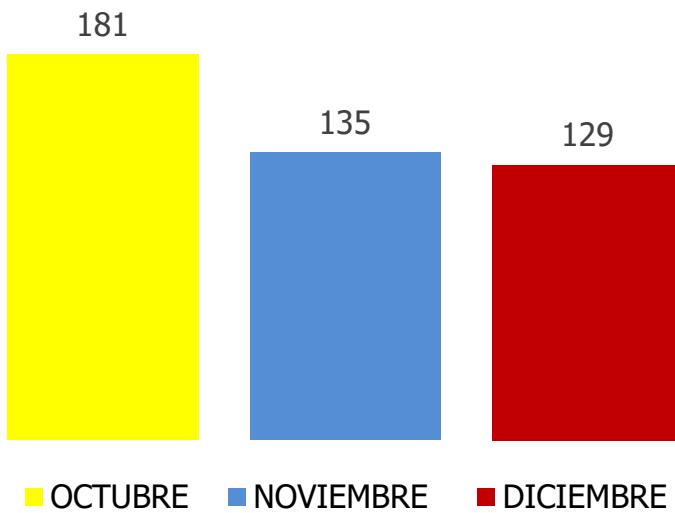
Durante el periodo del 1 de octubre de 2023 al 31 de diciembre del 2023, fueron radicados en la entidad cuatrocientas cuarenta y cinco (445) PQRSD, discriminadas en diez (10) derechos de petición, cuatrocientos veintiún (421) solicitudes generales y catorce (14) solicitudes de información, las cuales 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 2023	
<b>OCTUBRE</b>	181
<b>NOVIEMBRE</b>	135
<b>DICIEMBRE</b>	129
<b>Total</b>	<b>445</b>



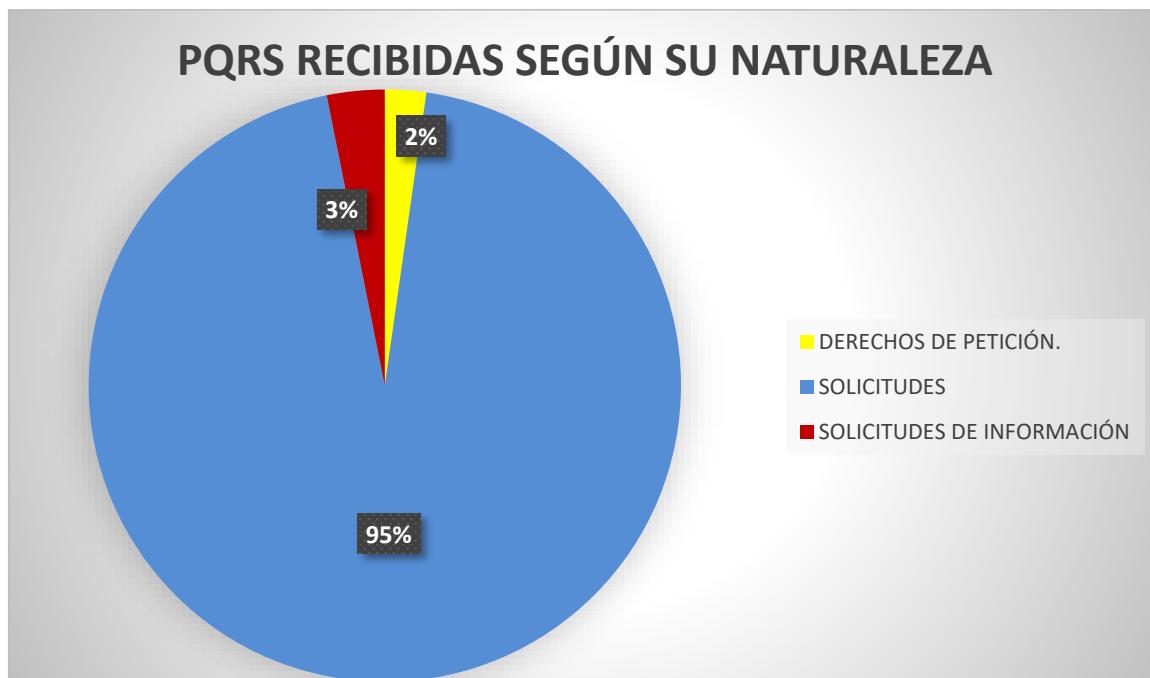
## DETALLE PQRS POR MES IV TRIMESTRE 2023



### 4.2 Tipología de solicitudes

PQRSD RECIBIDAS SEGÚN SU NATURALEZA	
IV TRIMESTRE 2023	
DERECHOS DE PETICIÓN	10
SOLICITUDES	421
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	14
TOTAL	445

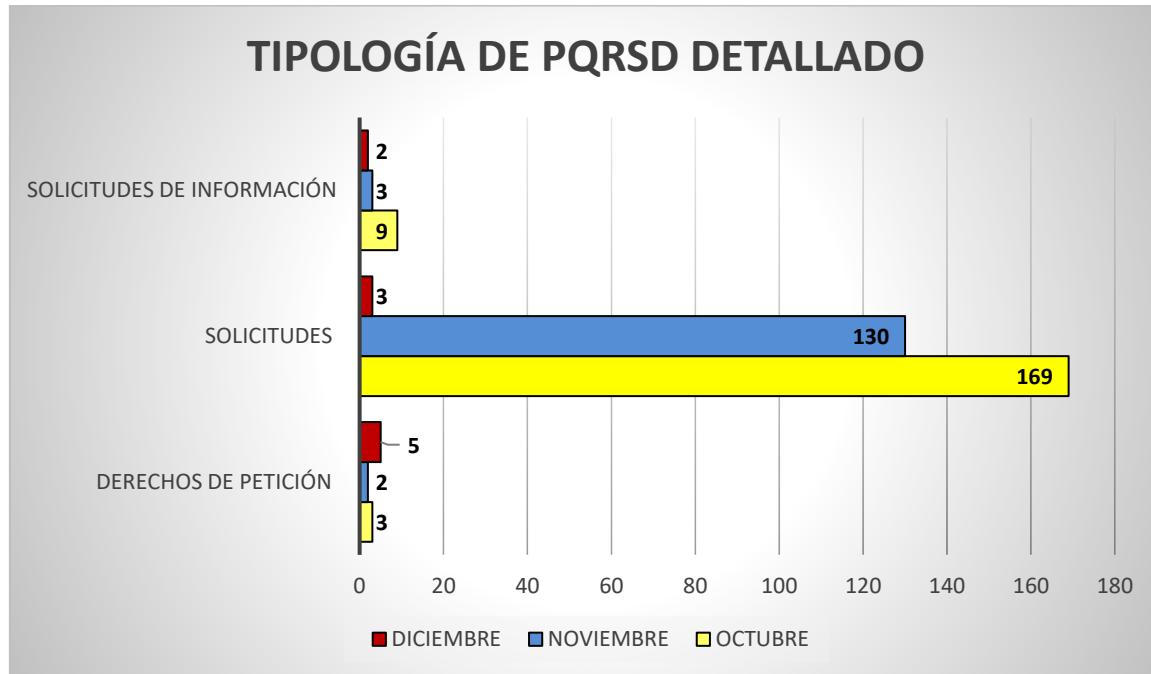




Como se observa en la gráfica anterior, se pudo evidenciar, que la modalidad más utilizada por los ciudadanos son las solicitudes generales, correspondientes al noventa y cinco por ciento (95%) del total de las radicaciones; seguido por las solicitudes de información, que corresponden al 3 por ciento (3%) del total. Por último, se encuentran los derechos de petición, con un total del dos por ciento (2%).

#### 4.3 Tipologías de PQRSD detallado

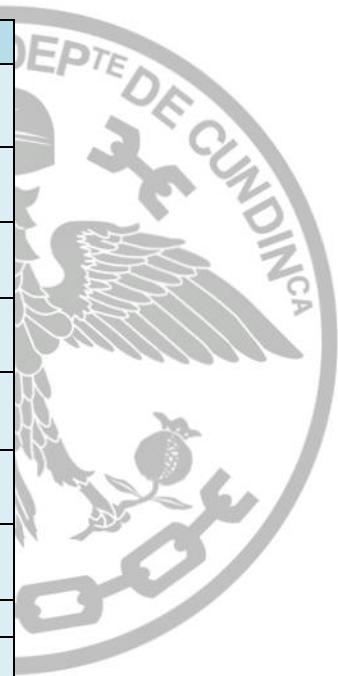
TIPOLOGÍA DE PQRSD DETALLADO			
IV TRIMESTRE 2023			
MES	DERECHOS DE PETICIÓN	SOLICITUDES	SOLICITUDES DE INFORMACIÓN
OCTUBRE	3	169	9
NOVIEMBRE	2	130	3
DICIEMBRE	5	122	2
<b>TOTAL</b>	<b>10</b>	<b>421</b>	<b>14</b>



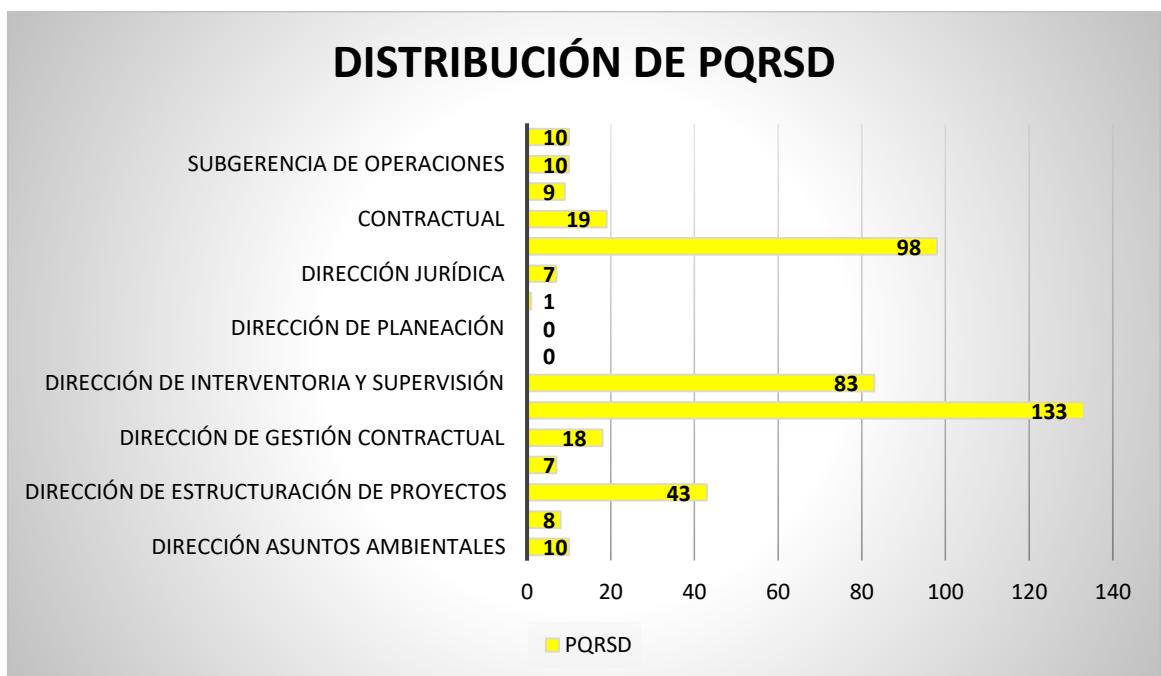
**NOTA:** El gráfico anterior, pretende mostrar cuáles son las solicitudes más frecuentes en el periodo, discriminadas por mes y por tipología.

#### 4.4 Distribución de las PQRSD

DISTRIBUCIÓN DE LAS PQRSD	
DIRECCIÓN ASUNTOS AMBIENTALES	10
DIRECCIÓN DE ASEGURAMIENTO DE LA PRESTACIÓN	8
DIRECCIÓN DE ESTRUCTURACIÓN DE PROYECTOS	43
DIRECCIÓN DE FINANZAS Y PRESUPUESTOS	7
DIRECCIÓN DE GESTIÓN CONTRACTUAL	18
DIRECCIÓN DE GESTIÓN HUMANA Y ADMINISTRATIVA	133
DIRECCIÓN DE INTERVENTORIA Y SUPERVISIÓN	83
DIRECCIÓN DE LA CONTABILIDAD	0
DIRECCIÓN DE PLANEACIÓN	0

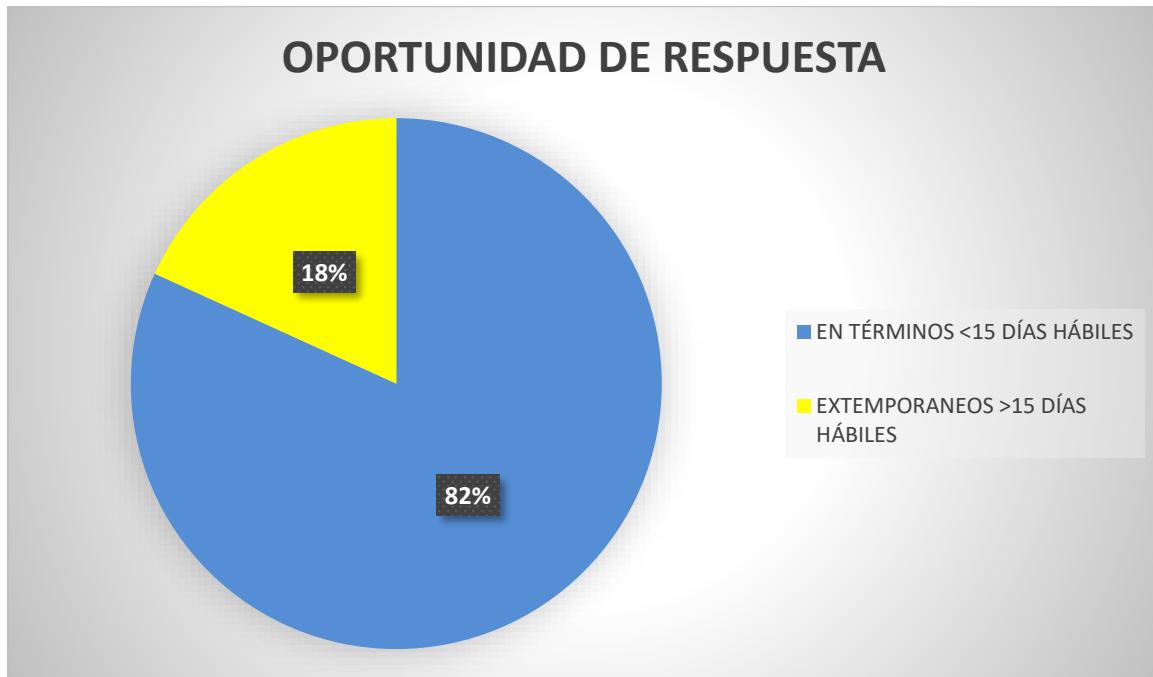


DISTRIBUCIÓN DE LAS PQRSD	
DIRECCIÓN DE SERVICIO AL CLIENTE	1
DIRECCIÓN JURÍDICA	7
DIRECCIÓN OPERATIVA Y DE PROYECTOS ESPECIALES	98
CONTRACTUAL	19
GERENCIA GENERAL	9
SUBGERENCIA DE OPERACIONES	10
SUBGERENCIA GENERAL	10



#### 4.5 Oportunidad de respuesta

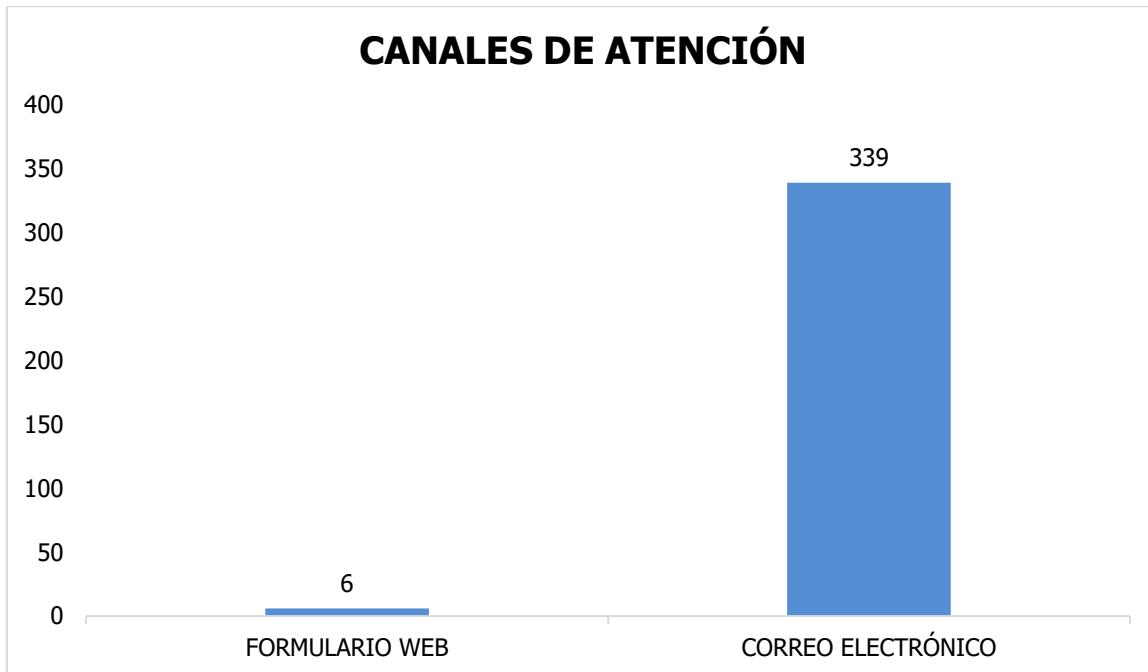
OPORTUNIDAD EN RESPUESTA	
<b>IV TRIMESTRE 2023</b>	
EN TÉRMINOS < 15 DIAS HÁBILES	364
EXTemporaneos > 15 DÍAS HÁBILES	81
<b>TOTAL</b>	<b>445</b>



De acuerdo con los resultados arrojados en esta medición, el porcentaje de cumplimiento de respuesta está en el ochenta y dos por ciento (82%) y extra tiempos un dieciocho por ciento (18%); lo que permite evidenciar, que la mayoría de las solicitudes fueron atendidas dentro del marco del tiempo establecido por la Ley. Teniendo un margen de mejora, que permite implementar acciones encaminadas a la optimización de los tiempos. Esta información, es importante para EPC, ya que se pueden realizar campañas y acciones de mejora.

#### 4.6 Canales de atención

CANALES DE ATENCIÓN	
IV TRIMESTRE 2023	
FORMULARIO WEB	6
CORREO ELECTRÓNICO	339
<b>TOTAL</b>	<b>445</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 de 2023 al 31 de diciembre de 2023, la entidad trasladó dieciocho (15) 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 octubre de 2023 al 31 de diciembre de 2023, 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:

- Con el fin de evitar el aumento de las respuestas extra temporáneas, el área de servicio al cliente envió un informe semanal a cada uno de los colaboradores, informando sobre las PQRSD, que se encontraban vencidas.
- Se envió un informe mensual a los directores, jefes de Oficina y Supervisores de Contratos, con el objetivo que, cada área pueda tener un control de las PQRSD que les corresponden. Buscando que el número de PQRSD sin respuestas registradas en Mercurio, disminuyeran de forma considerable.
- De manera mensual, se envió a Gerencial General, Jurídica y Control Interno, el consolidado de las PQRSD que a corte no registraban respuesta en la plataforma de Mercurio.

## 6. DE MEJORA EN EL PERIODO

- Se genera la primera revisión a la Guía de Atención al Ciudadano, para identificar oportunidades de mejora y actualización de información.
- Se generan tips relacionados con el proceso de PQRSD, que fueron compartidos a través del boletín interno N°4 del mes de octubre de 2023.
- Se crea la encuesta de satisfacción al usuario de PQRSD.

## 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.

- Se debe hacer un control diario de las PQRSD radicas, con el fin de evitar demoras en los tiempos de respuesta.
- El director de cada equipo debe exigir el estricto cumplimiento de respuestas a PQRSD, para que no se incurra respuesta extra temporáneas.
- Se debe hacer seguimiento mensual de los informes de Mercurio y generar un control con los equipos, para así asegurarse que los tiempos de respuesta establecidos se están cumpliendo correctamente.
- Informar al solicitante, cuando se necesite más tiempo para generar la respuesta solicitada.
- Las PQRSD emitidas por Entes de Control, se deben radicar directamente a Gerencia General, para que sean ellos los que establezcan el plan de acción de generación de respuestas.
- Implementar la encuesta de satisfacción al usuario de PQRSD.

