

**Dirección  
De Control Interno**



## **INFORME DE SELGUIMIENTO A LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS**

**II SEMESTRE 2025**



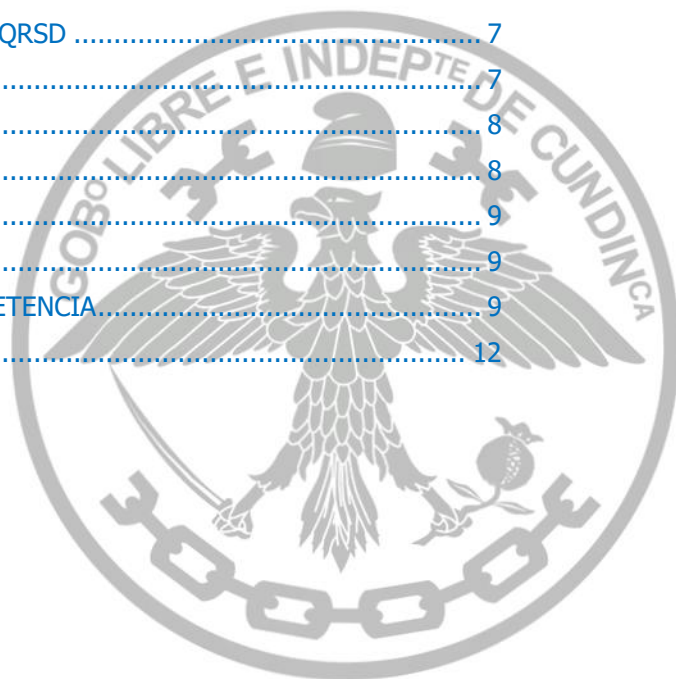
Gobernación de  
**Cundinamarca**



### 1.3.

## INFORME SEGUIMIENTO A LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS - PQRS D II SEMESTRE 2025

INTRODUCCIÓN .....	3
2. ALCANCE.....	3
3. RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO PQRS SEGUNDO SEMESTRE DE 2025 .....	4
4. NORMATIVIDAD APLICABLE .....	4
5. METODOLOGÍA .....	5
6. TERMINOS Y DEFINICIONES .....	5
7. ARTICULACIÓN CON EL MODELO ESTÁNDAR DE CONTROL INTERNO – MECI .....	5
8. DESARROLLO DEL INFORME .....	7
8.1. CANALES DE RECEPCIÓN Y SEGUIMIENTO DE LAS PQRS D .....	7
8.2. TÉRMINOS DE ATENCIÓN DE PETICIONES.....	7
9. RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN .....	8
9.1. TOTAL, SOLICITUDES RADICADAS .....	8
9.2. OPORTUNIDAD EN LAS RESPUESTAS.....	9
9.3. CANALES DE ATENCIÓN .....	9
9.4. PQRS D TRASLADADAS A OTRA ENTIDAD POR COMPETENCIA.....	9
10. RECOMENDACIONES Y CONCLUSIONES .....	12



## INTRODUCCIÓN

El presente documento corresponde al Seguimiento semestral del Informe de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) que realiza la Dirección de Control Interno a los radicados recibidos y los atendidos por las direcciones de Empresas Públicas de Cundinamarca S.A ESP., durante el periodo comprendido entre el 1º de julio al 31 de diciembre del 2025, con el fin de determinar la oportunidad de las respuestas y formular las recomendaciones a la Alta Dirección y a los responsables de los procesos, que conlleven al mejoramiento continuo de la Entidad y con ellas, afianzar la confianza del ciudadano en las instituciones públicas.

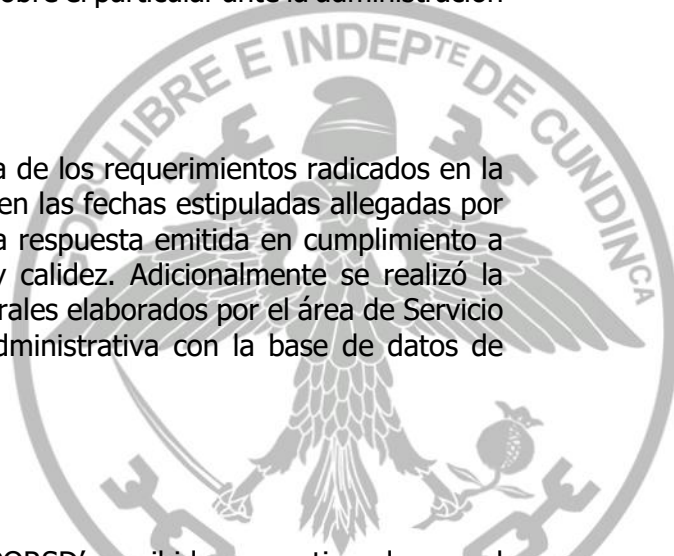
Por otro lado, la ley 1474 del 2011 "Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública". dispone en su artículo 76 y a cargo de la dirección de Control Interno el deber de: "vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y la rendición de informe semestral sobre el particular ante la administración de la entidad".

### 1. OBJETIVO

Verificar, analizar y establecer la oportuna respuesta de los requerimientos radicados en la Entidad, su correspondiente tramite y avance dado en las fechas estipuladas allegadas por los diferentes canales, así como evaluar la oportuna respuesta emitida en cumplimiento a los criterios de oportunidad, coherencia, claridad y calidez. Adicionalmente se realizó la comparación entre los informes mensuales y semestrales elaborados por el área de Servicio al Cliente de la dirección de Gestión Humana y administrativa con la base de datos de peticiones generada por el Sistema.

### 2. ALCANCE

El presente informe abarca el seguimiento a las PQRSD's recibidas y gestionadas en el segundo semestre de 2025 (01 de julio al 31 de diciembre), el cual se elaboró con base en los informes trimestrales que se encuentran publicados en la página web de la Entidad y el reporte arrojado, los cuales se analizaron para identificar su coherencia. De otra parte, brindar información detallada sobre las PQRS recibidas por los diferentes canales habilitados por la Entidad, así como el cumplimiento en la oportunidad de las respuestas de cada una de las áreas de la entidad.





### 3. RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO PQRS SEGUNDO SEMESTRE DE 2025

Empresas Públicas de Cundinamarca, cuenta con el procedimiento interno "SC-PR05-TRÁMITE PQRS DE LA CIUDADANÍA" y la aplicación del procedimiento se encuentra bajo la responsabilidad de todas las dependencias de la entidad, siendo la dirección de Gestión Humana y Administrativa, a través del proceso de Servicio al cliente, la encargada de adelantar el seguimiento y acompañamiento a la implementación, así como a la actualización de este.

### 4. NORMATIVIDAD APLICABLE

- ✓ Constitución Política de Colombia - Art. 23 "Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. El legislador podrá reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas para garantizar /os derechos fundamentales". SAC-F355 Versión: 6 Fecha: 3/06/2025
- ✓ Ley 87 de 1993 "Por la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del estado y se dictan otras disposiciones", artículo 12 literal i) "valuar y verificar la aplicación de los mecanismos de participación ciudadana, que, en desarrollo del mandato constitucional y legal, diseñe la entidad correspondiente".
- ✓ Ley 190 de 1995 "Por la cual se dictan normas tendientes a preservar la moralidad en la Administración Pública y se fijan disposiciones con el fin de erradicar la corrupción administrativa"
- ✓ Ley 1474 de 2011, Artículo 76, el cual establece: «La Oficina de Control Interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la Administración de la entidad un informe semestral sobre el particular.
- ✓ Ley 1755 del 30 de junio de 2015 "Por medio de la cual se regula el derecho fundamental de petición y se sustituye un título del código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo".
- ✓ Ley de transparencia y derecho al acceso a la información Pública - Ley 1712 de 2014. Art. 11 literal H. "Todo mecanismo de presentación directa de solicitudes, quejas y reclamos a disposición del público en relación con acciones u omisiones del sujeto obligado, junto con un informe de todas las solicitudes, denuncias y los tiempos de respuesta del sujeto obligado"; (Ver Art. 2.1.1.6.2. Decreto 1081 de 2015).
- ✓ DECRETO 491 de 2020 "Por el cual se adoptan medidas de urgencia para garantizar la atención y la prestación de los servicios por parte de las autoridades y los particulares que cumplan funciones públicas y se toman medidas para la labora/ y de los contratistas de prestación de servicios de las entidades públicas, en el marco del Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica"
- ✓ Procedimientos adoptados al interior de la Administración.

## 5. METODOLOGÍA

Para verificar el trámite a las PQRSD radicadas en la entidad, se verifica en la Página Oficial de la entidad, la oportunidad (trimestral) en la publicación de los informes por parte de la dirección de servicio al Cliente de la Entidad. Se analiza los casos que generan una baja calidad y oportunidad de respuesta al ciudadano con el fin de encontrar estrategias que permitan una mejora por parte de los procesos encargados de dar respuesta a las solicitudes que presenta la ciudadanía, de igual manera se verifica la oportunidad de respuesta según la información del sistema de gestión documental MERCURIO.

## 6. TERMINOS Y DEFINICIONES

- ✓ En términos: se denomina en términos las peticiones que aún se encuentran dentro de los tiempos de respuesta establecidos por Ley.
- ✓ Pendiente de Notificación: estado de PQRD al cual ya se generó una salida dentro del sistema mercurio, pero no se ha anexado soporte con guía de envío. (Aplica exclusivamente a radicados cuyo peticionario solicitó la respuesta en medio físico).
- ✓ Petición: es el derecho fundamental que tiene toda persona a presentar una solicitud ante la entidad, por ejemplo, el reconocimiento de un derecho, una situación jurídica, la prestación de un servicio, solicitud de información, consultas, requerimiento de copias de documentos, entre otros.
- ✓ PQRSDF: petición, queja, reclamo, sugerencia, denuncia y felicitación.
- ✓ Queja: es la manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación con una conducta que considera irregular de uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones.
- ✓ Reclamo: es el derecho que tiene toda persona de exigir, reivindicar demandar una solución, ya sea por motivo general o particular, referente a la prestación indebida de un servicio o a la falta de atención de una solicitud.
- ✓ Respuesta Inoportuna: respuesta enviada fuera de los términos establecidos por ley 1755 del 2015.
- ✓ Respuesta Oportuna: respuesta enviada dentro de los términos establecidos por ley 1755 del 2015.
- ✓ Sugerencia: es una propuesta escrita o verbal, debidamente oficializada, para mejorar el servicio o la gestión de la entidad.

## 7. ARTICULACIÓN CON EL MODELO ESTÁNDAR DE CONTROL INTERNO – MECI

De conformidad con el Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG, el seguimiento a la Atención de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias se articula con la Séptima Dimensión "Control Interno", que se desarrolla a través del Modelo Estándar de Control Interno – MECI, en relación con los siguientes elementos:

- **II Elemento:** "Evaluación del Riesgo" a través de la tercera línea de defensa, revisando en desarrollo de este seguimiento la efectividad y la aplicación de controles vinculados al procedimiento de PQRSD, y estableciendo la materialización del riesgo asociado al mismo.

- **IV Elemento** "Información y Comunicación" a través de la segunda línea de defensa a quienes corresponde: "Apoyar el monitoreo de canales de comunicación, incluyendo línea telefónica de denuncias". Esta actividad desarrolla Informe de Seguimiento – Atención de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias al atender los diferentes canales de comunicación con el ciudadano, con base en los términos que señalan las normas.

Así mismo, a través de la tercera línea de defensa, a la cual le corresponde "comunicar a la primera y segunda línea de defensa aquellos aspectos que se requieren fortalecer relacionados con la información y comunicación", lo cual se desarrolla al comunicar a la alta dirección, los resultados de la Atención a las PQRSD, Se articula con las siguientes dimensiones y políticas del MIPG:

**Segunda Dimensión:** Direccionamiento Estratégico y Planeación, a través de la política "Planeación Institucional", la cual establece la inclusión en el Programa de transparencia y ética pública antes PAAC de los parámetros básicos que deben atender las dependencias encargadas de la gestión de peticiones, quejas, sugerencias y reclamos de las entidades públicas, en cumplimiento del Art. 76 de la Ley 1474 de 2011.

**Tercera Dimensión:** "Gestión con Valores para Resultados" desde la perspectiva asociada a la relación Estado Ciudadano, "de la ventanilla hacia afuera", en desarrollo de la "Política de Servicio al Ciudadano", la cual tiene como propósito facilitar el acceso de los ciudadanos a sus derechos, mediante los servicios de la entidad, en todas sus sedes y a través de los distintos canales; entendiendo la gestión del servicio al ciudadano, no como tarea exclusiva de quienes atienden peticiones, quejas o reclamos, sino como una labor integral y de articulación de toda la entidad.

**Quinta Dimensión:** "Información y Comunicación", la cual considera entre sus propósitos garantizar un adecuado flujo de información externa, permitiendo una interacción con los ciudadanos, al contar con canales de comunicación acordes con las capacidades organizacionales y con lo previsto en la Ley de Transparencia y Acceso a la Información. Contempla como medio de información directo de la entidad con los grupos de valor y las partes interesadas, la administración de las peticiones, quejas, reclamos y denuncias.

La Política de "Transparencia, acceso a la información pública y lucha contra la corrupción", establece que el derecho de acceso a la información no radica solo en la obligación de dar respuesta a las peticiones, sino también en el deber de publicar y divulgar documentos y archivos de valor para el ciudadano y que constituyen un aporte en la construcción de una cultura de transparencia.

## 8. DESARROLLO DEL INFORME

### 8.1. CANALES DE RECEPCIÓN Y SEGUIMIENTO DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS

CANAL	MECANISMO	UBICACIÓN	HORARIO	DESCRIPCION
<b>PRESENCIAL</b>	Ventanilla Única (Recepción)	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>TELEFONICO</b>	Línea fija	(+57) 601 5801672 Ext. 5040 - 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="https://epc.com.co/pqrs/">https://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 de comunicación escrita Ventanilla Única (Recepción)	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

### 8.2. TÉRMINOS DE ATENCIÓN DE PETICIONES

MODALIDAD	DEFINICIÓN	TERMINO
<b>Consulta</b>	Cuando se presenta una solicitud para que se exprese la opinión o criterio de la entidad, en relación con las materias a su cargo.	30 días
<b>Denuncia</b>	Cuando se pone en conocimiento de la entidad una conducta presuntamente irregular para que se adelante la correspondiente investigación, para lo cual se deben indicar las circunstancias de tiempo, modo y lugar, con el objeto de que se establezcan responsabilidades.	15 días
<b>Peticiones ante autoridades</b>	Es la actuación que impulsa una persona natural o jurídica, atendiendo un mandato legal, relacionado con la misión de la entidad cuyo fin es propiciar una decisión administrativa.	10 días
<b>Queja</b>	Cuando se formula una manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad en relación con una conducta que considera irregular de uno o varios servidores públicos o contratistas, en desarrollo de sus funciones o durante la prestación de sus servicios.	15 días
<b>Reclamo</b>	Cuando se exige, reivindica o demanda ante la entidad una solución, ya sea por motivo de interés general o particular, referente a la indebida prestación de un servicio o falta de atención de una solicitud	15 días
<b>Solicitud de Documentos</b>	Cuando se solicita la reproducción de la información pública de la Entidad	10 días
<b>Solicitud de Información</b>	Cuando se solicita acceso a la información pública que la entidad genera, obtiene, adquiere o controla en el ejercicio de su función	10 días
<b>Sugerencia</b>	Es una propuesta escrita o verbal, debidamente oficializada, para mejorar el servicio o la gestión de la entidad.	15 días
<b>Entes de control</b>	Organismos del estado encargados de vigilar, inspeccionar, controlar y fiscalizar la gestión pública y el uso de los recursos del estado.	5 días

Calle 24 #51-40, Bogotá  
Capital Tower- Piso 7 y 11  
Tel: **601 580 16 72** - Código Postal: 111321  
[Contactenos@epc.com.co](mailto:Contactenos@epc.com.co)  
[www.epc.com.co](http://www.epc.com.co)

   @EPCUNDI



## 9. RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN

El presente informe se elaboró con base en la información que se encuentra en la base de datos en Excel, suministrada por la dirección de servicio al cliente; dicha información es registrada, clasificada y entregada a las diferentes áreas o dependencias para su respectivo trámite de respuesta, por los colaboradores de la dirección de servicio al cliente, comunicaciones que son recibidas por los diferentes canales de acceso a la entidad, para ser atendidas dentro de los términos de ley.

Se procedió a solicitar para su análisis el proceso de radicación, la distribución a sus responsables, proyección de las respuestas en cuanto a estructura y forma, el tiempo de respuesta según la PQRS, proceso de evacuación del gestor documental, la eficacia efectividad y calidad de la respuesta de acuerdo con la normatividad vigente.

### 9.1. TOTAL, SOLICITUDES RADICADAS

MESES	TOTAL
JULIO	100
AGOSTO	68
SEPTIEMBRE	110
OCTUBRE	79
NOVIEMBRE	78
DICIEMBRE	40
<b>TOTAL</b>	<b>475</b>

Durante el segundo semestre de 2025 fueron radicados en la entidad 475 oficios, clasificados de la siguiente manera: 59 derechos de petición, 329 solicitudes generales, 16 quejas, 71 solicitudes de información y 129 solicitudes distribuidos así:

MESES	TOTAL RADICADOS	%	DERECHOS DE PETICION	%	QUEJAS	%	SOLICITUDES	%	SOLICITUDES INFORMACION	%	TOTAL
JULIO	100	0.21	17	0.29	2	0.13	64	0.19	17	0.24	100
AGOSTO	68	0.14	7	0.12	1	0.06	52	0.16	8	0.11	68
SEPTIEMBRE	110	0.23	8	0.14	4	0.25	84	0.26	14	0.20	110
OCTUBRE	79	0.17	11	0.19	4	0.25	53	0.16	11	0.15	79
NOVIEMBRE	78	0.16	9	0.15	2	0.13	55	0.17	12	0.17	78
DICIEMBRE	40	0.08	7	0.12	3	0.19	21	0.06	9	0.13	40
<b>TOTAL</b>	<b>475</b>	<b>1</b>	<b>59</b>	<b>1</b>	<b>16</b>	<b>1</b>	<b>329</b>	<b>1</b>	<b>71</b>	<b>1</b>	<b>475</b>

De acuerdo con el cuadro anterior, podemos evidenciar que el flujo más alto de recepción de solicitudes fueron los meses de julio y septiembre de 2025 con una participación del 21% y 23% respectivamente, seguido del mes de octubre con un porcentaje del 17%; en cuanto a los derechos de petición tenemos que el mayor número de radicados de derechos de



petición fue en los meses de julio y octubre con un 29% y 19% de participación seguido del mes de noviembre con un 15%.

Igualmente, se evidencio que durante el segundo semestre de la vigencia el medio más utilizado para las radicaciones fue a través del correo electrónico con un 97% seguido de la comunicación a través de los formularios existentes en la página web con un 3% de participación.

## 9.2. OPORTUNIDAD EN LAS RESPUESTAS

OPORTUNIDADES RESPUESTA	DE	III TRIMESTRE 2025	IV TRIMESTRE 2025	TOTAL SEMESTRE II
Respuestas dadas con término igual o inferior a 15 días		137	98	235
Respuestas dadas superiores a 15 días		53	31	184
<b>TOTAL</b>		<b>190</b>	<b>129</b>	<b>419</b>

De lo anterior, podemos concluir que el porcentaje de oportunidad en las respuestas emitidas por la empresa está en el 59.56% del total; sin embargo, es necesario mejorar los tiempos de oportunidad en las respuestas, realizando los respectivos controles y así evitar la materialización del riesgo que se encuentra identificado en el proceso.

## 9.3. CANALES DE ATENCIÓN

CANALES DE ATENCIÓN	III TRIMESTRE 2025	IV TRIMESTRE 2025	TOTAL SEMESTRE II
FORMULARIO WEB	48	9	57
OFICINA PRESENCIAL	34	18	52
CORREO ELECTRÓNICO	196	170	366
BUZÓN FÍSICO	0	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>278</b>	<b>197</b>	<b>475</b>

Durante el II semestre de 2025, el canal de atención más utilizado por los peticionarios fue el correo electrónico con una participación del 77.05% seguido del formulario WEB.

## 9.4. PQRSD TRASLADADAS A OTRA ENTIDAD POR COMPETENCIA

Del 1 de julio al 31 de diciembre de 2025, la entidad trasladó sesenta y seis (66) PQRS, por competencia en cumplimiento de la ley 1755 de 2015.

## 9.5. NÚMERO DE SOLICITUDES EN LAS QUE SE NEGÓ EL ACCESO A LA INFORMACIÓN.

Durante el periodo del 1 de julio al 31 de diciembre de 2025, no se negó acceso a información; de acuerdo con los casos establecidos en la ley 1755 de 2015, Art. 25, 26 y 27.

## 9.6. ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

Durante el segundo semestre de 2025 se aplicaron 15 y 19 encuestas al III y IV trimestres respectivamente de las 278 y 197 PQRSD recibidas en la entidad lo que refleja un 5.40% y 9.64% que es un porcentaje reducido de las peticiones.

A continuación, se muestra el resultado de cada una de las preguntas contestadas:

1. ¿Le realizaron entrega de su número de radicado o confirmación de su solicitud?

ITEM	III TRIMESTRE 2025	IV TRIMESTRE 2025
<b>SI</b>	87%	79%
<b>NO</b>	13%	21%

Como se evidencia los usuarios confirmaron en una buena proporción el haber recibido su número de radicado o la confirmación de su solicitud, lo que demuestra una buena trazabilidad y control del proceso de recepción. Sin embargo, la dirección de Gestión Humana, Administrativa y Servicio al Cliente debe garantizar que sea el si en un 100%.

2. ¿recibió respuesta dentro del plazo establecido?

ITEM	III TRIMESTRE 2025	IV TRIMESTRE 2025
<b>SI</b>	73%	79%
<b>NO</b>	27%	21%

En los seguimientos se evidencia que un porcentaje de respuesta oportuna, sin embargo, atendiendo las disposiciones vigentes las contestaciones se deben dar todas dentro del plazo estipulado ya que esto impacta negativamente la percepción del servicio y sugiere la necesidad de reforzar el seguimiento interno de los tiempos de atención.

3. ¿La respuesta a su PQRSD fue clara y fácil de entender?

ITEM	III TRIMESTRE 2025	IV TRIMESTRE 2025
SI, TOTALMENTE	80%	63%
SI, EN PARTE	13%	26%
NO, FUE CONFUSA	7%	11%

Durante el periodo evaluado la mayor proporción de los encuestados manifestó que la respuesta fue clara y fácil de entender; sin embargo, los que dijeron que fue confusa o difícil de entender manifiestan que presentaron dificultades en la comprensión parcial o total, lo que sugiere ajustar el lenguaje técnico.

4. ¿La respuesta resolvió completamente su solicitud?

ITEM	III TRIMESTRE 2025	IV TRIMESTRE 2025
SI	54%	31%
PARCIALMENTE	13%	37%
NO	33%	32%

De acuerdo con los encuestados sólo poco más de la mitad de los usuarios considera que la PQRSD fue completamente resuelta. Esto indica que existen oportunidades de mejora en la efectividad de estas, especialmente en los casos donde el ciudadano no percibe que su requerimiento haya sido atendido de fondo.

5. En una escala de 1 a 5 ¿Cómo calificaría su nivel de satisfacción con el proceso de gestión de su PQRSD? (1: Nada satisfecho, 5: Muy satisfecho)

ITEM	III TRIMESTRE 2025	IV TRIMESTRE 2025
1	7%	7%
2	13%	13%
3	20%	20%
4	27%	27%
5	33%	33%

La dirección de gestión Humana, Administrativa y de Servicio al Cliente entregó porcentajes iguales para los 2 trimestres. Así mismo, el 60% de los encuestados califica su satisfacción entre 4 y 5, lo cual refleja una valoración positiva general del proceso. No obstante, un 40% expresa niveles bajos o medios de satisfacción.



(1 3), lo que sugiere que aún existen aspectos a fortalecer, especialmente en tiempos de respuesta y resolución efectiva.

## 10. RECOMENDACIONES Y CONCLUSIONES

La Dirección de Control Interno, dentro de su competencia de seguimiento y control se permite establecer las siguientes recomendaciones:

- El aplicativo mercurio no permite identificar los mecanismos de recepción de las PQRS, así como no permite validar sistemáticamente aquellas que son trasladadas por parte de la empresa a falta de competencia para dar respuesta.
- Es imperativo dar las respuestas dentro de los términos establecidos conforme a la normatividad vigente, con el fin evitar sanciones o amonestaciones a la entidad con el compromiso de todas las dependencias de la Empresa en cabeza de los directivos y por el procedimiento establecido en el SIGC, ya que el porcentaje de efectividad en los tiempos de respuesta a las radicaciones es del 59.56% y este debe ser del 100%.
- Se recomienda clasificar adecuadamente las PQRS, de identificar cada una según su tipo ya que sólo se evidencian solicitudes de información y solicitudes generales
- Fortalecer los procesos de capacitación del grupo de funcionarios y contratistas de la entidad encargados del proceso de radicación y clasificación de las diferentes peticiones, con el propósito de evitar reprocesos; así mismo en el uso de la plataforma Mercurio y de la normatividad vigente para la radicación y clasificación.
- Se sugiere a la dirección de Gestión humana, Administrativa y de Servicio al Cliente incluir dentro de los informes la medición de la percepción en cada una de las respuestas emitidas al ciudadano evaluando la atención otorgada por la dependencia que brindo la contestación a su requerimiento, más allá de elaborar la respuesta y enviarla a tiempo, el ciudadano le interesa una solución de fondo que satisfaga sus requerimientos, lo que evita entre otros aspectos las peticiones reiteradas; el cliente externo en sus calificaciones puede dar luces a la áreas de la entidad, donde se debe focalizar sus esfuerzos de mejora continua.
- Identificar factores / variables donde los incumplimientos sean recurrentes para realizar los respectivos análisis de causa y plantear acciones efectivas para eliminar la recurrencia.
- Verificar en conjunto entre la dirección de Gestión humana, Administrativa y de Servicio al Cliente; y la dirección de Planeación, la parametrización del sistema Mercurio, los controles, semáforos y alertas, incluyendo tipificación de PQRS teniendo en cuenta los términos de ley, y los canales de atención.

- Se sugiere establecer un mecanismo para que todas las respuestas dadas por la entidad sean tramitadas por el sistema Mercurio, así como también se adjunte en el aplicativo la respuesta dada al peticionario y no solamente se evidencie como evacuada.
- En cuanto a la encuesta de satisfacción se sugiere:
  1. Entregar el radicado o confirmación de recibido por parte de la dirección de Gestión Humana, Administrativa y Servicio al Cliente al 100% de los usuarios de los PQRS.
  2. Las respuestas a los PQRS se deben dar dentro de los plazos estipulados normativamente.
  3. Con el fin de que las respuestas a las PQRS sean claras y fáciles de entender se debe evaluar el lenguaje que utilizan las dependencias en ellas.
  4. Se deben implementar acciones correctivas para que las respuestas resuelvan completamente y de fondo las solicitudes.
  5. La dirección Administrativa, de Gestión Humana y Servicio al cliente junto con la dirección de Planeación deben evaluar por qué el 40% de los encuestados califican la satisfacción con un 40%.

Cordialmente,

ORIGINAL FIRMADO

**NUBIA YANNETH OSTOS BUSTOS**  
Directora Control Interno

