

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

**PERIODO: DE 1 DE OCTUBRE AL 31 DE DICIEMBRE DEL
2025**



EMPRESAS PÚBLICAS DE CUNDINAMARCA S.A. E.S.P.

Tabla de contenido

1.	PRESENTACIÓN.....	3
2.	GLOSARIO	3
3.	CANALES DE RECEPCIÓN	5
4.	PRESENTACIÓN DE INFORME	6
4.1.	INGRESO DETALLADO POR MESES.....	6
4.2.	TIPOLOGÍA DE LAS SOLICITUDES	7
4.3.	CLASIFICACIÓN MENSUAL	8
4.4.	DISTRIBUCIÓN DE LAS PQRS'D EVACUADAS	8
4.5.	OPORTUNIDAD DE RESPUESTA DE LAS PQRS'D.....	10
4.6.	CANALES DE ATENCIÓN	11
4.7.	PROCEDENCIA	12
4.8.	PENDIENTE POR RESPUESTA.....	13
4.9.	PQRSD TRASLADADAS A OTRA ENTIDAD POR COMPETENCIA	18
4.10.	NÚMERO DE SOLICITUDES EN LAS QUE SE NEGÓ EL ACCESO A LA INFORMACIÓN.	18
5.	ENCUESTA DE SATISFACCION	18
6.	CONTROL Y SEGUIMIENTO	23
7.	RECOMENDACIONES	24



1. PRESENTACIÓN

Empresas Públicas de Cundinamarca S.A. E.S.P., a través de la Dirección de Gestión Humana, Administrativa y 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 2025, al 31 de diciembre de 2025. 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.
- **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.
- **Sugerencia:** Las sugerencias son propuestas orientadas a mejorar un proceso relacionado con la prestación de un servicio o el cumplimiento de una función pública. Serán consideradas por la entidad, pero no requerirán una respuesta.
- **Felicitaciones:** Las felicitaciones son expresiones de reconocimiento hacia un proceso relacionado con la prestación de un servicio o el cumplimiento de una función pública. Serán consideradas por la entidad, pero no requerirán una respuesta.
- **Entes de control:** Organismos del estado encargados de vigilar, inspeccionar, controlar y fiscalizar la gestión pública y el uso de los recursos del estado. Deberán atenderse dentro de los cinco (5) 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.

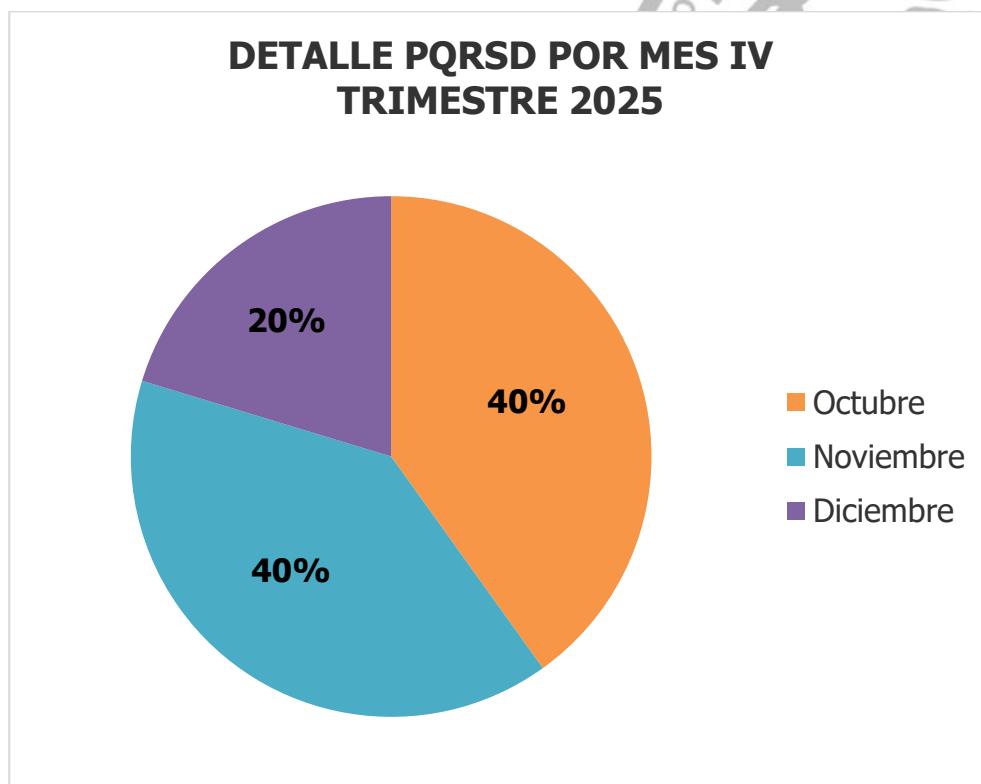
CANAL	MECANISMO	UBICACION	HORARIO DE ATENCION	DESCRIPCION
Presencial	Servicio al Ciudadano	Calle 24 # 51-40 piso 11. Bogotá D.C. Edificio Capital Tower	Días hábiles de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m.	Se brinda información de manera personalizada y se contacta con los responsables de la información 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	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 S.A E.S.P., en caso de no ser resueltos de inmediato, se radican en el aplicativo de Gestión documental para asegurar la trazabilidad del trámite.
Virtual	Formulario electrónico Web	http://www.epc.com.co/pqrs/	El formulario web y 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 4:00 pm.	Se podrán radicar peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias por escrito, las cuales son recibidas en la oficina. Estas son radicadas en el aplicativo de Gestión Documental "Mercurio" para asegurar la trazabilidad del trámite.

4. PRESENTACIÓN DE INFORME

Durante el periodo del 1 de octubre al 31 de diciembre del 2025, fueron radicados en la entidad ciento noventa y siete (197) PQRSD, veintisiete (27) derechos de petición, ciento veintinueve (129) solicitudes generales, treinta y dos (32) solicitudes de información y nueve (9) Peticiones, Quejas Y Reclamos (PQR), las cuales fueron atendidas en su mayoría dentro de un tiempo de respuesta promedio de 15 días hábiles.

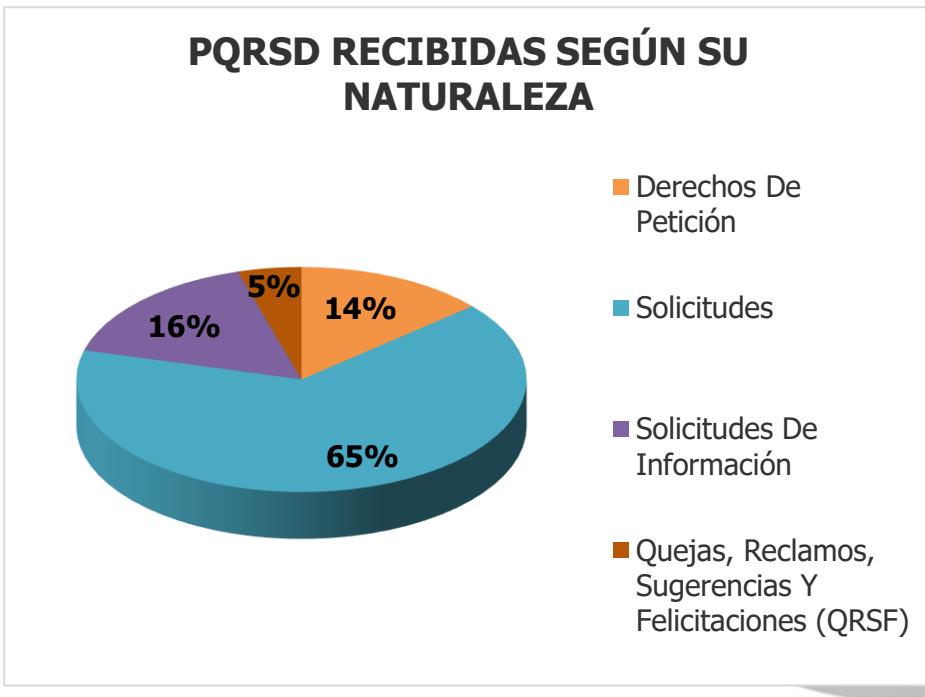
4.1. INGRESO DETALLADO POR MESES

DETALLE PQRSD POR MES IV TRIMESTRE 2025	
Octubre	79
Noviembre	78
Diciembre	40
Total	197



4.2. TIPOLOGÍA DE LAS SOLICITUDES

PQRSD RECIBIDAS SEGÚN SU NATURALEZA	
IV TRIMESTRE 2025	
Derechos De Petición	27
Solicitudes	129
Solicitudes De Información	32
Quejas, Reclamos, Sugerencias Y Felicitaciones (QRSF)	9
TOTAL	197



Como se observa en la gráfica anterior, se pudo evidenciar, que la modalidad más utilizada por los ciudadanos son las solicitudes, correspondientes al sesenta y cinco (65%) del total de las radicaciones, seguido por las solicitudes de información, que corresponden al diez y seis (16%) del total y los derechos de petición con un catorce por ciento (14%). Por último, se encuentran las peticiones, quejas Y reclamos (PQR), con un total del cinco por ciento (5%).



Gobernación de
Cundinamarca

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

   @EPCUNDI

4.3. CLASIFICACIÓN MENSUAL

CLASIFICACIÓN MENSUAL IV TRIMESTRE	
OCTUBRE	
DERECHOS DE PETICIÓN	11
SOLICITUDES	53
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	11
QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES (QRSF)	4
NOVIEMBRE	
DERECHOS DE PETICIÓN	9
SOLICITUDES	55
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	12
QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES (QRSF)	2
DICIEMBRE	
DERECHOS DE PETICIÓN	7
SOLICITUDES	21
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	9
QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES (QRSF)	3
TOTAL	197

4.4. DISTRIBUCIÓN DE LAS PQRS'D EVACUADAS

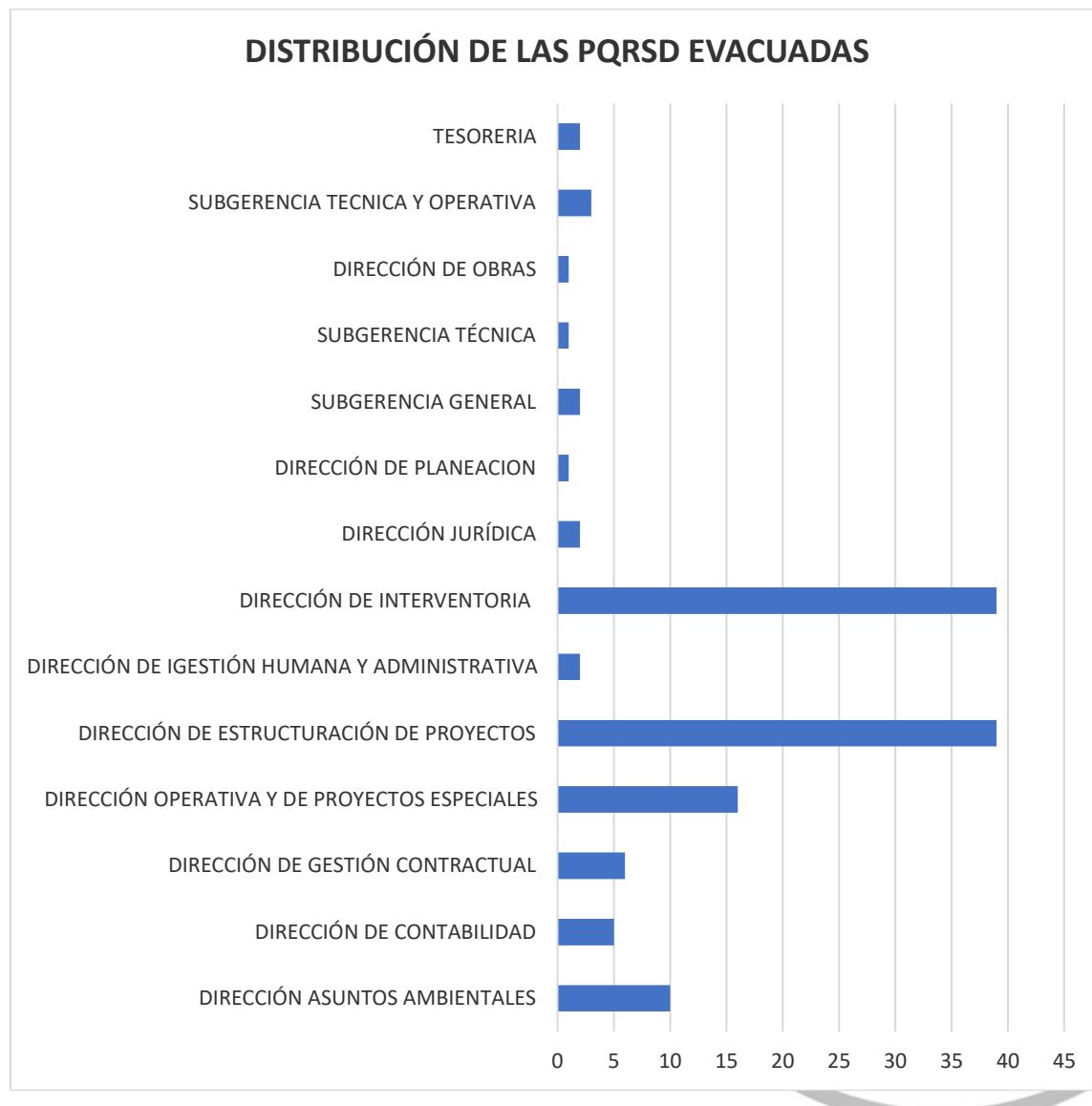
A partir del 6 de diciembre, las siguientes direcciones presentaron modificaciones en su denominación; asimismo, algunas de ellas pasaron a formar parte de otras dependencias, tal como se evidencia en el siguiente cuadro:

MODIFICACIONES	
ANTES	AHORA
DIRECCIÓN DE INTERVENTORIA	DIRECCIÓN DE OBRAS
SUBGERENCIA TÉCNICA	SUBGERENCIA TÉCNICA Y OPERATIVA

ASUNTOS AMBIENTALES	SUBGERENCIA TECNICA Y OPERATIVA
DIRECCIÓN DE ASEGURAMIENTO	DIRECCIÓN OPERATIVA, ASEGURAMIENTO DE LA PRESTACION Y PROYECTOS ESPECIALES
DIRECCIÓN DE OPERACIONES Y PROYECTOS ESPECIALES	
DIRECCIÓN DE GESTIÓN HUMANA Y ADMINISTRATIVA	DIRECCIÓN DE GESTIÓN HUMANA, ADMINISTRATIVA Y SERVICIO AL CLIENTE
DIRECCIÓN DE CONTABILIDAD	DIRECCIÓN FINANZAS, PRESUPUESTO, CONTABILIDAD Y TESORERIA

DISTRIBUCIÓN DE LAS PQRSD EVACUADAS	
DIRECCIÓN ASUNTOS AMBIENTALES	10
DIRECCIÓN DE CONTABILIDAD	5
DIRECCIÓN DE GESTIÓN CONTRACTUAL	6
DIRECCIÓN OPERATIVA Y DE PROYECTOS ESPECIALES	16
DIRECCIÓN DE ESTRUCTURACIÓN DE PROYECTOS	39
DIRECCIÓN DE GESTIÓN HUMANA Y ADMINISTRATIVA	2
DIRECCIÓN DE INTERVENTORIA	39
DIRECCIÓN JURÍDICA	2
DIRECCIÓN DE PLANEACION	1
SUBGERENCIA GENERAL	2
SUBGERENCIA TÉCNICA	1
DIRECCIÓN DE OBRAS	1
SUBGERENCIA TECNICA Y OPERATIVA	3

TESORERIA	2
TOTAL	129



4.5. OPORTUNIDAD DE RESPUESTA DE LAS PQRS'D

OPORTUNIDAD EN RESPUESTA	
IV TRIMESTRE 2025	
EN TÉRMINOS < 15 DIAS HÁBILES	98

EXTemporaneos > 15 DÍAS HÁBILES	31
TOTAL	129

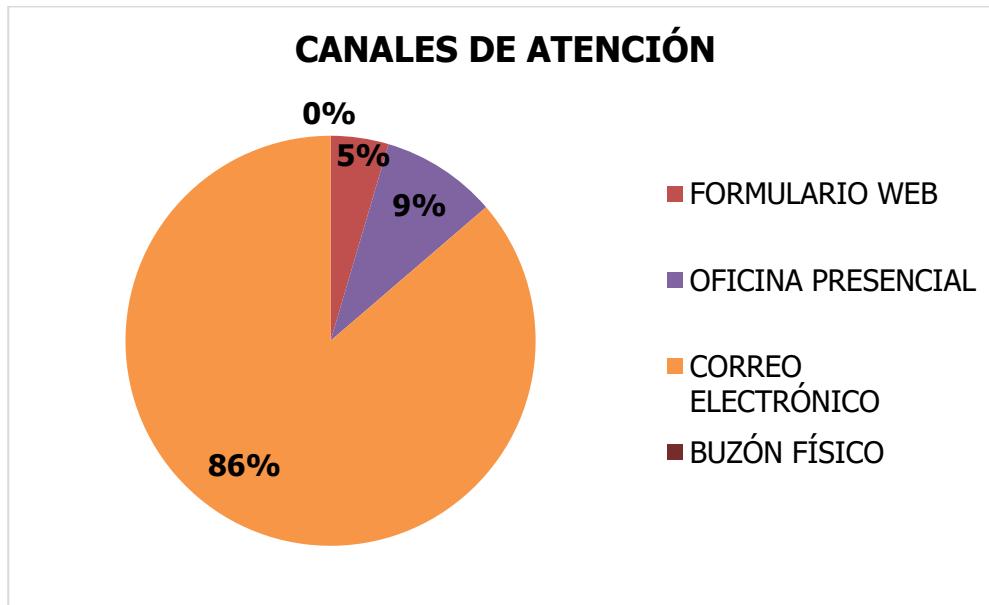


De acuerdo con los resultados arrojados en esta medición, el porcentaje de cumplimiento de respuesta está en el (76%) y extra-tiempos un (24%); lo que permite evidenciar, que la mayoría de las solicitudes fueron atendidas dentro del marco del tiempo establecido por la Ley, presentado un avance en comparación con el informe anterior. Por esta razón, es indispensable continuar implementar acciones encaminadas a la optimización de los tiempos de respuesta mejorando la efectividad en la satisfacción del cliente externo.

4.6. CANALES DE ATENCIÓN

CANALES DE ATENCIÓN	
IV TRIMESTRE 2025	
FORMULARIO WEB	9
OFICINA PRESENCIAL	18
CORREO ELECTRÓNICO	170
BUZÓN FÍSICO	0

TOTAL	197
--------------	------------

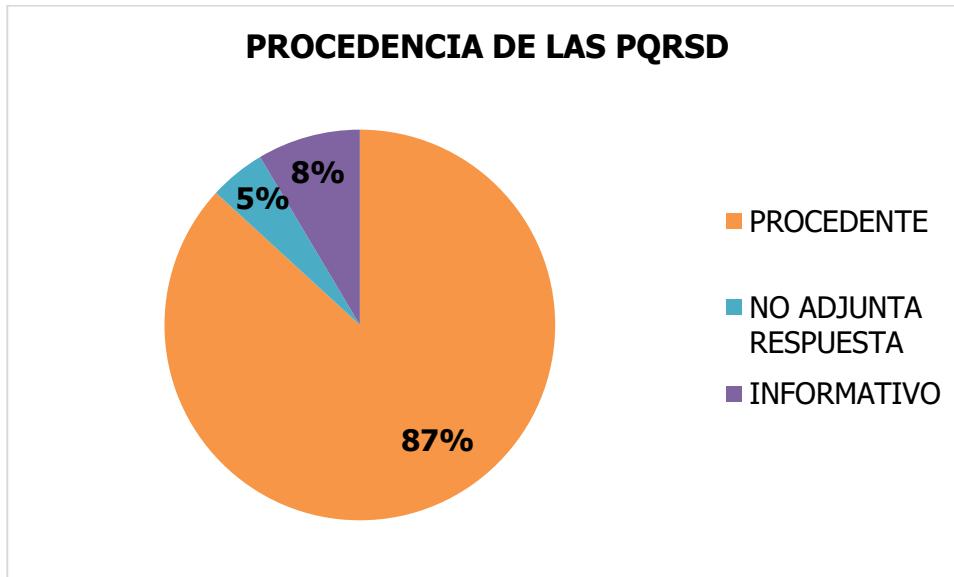


Según los resultados anteriores, se evidencia que el correo electrónico es el medio más usado por los usuarios, para radicar PQRSD. Lo que hace, que este canal sea fundamental e indispensable para la entidad.

4.7. PROCEDENCIA

Es el proceso mediante el cual se determina si las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (PQRSD) cumplen con los requisitos establecidos para ser tramitados por la entidad. Este análisis es fundamental para definir si la solicitud es competencia de la entidad, garantizando una gestión adecuada y oportuna, de lo contrario debe ser redireccionada a la entidad competente.

PROCEDENCIA DE LAS PQRSD	
PROCEDENTE	112
NO ADJUNTA RESPUESTA	6
INFORMATIVO	11
TOTAL	129



De acuerdo con los resultados arrojados en esta medición, el porcentaje de la procedencia está con respuesta (87%) no adjunta respuesta (5%) informativo (8%). Los resultados obtenidos en esta medición reflejan un avance positivo en la gestión de las solicitudes, evidenciando un porcentaje de procedencia considerablemente alto (87%) y una disminución en el número de solicitudes pendientes por respuesta en comparación con el informe anterior. Este comportamiento indica una mejora en los tiempos de atención y respuesta, así como un fortalecimiento en los procesos de trámite y seguimiento de las solicitudes recibidas.

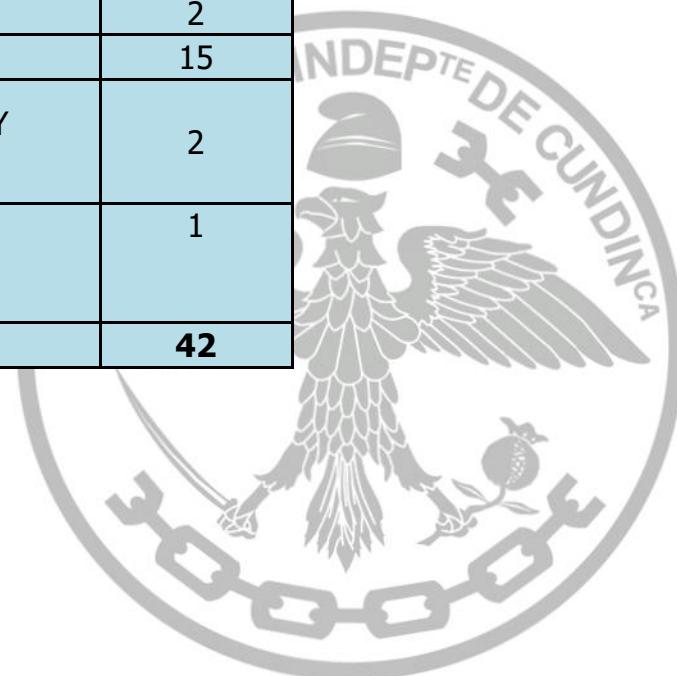
4.8. PENDIENTE POR RESPUESTA

PENDIENTES POR RESPUESTA				
RADICADO	MES	DIRECCIÓN	DIRECTOR	TIEMPO DE RESPUESTA
2025001702	OCTUBRE	ASEGURAMIENTO	MAYRA SOLANO	39
2025001844	NOVIEMBRE	ASEGURAMIENTO	MAYRA SOLANO	22
2025001830	NOVIEMBRE	ASEGURAMIENTO	MAYRA SOLANO	24
2025001876	DICIEMBRE	ASEGURAMIENTO	MAYRA SOLANO	18

2025001924	DICIEMBRE	OPERATIVA, ASEGURAMIENTO DE LA PRESTACION Y PROYECTOS ESPECIALES	MAYRA SOLANO	11
2025001942	DICIEMBRE	OPERATIVA, ASEGURAMIENTO DE LA PRESTACION Y PROYECTOS ESPECIALES	MAYRA SOLANO	9
2025001932	DICIEMBRE	OPERATIVA, ASEGURAMIENTO DE LA PRESTACION Y PROYECTOS ESPECIALES	MAYRA SOLANO	10
2025001905	DICIEMBRE	OPERATIVA, ASEGURAMIENTO DE LA PRESTACION Y PROYECTOS ESPECIALES	MAYRA SOLANO	13
2025001904	DICIEMBRE	OPERATIVA, ASEGURAMIENTO DE LA PRESTACION Y PROYECTOS ESPECIALES	MAYRA SOLANO	14
2025001699	OCTUBRE	ESTRUCTURACION DE PROYECTOS	EDUARDO CAÑAS	39
2025001768	NOVIEMBRE	ESTRUCTURACION DE PROYECTOS	EDUARDO CAÑAS	30
2025001771	NOVIEMBRE	ESTRUCTURACION DE PROYECTOS	EDUARDO CAÑAS	30
2025001770	NOVIEMBRE	ESTRUCTURACION DE PROYECTOS	EDUARDO CAÑAS	30
2025001865	DICIEMBRE	ESTRUCTURACION DE PROYECTOS	EDUARDO CAÑAS	19
2025001860	DICIEMBRE	ESTRUCTURACION DE PROYECTOS	EDUARDO CAÑAS	20
2025001871	DICIEMBRE	ESTRUCTURACION DE PROYECTOS	EDUARDO CAÑAS	19
2025001889	DICIEMBRE	ESTRUCTURACION DE PROYECTOS	EDUARDO CAÑAS	17
2025001923	DICIEMBRE	FINANZAS, PRESUPUESTO, CONTABILIDAD Y TESORERIA	RUTH NOVOA	11

2025001933	DICIEMBRE	FINANZAS, PRESUPUESTO, CONTABILIDAD Y TESORERIA	RUTH NOVOA	10
2025001846	NOVIEMBRE	CONTABILIDAD	RUTH NOVOA	22
2025001745	NOVIEMBRE	CONTABILIDAD	RUTH NOVOA	36
2025001928	DICIEMBRE	GESTION CONTRACTUAL	SANDRA CUBILLOS	11
2025001832	NOVIEMBRE	INTERVENTORIA	MAURICIO SUAREZ	24
2025001789	NOVIEMBRE	INTERVENTORIA	MAURICIO SUAREZ	29
2025001791	NOVIEMBRE	INTERVENTORIA	MAURICIO SUAREZ	29
2025001797	NOVIEMBRE	INTERVENTORIA	MAURICIO SUAREZ	28
2025001804	NOVIEMBRE	INTERVENTORIA	MAURICIO SUAREZ	26
2025001838	NOVIEMBRE	INTERVENTORIA	MAURICIO SUAREZ	23
2025001759	NOVIEMBRE	INTERVENTORIA	MAURICIO SUAREZ	33
2025001868	DICIEMBRE	INTERVENTORIA	MAURICIO SUAREZ	19
2025001857	DICIEMBRE	INTERVENTORIA	MAURICIO SUAREZ	20
2025001930	DICIEMBRE	OBRAS	MAURICIO SUAREZ	10
2025001934	DICIEMBRE	OBRAS	MAURICIO SUAREZ	10
2025001909	DICIEMBRE	OBRAS	MAURICIO SUAREZ	13
2025001908	DICIEMBRE	OBRAS	MAURICIO SUAREZ	13
2025001950	DICIEMBRE	OBRAS	MAURICIO SUAREZ	7
2025001912	DICIEMBRE	OBRAS	MAURICIO SUAREZ	13
2025001939	DICIEMBRE	OBRAS	MAURICIO SUAREZ	9
2025001892	DICIEMBRE	OBRAS	MAURICIO SUAREZ	15
2025001944	DICIEMBRE	SUBGERENCIA TÉCNICA Y OPERATIVA	LUCY ADRIANA HERNANDEZ	9
2025001913	DICIEMBRE	SUBGERENCIA TÉCNICA Y OPERATIVA	LUCY ADRIANA HERNANDEZ	13
2025001652	OCTUBRE	SUBGERENCIA TÉCNICA	LUCY ADRIANA HERNANDEZ	45

PENDIENTES POR RESPUESTA POR DIRECCIÓN	
DIRECCIÓN - SUBGERENCIA	CANTIDAD
OPERATIVA Y PROYECTOS ESPECIALES	4
OPERATIVA, ASEGURAMIENTO DE LA PRESTACION Y PROYECTOS ESPECIALES	5
ESTRUCTURACION DE PROYECTOS	8
FINANZAS, PRESUPUESTO, CONTABILIDAD Y TESORERIA	2
CONTABILIDAD	2
GESTION CONTRACTUAL	1
INTERVENTORIA	2
OBRAS	15
SUBGERENCIA TÉCNICA Y OPERATIVA	2
SUBGERENCIA TÉCNICA	1
TOTAL	42





Como se observa en la gráfica anterior, se pudo evidenciar, que la dirección con más solicitudes pendientes del 1 de octubre al 31 de diciembre del 2025 es la dirección de obras con el treinta y seis (36%), estructuración de proyectos con el diecinueve por ciento (19%), operativa, aseguramiento de la prestación y proyectos especiales con el doce (12%), contabilidad, finanzas y presupuesto, contabilidad y tesorería, subgerencia técnica y operativa y intervención con el cinco por ciento (5%), finalmente subgerencia técnica y gestión contractual con el dos por ciento (2%).

4.9. PQRSD TRASLADADAS A OTRA ENTIDAD POR COMPETENCIA

Durante el periodo del 1 de octubre al 31 de diciembre de 2025, la entidad trasladó veinticinco (25) PQRDS, por competencia en desarrollo de la ley 1755 de 2015.

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

Durante el periodo del 1 de julio al 30 de setiembre 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.

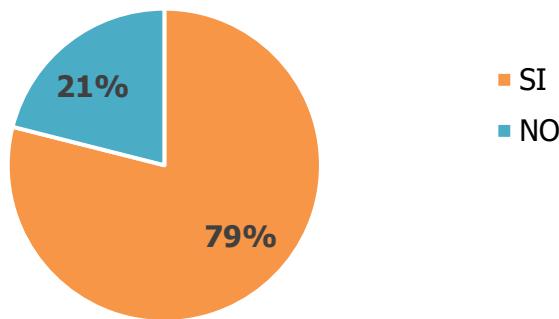
5. ENCUESTA DE SATISFACCION

Se aplicaron 19 encuestas de satisfacción a los usuarios que presentaron solicitudes ante la entidad del segundo y tercer trimestre del presente año. El objetivo de este ejercicio fue conocer la percepción de los ciudadanos frente al servicio recibido y evaluar la calidad de la atención brindada.

En las siguientes gráficas se presentan los resultados obtenidos, los cuales reflejan las estadísticas correspondientes a las cinco preguntas formuladas en el instrumento de evaluación, permitiendo identificar aspectos favorables y oportunidades de mejora en los procesos de atención al usuario.

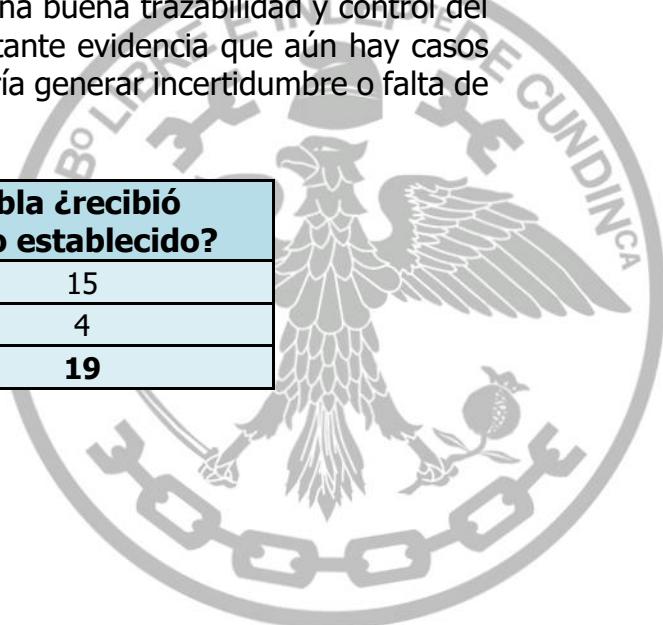
1. ¿Le realizaron entrega de su número de radicado o confirmación de su solicitud?	
SI	15
NO	4
TOTAL	19

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

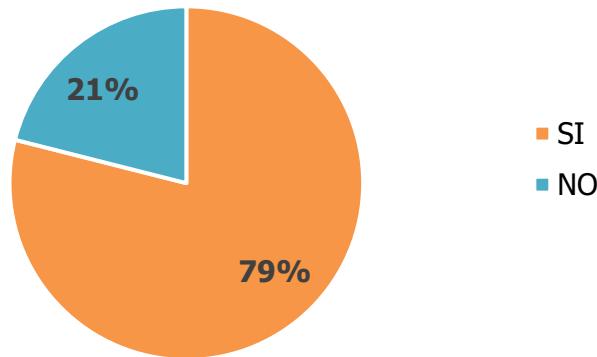


La gran mayoría de los usuarios confirma haber recibido su número de radicado o la confirmación de su solicitud, lo que demuestra una buena trazabilidad y control del proceso de recepción. Sin embargo, el 21% restante evidencia que aún hay casos donde no se cumple este paso inicial, lo que podría generar incertidumbre o falta de confianza en el trámite.

2. Según la siguiente tabla ¿recibió respuesta dentro del plazo establecido?	
SI	15
NO	4
TOTAL	19



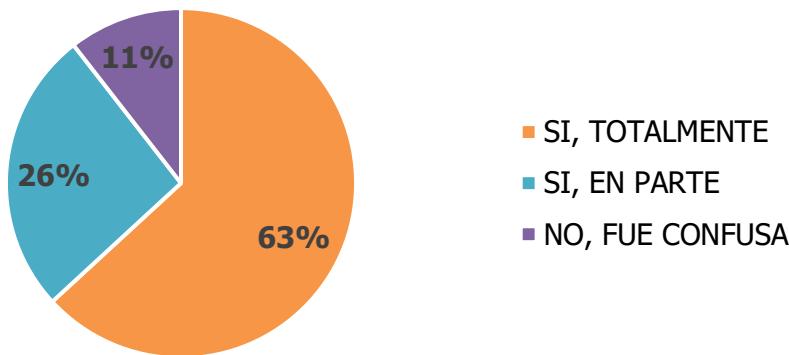
2. Según la siguiente tabla ¿recibió respuesta dentro del plazo establecido?



El cumplimiento de tiempos de respuesta es favorable pero mejorable. Un 21% de usuarios reporta que no recibió respuesta en el plazo previsto, lo cual 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?	
SI, TOTALMENTE	12
SI, EN PARTE	5
NO, FUE CONFUSA	2
TOTAL	19

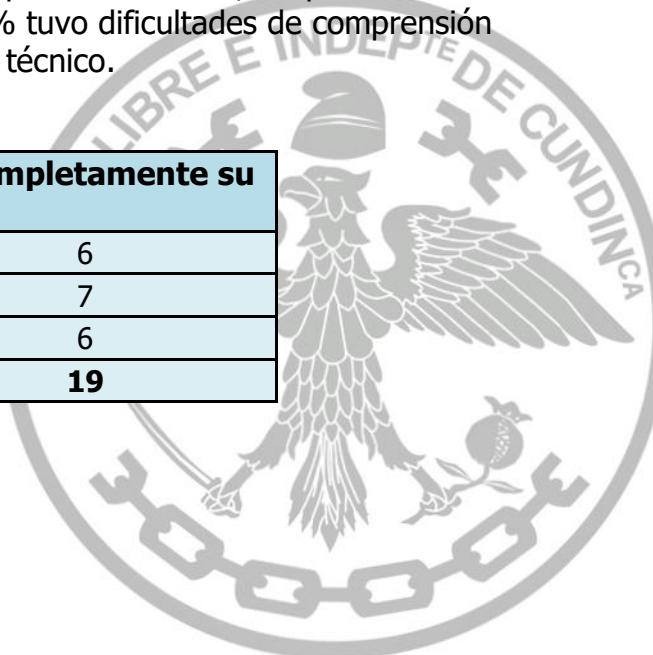
3. ¿La respuesta a su PQRSD fue clara y fácil de entender?



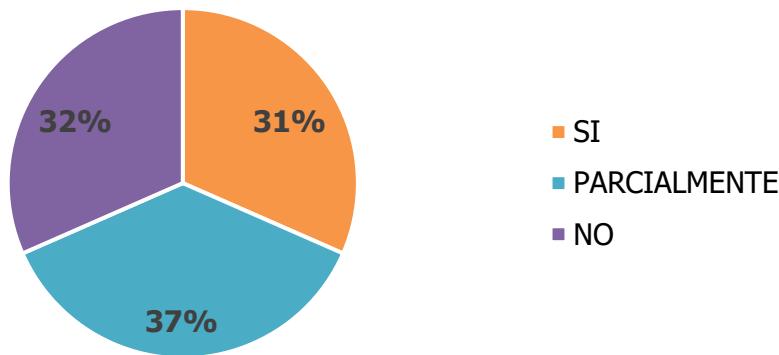
El 63% de los encuestados considera que la respuesta fue clara, lo que evidencia una comunicación efectiva. Sin embargo, EL 26% tuvo dificultades de comprensión parcial o total, lo que sugiere ajustar el lenguaje técnico.

4. ¿La respuesta resolvió completamente su solicitud?

SI	6
PARCIALMENTE	7
NO	6
TOTAL	19



4. ¿La respuesta resolvió completamente su solicitud?

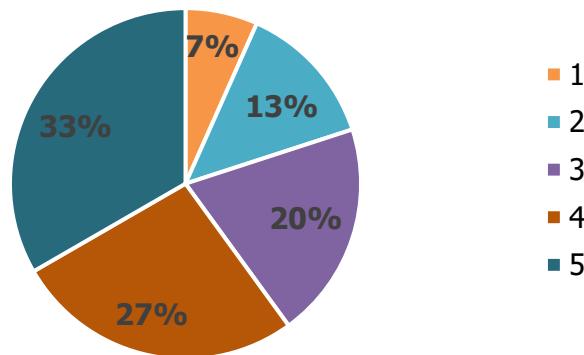


Solo el 31% de los usuarios considera que su solicitud fue completamente resuelta. Esto indica que existen oportunidades de mejora en la efectividad de las respuestas, especialmente en los casos donde el ciudadano no percibe que su requerimiento haya sido atendido de fondo.

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)

1	3
2	3
3	6
4	5
5	2
TOTAL	19

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)



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.

6. CONTROL Y SEGUIMIENTO

La Empresa llevó a cabo la gestión y supervisión de las quejas, reclamos, sugerencias y denuncias recibidas a través del aplicativo Mercurio.

En relación con el control y seguimiento de las solicitudes dirigidas a Empresas Públicas de Cundinamarca S.A. E.S.P., se implementaron diversas medidas para asegurar el cumplimiento de los plazos estipulados por la normatividad vigente y optimizar los tiempos de respuesta. A continuación, se detallan las acciones realizadas con la finalidad de mejorar este proceso:

- Se realizó una capacitación sobre el aplicativo Mercurio, con el fin de explicar paso a paso, a través del workflow, el procedimiento para elaborar y enviar las respuestas directamente desde el mismo sistema.
- Se realizó acompañamiento a los diferentes funcionarios en el uso del sistema de gestión documental Mercurio, específicamente en el proceso de elaboración y envío de respuestas a través de workflow.

- Se realizó el envío del reporte de las PQRSD vencidas correspondientes al mes de octubre, teniendo en cuenta que durante el mes de noviembre no se presentaron PQRSD vencidas. Dicho reporte fue remitido a las direcciones de Gerencia, Jurídica y Control Interno, para su respectivo control y seguimiento.

PQRSD VENCIDAS OCTUBRE

D diego.guevara@epc.com.co
 Para: gerencia@epc.com.co; Hector.camelio@epc.com.co; nubia.ostos@epc.com.co
 CC: tatiana.hernandez@epc.com.co; sulay.rodriguez@epc.com.co

 PQRSD VENCIDAS OCTUBRE.xlsx
 21 KB

 Responder  Responder a todos  Reenviar 

jue 6/11/2025 11:01 a. m.

Cordial Saludo,

En el marco de las funciones asignadas a esta Dirección, y de conformidad con lo establecido en el Artículo 14 de la Ley 1755 de 2015, me permito remitir el listado de las PQRSD que actualmente se encuentran vencidas, con el fin de que se realice el respectivo control y seguimiento a cada una de ellas.

Agradezco su atención y pronta respuesta.

Cordialmente,

DIEGO GUEVARA FORERO
 Director de Planeación
 Empresas Públicas de Cundinamarca S.A. E.S.P.
 Avenida Calle 24 No. 51-40 Piso 7, Bogotá, Colombia.
 Teléfono: +57 (601) 7954480 Ext: 5010
 Correo corporativo: diego.guevara@epc.com.co
<http://www.epc.com.co>



Aviso Legal: Los comentarios y los archivos anexos contenidos en este mensaje son responsabilidad exclusiva de su autor, y no necesariamente representan la opinión oficial de la Gobernación o de Empresas Públicas de Cundinamarca S.A. E.S.P.; este mensaje es confidencial, puede contener información privilegiada y no puede ser usado ni divulgado por personas distintas de su destinatario. Si este mensaje lo ha recibido por error, por favor elimínelo de su sistema, y notifíquelo al remitente. Está prohibida su retención, grabación, utilización o divulgación con cualquier propósito. Ni la Gobernación de Cundinamarca ni Empresas Públicas de Cundinamarca S.A. E.S.P. son responsables por eventuales daños derivados del recibo y uso de este material, siendo responsabilidad del destinatario verificar con sus propios medios la existencia de virus u otros defectos.

7. RECOMENDACIONES

- Se realizará la asignación de los radicados por workflow a cada dirección
- Se realizarán piezas donde se explique el paso a paso de workflow
- Remitir el informe trimestral a través de los canales internos, con el fin de que cada colaborador esté enterado de las PQRSD.



PROYECTÓ	REVISÓ	APROBÓ
NOMBRE: Sulay Dayana Rodríguez González	NOMBRE: Tatiana Hernandez	NOMBRE: Johanna Marcela Cabrera Feo
CARGO: Apoyo Dirección de Gestión Humana, Administrativa y Servicio al cliente	CARGO: Profesional Dirección de Gestión Humana, Administrativa y Servicio al cliente	CARGO: Directora de Gestión Humana, Administrativa y Servicio al cliente
DIRECCIÓN: Gestión Humana, Administrativa y Servicio al cliente	DIRECCIÓN: Gestión Humana, Administrativa y Servicio al cliente	DIRECCIÓN: Gestión Humana, Administrativa y Servicio al cliente
FECHA: 24/12/2025	FECHA: 24/12/2025	FECHA:



Gobernación de
Cundinamarca

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

