

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

PERIODO: DE 1 DE ENERO 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 POR DIRECCIONES	11
4.5.	OPORTUNIDAD DE RESPUESTA DE LAS PQRS'D	14
4.6.	CANALES DE ATENCIÓN	15
4.7.	PROCEDENCIA	16
4.8.	PENDIENTE POR RESPUESTA	18
4.9.	PQRS'D TRASLADADAS A OTRA ENTIDAD POR COMPETENCIA	22
4.10.	NÚMERO DE SOLICITUDES EN LAS QUE SE NEGÓ EL ACCESO A LA INFORMACIÓN.	22
5.	ENCUESTA DE SATISFACCION	22
6.	CONTROL Y SEGUIMIENTO	27
7.	RECOMENDACIONES	32



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 enero 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.

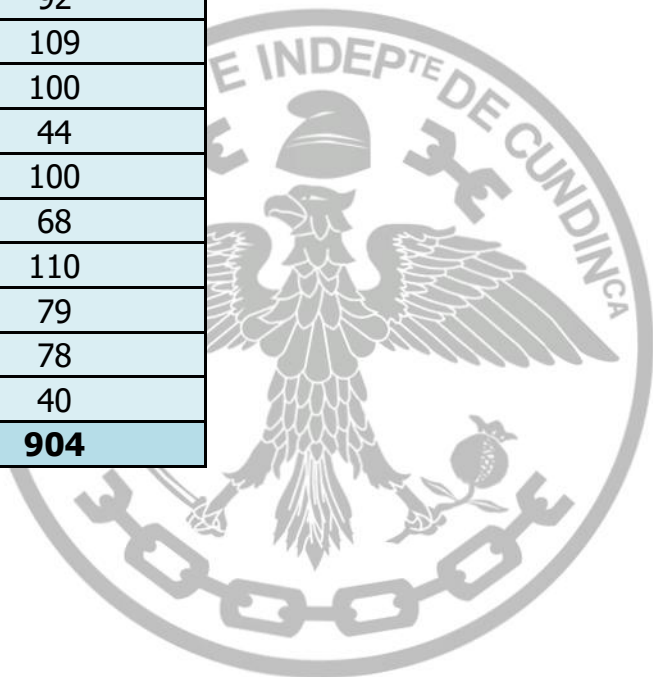
CANAL	MECANISMO	UBICACION	HORARIO DE ATENCION	DESCRIPCION
Presencial	Servicio al Ciudadano	Calle 24 # 51-40 piso 11. Bogotá D.C. Edificio Capital Tower	Días hábiles de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m.	Se brinda información de manera personalizada y se contacta con los responsables de la información 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 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 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

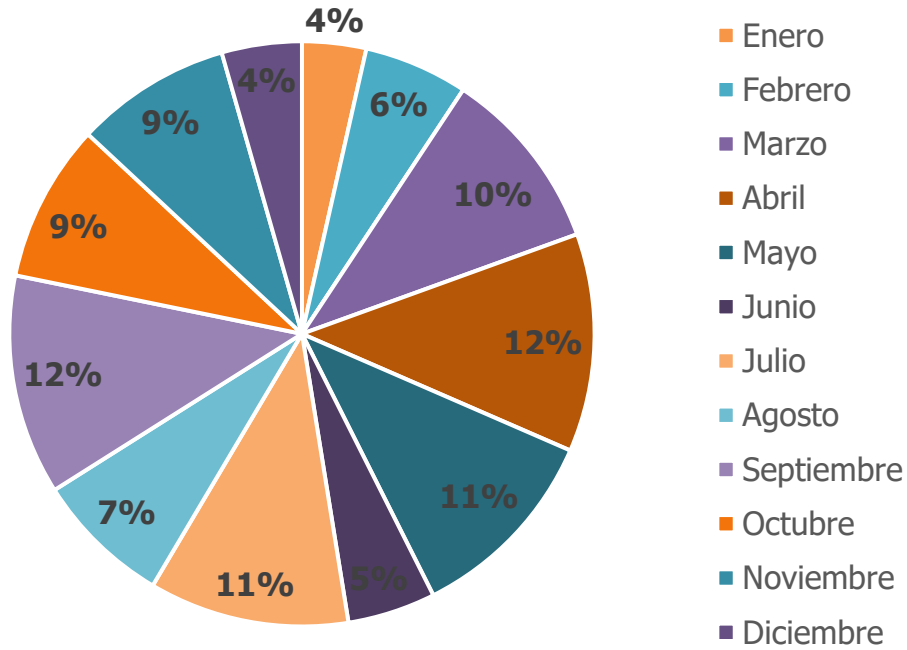
Durante el periodo del 1 de enero al 31 de diciembre del 2025, fueron radicados en la entidad novecientos cuatro (904) PQRS, ochenta y dos (82) derechos de petición, seiscientos (600) solicitudes generales, ciento ochenta y cinco (185) solicitudes de información y treinta y siete (37) Peticiones, Quejas 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 PQRS POR MES 2025	
Enero	32
Febrero	52
Marzo	92
Abril	109
Mayo	100
Junio	44
Julio	100
Agosto	68
Septiembre	110
Octubre	79
Noviembre	78
Diciembre	40
Total	904



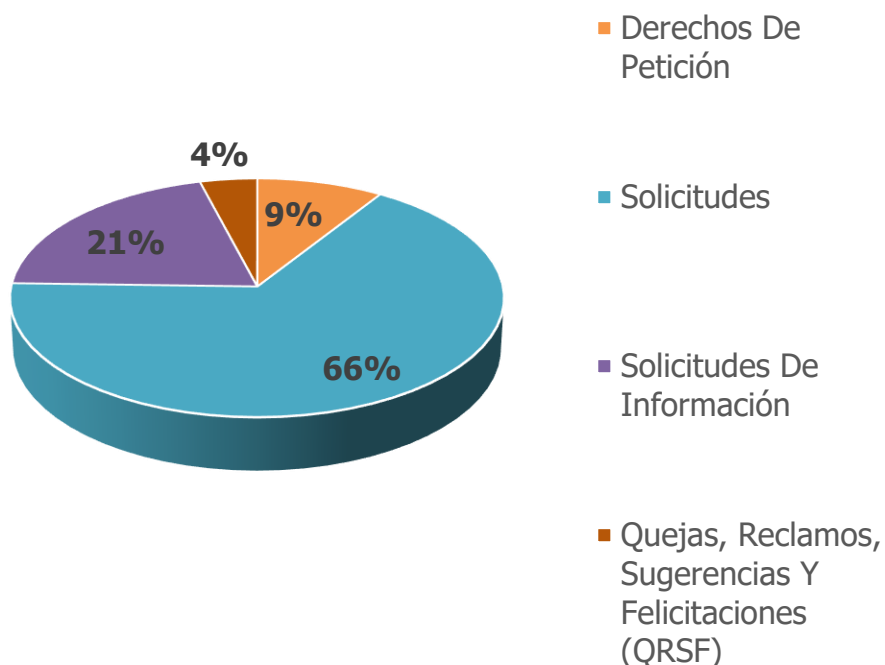
DETALLE PQRSD POR MES 2025



4.2. TIPOLOGÍA DE LAS SOLICITUDES

PQRSD RECIBIDAS SEGÚN SU NATURALEZA	
2025	
Derechos De Petición	82
Solicitudes	600
Solicitudes De Información	185
Quejas, Reclamos, Sugerencias Y Felicitaciones (QRSF)	37
TOTAL	904

PQRSD RECIBIDAS SEGÚN SU NATURALEZA



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 seis (66%) del total de las radicaciones, seguido por las solicitudes de información, que corresponden al veintiuno (21%) del total y los derechos de petición con un nueve por ciento (9%). Por último, se encuentran las peticiones, quejas Y reclamos (PQR), con un total del cuatro por ciento (4%).

4.3. CLASIFICACIÓN MENSUAL

CLASIFICACIÓN MENSUAL	
ENERO	
DERECHOS DE PETICIÓN	0
SOLICITUDES	20
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	7
QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES (QRSF)	5

FEBRERO	
DERECHOS DE PETICIÓN	3
SOLICITUDES	2
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	45
QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES (QRSF)	2
MARZO	
DERECHOS DE PETICIÓN	13
SOLICITUDES	59
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	19
QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES (QRSF)	1
ABRIL	
DERECHOS DE PETICIÓN	8
SOLICITUDES	79
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	19
QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES (QRSF)	3
MAYO	
DERECHOS DE PETICIÓN	4
SOLICITUDES	65
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	23
QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES (QRSF)	7
JUNIO	
DERECHOS DE PETICIÓN	2
SOLICITUDES	31
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	7
QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES (QRSF)	5
JULIO	
DERECHOS DE PETICIÓN	17
SOLICITUDES	64
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	17
QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES (QRSF)	2
AGOSTO	

DERECHOS DE PETICIÓN	7
SOLICITUDES	52
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	8
QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES (QRSF)	1
SEPTIEMBRE	
DERECHOS DE PETICIÓN	8
SOLICITUDES	84
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	14
QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES (QRSF)	4
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	904

4.4. DISTRIBUCIÓN DE LAS PQRS'D EVACUADAS POR DIRECCIONES

Teniendo en cuenta la modificación realizada a partir del 6 de diciembre de 2025, derivada del proceso de reorganización institucional, se informa que se efectuaron cambios en algunas direcciones. Asimismo, ciertas dependencias fueron integradas a otras, conforme se detalla en el siguiente cuadro:

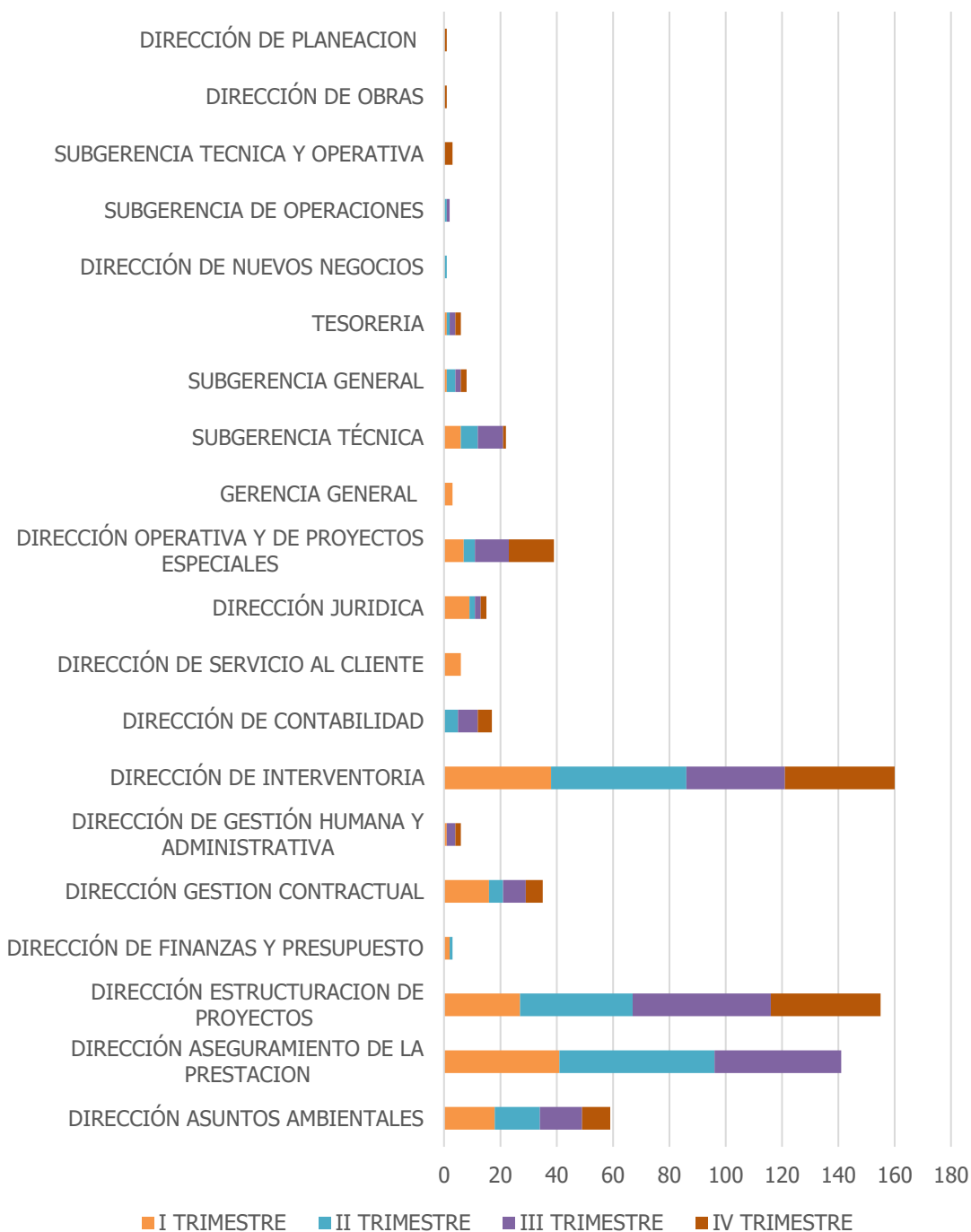
MODIFICACIONES	
ANTES	AHORA
DIRECCIÓN DE INTERVENTORIA	DIRECCIÓN DE OBRAS
SUBGERENCIA TECNICA	SUBGERENCIA TECNICA Y OPERATIVA
ASUNTOS AMBIENTALES	
NUEVOS NEGOCIOS	DIRECCIÓN OPERATIVA, ASEGURAMIENTO DE LA PRESTACION Y PROYECTOS ESPECIALES
DIRECCIÓN DE OPERACIONES Y PROYECTOS ESPECIALES	
DIRECCIÓN DE ASEGURAMIENTO	
SERVICIO AL CLIENTE	DIRECCIÓN DE GESTIÓN HUMANA, ADMINISTRATIVA Y SERVICIO AL CLIENTE
DIRECCIÓN DE GESTIÓN HUMANA Y ADMINISTRATIVA	
FINANZAS Y PRESUPUESTO	DIRECCIÓN FINANZAS, PRESUPUESTO, CONTABILIDAD Y TESORERIA
TESORERIA	
DIRECCIÓN DE CONTABILIDAD	

La siguiente gráfica presenta la distribución de las PQRS'D antes y después de la reorganización, teniendo en cuenta la información consolidada de los cuatro trimestres del año.

DISTRIBUCIÓN DE LAS PQRS'D EVACUADAS					
DIRECCIÓN - SUBGERENCIA	I TRIMESTRE	II TRIMESTRE	III TRIMESTRE	IV TRIMESTRE	TOTAL
DIRECCIÓN ASUNTOS AMBIENTALES	18	16	15	10	59
DIRECCIÓN ASEGURAMIENTO DE LA PRESTACION	41	55	45	0	141

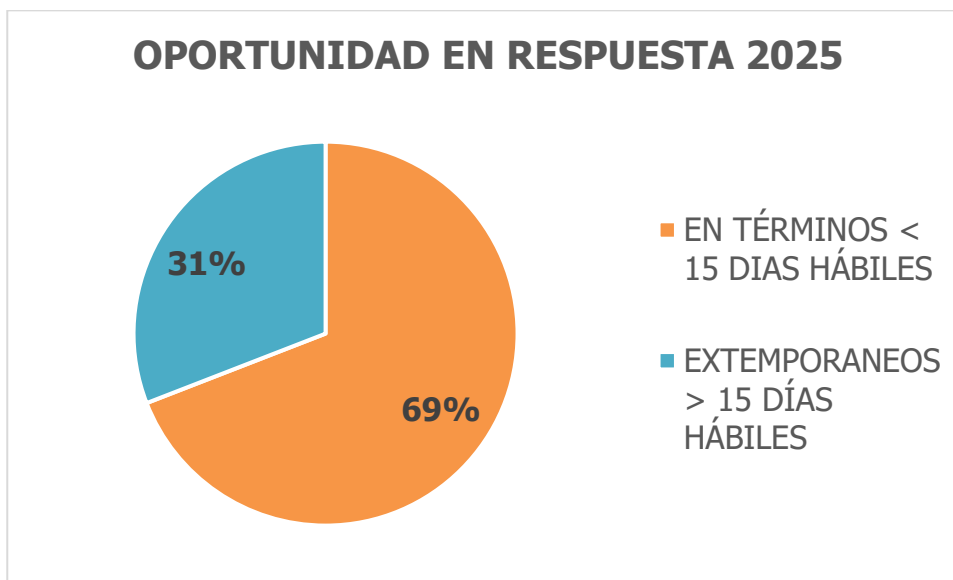
DIRECCIÓN ESTRUCTURACION DE PROYECTOS	27	40	49	39	155
DIRECCIÓN DE FINANZAS Y PRESUPUESTO	2	1	0	0	3
DIRECCIÓN GESTION CONTRACTUAL	16	5	8	6	35
DIRECCIÓN DE GESTIÓN HUMANA Y ADMINISTRATIVA	1	0	3	2	6
DIRECCIÓN DE INTERVENTORIA	38	48	35	39	160
DIRECCIÓN DE CONTABILIDAD	0	5	7	5	17
DIRECCIÓN DE SERVICIO AL CLIENTE	6	0	0	0	6
DIRECCIÓN JURIDICA	9	2	2	2	15
DIRECCIÓN OPERATIVA Y DE PROYECTOS ESPECIALES	7	4	12	16	39
GERENCIA GENERAL	3	0	0	0	3
SUBGERENCIA TÉCNICA	6	6	9	1	22
SUBGERENCIA GENERAL	1	3	2	2	8
TESORERIA	1	1	2	2	6
DIRECCIÓN DE NUEVOS NEGOCIOS	0	1	0	0	1
SUBGERENCIA DE OPERACIONES	0	1	1	0	2
SUBGERENCIA TECNICA Y OPERATIVA	0	0	0	3	3
DIRECCIÓN DE OBRAS	0	0	0	1	1
DIRECCIÓN DE PLANEACION	0	0	0	1	1
TOTAL	176	188	190	129	683

DISTRIBUCIÓN DE LAS PQRSD EVACUADAS



4.5. OPORTUNIDAD DE RESPUESTA DE LAS PQRS

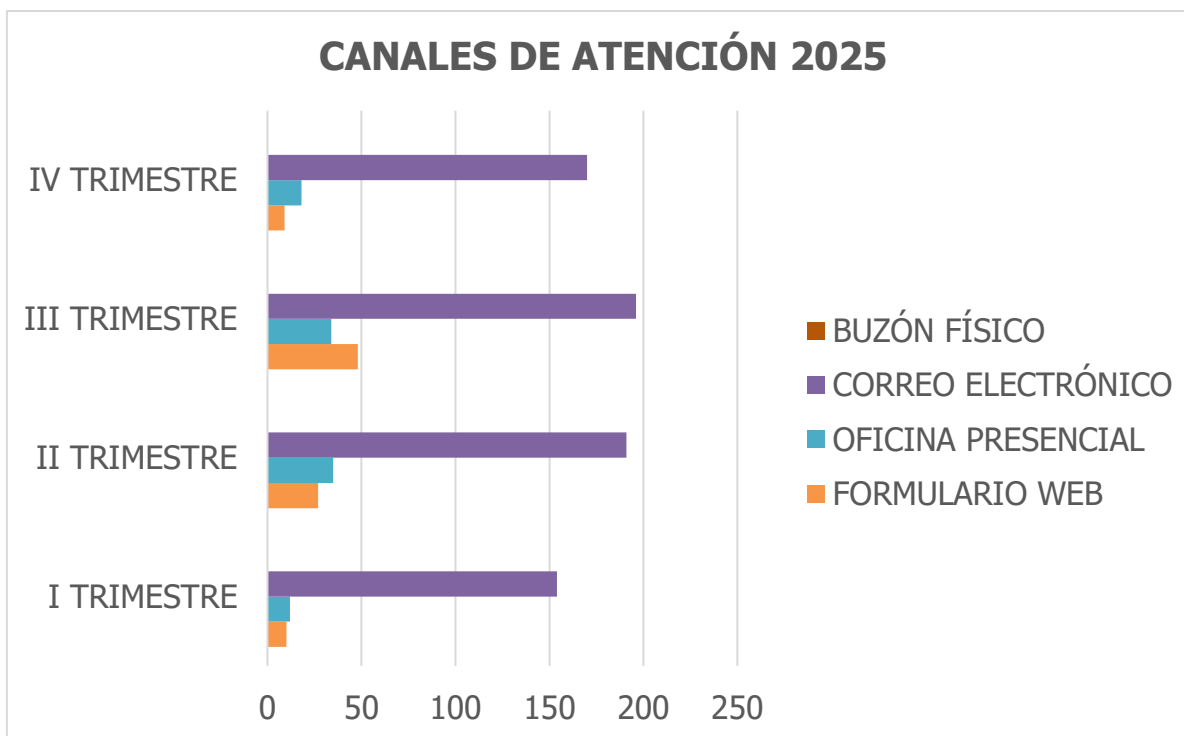
OPORTUNIDAD EN RESPUESTA 2025					
2025	I TRIMESTRE	II TRIMESTRE	III TRIMESTRE	IV TRIMESTRE	TOTAL
EN TÉRMINOS < 15 DÍAS HÁBILES	108	129	137	98	472
EXTEMPORANEOS > 15 DÍAS HÁBILES	68	59	53	31	211
TOTAL	176	188	190	129	683



De acuerdo con los resultados arrojados en esta medición, el porcentaje de cumplimiento de respuesta está en el (69%) y extra-tiempos un (31%); 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 2025					
CANAL	I TRIMESTRE	II TRIMESTRE	III TRIMESTRE	IV TRIMESTRE	TOTAL
FORMULARIO WEB	10	27	48	9	94
OFICINA PRESENCIAL	12	35	34	18	99
CORREO ELECTRÓNICO	154	191	196	170	711
BUZÓN FÍSICO	0	0	0	0	0
TOTAL	176	253	278	197	904

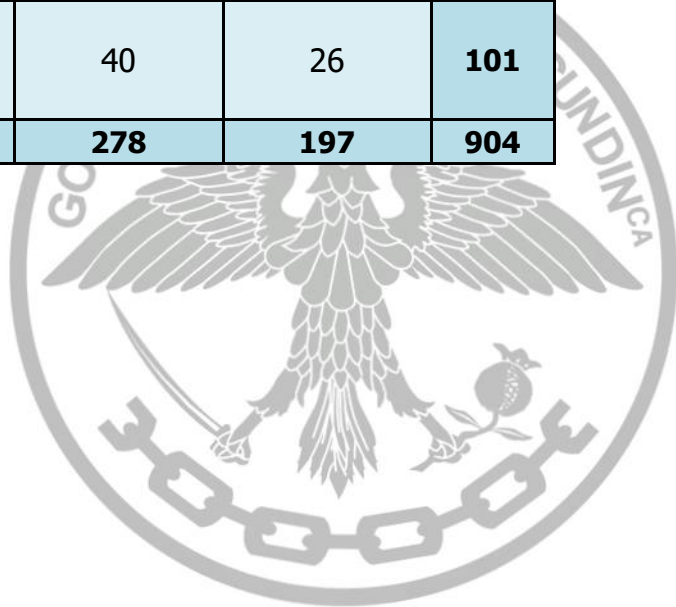


Según los resultados anteriores, se evidencia que el correo electrónico es el medio más usado por los usuarios, para radicar PQRSD. Lo que hace, que este canal sea fundamental e indispensable para la entidad.

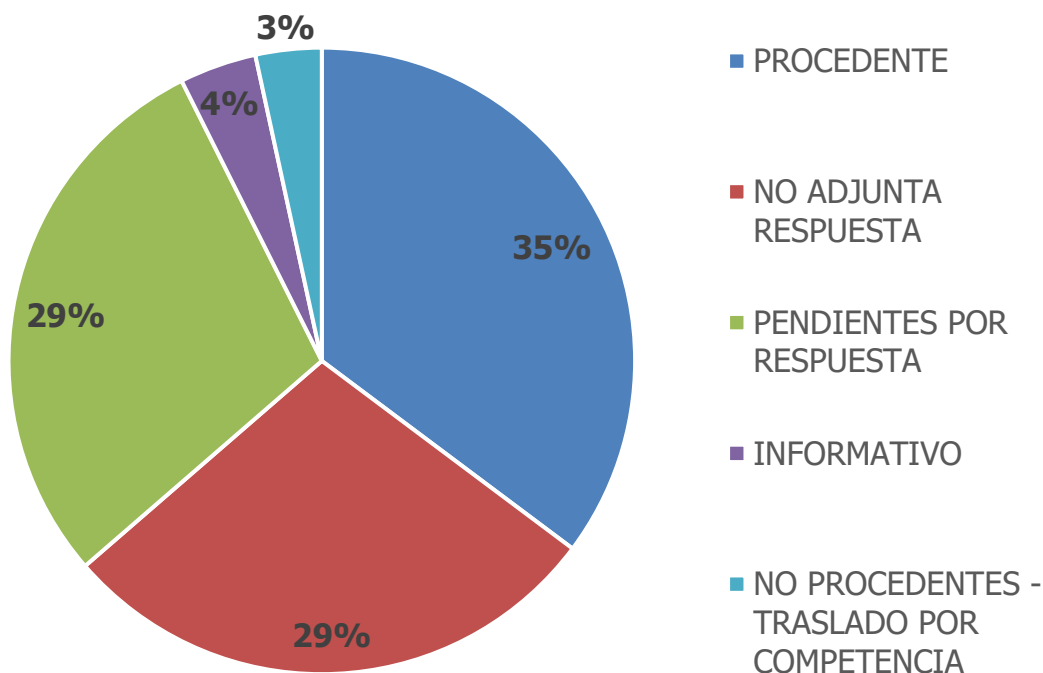
4.7. PROCEDENCIA

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 2025					
	I TRIMESTRE	II TRIMESTRE	III TRIMESTRE	IV TRIMESTRE	TOTAL
PROCEDENTE	62	162	149	112	485
NO ADJUNTA RESPUESTA	50	12	23	6	91
PENDIENTES POR RESPUESTA	51	36	48	42	177
INFORMATIVO	7	14	18	11	50
NO PROCEDENTES - TRASLADO POR COMPETENCIA	6	29	40	26	101
TOTAL	176	253	278	197	904



PROCEDENCIA DE LAS PQRSD 2025



Los resultados de la medición evidencian que el (35%) de los requerimientos cuentan con respuesta emitida, lo cual refleja un avance significativo en la atención de las solicitudes y el cumplimiento de los procesos establecidos. No obstante, se observa que el (29%) de los casos no adjuntan respuesta y otro (29%) se encuentran pendientes por respuesta, lo que representa un 58 % del total que aún no ha sido cerrado de manera efectiva.

Este comportamiento sugiere la necesidad de fortalecer los mecanismos de seguimiento y control, especialmente en lo relacionado con la consolidación de respuestas y la oportuna carga de los soportes correspondientes en el sistema. Asimismo, el porcentaje de requerimientos pendientes podría generar riesgos en términos de cumplimiento de tiempos de respuesta y satisfacción del usuario si no se adoptan acciones correctivas.

Por su parte, los requerimientos de carácter informativo (4%) y los traslados por competencia (3%) presentan una incidencia menor, lo que indica una adecuada clasificación inicial de las solicitudes y un manejo oportuno de los casos que no son competencia directa de la entidad.

En conclusión, aunque los resultados reflejan avances en la gestión de los requerimientos, se hace necesario implementar acciones de mejora orientadas a reducir el volumen de solicitudes pendientes y sin respuesta adjunta, con el fin de optimizar los tiempos de atención, garantizar la trazabilidad de las actuaciones y fortalecer la eficiencia del proceso.

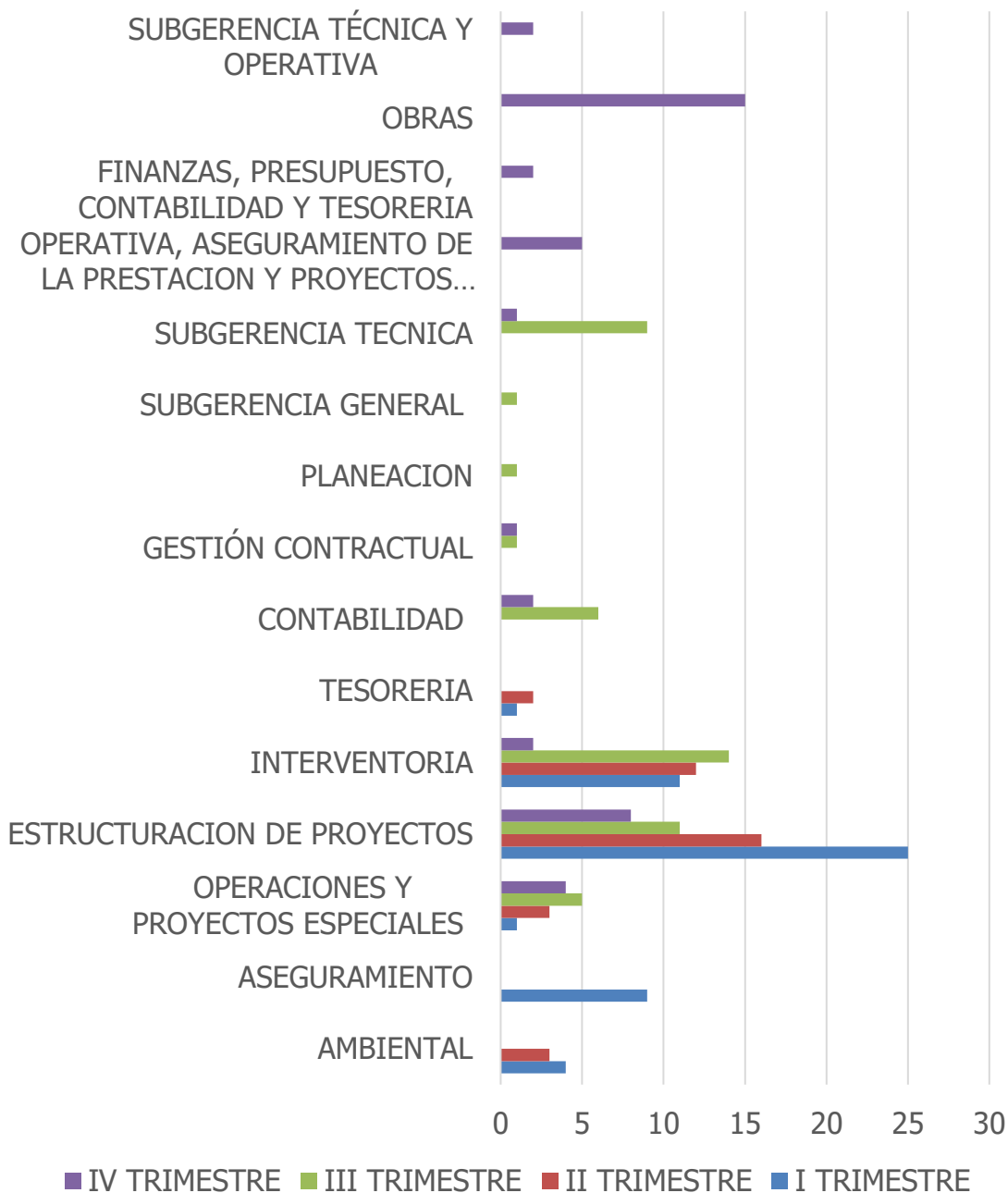
4.8. PENDIENTE POR RESPUESTA

DIRECCIÓN	I TRIMESTRE	II TRIMESTRE	III TRIMESTRE	IV TRIMESTRE	TOTAL
AMBIENTAL	4	3	0	0	7
ASEGURAMIENTO	9	0	0	0	9
OPERACIONES Y PROYECTOS ESPECIALES	1	3	5	4	13
ESTRUCTURACION DE PROYECTOS	25	16	11	8	60
INTERVENTORIA	11	12	14	2	39
TESORERIA	1	2	0	0	3
CONTABILIDAD	0	0	6	2	8
GESTIÓN CONTRACTUAL	0	0	1	1	2
PLANEACION	0	0	1	0	1
SUBGERENCIA GENERAL	0	0	1	0	1
SUBGERENCIA TECNICA	0	0	9	1	10
OPERATIVA, ASEGURAMIENTO DE LA PRESTACION Y PROYECTOS ESPECIALES	0	0	0	5	5

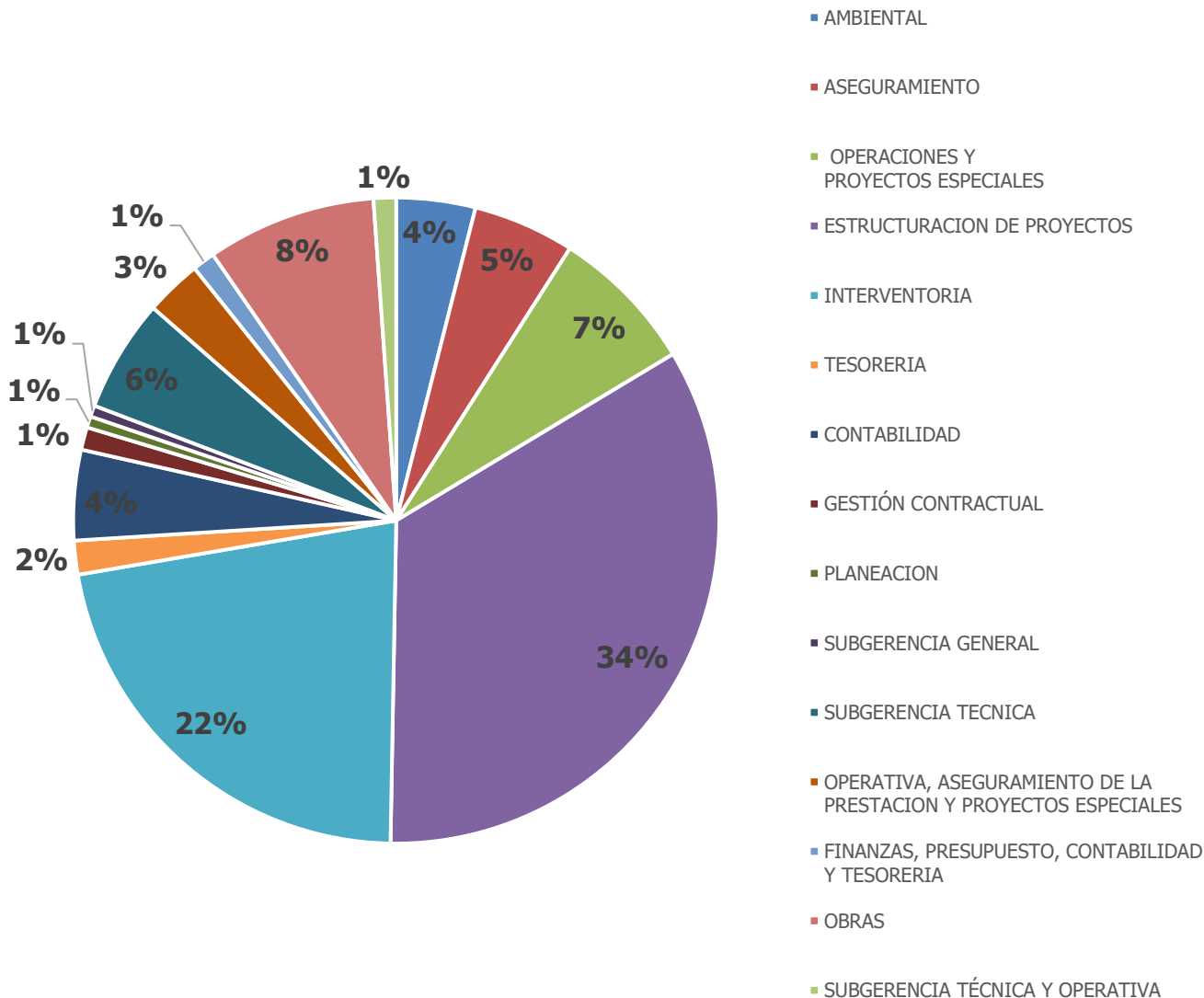
FINANZAS, PRESUPUESTO, CONTABILIDAD Y TESORERIA	0	0	0	2	2
OBRAS	0	0	0	15	15
SUBGERENCIA TÉCNICA Y OPERATIVA	0	0	0	2	2
TOTAL	51	36	48	42	177



PENDIENTES POR RESPUESTA 2025



PENDIENTES POR RESPUESTA 2025



Como se observa en la gráfica anterior, durante el periodo comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2025, las direcciones con mayor número de solicitudes pendientes son la Dirección de Estructuración de Proyectos, con un 34 %, seguida de la Dirección de Interventoría, con un 22 %. En conjunto, estas dos dependencias concentran el 56 % del total de solicitudes pendientes, lo que evidencia una alta carga operativa asociada principalmente a procesos técnicos y de análisis especializado.

Las demás solicitudes pendientes se distribuyen en menor proporción entre varias dependencias. Se destaca la Dirección de Obras con un 8 % y la Subgerencia Técnica con un 6 %, lo que indica una participación relevante, aunque considerablemente menor frente a las dos direcciones principales. El resto de las áreas presentan porcentajes bajos, tales como Contabilidad (4 %), Operativa, Aseguramiento de la Prestación y Proyectos Especiales (3 %), Tesorería (2 %), y con un 1 % cada una: Gestión Contractual, Planeación, Subgerencia General, Finanzas, Presupuesto, Contabilidad y Tesorería, y Subgerencia Técnica y Operativa.

Este comportamiento evidencia que, si bien existe una dispersión de solicitudes pendientes en diferentes dependencias, la mayor concentración se presenta en áreas con funciones misionales y técnicas, lo cual puede estar relacionado con la complejidad de los trámites y los tiempos de revisión. No obstante, los bajos porcentajes en la mayoría de las direcciones reflejan un manejo controlado de los requerimientos.

En conclusión, los resultados resaltan la necesidad de priorizar acciones de seguimiento y fortalecimiento en las direcciones de Estructuración de Proyectos e Interventoría, con el fin de reducir el volumen de solicitudes pendientes, optimizar los tiempos de respuesta y mejorar la eficiencia en la atención de los requerimientos, sin dejar de lado el monitoreo permanente en las demás áreas.

4.9. PQRSD TRASLADADAS A OTRA ENTIDAD POR COMPETENCIA

Durante el periodo del 1 de enero al 31 de diciembre de 2025, la entidad trasladó ciento dos (102) 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.

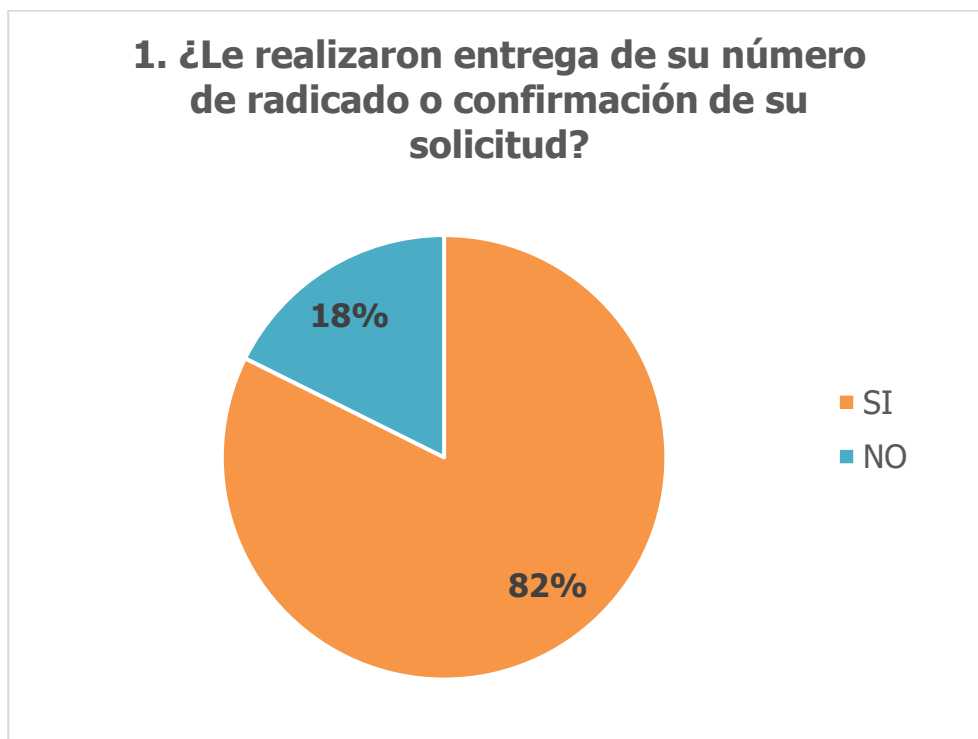
Durante el periodo del 1 de enero al 31 de diciembre de 2025, no se negó acceso a información de acuerdo con los casos establecidos en la ley 1755 de 2015, Art. 25, 26 y 27.

5. ENCUESTA DE SATISFACCION

Se aplicaron 34 encuestas de satisfacción a los usuarios que presentaron solicitudes ante la entidad en los tres primeros trimestres 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.

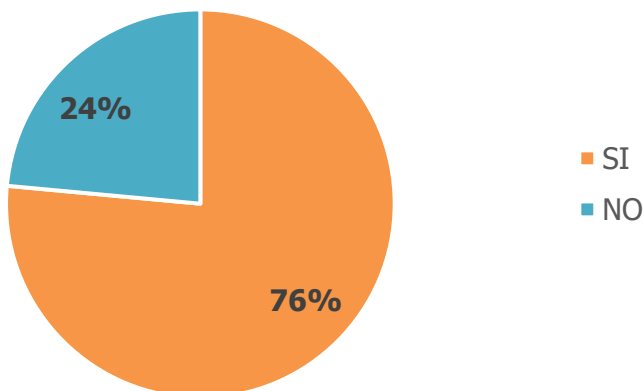
1. ¿Le realizaron entrega de su número de radicado o confirmación de su solicitud?	
SI	28
NO	6
TOTAL	34



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 18% 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	26
NO	8
TOTAL	34

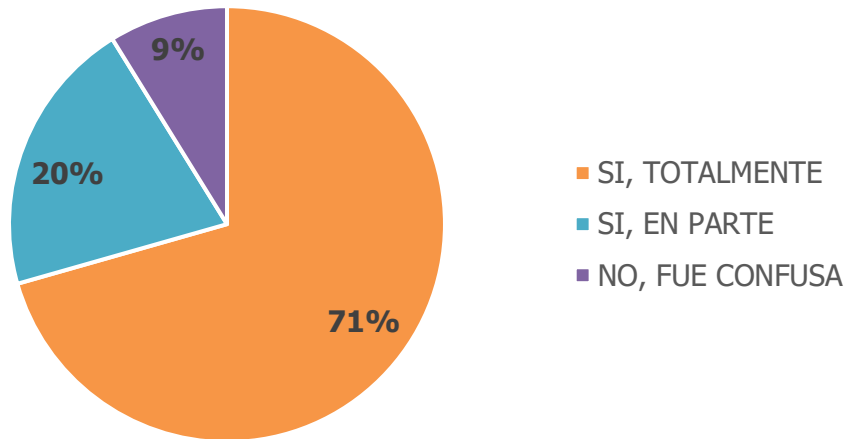
2. Según la siguiente tabla ¿recibió respuesta dentro del plazo establecido?



El cumplimiento de tiempos de respuesta es favorable pero mejorable. Un 24% 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	24
SI, EN PARTE	7
NO, FUE CONFUSA	3
TOTAL	34

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

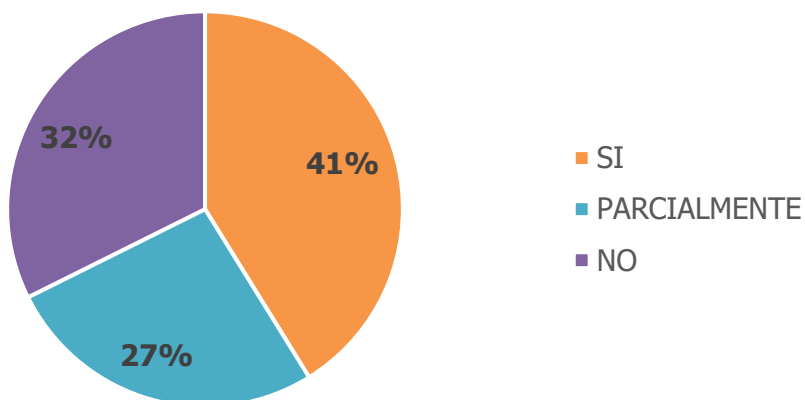


El 71% de los encuestados considera que la respuesta fue clara, lo que evidencia una comunicación efectiva. Sin embargo, EL (29%) tuvo dificultades de comprensión parcial o total, lo que sugiere ajustar el lenguaje técnico.

4. ¿La respuesta resolvió completamente su solicitud?

SI	14
PARCIALMENTE	9
NO	11
TOTAL	34

4. ¿La respuesta resolvió completamente su solicitud?

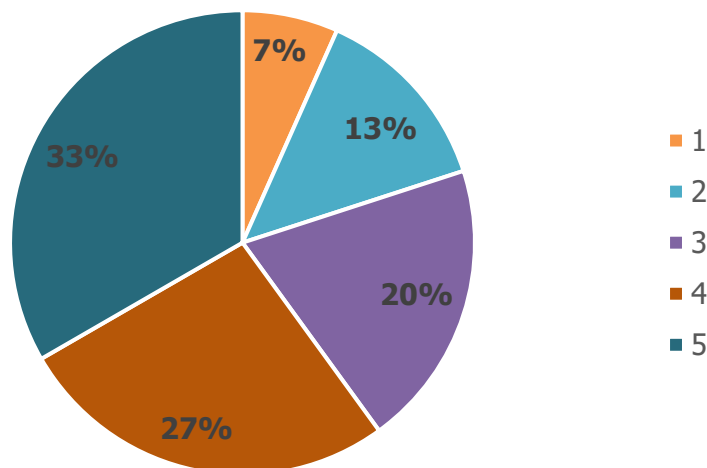


Aunque una parte importante de las solicitudes es resuelta satisfactoriamente, el porcentaje de respuestas parciales y no resueltas (59 %) resalta la necesidad de fortalecer los procesos de revisión, calidad y seguimiento de las respuestas, con el fin de mejorar la satisfacción del usuario y garantizar una atención más efectiva y oportuna.

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	6
2	4
3	8
4	9
5	7
TOTAL	34

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

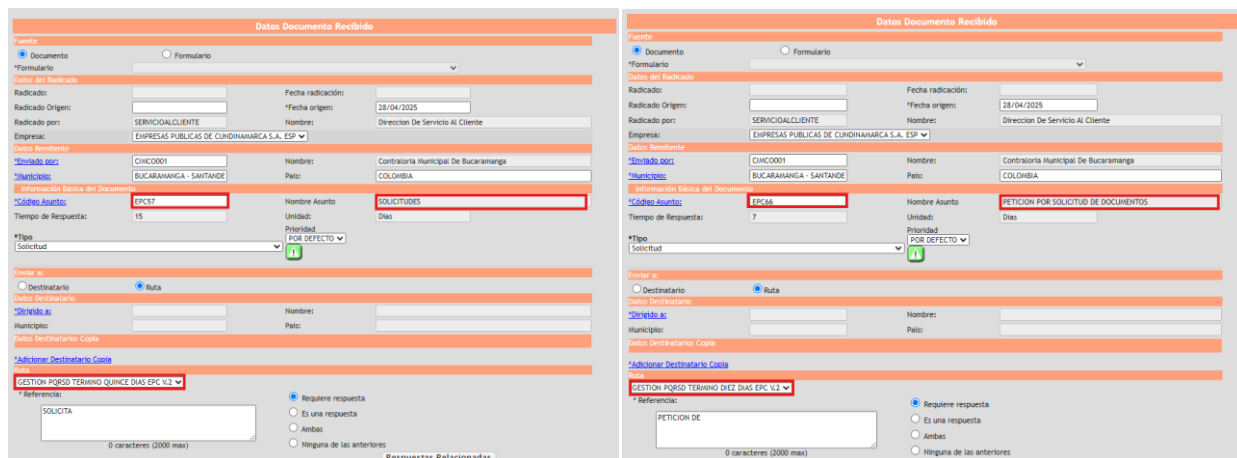
La Empresa llevó a cabo la gestión y supervisión de las quejas, reclamos, sugerencias y denuncias recibidas a través del aplicativo Mercurio.

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 normativa vigente y optimizar los tiempos de respuesta. A continuación, se detallan las acciones realizadas con la finalidad de mejorar este proceso:

- Se propone una estrategia de comunicación integral que permita a la ciudadanía dar seguimiento efectivo a sus PQRS'D y, al mismo tiempo, abordar las fallas en el sistema de radicación. Además, de establecer protocolos para informar a los usuarios sobre el estado de sus solicitudes y los tiempos de respuesta esperados, garantizando así una mayor transparencia y confianza en el proceso.
- Se llevó a cabo una reunión técnica con los responsables de estandarizar el procedimiento de Work Flow, con el objetivo de acordar los tiempos de entrega para la implementación de los ajustes solicitados por la Dirección. Estos ajustes buscan optimizar el proceso y garantizar una atención eficiente y oportuna a las necesidades de la ciudadanía. Durante el encuentro, se estableció como acuerdo que la capacitación sobre la nueva metodología se realizará durante la segunda semana del mes de abril.
- En cumplimiento con los requisitos de la Ley 1755 de 2015, se estableció un mecanismo de alerta proactiva para notificar a las direcciones responsables sobre los vencimientos inminentes de las PQRS'D. Las alertas se emitieron de manera periódica (los viernes) basadas en el análisis de los plazos de vencimiento de las solicitudes, considerando su naturaleza y urgencia. Este enfoque busca promover la respuesta oportuna y asegurar que las gestiones se realicen dentro de los tiempos establecidos, contribuyendo a una mejora continua en el servicio al ciudadano.
- Se elaboró una encuesta de satisfacción relacionada con las PQRS'D, la cual fue enviada a la Dirección de Planeación para su respectiva revisión y aprobación. https://docs.google.com/forms/d/1IL59h_hjV_6BLAG_gH1AU8-srP5uQLq9BdYiIkLuSkG/preview
- Se solicitó a la Dirección de Planeación una capacitación sobre el sistema Mercurio, dirigida a las personas encargadas de radicar las PQRS'D.
- Se creó una base de datos para registrar los traslados por competencia, con el propósito de facilitar su seguimiento y asegurar una adecuada trazabilidad.
- Se llevó a cabo una reunión con la Dirección de Talento Humano, en la cual se abordó el procedimiento para la radicación de solicitudes externas en el piso 11. Este proceso se realizará en conjunto con la persona encargada de PQRS'D de la Dirección de Servicio al Cliente, con el objetivo de asignar la tipología correspondiente y direccionar la solicitud a la dependencia

competente para dar respuesta, esta reunión tuvo como finalidad evitar que dichos trámites continúen siendo registrados como PQRSD.

- Con la actualización que se está realizando a Mercurio cuando se selecciona la tipología este automáticamente arroja los tiempos de respuesta ya establecidos.



Datos Documento Recibido

Datos del Radicado

Radicado por: [Servicio al Cliente] Fecha radicación: [28/04/2025]
 Radicado origen: [Servicio al Cliente] Fecha origen: [28/04/2025]
 Empresa: [EMPRESAS PÚBLICAS DE CUNDINAMARCA S.A. E.S.P.] Nombre: [Direccion De Servicio Al Cliente]

Datos del Documento

Radicado por: [CINCO001] Nombre: [Contraloría Municipal De Bucaramanga]
 Radicado origen: [BUCARAMANGA - SANTANDER] País: [COLOMBIA]
 Empresa: [EMPRESAS PÚBLICAS DE CUNDINAMARCA S.A. E.S.P.] Nombre: [Direccion De Servicio Al Cliente]

Información Básica del Documento

Código Asunto: [EPC57] Nombre Asunto: [SOLICITUDES]
 Tiempo de Respuesta: [15] Unidad: [Días]
 Prioridad: [POR DEFECTO]
 Tipo: [Solicitud]

Destinatario

Destinatario: [Ruta]
 Destinatario: [CINCO001] Nombre: [Contraloría Municipal De Bucaramanga]
 Destinatario: [BUCARAMANGA - SANTANDER] País: [COLOMBIA]
 Empresa: [EMPRESAS PÚBLICAS DE CUNDINAMARCA S.A. E.S.P.] Nombre: [Direccion De Servicio Al Cliente]

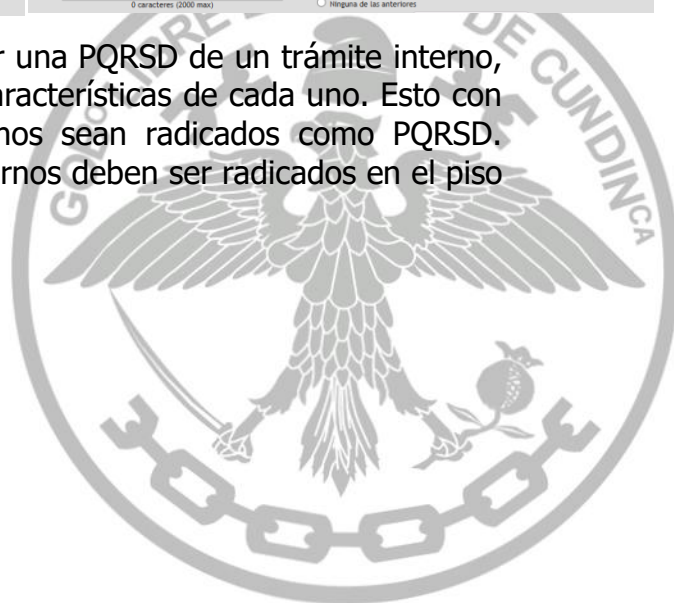
Referencia

Referencia: [GESTION PQRSD TERMINO QUINCE DIAS EPC V2]
 Referencia: [SOLICITA]
 Referencia: [0 caracteres (2000 max)]

Referencias

Requiere respuesta
 Es una respuesta
 Ambas
 Ninguna de las anteriores

- Se realizó una estrategia para diferenciar una PQRSD de un trámite interno, en la cual se explicó el concepto y las características de cada uno. Esto con el fin de evitar que los trámites internos sean radicados como PQRSD. Asimismo, se aclaró que los trámites internos deben ser radicados en el piso 11 de la entidad.



¿CÓMO DIFERENCIAR UNA PQRSD DE UN TRÁMITE INTERNO?

¿Qué es una PQRSD?
Es una comunicación formal de un usuario externo para expresar una necesidad, inconformidad o sugerencia sobre los servicios de EPC. Se clasifica así:

Tipo	¿Qué es?	Tiempo de Respuesta
Consultas	Solicitud de opinión de la entidad	30 Días
Denuncias	Reporte de conducta irregular con detalles (tiempo, modo y lugar)	15 Días
Peticiones ante autoridades	Solicitud basada en un mandato legal	10 Días
Quejas	Inconformidad con la actuación de un servidor o contratista	15 Días
Reclamos	Exigencia por un mal servicio o falta de respuesta	15 Días
Solicitud de Documentos	Reproducción de información pública.	10 Días
Solicitud de Información	Acceso a datos generados por la entidad.	10 Días
Sugerencias	Propuesta para mejorar la entidad	15 Días

¿DÓNDE SE PRESENTA UNA PQRSD?

Por correo a: Contactenos@epc.com.co o presencialmente en el piso 11.

¿QUÉ NO ES UNA PQRSD?

Son trámites internos, como:


- Solicitud de vacaciones
- Incapacidades
- Permisos
- Otros

Estos deben gestionarse directamente en el piso 11 y no deben enviarse por Mercurio como solicitudes.

- 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 de los meses de julio, agosto y septiembre a gerencia, jurídica y control interno para control y seguimiento.

LISTADO DE PQRSD VENCIDAS AGOSTO PARA CONTROL Y SEGUIMIENTO

M miller.cometa@epc.com.co
Para: gerencia@epc.com.co
CC: hector.camelo@epc.com.co; nubia.ortos@epc.com.co

 REPORTE GERENCIA.xlsx
21 KB

[Responder](#) [Responder a todos](#) [Reenviar](#) [...](#)
mar 2/09/2023 12:03 p. 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.

Cordialmente,

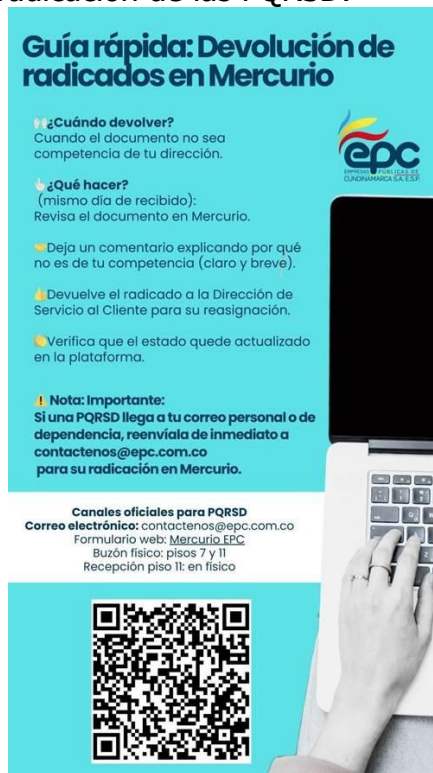
MILLER COMETA HORTUA
Director de Servicio al cliente
EMPRESAS PÚBLICAS DE CUNDINAMARCA S.A. E.S.P.
Calle 24 No. 51 - 40 piso 11
Complejo Empresarial Capital Towers P.H.
www.epc.com.co



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

[f](#) [@](#) [X](#) @EPCUNDI

- Se elaboró una estrategia consistente en una guía rápida para la devolución de radicados y correos. Adicionalmente, se informaron los canales oficiales dispuestos para la radicación de las PQRSD.



- 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.camelo@epc.com.co; nubia.ostos@epc.com.co
CC: tatiana.hernandez@epc.com.co; sulay.rodriguez@epc.com.co

Responder Responder a todos Reenviar ...
jue 6/11/2025 11:01 a. m.

 PQRSD VENCIDAS OCTUBRE.xlsx
21 KB

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. ESP
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: Las opiniones y los archivos anexos contenidos en este mensaje son responsabilidad exclusiva de su autor, y no necesariamente representan la opinión oficial de la Gobernación de Cundinamarca o de Empresas Públicas de Cundinamarca S.A. ESP; este mensaje es confidencial, puede contener información privilegiada y no puede ser usado ni divulgado por personas distintas de su destinatario. Si este mensaje le ha llegado por error, por favor elimínelo de su sistema, y notifique de ello 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. ESP, 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 un video tutorial y un instructivo sobre el proceso de los cuatro pasos del workflow en el Sistema de Gestión Documental Mercurio.
- Realizar una capacitación donde se explique el paso a paso de workflow

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: 06/01/2026	FECHA: 06/01/2026	FECHA: 08/01/2026