

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

PERIODO: DE 1 DE ENERO AL 31 DE MARZO DEL 2026



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	6
4.3.	CLASIFICACIÓN MENSUAL	8
4.4.	DISTRIBUCIÓN DE LAS PQRS D EVACUADAS	8
4.5.	OPORTUNIDAD DE RESPUESTA DE LAS PQRS D	9
4.6.	CANALES DE ATENCIÓN	10
4.7.	PROCEDENCIA	11
4.8.	PENDIENTE POR RESPUESTA	13
4.9.	ATENCIÓN DE EMERGENCIAS Y EQUIPOS PROPIOS	14
4.10.	PQRS D TRASLADADAS A OTRA ENTIDAD POR COMPETENCIA	15
4.11.	NÚMERO DE SOLICITUDES EN LAS QUE SE NEGÓ EL ACCESO A LA INFORMACIÓN. ...	15
5.	CONTROL Y SEGUIMIENTO	15
6.	RECOMENDACIONES	16



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 2026, al 31 de marzo de 2026. 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.

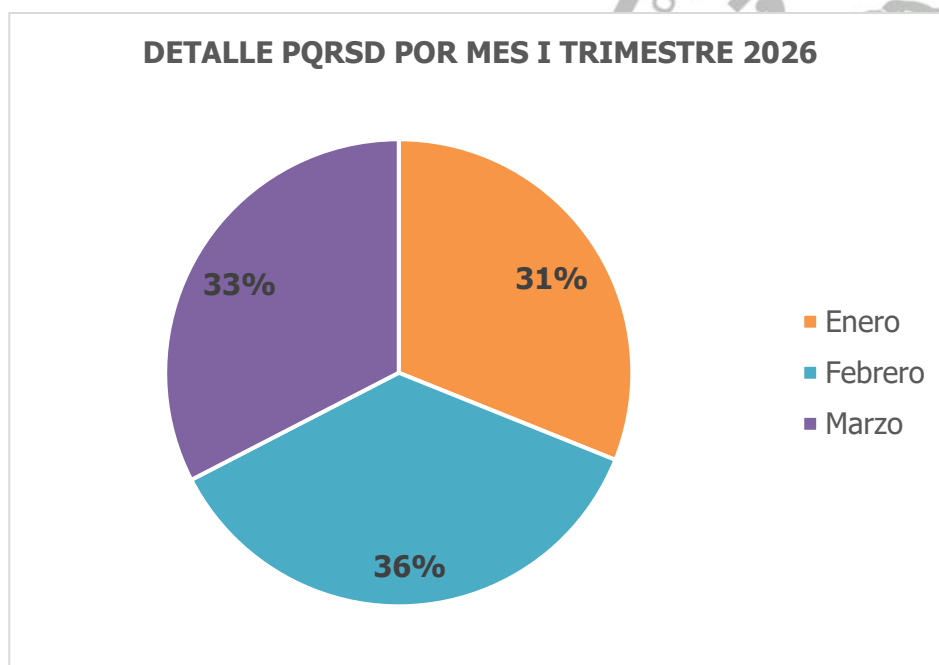
CANAL	MECANISMO	UBICACION	HORARIO DE ATENCION	DESCRIPCION
Presencial	Servicio al Ciudadano	Calle 24 # 51-40 piso 11. Bogotá D.C. Edificio Capital Tower	Días hábiles de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m.	Se brinda información de manera personalizada y se contacta con los responsables de la información 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 período comprendido entre el 1 de enero y el 31 de marzo de 2026, se radicaron en la entidad un total de doscientas sesenta y siete (267) PQRSD, distribuidas de la siguiente manera: diecinueve (19) derechos de petición, ciento diecinueve (119) solicitudes generales, treinta y seis (36) solicitudes de información, sesenta y cinco (65) solicitudes de documentos, trece (13) solicitudes de entes de control y quince (15) documentos informativos. Estas fueron atendidas, en su mayoría, dentro de un tiempo promedio de respuesta de quince (15) días hábiles.

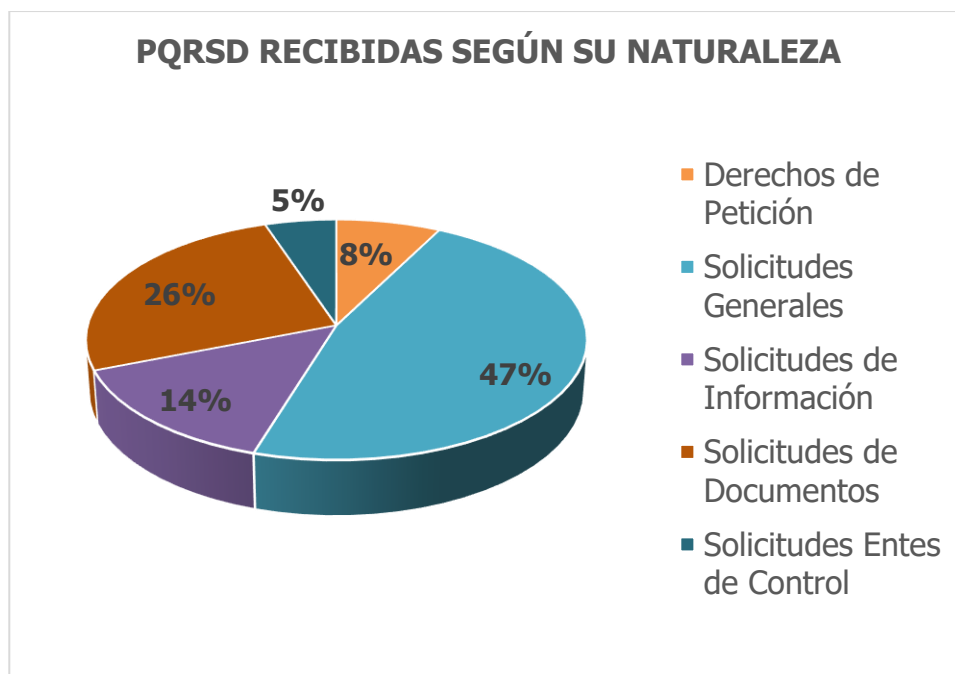
4.1. INGRESO DETALLADO POR MESES

DETALLE PQRSD POR MES I TRIMESTRE 2026	
Enero	83
Febrero	97
Marzo	87
Total	267



4.2. TIPOLOGÍA DE LAS SOLICITUDES

PQRSD RECIBIDAS SEGÚN SU NATURALEZA	
I TRIMESTRE 2026	
Derechos de Petición	19
Solicitudes Generales	119
Solicitudes de Información	36
Solicitudes de Documentos	65
Solicitudes Entes de Control	13
TOTAL	252



Como se observa en la gráfica anterior, la modalidad más utilizada por los ciudadanos corresponde a las solicitudes generales, las cuales representan el cuarenta y siete por ciento (47%) del total de las radicaciones. En segundo lugar, se encuentran las solicitudes de documentos, con el veintiséis por ciento (26%), seguidas de las solicitudes de información, que representan el catorce por ciento (14%), y los derechos de petición, con el ocho por ciento (8%). Finalmente, se ubican las solicitudes de entes de control, con el cinco por ciento (5%).

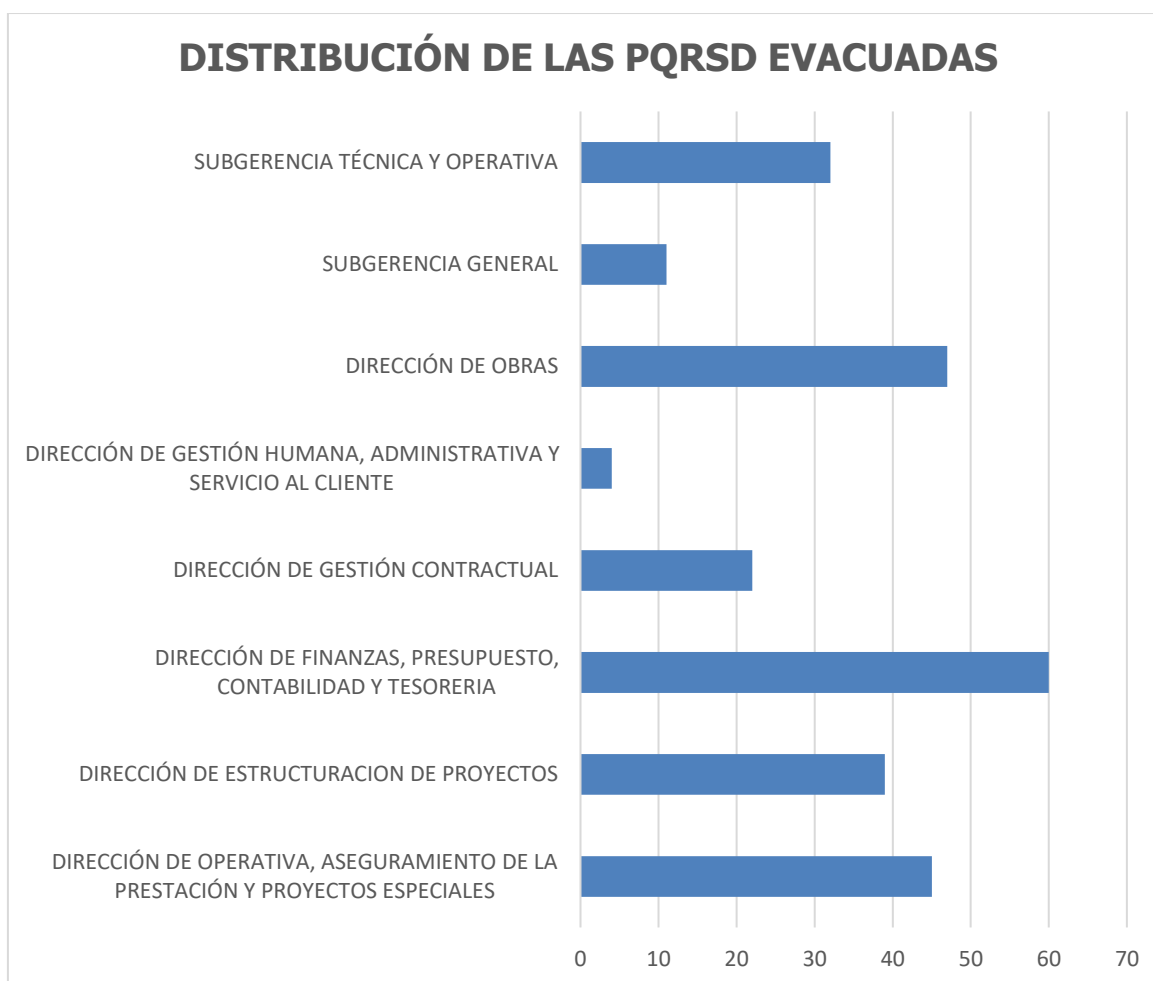
4.3. CLASIFICACIÓN MENSUAL

CLASIFICACIÓN MENSUAL I TRIMESTRE	
ENERO	
DERECHOS DE PETICIÓN	7
SOLICITUDES GENERALES	29
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	15
SOLICITUDES DE DOCUMENTOS	25
SOLICITUDES ENTES DE CONTROL	3
FEBRERO	
DERECHOS DE PETICIÓN	5
SOLICITUDES GENERALES	51
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	8
SOLICITUDES DE DOCUMENTOS	24
SOLICITUDES ENTES DE CONTROL	5
MARZO	
DERECHOS DE PETICIÓN	7
SOLICITUDES GENERALES	39
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	13
SOLICITUDES DE DOCUMENTOS	16
SOLICITUDES ENTES DE CONTROL	5
TOTAL	252

4.4. DISTRIBUCIÓN DE LAS PQRSD EVACUADAS

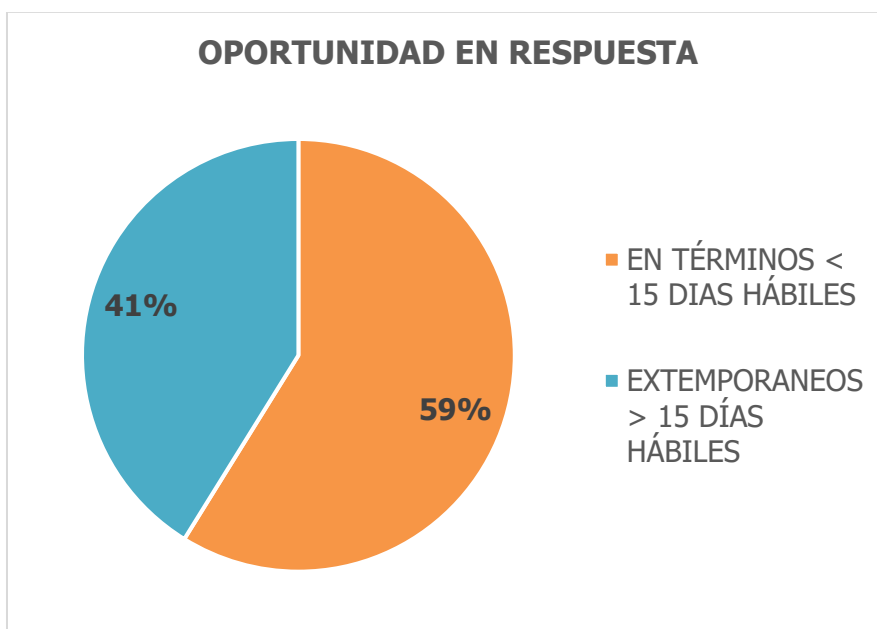
DISTRIBUCIÓN DE LAS PQRSD EVACUADAS	
DIRECCIÓN DE OPERATIVA, ASEGURAMIENTO DE LA PRESTACIÓN Y PROYECTOS ESPECIALES	45
DIRECCIÓN DE ESTRUCTURACION DE PROYECTOS	39
DIRECCIÓN DE FINANZAS, PRESUPUESTO, CONTABILIDAD Y TESORERIA	60

DIRECCIÓN DE GESTIÓN CONTRACTUAL	22
DIRECCIÓN DE GESTIÓN HUMANA, ADMINISTRATIVA Y SERVICIO AL CLIENTE	4
DIRECCIÓN DE OBRAS	47
SUBGERENCIA GENERAL	11
SUBGERENCIA TÉCNICA Y OPERATIVA	32
TOTAL	260



4.5. OPORTUNIDAD DE RESPUESTA DE LAS PQRSD

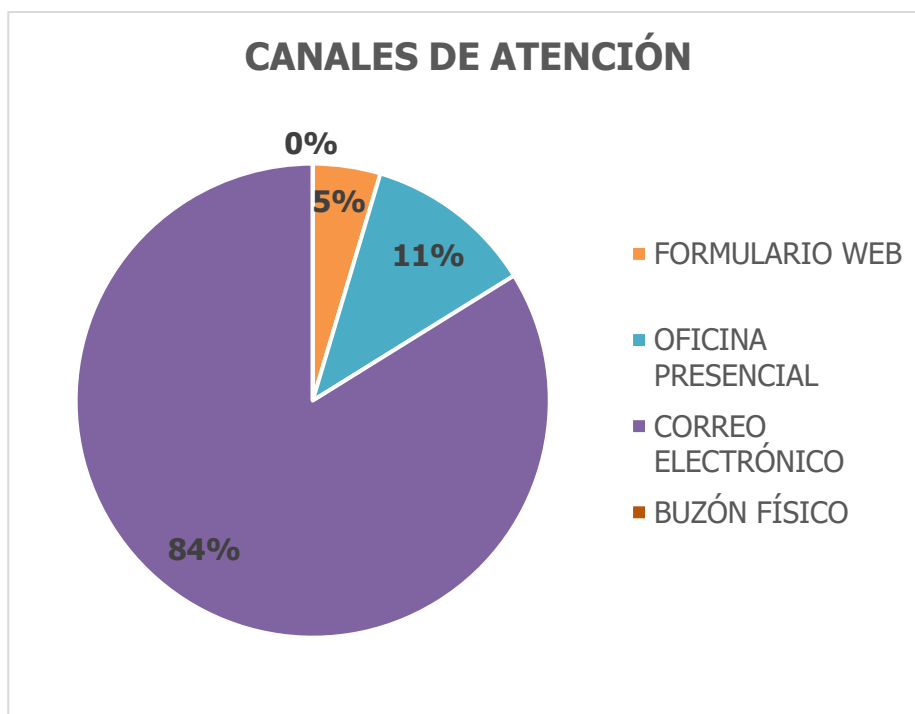
OPORTUNIDAD EN RESPUESTA	
I TRIMESTRE 2026	
EN TÉRMINOS < 15 DÍAS HÁBILES	153
EXTEMPORANEOS > 15 DÍAS HÁBILES	107
TOTAL	260



De acuerdo con los resultados obtenidos, el porcentaje de cumplimiento en las respuestas se ubica en el cincuenta y nueve por ciento (59%), mientras que el cuarenta y un por ciento (41%) de los casos fueron atendidos fuera de los tiempos establecidos. Si bien el cumplimiento supera el 50%, lo que indica que más de la mitad de las solicitudes fueron atendidas dentro del término legal, el porcentaje de respuestas en extra tiempo sigue siendo significativo, lo cual evidencia oportunidades de mejora en la gestión de los tiempos de atención. Por lo anterior, es fundamental continuar e incluso reforzar las acciones implementadas, orientadas a mejorar la oportunidad en la atención, garantizando el cumplimiento de los términos legales y contribuyendo a una mayor satisfacción del usuario.

4.6. CANALES DE ATENCIÓN

CANALES DE ATENCIÓN	
I TRIMESTRE 2026	
FORMULARIO WEB	12
OFICINA PRESENCIAL	30
CORREO ELECTRÓNICO	218
BUZÓN FÍSICO	0
TOTAL	260

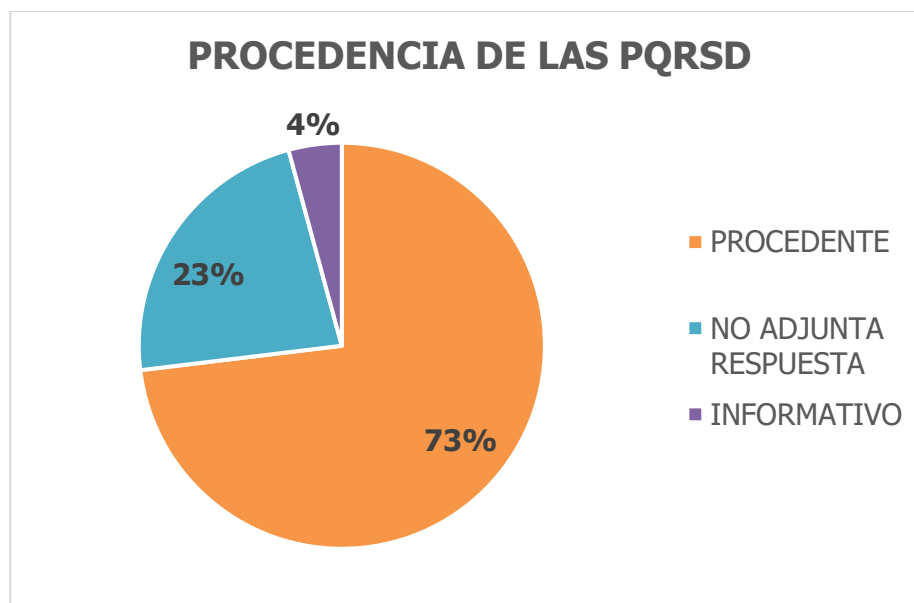


Según los resultados anteriores, se evidencia que el correo electrónico es el medio más usado por los usuarios, para radicar PQRS. Lo que hace, que este canal sea fundamental e indispensable para la entidad.

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	190
NO ADJUNTA RESPUESTA	59
INFORMATIVO	11
TOTAL	260



De acuerdo con los resultados arrojados en esta medición, se evidencia que el setenta y tres por ciento (73%) de las solicitudes cuentan con respuesta, lo cual refleja un nivel favorable en la gestión y atención por parte de la entidad. No obstante, el veintitrés por ciento (23%) de los casos no registra respuesta, lo que constituye una brecha significativa y evidencia debilidades en los procesos de seguimiento, control documental y cierre efectivo de las solicitudes.

Este porcentaje de solicitudes sin respuesta puede generar riesgos asociados al incumplimiento de términos legales, afectación en la percepción del servicio por parte de los ciudadanos y posibles requerimientos por parte de entes de control. En

este sentido, resulta necesario fortalecer los mecanismos de trazabilidad, asegurando que todas las solicitudes cuenten con su respectiva respuesta debidamente registrada en el sistema.

Por otra parte, el cuatro por ciento (4%) corresponde a casos de carácter informativo, los cuales, si bien no requieren una gestión de fondo, deben ser correctamente clasificados y registrados, garantizando así la integridad de la información y facilitando los procesos de seguimiento y control.

En conclusión, aunque se evidencia un comportamiento positivo en la mayoría de las solicitudes atendidas, es fundamental implementar acciones de mejora orientadas a reducir el porcentaje de casos sin respuesta y fortalecer la gestión integral del proceso.

4.8. PENDIENTE POR RESPUESTA

PENDIENTES POR RESPUESTA		
DIRECCIÓN	DIRECTOR	CANTIDAD
DIRECCIÓN DE OPERATIVA, ASEGURAMIENTO DE LA PRESTACIÓN Y PROYECTOS ESPECIALES	HENRY PALACIOS	1
DIRECCIÓN DE FINANZAS, PRESUPUESTO, CONTABILIDAD Y TESORERIA	RUTH NOVOA	1
DIRECCIÓN DE PLANEACION	DIEGO GUEVARA	1
TOTAL		3

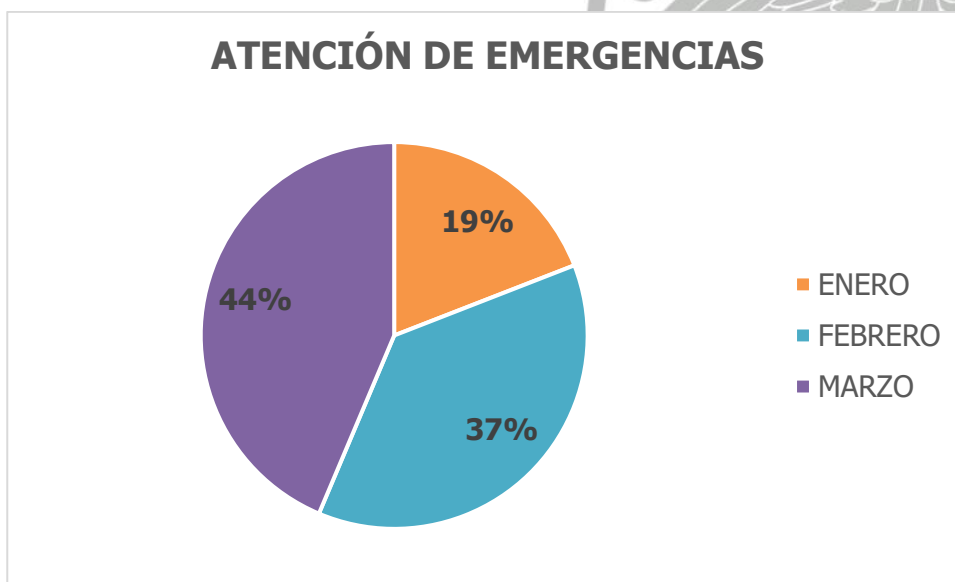
Como se evidencia en la gráfica anterior, solo tres (3) PQRSD se encuentran pendientes por respuesta, lo cual refleja la efectividad del control y seguimiento que se realiza internamente. Esto permite garantizar una atención oportuna a las solicitudes, mejorar la calidad del servicio prestado y dar cumplimiento a los tiempos establecidos, fortaleciendo así la confianza de los ciudadanos en la gestión de la entidad.

4.9. ATENCIÓN DE EMERGENCIAS Y EQUIPOS PROPIOS

Durante el primer trimestre de 2026, se atendieron un total de ciento diez (110) emergencias en el departamento de Cundinamarca, las cuales fueron gestionadas de manera inmediata, garantizando una respuesta oportuna por parte de la entidad.

Estas atenciones permitieron mitigar riesgos, atender las necesidades de las comunidades afectadas y restablecer las condiciones de prestación del servicio en el menor tiempo posible. Lo anterior evidencia la capacidad de reacción y el compromiso institucional frente a situaciones de emergencia, así como la efectividad de los protocolos establecidos para su atención.

ATENCIÓN DE EMERGENCIAS I TRIMESTRE 2026	
MES	CANTIDAD
ENERO	21
FEBRERO	41
MARZO	48
TOTAL	110



Como se evidencia en la gráfica anterior, el mes con mayor número de emergencias atendidas fue marzo, lo que indica un incremento en la ocurrencia de eventos durante este periodo. Esta situación pudo estar asociada a factores climáticos o condiciones particulares del entorno, lo que demandó una mayor capacidad de respuesta por parte de la entidad.

4.10. PQRSD TRASLADADAS A OTRA ENTIDAD POR COMPETENCIA

Durante el periodo del 1 de enero al 31 de marzo de 2026, la entidad trasladó cuarenta y seis (46) PQRDS, por competencia en desarrollo de la ley 1755 de 2015.

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

Durante el periodo del 1 de enero al 31 de marzo de 2026, 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 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 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 a los meses de enero, febrero y marzo a las áreas de Gerencia, Jurídica y Control

Interno, con el fin de facilitar su control y seguimiento. Asimismo, se enviaron alertas semanales a los directores/subdirectores orientados a promover la gestión oportuna de las solicitudes y mejorar los tiempos de respuesta.

LISTADO DE PQRSD VENCIDAS MARZO PARA CONTROL Y SEGUIMIENTO

S servicioalcliente@epc.com.co
Para 'martha.aponte@epc.com.co'; 'juridica@epc.com.co'; 'gerencia@epc.com.co'; 'marleny.osorio@epc.com.co'

RADICADOS VENCIDOS MARZO 2026.xlsx
15 KB

Responder Responder a todos Reenviar ...
Lun 6/04/2026 3:57 p. m.

Cordial Saludo,

En el marco de las funciones asignadas a la dirección de Gestión Humana, Administrativa y Servicio al Cliente, 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,

Servicio al Cliente
Empresas Públicas de Cundinamarca S.A. ESP
Celular: 3008717060
Avenida Calle 24 No. 51-40 Piso 7, Bogotá, Colombia.
<http://www.epc.com.co>
Tel 7954480 Ext. 5030



- Se realizaron capacitaciones dirigidas al personal encargado de proyectar las respuestas en las diferentes direcciones y subdirecciones, en las cuales se explicó el proceso que debe seguirse para la elaboración y registro de las respuestas en el sistema, con el fin de garantizar la trazabilidad y evidenciar la atención oportuna al petionario.

6. 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.
- Diseñar y difundir piezas informativas dirigidas a los funcionarios, en las que se resalte la importancia de dar respuesta dentro de los tiempos establecidos. Asimismo, incluir lineamientos sobre la obligatoriedad de generar y registrar las respuestas en el sistema de gestión documental, con el fin de garantizar la trazabilidad de las actuaciones realizadas en cada radicado.

- Realizar encuestas de satisfacción correspondientes al primer trimestre de 2026, con el fin de medir el nivel de satisfacción de los peticionarios frente a la gestión realizada a través de los diferentes canales de atención, así como la oportunidad en las respuestas. Asimismo, evaluar si las respuestas emitidas son acordes con las solicitudes presentadas.

PROYECTÓ	REVISÓ	APROBÓ
NOMBRE: Sulay Dayana Rodríguez González	NOMBRE: Marleny Osorio Martinez	NOMBRE: Marleny Osorio Martinez
CARGO: Apoyo Gestión Humana, Administrativa y Servicio al Cliente	CARGO: Directora de Gestión Humana, Administrativa y Servicio al Cliente (E)	CARGO: Directora de Gestión Humana, Administrativa y Servicio al Cliente (E)
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: 17/04/2026	FECHA: 17/04/2026	FECHA: 17/04/2026

