

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

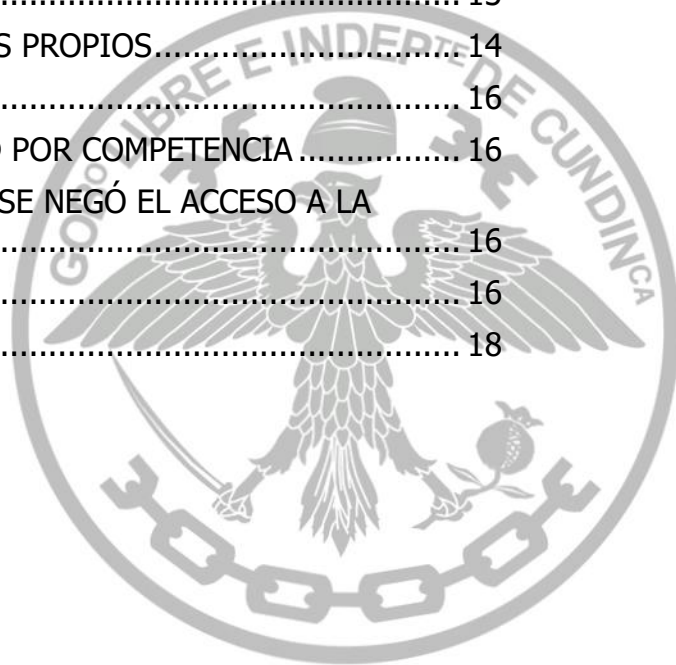
PERIODO: DE 1 DE ABRIL AL 30 DE JUNIO DEL 2026



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.....	7
4.3. CLASIFICACIÓN MENSUAL	8
4.4. DISTRIBUCIÓN DE LAS PQRSD EVACUADAS.....	8
4.5. OPORTUNIDAD DE RESPUESTA DE LAS PQRSD	10
4.6. CANALES DE ATENCIÓN	11
4.7. PROCEDENCIA	12
4.8. PENDIENTE POR RESPUESTA.....	13
4.9. ATENCIÓN DE EMERGENCIAS Y EQUIPOS PROPIOS.....	14
4.10. NOTIFICACIONES FALLO TUTELA	16
4.11. PQRSD TRASLADADAS A OTRA ENTIDAD POR COMPETENCIA.....	16
4.12. NÚMERO DE SOLICITUDES EN LAS QUE SE NEGÓ EL ACCESO A LA INFORMACIÓN.....	16
5. CONTROL Y SEGUIMIENTO	16
6. RECOMENDACIONES	18



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 abril de 2026, al 30 de junio 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.

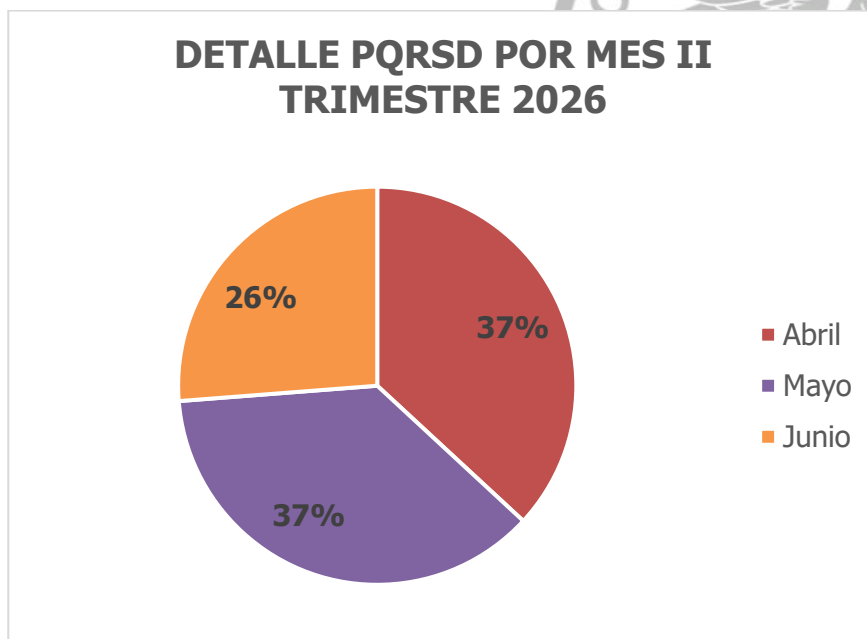
CANAL	MECANISMO	UBICACION	HORARIO DE ATENCION	DESCRIPCION
Presencial	Servicio al Ciudadano	Calle 24 # 51-40 piso 11. Bogotá D.C. Edificio Capital Tower	Días hábiles de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m.	Se brinda información de manera personalizada y se contacta con los responsables de la información 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 abril y el 30 de junio de 2026, se radicaron en la Entidad un total de doscientas cuarenta y cuatro (244) PQRSD, distribuidas de la siguiente manera: treinta y cuatro (34) derechos de petición, ciento cuarenta y seis (146) solicitudes generales, treinta y dos (32) solicitudes de información, veintitrés (23) solicitudes de documentos, cuatro (4) solicitudes de entes de control y cinco (5) quejas y reclamos. En su mayoría, estas solicitudes fueron atendidas dentro de un tiempo promedio de respuesta de quince (15) días hábiles.

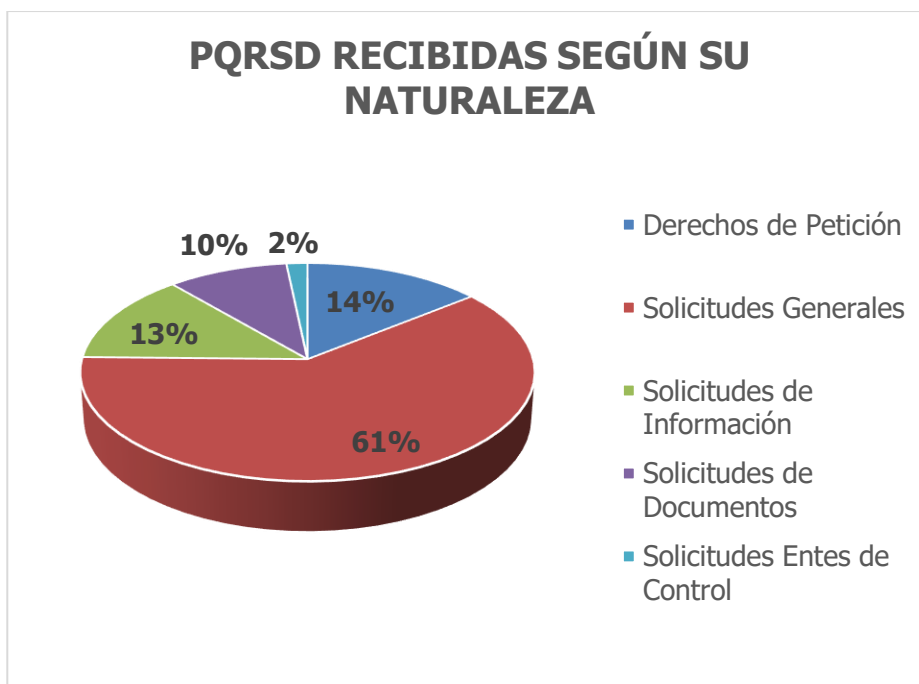
4.1. INGRESO DETALLADO POR MESES

DETALLE PQRSD POR MES II TRIMESTRE 2026	
Abril	90
Mayo	90
Junio	64
Total	244



4.2. TIPOLOGÍA DE LAS SOLICITUDES

PQRSD RECIBIDAS SEGÚN SU NATURALEZA	
II TRIMESTRE 2026	
Derechos de Petición	34
Solicitudes Generales	146
Solicitudes de Información	32
Solicitudes de Documentos	23
Solicitudes Entes de Control	4
Quejas y reclamos	5
TOTAL	244



Como se observa en la gráfica anterior, la modalidad más utilizada por los ciudadanos corresponde a las solicitudes generales, las cuales representan el sesenta y un por ciento (61 %) del total de las PQRSD radicadas. En segundo lugar, se encuentran los derechos de petición, con el catorce por ciento (14 %), seguidos de las solicitudes de información, que representan el trece por ciento (13 %), y las solicitudes de documentos, con el diez por ciento (10 %). Finalmente, se ubican las solicitudes de entes de control, con el dos por ciento (2 %).

4.3. CLASIFICACIÓN MENSUAL

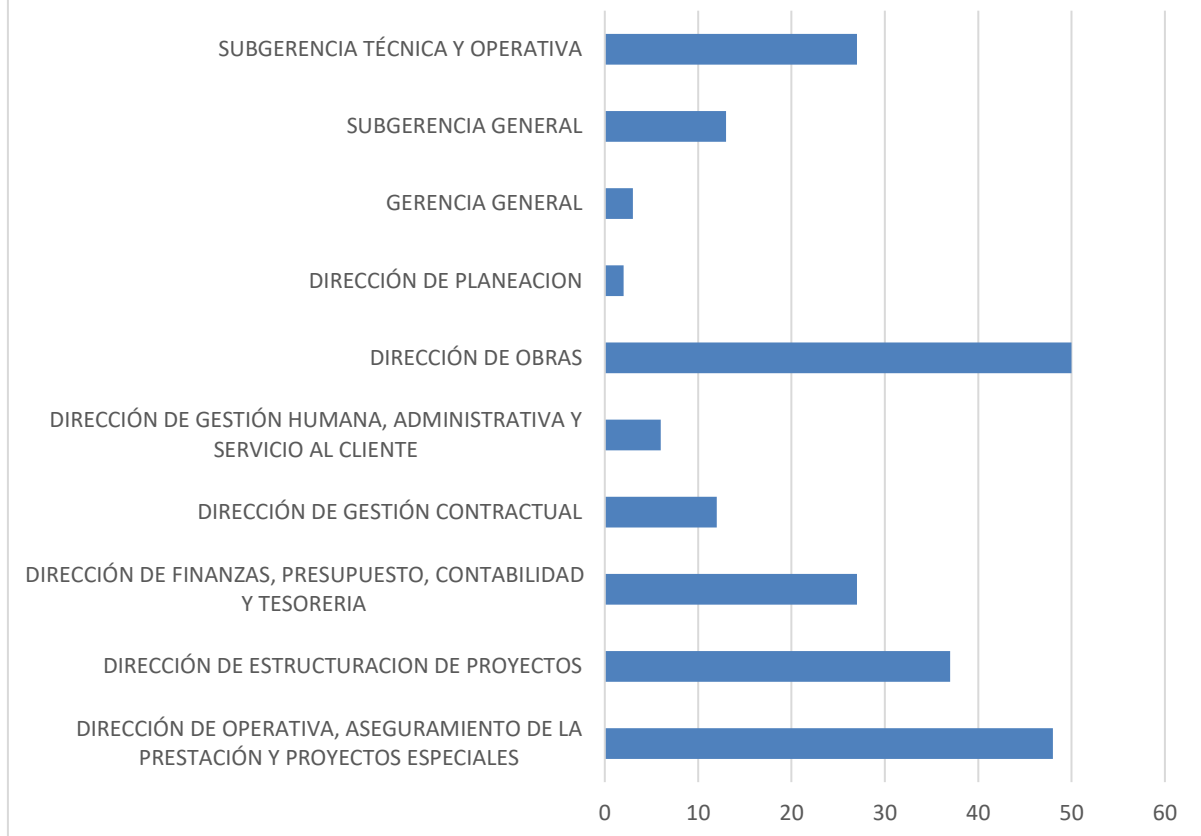
CLASIFICACIÓN MENSUAL II TRIMESTRE	
ABRIL	
DERECHOS DE PETICIÓN	12
SOLICITUDES GENERALES	57
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	9
SOLICITUDES DE DOCUMENTOS	8
SOLICITUDES ENTES DE CONTROL	1
QUEJAS Y RECLAMOS	3
MAYO	
DERECHOS DE PETICIÓN	15
SOLICITUDES GENERALES	47
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	15
SOLICITUDES DE DOCUMENTOS	10
SOLICITUDES ENTES DE CONTROL	3
JUNIO	
DERECHOS DE PETICIÓN	7
SOLICITUDES GENERALES	42
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	8
SOLICITUDES DE DOCUMENTOS	5
QUEJAS Y RECLAMOS	2
TOTAL	244

4.4. DISTRIBUCIÓN DE LAS PQRSD EVACUADAS

DISTRIBUCIÓN DE LAS PQRSD EVACUADAS	
DIRECCIÓN DE OPERATIVA, ASEGURAMIENTO DE LA PRESTACIÓN Y PROYECTOS ESPECIALES	48
DIRECCIÓN DE ESTRUCTURACION DE PROYECTOS	37
DIRECCIÓN DE FINANZAS, PRESUPUESTO, CONTABILIDAD Y TESORERIA	27

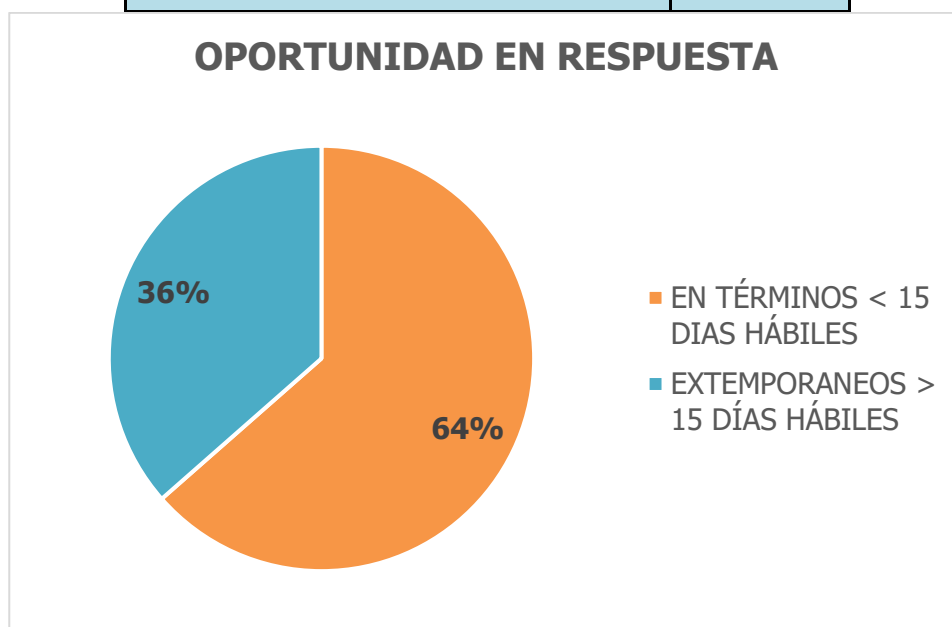
DIRECCIÓN DE GESTIÓN CONTRACTUAL	12
DIRECCIÓN DE GESTIÓN HUMANA, ADMINISTRATIVA Y SERVICIO AL CLIENTE	6
DIRECCIÓN DE OBRAS	50
DIRECCIÓN DE PLANEACION	2
GERENCIA GENERAL	3
SUBGERENCIA GENERAL	13
SUBGERENCIA TÉCNICA Y OPERATIVA	27
TOTAL	225

DISTRIBUCIÓN DE LAS PQRSD EVACUADAS



4.5. OPORTUNIDAD DE RESPUESTA DE LAS PQRS

OPORTUNIDAD EN RESPUESTA	
II TRIMESTRE 2026	
EN TÉRMINOS < 15 DÍAS HÁBILES	155
EXTEMPORANEOS > 15 DÍAS HÁBILES	89
TOTAL	244

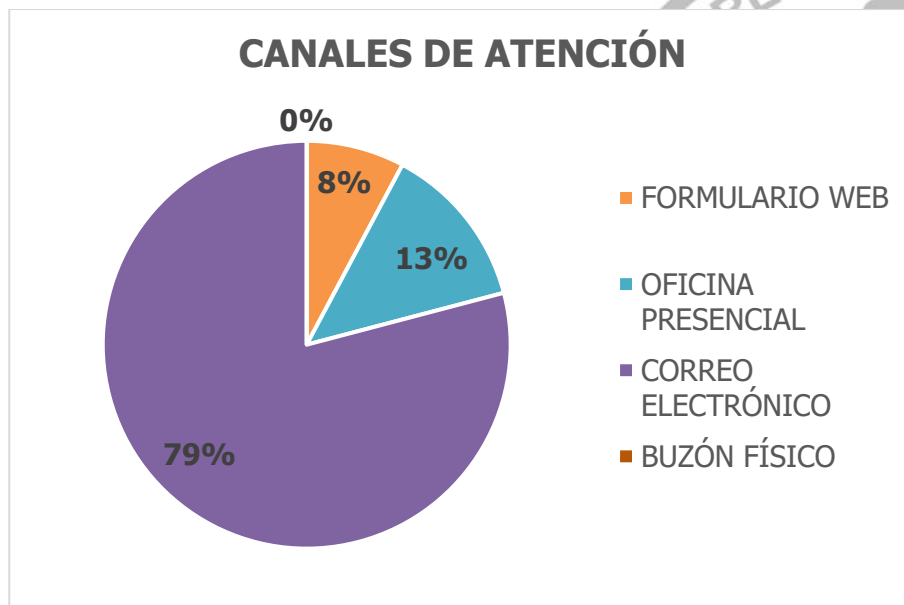


De acuerdo con los resultados obtenidos, el porcentaje de cumplimiento en las respuestas se ubica en el sesenta y cuatro por ciento (64%), mientras que el treinta y seis por ciento (36%) de los casos fueron atendidos fuera de los tiempos establecidos. Si bien el nivel de cumplimiento supera el cincuenta por ciento (50%), lo que evidencia que la mayoría de las solicitudes fueron respondidas dentro del término legal, el porcentaje de respuestas extemporáneas continúa siendo significativo, lo que refleja oportunidades de mejora en la gestión de los tiempos de atención.

No obstante, al comparar estos resultados con los del trimestre anterior, se evidencia un incremento del cinco por ciento (5%) en las respuestas emitidas oportunamente, lo cual representa un avance positivo en la gestión de las PQRSD y demuestra la efectividad de las acciones implementadas para fortalecer el cumplimiento de los tiempos de respuesta.

4.6. CANALES DE ATENCIÓN

CANALES DE ATENCIÓN	
II TRIMESTRE 2026	
FORMULARIO WEB	19
OFICINA PRESENCIAL	32
CORREO ELECTRÓNICO	193
BUZÓN FÍSICO	0
TOTAL	244



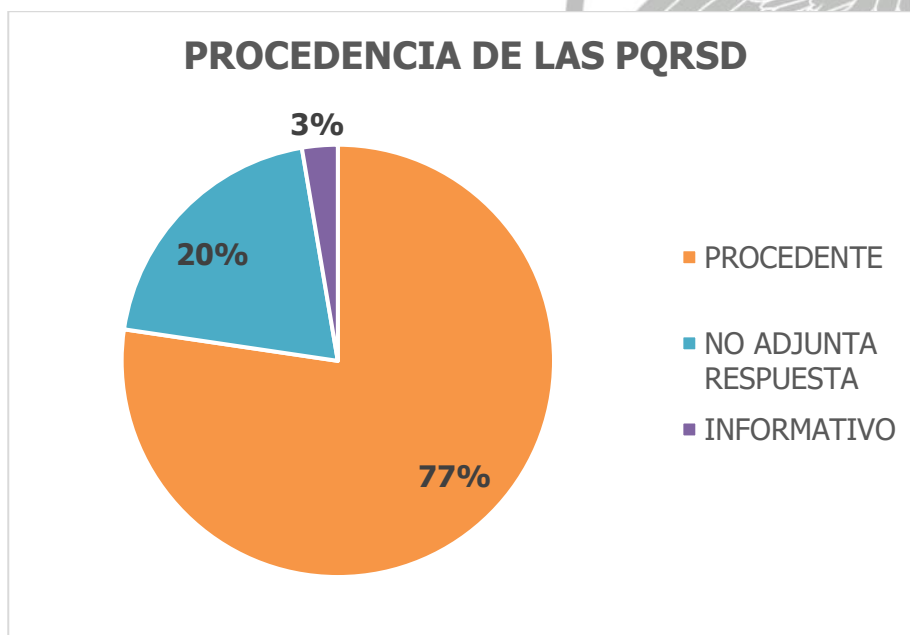
Según los resultados anteriores, se evidencia que el correo electrónico es el medio más utilizado por los usuarios para radicar PQRSD, lo que lo convierte en el canal de atención más importante para la entidad. Esta situación refleja la confianza de los ciudadanos en este medio, debido a su facilidad de acceso, disponibilidad y agilidad para la presentación de solicitudes.

El alto volumen de radicaciones recibidas a través de este canal demuestra que el correo electrónico continúa siendo la principal herramienta de comunicación entre la ciudadanía y la entidad. Esto permite centralizar la recepción de las solicitudes, facilitar su trazabilidad y garantizar el registro oportuno de las PQRSD en el sistema de gestión documental, contribuyendo a una administración más organizada y eficiente de los requerimientos ciudadanos.

4.7. PROCEDENCIA

Es el proceso mediante el cual se determina si las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (PQRS) 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 PQRS	
PROCEDENTE	174
NO ADJUNTA RESPUESTA	45
INFORMATIVO	6
TOTAL	225



De acuerdo con los resultados arrojados en esta medición, se evidencia que el setenta y siete por ciento (77%) 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 veinte por ciento (20%) de los casos no registra respuesta, lo que constituye una brecha significativa y evidencia oportunidades de mejora 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 los términos legales, afectar la percepción del servicio por parte de la ciudadanía y dar lugar a requerimientos por parte de los entes de control. En este sentido, resulta necesario fortalecer los mecanismos de seguimiento y trazabilidad, asegurando que todas las solicitudes cuenten con su respectiva respuesta debidamente registrada en el sistema.

Por otra parte, el tres por ciento (3%) corresponde a casos de carácter informativo, los cuales, si bien no requieren una gestión de fondo, deben clasificarse y registrarse adecuadamente, garantizando la integridad de la información y facilitando los procesos de control y consulta.

En conclusión, aunque se evidencia un comportamiento favorable en la atención de la mayoría de las solicitudes, es fundamental implementar acciones de mejora orientadas a reducir el porcentaje de casos sin respuesta, fortalecer el seguimiento a las PQRSD en todas las dependencias y garantizar el cumplimiento oportuno de los términos establecidos. Estas acciones contribuirán a optimizar la gestión institucional, mejorar la calidad del servicio prestado y fortalecer la confianza de la ciudadanía en la entidad.

4.8. PENDIENTE POR RESPUESTA

PENDIENTES POR RESPUESTA		
DIRECCIÓN	DIRECTOR	CANTIDAD
DIRECCIÓN DE OPERATIVA, ASEGURAMIENTO DE LA PRESTACIÓN Y PROYECTOS ESPECIALES	HENRY PALACIOS	2
DIRECCIÓN DE FINANZAS, PRESUPUESTO, CONTABILIDAD Y TESORERÍA	RUTH NOVOA	2

DIRECCIÓN DE ESTRUCTURACION DE PROYECTOS	EDUARDO CAÑAS	2
DIRECCIÓN DE OBRAS	MAURICIO SUAREZ	6
SUBGERENCIA TECNICA Y OPERATIVA	LUCY HERNANDEZ	7
TOTAL		19

Como se evidencia en la gráfica anterior, diecinueve (19) PQRSD se encuentran pendientes de respuesta; de estas, diecisiete (17) permanecen dentro de los términos legales establecidos y dos (2) se encuentran vencidas. Aunque semanalmente se remiten alertas a las direcciones y subgerencias responsables sobre las solicitudes próximas a vencer y aquellas que ya han superado el plazo de respuesta, estas acciones no han sido suficientes para garantizar su atención dentro de los tiempos establecidos.

Esta situación evidencia la necesidad de fortalecer el compromiso de las dependencias responsables con la gestión oportuna de las PQRSD, mediante un seguimiento más riguroso y la implementación de mecanismos de control que permitan reducir el número de solicitudes pendientes y evitar su vencimiento. Lo anterior contribuirá al cumplimiento de los términos legales, mejorará los indicadores de oportunidad en la atención y fortalecerá la confianza de la ciudadanía en la gestión institucional.

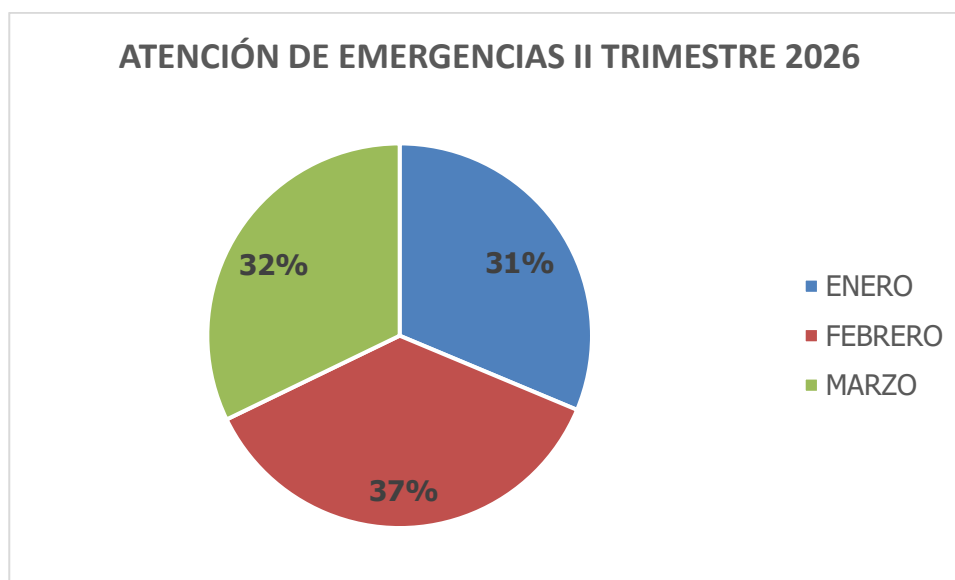
4.9. ATENCIÓN DE EMERGENCIAS Y EQUIPOS PROPIOS

Durante el segundo trimestre de 2026, se recibieron un total de ciento quince (115) reportes de emergencia en el departamento de Cundinamarca. De estos, ciento diez (110), equivalentes al noventa y seis por ciento (96%), fueron atendidos de manera oportuna, mientras que cinco (5), correspondientes al cuatro por ciento (4%), se encontraban pendientes de gestión al cierre del período.

Las emergencias atendidas permitieron mitigar riesgos, responder a las necesidades de las comunidades afectadas y contribuir al restablecimiento de las condiciones para la adecuada prestación de los servicios. Estos resultados evidencian la capacidad de respuesta y el compromiso institucional frente a situaciones de emergencia, así como la efectividad de los protocolos implementados para su atención.

No obstante, es importante fortalecer el seguimiento a los casos pendientes con el fin de lograr su cierre oportuno, garantizando una atención integral y el cumplimiento de los tiempos establecidos para este tipo de requerimientos.

ATENCIÓN DE EMERGENCIAS II TRIMESTRE 2026	
MES	CANTIDAD
ABRIL	36
MAYO	42
JUNIO	37
TOTAL	115



Como se evidencia en la gráfica anterior, el mes con mayor número de emergencias atendidas fue mayo, 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. NOTIFICACIONES FALLO TUTELA

Durante el período comprendido entre el 1 de abril y el 30 de junio de 2026, se recibieron doce (12) fallos de tutela, los cuales fueron remitidos oportunamente a la Dirección Jurídica para el trámite correspondiente, en atención a sus competencias. Esta gestión permitió garantizar la atención oportuna de las decisiones judiciales y el cumplimiento de los procedimientos internos establecidos por la entidad.

4.11. PQRSD TRASLADADAS A OTRA ENTIDAD POR COMPETENCIA

Durante el periodo del 1 de abril al 30 de junio de 2026, la entidad trasladó treinta y seis (36) PQRS, por competencia en desarrollo de la ley 1755 de 2015.

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

Durante el periodo del 1 de abril al 30 de junio 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.

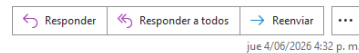
5. CONTROL Y SEGUIMIENTO

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 PQRS vencidas correspondientes a los meses de abril, mayo y junio a las áreas de Gerencia, Jurídica y Control Interno, con el fin de facilitar su control y seguimiento. Así mismo, 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 PQRSO VENCIDAS MAYO



jue 4/06/2026 4:32 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 PQRSO que actualmente se encuentran vencidas, con el fin de que se realice el respectivo control y seguimiento a cada una de ellas.

Cordialmente,

- Se realizó la actualización del procedimiento en conjunto con la Dirección Jurídica, con el fin de fortalecer el proceso de gestión de las PQRSO, garantizar su alineación con la normatividad vigente y optimizar los lineamientos para la atención y trámite de las solicitudes presentadas por la ciudadanía.
- Se realizaron ciento cincuenta y dos (152) encuestas de satisfacción a través del correo electrónico, con el propósito de conocer la percepción de los ciudadanos frente a la atención brindada, evaluar la calidad del servicio prestado e identificar oportunidades de mejora que contribuyan al fortalecimiento de la gestión de las PQRSO y a la satisfacción de los usuarios.
- Se realizó el envío de piezas gráficas dirigidas a las diferentes direcciones y subgerencias la entidad, con el propósito de sensibilizar sobre la importancia de dar respuesta a las PQRSO dentro de los tiempos establecidos, promoviendo el cumplimiento de los términos legales y fortaleciendo la cultura de oportunidad en la atención a la ciudadanía.

¡Importante! Cumplimiento de tiempos en la atención de PQRSO



Hola, equipo EPC:

Les recordamos la importancia de dar respuesta oportuna a las **PQRSO** (Peticiónes, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias) que llegan a través de nuestros canales oficiales.

Responder dentro de los tiempos establecidos por la ley no solo garantiza el cumplimiento normativo, sino que también fortalece la confianza de nuestros usuarios y ciudadanos.

Cumplir con estos tiempos es un compromiso de servicio y transparencia con nuestros usuarios.

¡Atención!

TIPOS DE PQRSO

Consulta

Denuncia

Petición

Queja

Reclamo

Sugerencia

TIEMPOS DE RESPUESTA

Consultas

30 días

Denuncias, quejas

SINO RESPONDES A TIEMPO:

- ✓ Afectas la confianza
- ✓ Incumples la ley
- ✓ Dañas la imagen de EPC

DIRECTORES, RECUERDEN:

- ✓ Revisar mercurio
- ✓ Priorizar vencimientos

6. RECOMENDACIONES

- 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 a las PQRSD dentro de los tiempos establecidos. Así mismo, reforzar los lineamientos relacionados con la obligatoriedad de generar, radicar y registrar en el sistema de gestión documental todas las respuestas emitidas, incluso cuando estas hayan sido enviadas previamente por correo electrónico, garantizando que quede el respectivo soporte documental. Lo anterior permitirá asegurar la trazabilidad de las actuaciones realizadas en cada radicado, facilitar los procesos de seguimiento y control, y fortalecer el cumplimiento de la normativa aplicable en materia de gestión documental.
- Realizar encuestas de satisfacción correspondientes al segundo 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. Así mismo, 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: 14/07/2026	FECHA: 14/07/2026	FECHA: 14/07/2026