

DIRECCIÓN DE CONTROL INTERNO

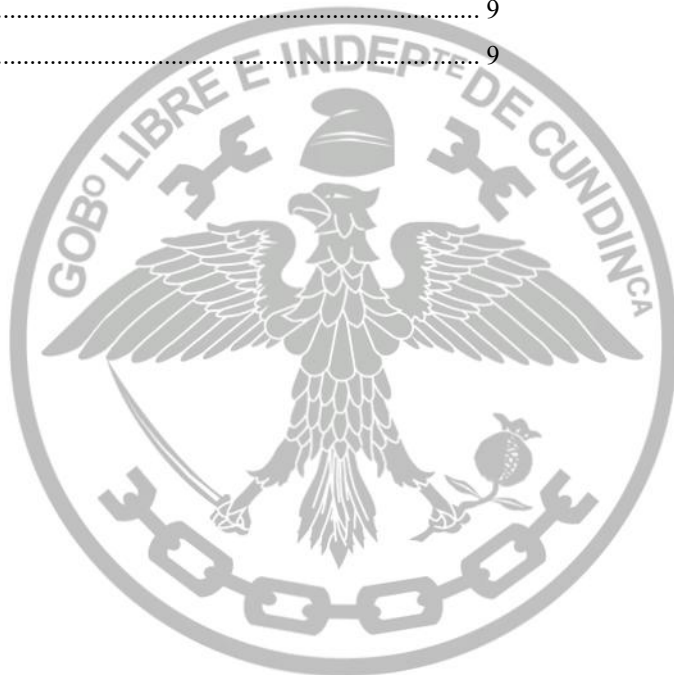
INFORME DE SEGUIMIENTO AL TRÁMITE DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS PRIMER SEMESTRE VIGENCIA: 2026



Julio de 2026

Contenido

1. INTRODUCCIÓN	3
2. OBJETIVO	3
3. ALCANCE.....	3
4. NORMATIVIDAD	3
5. GENERALIDADES.....	3
6. ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA	5
7. RESULTADOS DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN	5
7.1. OPORTUNIDAD DE RESPUESTA- PQRS	7
7.2. PQRS RECIBIDAS POR CANAL DE ATENCIÓN	8
7.3. ANALISIS DE LAS PQRS ATENDIDAS.....	8
7.4. PQRS PENDIENTE DE RESPUESTA.....	9
7.5. EMERGENCIAS	9
7.6. TRASLADO POR COMPETENCIAS.....	9
8. RECOMENDACIONES	9



1. INTRODUCCIÓN

El presente informe, elaborado por la Dirección de Control Interno de Empresas Públicas de Cundinamarca S.A. E.S.P., se presenta en cumplimiento de las funciones de evaluación y seguimiento establecidas en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 y en el Plan Anual de Auditoría y Seguimiento - Vigencia 2026. Su propósito es consolidar y analizar la gestión realizada en la atención de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) durante el primer semestre del año, evaluando el cumplimiento de los tiempos de respuesta, la oportunidad y la efectividad del trámite institucional.

2. OBJETIVO

Evaluar la oportunidad, efectividad y cumplimiento en la atención de las PQRSD presentadas por las partes interesadas a través de los diferentes canales de recepción, con el propósito de emitir recomendaciones dirigidas a la Alta Dirección y a los líderes de proceso, orientadas a fortalecer la calidad y eficiencia en la gestión de estas solicitudes, y contribuir a la mejora continua de los servicios ofrecidos por la Empresa.

3. ALCANCE

El informe comprende el seguimiento a las PQRSD recibidas y gestionadas durante el primer semestre de 2026, con base en la información registrada por el aplicativo MERCURIO, el cual recopila las solicitudes ingresadas por correo electrónico, correo certificado y radicación presencial.

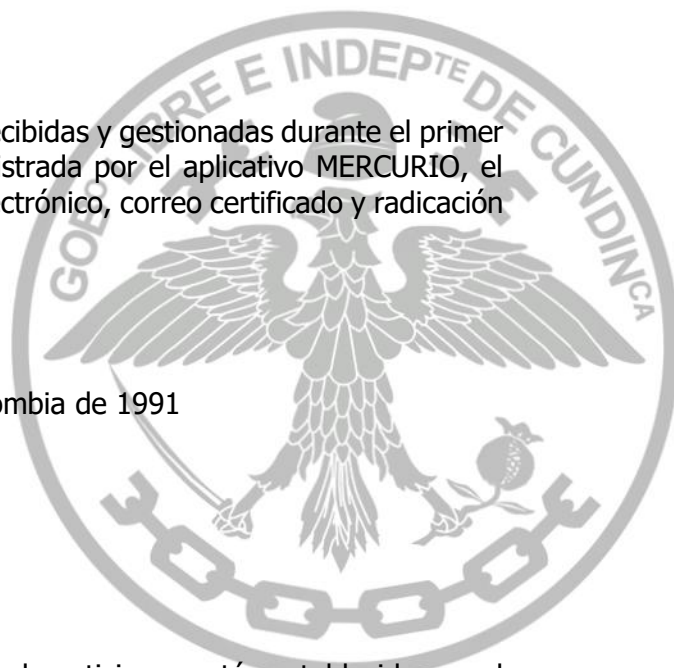
4. NORMATIVIDAD

- Artículo 23 de la Constitución Política de Colombia de 1991
- Ley 1474 del 12 de julio de 2011
- Ley 1755 de 2015
- Artículo 14 de la Ley 1437 de 2011

5. GENERALIDADES

Los términos para resolver las distintas modalidades de peticiones están establecidos en el artículo 14 de la Ley 1755 de 2015. Toda petición debe resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción, so pena de sanción disciplinaria.

A continuación, se presentan las modalidades de atención de peticiones y los términos establecidos para su respuesta:



Tipo de PQRSDF	Descripción	Tiempo máximo de Respuesta
Solicitud de información	Solicitud de datos o información que la entidad genera, obtiene, adquiere o controla.	- Las solicitudes de información se responden en un plazo máximo de diez (10) días hábiles a partir de su recepción. - En caso de solicitudes de documentos, si no se responde dentro del plazo señalado en la viñeta anterior, se entenderá aceptada y los documentos deberán entregarse dentro de los tres (3) días hábiles siguientes.
Solicitud de trámite administrativo	Solicitud relacionada con procesos, funciones o servicios de la entidad. Puede estar sujeta o no a restricción según el perfil del solicitante.	Diez (10) días hábiles.
Derecho de petición de interés general	Solicitud de actuación o intervención de la entidad respecto a situaciones que afectan a la comunidad en general.	Quince (15) días hábiles.
Derecho de petición de interés particular	Petición para el reconocimiento de un derecho, intervención de la entidad o entrega de información personal del solicitante.	Quince (15) días hábiles.
Derecho de petición de documentos	Petición de documentos relacionados con trámites en curso o finalizados.	Diez (10) días hábiles.
Derecho de petición de consulta	Solicitud de orientación, concepto o posición de la entidad sobre materias de su competencia.	Treinta (30) días hábiles.
Petición entre autoridades	Solicitud formulada por otra entidad pública o autoridad administrativa.	Diez (10) días hábiles.
Peticiones presentadas por miembros de asambleas departamentales, consejos municipales, personerías o Defensoría del pueblo.	En virtud de lo dispuesto en el artículo 258 de ley 5 de 1992, artículo 15 LEY 24 DE 1992	Cinco (5) días hábiles.
Queja	Inconformidad manifestada por un ciudadano respecto al comportamiento de un servidor público o colaborador de la entidad.	Diez (10) días hábiles.
Reclamo	Manifestación de inconformidad frente a la calidad, oportunidad o prestación de un servicio por parte de la entidad.	Diez (10) días hábiles.
Tutela	Solicitud elevada ante juez competente cuando se considere vulnerado un derecho fundamental, atribuible a la entidad por acción u omisión.	Respuesta inmediata, conforme al término establecido por la autoridad judicial.
Sugerencia	Propuesta formulada por un ciudadano con el fin de mejorar los procesos, servicios o funcionamiento institucional.	Diez (10) días hábiles.
Denuncia	Comunicación sobre presuntas irregularidades, actos ilegales o hechos contrarios a la ética institucional.	Diez (10) días hábiles.
Felicitación	Expresión de reconocimiento o elogio por parte de un ciudadano hacia la atención recibida o el servicio prestado por la entidad.	No requiere respuesta formal.

6. ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA

En el marco del Plan de Transparencia y Ética Pública (antes Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano) para la vigencia 2026 y de conformidad con lo dispuesto en la Ley 1712 de 2014, Empresas Públicas de Cundinamarca publicará este informe en su portal web institucional.

7. RESULTADOS DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN

De acuerdo con los datos consolidados a través de los diferentes canales de atención, durante el primer semestre de la vigencia 2026 se recibieron 511 PQRSD, las cuales fueron registradas a través del software MERCURIO.

En este contexto, la oficina de control interno analizó la información disponible y elaboró el presente informe con el propósito de verificar el cumplimiento en el trámite de respuesta, así como de formular recomendaciones pertinentes a la alta dirección y al equipo directivo, orientadas al mejoramiento continuo del proceso.

Este informe corresponde al seguimiento de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (PQRSD) recibidas y atendidas por la entidad durante el primer semestre de la vigencia 2026 y se resume a continuación:

MES	SOLICITUD GENERAL	SOLICITUD DE DOCUMENTOS	SOLICITUD DE INFORMACION	DERECHO DE PETICIÓN	SOLICITUD ENTES DE CONTROL	INFORMATIVO	QUEJAS Y RECLAMOS	ACCIONES DE TUTELA	TOTAL	% DE PARTICIPACION
ENERO	29	25	15	7	3	4	0	0	83	16%
FEBRERO	51	24	8	5	5	4	0	0	97	19%
MARZO	39	16	13	7	5	7	0	0	87	17%
ABRIL	57	8	9	12	1	0	3	0	90	18%
MAYO	47	10	15	15	3	0	0	0	90	18%
JUNIO	42	5	8	7	0	0	2	0	64	13%
Total	265	88	68	53	17	15	5	0	511	100%

Del análisis de la información se concluye que, de las 511 solicitudes individuales radicadas durante el primer semestre de 2026, la mayor concentración de radicación de PQRSD se presentó en el mes de febrero, con una participación del 19 % del total de solicitudes recibidas. En su orden, le siguieron los meses de abril y mayo con un 18 % cada uno; marzo con un 17%, enero con un 16%, y junio, con un 13 %.

A continuación, se presenta el comportamiento de las PQRSD radicadas durante el primer semestre de 2026:



En relación con la naturaleza de los requerimientos presentados entre el 1.º de enero y el 30 de junio de 2026, se registraron un total de quinientos once (511) solicitudes, discriminadas de la siguiente manera:

MODALIDAD DE PQRS	CANTIDAD
SOLICITUD GENERAL	265
SOLICITUD DE DOCUMENTOS	88
SOLICITUD DE INFORMACION	68
DERECHO DE PETICIÓN	53
SOLICITUD ENTES DE CONTROL	17
INFORMATIVO	15
QUEJAS Y RECLAMOS	5
ACCIÓN DE TUTEL	0
TOTAL	511

En cuanto a la modalidad de las PQRS, predominó la Solicitud General, con 265 registros (52 %), seguida de la Solicitud de Documentos, con 88 solicitudes (17 %); la Solicitud de Información, con 68 (13 %); y los Derechos de Petición, con 53 (10 %). Las Solicitudes de Entes de Control representaron el 3 % (17 casos), los Informativos el 3 % (15 casos) y las Quejas y Reclamos apenas el 1 % (5 casos). Durante el período evaluado no se registraron acciones de tutela.

Estos datos permiten identificar tendencias en los canales de interacción ciudadana y constituyen un insumo clave para fortalecer la gestión institucional y la capacidad de respuesta de la entidad.

A continuación, se presenta el tipo de solicitud radicada junto con el área responsable de su respuesta:

MODALIDAD DE LA PQRS	GERENCIA	SUBGERENCIA GENERAL	SUBGERENCIA TÉCNICA Y OPERATIVA	DIRECCIÓN DE OBRA	ESTRUCTURACIÓN DE PROYECTOS	DIRECCIÓN OPERATIVA, ASEGURAMIENTO DE LA PRESTACIÓN	DIRECCIÓN DE FINANZAS, PRESUPUESTOS, CONTABILIDAD Y TESORERÍA	GESTIÓN CONTRACTUAL	GESTIÓN HUMANA	PLANEACIÓN	TOTAL
SOLICITUD GENERAL	2	17	46	56	38	75	12	12	6	1	265
SOLICITUD DE DOCUMENTOS	0	4	0	4	2	0	63	12	2	1	88
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	0	1	13	14	17	13	7	3	0	0	68
DERECHO DE PETICIÓN	1	1	4	19	10	6	5	5	1	1	53
SOLICITUD ENTES DE CONTROL	0	0	0	2	8	1	3	2	1	0	17
INFORMATIVO	0	1	2	7	5	0	0	0	0	0	15
QUEJAS Y RECLAMOS	0	0	1	3	0	1	0	0	0	0	5
ACCIÓN DE TUTELA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
TOTAL	3	24	66	105	80	96	90	34	10	3	511
% DE PARTICIPACIÓN	1%	5%	13%	21%	16%	19%	18%	7%	2%	1%	100%

Del análisis de la distribución de las PQRS radicadas durante el primer semestre de 2026 se evidencia que la Dirección de Obras concentró el mayor número de requerimientos, con 105 solicitudes, equivalentes al 21 % del total. Le siguieron la Dirección Operativa, Aseguramiento de la Prestación y Proyectos Especiales (DOAPPE) con 96 solicitudes (19 %), la Dirección de Finanzas, Presupuesto, Contabilidad y Tesorería con 90 (18 %), la Dirección de Estructuración de Proyectos con 80 (16 %) y la Subgerencia Técnica y Operativa con 66 (13 %). En conjunto, estas cinco dependencias concentraron el 87 % del total de las PQRS recibidas, lo que evidencia que la mayor interacción de los grupos de valor se encuentra asociada a los procesos misionales y de apoyo financiero de la Empresa.

Por su parte, la Gestión Contractual registró 34 solicitudes (7 %), la Subgerencia General 24 (5 %), Gestión Humana 10 (2 %), mientras que la Gerencia y la Dirección de Planeación recibieron 3 solicitudes cada una (1 %), reflejando una menor participación dentro del volumen total de requerimientos.

Es preciso señalar que, no se registraron agradecimientos ni felicitaciones.

7.1. OPORTUNIDAD DE RESPUESTA- PQRS

Para evaluar la oportunidad de atención brindada por EPC, se analizó la base de datos suministrada por el área de Servicio al Cliente, la cual permite verificar el estado de los requerimientos, las fechas de vencimiento y el cierre de cada caso.

Durante el primer semestre de 2026 se recibieron 511 PQRSD. De este total, 245 requerimientos (47,95 %) fueron tramitados dentro del término legal y 247 requerimientos (48,34 %) fueron atendidos de manera extemporánea.

Al cierre del semestre, 19 requerimientos, equivalentes al 3,72 % del total recibido, permanecían en trámite de respuesta. De estos, 17 estaban dentro de los términos establecidos y 2 presentaban vencimiento en los plazos de atención.

7.2. PQRSD RECIBIDAS POR CANAL DE ATENCIÓN

De los 511 requerimientos recibidos, el 81,02% (414) ingresó a través del correo electrónico, consolidándose como el principal canal de atención. De manera presencial se registró 64 solicitudes (12,52 %), mientras que el formulario web recibió 33 (6,46 %), evidenciando un menor nivel de utilización. Por su parte, el buzón físico no registró solicitudes, lo que refleja la preferencia de los usuarios por los canales digitales.

CANALES DE ATENCIÓN	CANTIDAD
CORREO ELECTRÓNICO	414
PRESENCIAL	64
FORMULARIO WEB	33
BUZÓN FÍSICO	0
TOTAL	511

7.3. ANALISIS DE LAS PQRSD ATENDIDAS

Las PQRSD asignadas a la Dirección de Obras se relacionaron principalmente con el estado y ejecución de proyectos de infraestructura, contratos de obra e interventoría. Por su parte, la Subgerencia Técnica y Operativa atendió solicitudes de asistencia y acompañamiento técnica, viabilización de proyectos, gestión del riesgo y fortalecimiento de los servicios públicos.

En la Dirección de Estructuración de Proyectos, los requerimientos estuvieron orientados al seguimiento de proyectos, estudios y diseños y procesos de estructuración. La Dirección Operativa, Aseguramiento de la Prestación y Proyectos Especiales (DOAPE) gestionó solicitudes de apoyo técnico y operativo para la prestación de los servicios públicos.

Las PQRSD dirigidas a la Dirección de Finanzas, Presupuesto, Contabilidad y Tesorería y a Gestión Contractual correspondieron principalmente a trámites financieros, pagos, certificaciones e información contractual. Finalmente, la Gerencia General, Subgerencia General y Gestión Humana atendieron requerimientos relacionados con asuntos administrativos, laborales, institucionales y de apoyo a la gestión, de acuerdo con las funciones propias de cada dependencia.

7.4. PQRSD PENDIENTE DE RESPUESTA

De las 511 PQRSD registradas durante el primer semestre de 2026, se evidenció que 492 (96,28 %) fueron gestionadas. Al cierre del semestre, 19 solicitudes (3,72 %) permanecían en trámite de respuesta; de estas, 17 se encontraban dentro de los términos establecidos y 2 registraban vencimiento en los plazos de atención. Si bien la mayoría de las solicitudes pendientes se encontraba dentro del término legal para su respuesta, la existencia de requerimientos vencidos evidencia la necesidad de fortalecer el seguimiento y control de los tiempos de atención, con el fin de garantizar la oportunidad en la gestión de las PQRSD y prevenir el incumplimiento de los plazos legales.

7.5. EMERGENCIAS

Durante el primer semestre de 2026 se registraron 226 solicitudes relacionadas con la atención de emergencias, reflejando la alta demanda de acompañamiento institucional para la atención de contingencias asociadas a los sistemas de acueducto, alcantarillado y saneamiento básico. La mayor cantidad de requerimientos se presentó en marzo (48 solicitudes), seguido de mayo (42), febrero (41), junio (37), abril (36) y enero (21).

La distribución mensual refleja un incremento en las solicitudes durante los meses de mayor incidencia de eventos asociados a la temporada de lluvias y afectaciones en los sistemas de acueducto y alcantarillado, lo que evidencia la necesidad permanente de respuesta institucional ante situaciones que pueden comprometer la prestación de los servicios públicos.

Durante el período evaluado, los 226 requerimientos por emergencia fueron atendidos oportunamente, evidenciando una adecuada capacidad de respuesta institucional. Sin embargo, se identificó que cinco (5) requerimientos permanecían pendientes de cierre en el aplicativo Mercurio, pese a que la atención correspondiente ya había sido brindada.

7.6. TRASLADO POR COMPETENCIAS

Durante el primer semestre de 2026 se registraron 18 trasladados por competencia. Estos requerimientos correspondieron a asuntos cuyo trámite no era competencia de Empresas Públicas de Cundinamarca S.A. E.S.P.; en consecuencia, fueron remitidos a las entidades competentes, en cumplimiento de la normatividad vigente y de los procedimientos institucionales.

8. RECOMENDACIONES

Se recomienda fortalecer el seguimiento a los términos de respuesta de las PQRSD, mediante la implementación de mecanismos de control y alertas tempranas que permitan a las dependencias responsables dar respuesta dentro de los plazos establecidos en la Ley 1755 de 2015, reduciendo el riesgo de respuestas extemporáneas.

Garantizar el cargue oportuno y completo de las respuestas y sus soportes en el aplicativo MERCURIO, aun cuando estas hayan sido remitidas por correo electrónico u otro medio autorizado, con el fin de asegurar la trazabilidad de las actuaciones, la integridad de la información y la disponibilidad de los soportes para consulta y seguimiento.

Realizar un análisis periódico de las PQRSD recibidas, identificando las temáticas con mayor recurrencia, las dependencias con mayor volumen de requerimientos y las causas que originan las solicitudes, con el propósito de definir e implementar acciones preventivas y correctivas que contribuyan a disminuir su frecuencia y fortalecer la satisfacción de los grupos de valor.

Fortalecer la divulgación y promoción de los canales oficiales de atención, incentivando el uso de aquellos que facilitan la gestión, el seguimiento y la trazabilidad de las solicitudes, mediante estrategias de comunicación dirigidas a los grupos de valor.

Implementar acciones de sensibilización dirigidas a los servidores públicos y contratista sobre la importancia de la gestión oportuna de las PQRSD, el cumplimiento de los términos legales y el adecuado registro de las actuaciones en los sistemas de información institucionales, con el fin de fortalecer la cultura de servicio y mejorar la calidad de la atención al ciudadano.

Cordialmente,



MARTHA L. APONTE SUAREZ
Directora de Control Interno

Elaboró: Sammy Bejarano
Profesional de Apoyo

