

# INFORME DE SEGUIMIENTO A LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS - PQRS

## II SEMESTRE 2023

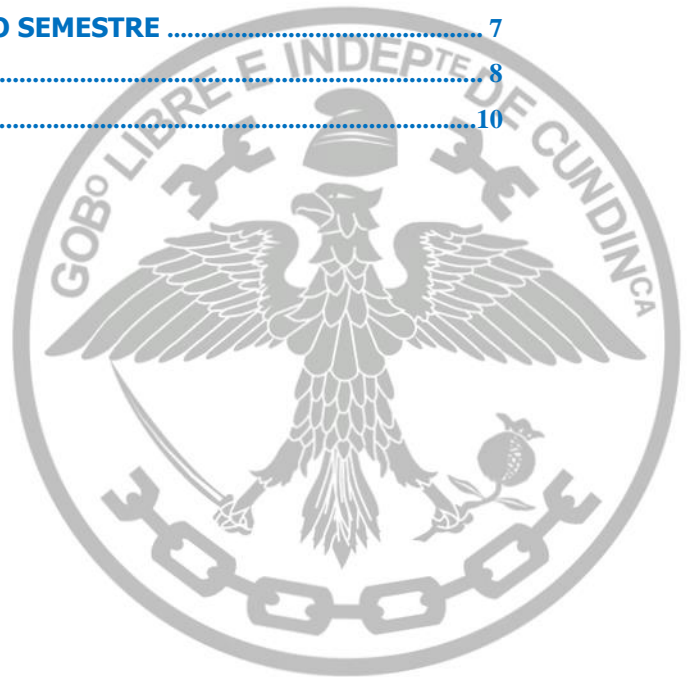
### DIRECCION DE CONTROL INTERNO



Bogotá, 2024

## INFORME DE SEGUIMIENTO SEGUNDO SEMESTRE DE 2023 A LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS PQRS

<b>INTRODUCCIÓN .....</b>	<b>3</b>
<b>OBJETIVO .....</b>	<b>3</b>
<b>ALCANCE .....</b>	<b>3</b>
<b>NORMATIVIDAD APLICABLE .....</b>	<b>3</b>
<b>METODOLOGÍA .....</b>	<b>4</b>
<b>TERMINOS Y DEFINICIONES. ....</b>	<b>4</b>
<b>CANALES DE RECEPCIÓN Y SEGUIMIENTO DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS. ....</b>	<b>5</b>
<b>ARTICULACIÓN CON EL MODELO ESTÁNDAR DE CONTROL INTERNO – MECI.....</b>	<b>5</b>
<b>RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN.....</b>	<b>7</b>
<b>TOTAL, SOLICITUDES RADICADAS EN EL SEGUNDO SEMESTRE .....</b>	<b>7</b>
<b>VERIFICACION DE LOS TÉRMINOS DE RESPUESTA.....</b>	<b>8</b>
<b>RIESGOS Y CONTROLES IDENTIFICADOS .....</b>	<b>10</b>



## INTRODUCCIÓN

El presente documento corresponde al Seguimiento semestral del Informe de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) que realiza la Dirección de Control Interno a los radicados recibidos y atendidos por las dependencias de Empresas Públicas de Cundinamarca durante el periodo comprendido entre el 1º de julio al 31 de diciembre de 2023, con el fin de determinar la oportunidad de las respuestas y formular las recomendaciones a la Alta Dirección y a los responsables de los procesos, que conlleven al mejoramiento continuo de la Entidad y con ellas, afianzar la confianza del ciudadano en las instituciones públicas.

Por otro lado, la ley 1474 del 2011 "Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública". dispone en su artículo 76 y a cargo de la dirección de Control Interno el deber de: «vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y la rendición de informe semestral sobre el particular ante la administración de la entidad».

## OBJETIVO

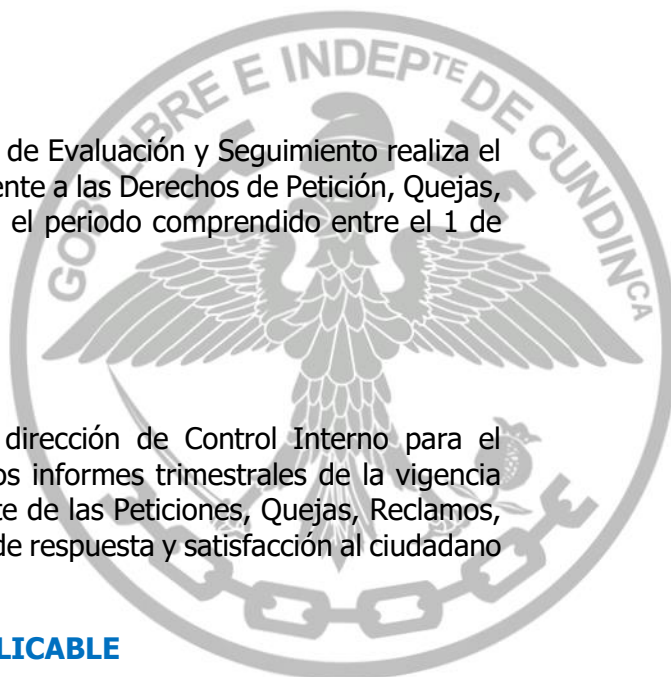
La dirección de Control Interno, en desarrollo del rol de Evaluación y Seguimiento realiza el seguimiento a la gestión efectuada por la Entidad, frente a las Derechos de Petición, Quejas, Sugerencias, Reclamos y Denuncias presentados en el periodo comprendido entre el 1 de julio al 31 de diciembre de 2023.

## ALCANCE

Teniendo en cuenta las disposiciones Legales, la dirección de Control Interno para el presente seguimiento se realizará a los dos primeros informes trimestrales de la vigencia 2023 publicados por la dirección de servicio al Cliente de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias y Sugerencias recibidas y su oportunidad de respuesta y satisfacción al ciudadano por cada una de las direcciones responsables.

## NORMATIVIDAD APLICABLE

- ✓ Constitución Política de Colombia - Art. 23 "Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. El legislador podrá reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas para garantizar /os derechos fundamentales".
- ✓ DECRETO 491 de 2020 "Por el cual se adoptan medidas de urgencia para garantizar la atención y la prestación de los servicios por parte de las autoridades y los particulares que cumplan funciones públicas y se toman medidas para la labora/ y



de los contratistas de prestación de servicios de las entidades públicas, en el marco del Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica”

- ✓ Ley 87 de 1993 “Por la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del estado y se dictan otras disposiciones”, artículo 12 literal i) “valuar y verificar la aplicación de los mecanismos de participación ciudadana, que, en desarrollo del mandato constitucional y legal, diseñe la entidad correspondiente”.
- ✓ Ley 1474 de 2011, Artículo 76, el cual establece: «La Oficina de Control Interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la Administración de la entidad un informe semestral sobre el particular.
- ✓ Ley 1755 del 30 de junio de 2015 “Por medio de la cual se regula el derecho fundamental de petición y se sustituye un título del código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”.
- ✓ Ley de transparencia y derecho al acceso a la información Pública - Ley 1712 de 2014. Art. 11 literal H. “Todo mecanismo de presentación directa de solicitudes, quejas y reclamos a disposición del público en relación con acciones u omisiones del sujeto obligado, junto con un informe de todas las solicitudes, denuncias y los tiempos de respuesta del sujeto obligado”; (Ver Art. 2.1.1.6.2. Decreto 1081 de 2015).
- ✓ Procedimientos adoptados al interior de la Administración.
- ✓ Plan Anticorrupción y atención al ciudadano 2022.

## METODOLOGÍA





Para verificar el trámite otorgado a las PQRSD radicadas en la entidad se verifica en la Página Oficial de la entidad, la oportunidad (trimestral) en la publicación del informe por parte de la dirección de servicio al Cliente de la Entidad. Se analiza los casos que generan una baja calidad y oportunidad de respuesta al ciudadano con el fin de encontrar estrategias que permitan una mejora por parte de los procesos encargados de dar respuesta a las solicitudes que presenta la ciudadanía.

## TERMINOS Y DEFINICIONES.

- ✓ **En términos:** Se denomina en términos las peticiones que aún se encuentran dentro de los tiempos de respuesta establecidos por Ley.
- ✓ **Pendiente de Notificación:** Estado de PQRD al cual ya se generó una salida dentro del sistema mercurio, pero no se ha anexado soporte con guía de envío. (Aplica exclusivamente a radicados cuyo peticionario solicitó la respuesta en medio físico).
- ✓ **Petición:** Es el derecho fundamental que tiene toda persona a presentar una solicitud ante la entidad, por ejemplo, el reconocimiento de un derecho, una situación jurídica, la prestación de un servicio, solicitud de información, consultas, requerimiento de copias de documentos, entre otros.

- ✓ **PQRSDF:** Petición, queja, reclamo, sugerencia, denuncia y felicitación.
- ✓ **Queja:** Es la manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación con una conducta que considera irregular de uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones.
- ✓ **Reclamo:** Es el derecho que tiene toda persona de exigir, reivindicar demandar una solución, ya sea por motivo general o particular, referente a la prestación indebida de un servicio o a la falta de atención de una solicitud.
- ✓ **Respuesta Inoportuna:** Respuesta enviada fuera de los términos establecidos por ley 1755 del 2015.
- ✓ **Respuesta Oportuna:** Respuesta enviada dentro de los términos establecidos por ley 1755 del 2015.
- ✓ **Sugerencia:** Es una propuesta escrita o verbal, debidamente oficializada, para mejorar el servicio o la gestión de la entidad.

## CANALES DE RECEPCIÓN Y SEGUIMIENTO DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS.

CANAL	MECANISMO	UBICACIÓN	HORARIO	DESCRIPCION
 <b>PRESENCIAL</b>	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.
 <b>TELEFONICO</b>	Línea fija	(1) 7954480 Ext. 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, en caso de no ser resueltos de inmediato, se radican en el aplicativo de Gestión documental para asegurar la trazabilidad del trámite
 <b>VIRTUAL</b>	Formulario electrónico Web	<a href="https://epc.com.co/pqrs/">https://epc.com.co/pqrs/</a>	El portal y los 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	<a href="mailto:contactenos@epc.com.co">contactenos@epc.com.co</a>		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
 <b>ESCRITO</b>	Correo electrónico Notificaciones Judiciales	<a href="mailto:juridica@epc.com.co">juridica@epc.com.co</a>	Por este canal atienden las notificaciones judiciales de tribunales, juzgados y órganos de control.	
	Radicación de 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 5:00 pm.	Se podrán radicar peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias
Buzón de Sugerencias.	Calle 24 # 51-40 piso 11. Bogotá D.C. Edificio Capital Tower	La Dirección de Servicio al cliente estará a cargo de revisar las sugerencias de los funcionarios, servidores, ciudadanos y usuarios que sean colocadas en el buzón y las deberán radicar en el sistema de correspondencia.		

## ARTICULACIÓN CON EL MODELO ESTÁNDAR DE CONTROL INTERNO – MECI

De conformidad con el Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG, el seguimiento a la Atención de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias se articula con la Séptima Dimensión "Control Interno", que se desarrolla a través del Modelo Estándar de Control Interno – MECI, en relación con los siguientes elementos:



- **II Elemento:** "Evaluación del Riesgo" a través de la tercera línea de defensa, revisando en desarrollo de este seguimiento la efectividad y la aplicación de controles vinculados al procedimiento de PQRSD, y estableciendo la materialización del riesgo asociado al mismo.

- **IV Elemento** "Información y Comunicación" a través de la segunda línea de defensa a quienes corresponde: "Apoyar el monitoreo de canales de comunicación, incluyendo línea telefónica de denuncias". Esta actividad desarrolla Informe de Seguimiento – Atención de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias al atender los diferentes canales de comunicación con el ciudadano, con base en los términos que señalan las normas.

Así mismo, a través de la tercera línea de defensa, a la cual le corresponde "comunicar a la primera y segunda línea de defensa aquellos aspectos que se requieren fortalecer relacionados con la información y comunicación", lo cual se desarrolla al comunicar a la alta dirección, los resultados de la Atención a las PQRSD,

Se articula con las siguientes dimensiones y políticas del MIPG:

**Segunda Dimensión:** Direccionamiento Estratégico y Planeación, a través de la política "Planeación Institucional", la cual establece la inclusión en el PAAC de los parámetros básicos que deben atender las dependencias encargadas de la gestión de peticiones, quejas, sugerencias y reclamos de las entidades públicas, en cumplimiento del Art. 76 de la Ley 1474 de 2011.

**Tercera Dimensión:** "Gestión con Valores para Resultados" desde la perspectiva asociada a la relación Estado Ciudadano, "de la ventanilla hacia afuera", en desarrollo de la "Política de Servicio al Ciudadano", la cual tiene como propósito facilitar el acceso de los ciudadanos a sus derechos, mediante los servicios de la entidad, en todas sus sedes y a través de los distintos canales; entendiendo la gestión del servicio al ciudadano, no como tarea exclusiva de quienes atienden peticiones, quejas o reclamos, sino como una labor integral y de articulación de toda la entidad.

**Quinta Dimensión:** "Información y Comunicación", la cual considera entre sus propósitos garantizar un adecuado flujo de información externa, permitiendo una interacción con los ciudadanos, al contar con canales de comunicación acordes con las capacidades organizacionales y con lo previsto en la Ley de Transparencia y Acceso a la Información. Contempla como medio de información directo de la entidad con los grupos de valor y las partes interesadas, la administración de las peticiones, quejas, reclamos y denuncias.

La Política de "Transparencia, acceso a la información pública y lucha contra la corrupción", establece que el derecho de acceso a la información no radica solo en la obligación de dar respuesta a las peticiones, sino también en el deber de publicar y divulgar documentos y archivos de valor para el ciudadano y que constituyen un aporte en la construcción de una cultura de transparencia.

## RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN

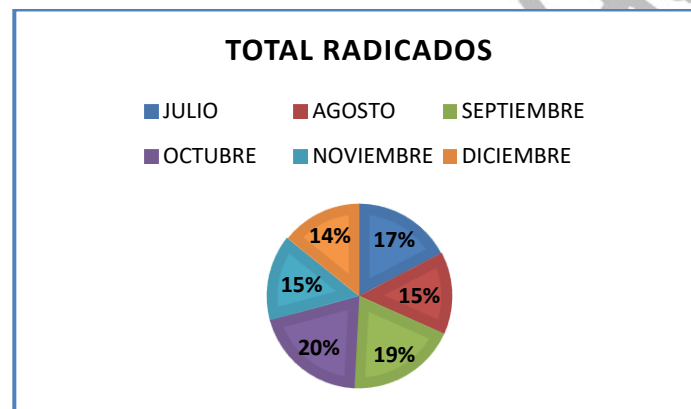
El presente informe se elaboró con base en la información que se encuentra en la base de datos en Excel y consultada a través de la plataforma de mercurio, suministrada por la dirección de servicio al cliente; dicha información es registrada, clasificada y remitida a las diferentes áreas o dependencias para su respectivo trámite de respuesta, por los colaboradores de la dirección de servicio al cliente, comunicaciones que son recibidas por los diferentes canales de acceso a la entidad, para ser atendidas dentro de los términos de ley.

Se procedió a solicitar para su análisis el proceso de radicación, la distribución a sus responsables, proyección de las respuestas en cuanto a estructura y forma, el tiempo de respuesta según la PQRS, proceso de evacuación del gestor documental, la eficacia efectividad y calidad de la respuesta de acuerdo con la normatividad vigente.

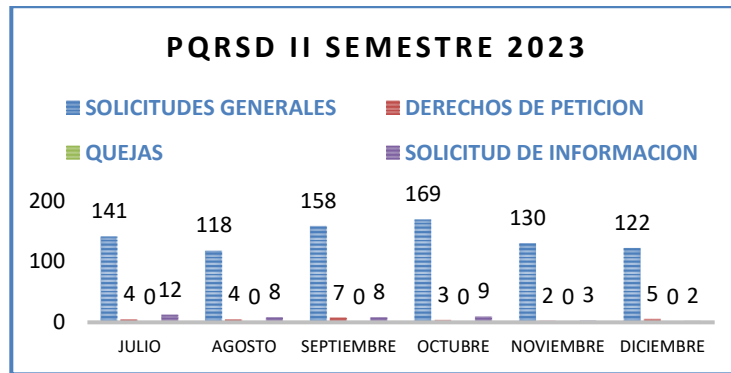
### TOTAL SOLICITUDES RADICADAS EN EL SEGUNDO SEMESTRE 2023

Durante el periodo objeto del análisis, se recibieron 905 comunicaciones, evidenciando que el mes de marzo se recibió el 28% del total de solicitudes del semestre, seguido de los meses de noviembre con el 19% y agosto con el 17%.

MESES	TOTAL	%
<b>JULIO</b>	208	0,13
<b>AGOSTO</b>	280	0,17
<b>SEPTIEMBRE</b>	457	0,28
<b>OCTUBRE</b>	231	0,14
<b>NOVIEMBRE</b>	308	0,19
<b>DICIEMBRE</b>	156	0,1
<b>TOTAL</b>	<b>905</b>	<b>1</b>



Durante el segundo semestre de 2023, fueron radicados en la entidad 905 oficios, clasificados de la siguiente manera: 25 derechos de petición, 838 solicitudes generales, 42 solicitudes de información y ninguna queja distribuidos así:



De acuerdo con el cuadro anterior, podemos evidenciar que el flujo más alto de recepción de solicitudes generales fueron los meses de septiembre y octubre de 2023 con una participación del 19% y 20% respectivamente, seguido del mes de julio con un porcentaje del 17% de participación; en cuanto a los derechos de petición tenemos que el mayor número de radicados de derechos de petición fue en los meses de septiembre y diciembre con un 28% y 20% de participación seguido del mes de julio y agosto con un 16% de participación.

Igualmente, se evidenció que durante el SEGUNDO SEMESTRE de la vigencia el medio más utilizado para las radicaciones fue a través del correo electrónico con un 99% seguido de la comunicación a través de los formularios existentes en la página web con un 0,01% de participación.

CANALES DE ATENCION	
FORMULARIO WEB	12
CORREO ELECTRONICO	893
TOTAL	905

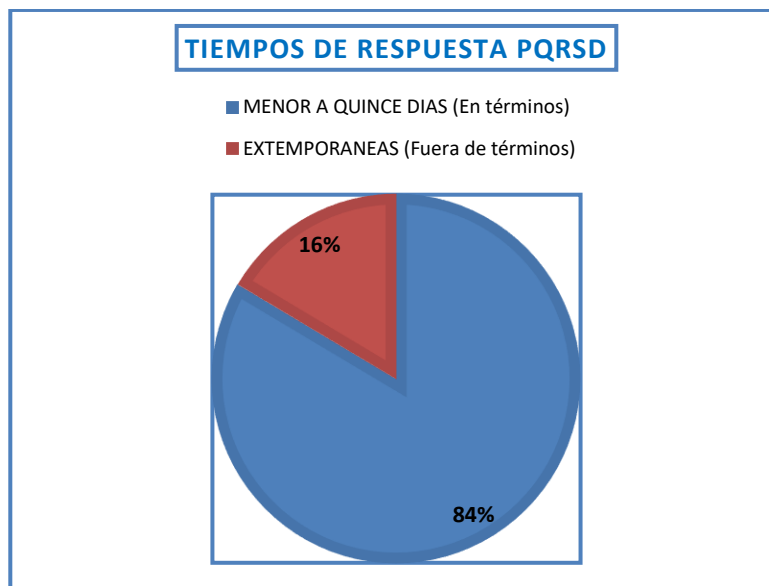
### VERIFICACION DE LOS TÉRMINOS DE RESPUESTA

El artículo 14 de la Ley 1755 de 2015, en concordancia con la Ley 2207 de 2022 (que derogó los artículos 5 y 6 del Decreto 491 de 2020), establece los términos para resolver las distintas modalidades de petición, las cuales se encuentran determinadas en este mismo artículo (Derecho de petición, peticiones de documentos y de información y las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo).



Del total de las 905 solicitudes que ingresaron en el SEGUNDO SEMESTRE de 2023, se estableció que 905 solicitudes se encuentran inmersas en el tipo de peticiones establecidas en el artículo 14 de la Ley 1755 de 2015, el análisis efectuado en el presente informe se centra en estas solicitudes. En cada una de ellas, se remite al ciudadano una comunicación de direccionamiento, a través de la cual se le informa por competencia a quien ha sido asignada su petición.

MENOR A QUINCE DIAS (En términos)	EXTEMPORANEAS (Fuera de términos)
<b>756</b>	<b>149</b>



De lo anterior podemos concluir que el porcentaje de oportunidad en las respuestas emitidas por la empresa está en el 84% del total, sin embargo, es necesario mejorar los tiempos de oportunidad en las respuestas, realizando los respectivos controles y así evitar la materialización del riesgo que se encuentra identificado en el proceso, lo anterior comparado con el semestre de la vigencia inmediatamente anterior que fueron 158 fuera de términos, o sea un 10%, frente al SEGUNDO SEMESTRE de la vigencia actual que fueron 149 o sea un 16%.

Se hace necesario que la dirección de Servicio al cliente incorpore dentro de sus informes trimestrales las áreas en las cuales se reportan las respuestas de manera extemporánea y se realicen los correctivos y seguimientos por parte de estas.

## RIESGOS Y CONTROLES IDENTIFICADOS

La dirección de Control Interno, en el marco de su plan de auditoría con enfoque en riesgos, adelantó la presente auditoría evaluando los riesgos asociados a la gestión de PQRS.

El objetivo del proceso es gestionar los requerimientos formulados por las partes interesadas, para satisfacer sus necesidades, a través de la implementación de estrategias de atención permanente, mediante canales de comunicación, intervención social y rendición de cuentas, donde se da a conocer el propósito de la entidad en materia de agua potable y saneamiento básico.

En este sentido el riesgo es todo evento que impida el cumplimiento de ese objetivo.

IMPACTO	CAUSA INMEDIATA	CAUSA RAIZ	DESCRIPCION DEL RIESGO	DESCRIPCION DEL CONTROL	PLAN DE ACCION
Económico	Sanción por ente regulador	Respuestas extemporáneas y sin el cumplimiento de requisitos de ley	Posibilidad de afectación reputacional por sanciones por parte del ente regulador debido a respuestas extemporáneas y sin el cumplimiento de requisitos de ley por falta de conocimiento y apropiación del procedimiento y herramienta para la gestión de PQRS.	El administrador de PQRS verifica diariamente la solicitud radicada para dar trámite según competencia de la PQRS a través del análisis y asignación al responsable de dar la respuesta en lenguaje claro y de fondo. Esta es remitida por el sistema de radicación para dar trámite, de acuerdo al procedimiento control de recepción, elaboración y envío de respuestas a PQRS.	Actualizar versión sistema de información para el control de recepción, seguimiento y envío de respuestas de PQRS
				El Director del área valida cada vez que se requiera, la información contenida en el modelo de respuesta de PQRS dada por el usuario responsable de la respectiva dependencia; una vez validada la información y posibles anexos, da la aprobación y se remite nuevamente al gestor, para respuesta al peticionario con radicado de salida. En caso, de que la respuesta no cumpla con los criterios establecidos, el Director del área realiza solicitud de ajuste del modelo de respuesta. De acuerdo al procedimiento control de recepción, elaboración y envío de respuestas a PQRS	1. Campaña de aprobación "Respuesta PQRS" 2. Capacitación gestor de respuesta PQRS. 3. Alertas de vencimiento de respuesta PQRS

Al respecto se evidencio que los riesgos publicados en el proceso en el Sistema Integrado de Gestión de calidad (fecha de actualización 21 de abril de 2023), riesgo de impacto económico, que afecta la imagen de la entidad con algunos usuarios de relevancia frente al logro de los objetivos.

Una vez analizado el riesgo identificado por el líder del proceso, es importante precisar que se identifica la causa inmediata y la causa raíz como un riesgo ejemplo: Respuestas extemporáneas y sin el cumplimiento de requisitos de ley. Que conlleva a sanciones por el ente regulador, procesos adicionales como radicación y atención de tutelas y eventuales procesos administrativos.

Los líderes de los procesos son responsables de asegurar el seguimiento y reporte de avances en el plan de tratamiento, de forma que permitan que el autocontrol realizado sea la base para la toma de decisiones, y que se logren introducir correctivos en el momento adecuado.

Durante la aplicación de las acciones de seguimiento cada líder de proceso debe mantener la trazabilidad o documentación respectiva de todas las actividades realizadas, para garantizar de forma razonable que dichos riesgos no se materializarán y por ende que los objetivos del proceso se cumplan.

**ORIGINAL FIRMADO**

**NUBIA YANNETH OSTOS BUSTOS**  
Directora Control Interno

Elaboró: Luz Fabiola Ruiz Urueta  
CPS Profesional Apoyo Dirección Control Interno

