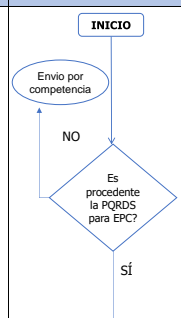
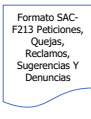
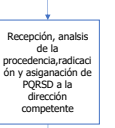

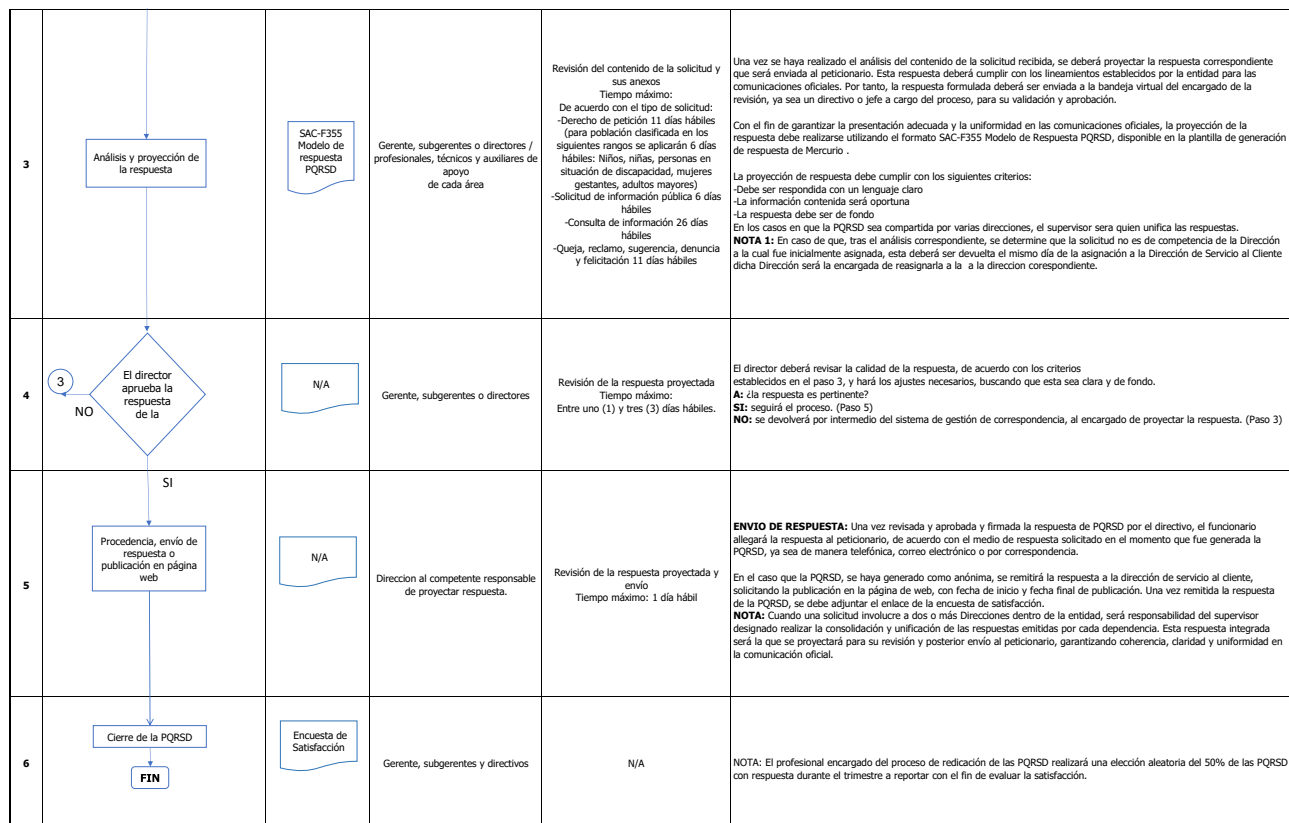
		PROCEDIMIENTO CONTROL DE RECEPCIÓN, ELABORACIÓN Y ENVÍO DE RESPUESTAS A PQRDS		Código: SAC-Pc078	
				Versión: 04	
				Fecha: 29/09/2025	
ÁREA RESPONSABLE:		DIRECCIÓN DE SERVICIO AL CLIENTE			
OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO:		Propender por la protección de los derechos de los usuarios, a través de la gestión oportuna y efectiva, de sus peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones siendo responsabilidad absoluta de la dependencia a la cual se asignó el cumplimiento de la contestación de las mismas en tiempos de ley.			
ALCANCE DEL PROCEDIMIENTO:		Inicia con la recepción a través de los canales presencial, virtual y telefónico de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones de los usuarios, para ser registradas y direccionadas a las dependencias siendo estas responsables de la contestación en términos de ley, asumiendo la responsabilidad por su no contestación a tiempo de las mismas, finalizando con la respuesta al usuario.			
DEFINICIONES		GENERALIDADES, OBSERVACIONES O POLÍTICAS			
<p>Procedencia: Origen o fuente de donde nace una solicitud o situación en el contexto del procedimiento de atención de PQRSO.</p> <p>Términos de respuesta: Tiempo establecido legal o institucionalmente para dar respuesta a las diferentes categorías de solicitudes (por ejemplo, 15 días hábiles para peticiones generales, según la Ley 1755).</p> <p>Área Responsable: Dependencia encargada de recibir, analizar, gestionar y dar respuesta a las solicitudes dentro de los términos establecidos.</p> <p>Consulta: Cuando se presenta una solicitud para que se exprese la opinión o criterio de la entidad, en relación con las materias a su cargo.</p> <p>Denuncia: Cuando se pone en conocimiento de la entidad una conducta presuntamente irregular para que se adelante la correspondiente investigación, para lo cual se deben indicar las circunstancias de tiempo, modo y lugar, con el objeto de que se establezcan responsabilidades.</p> <p>Peticiones ante autoridades: Es la actuación que impulsa una persona natural o jurídica, atendiendo un mandato legal, relacionado con la misión de la entidad cuyo fin es propiciar una decisión administrativa.</p> <p>Queja: Cuando se formula una manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad en relación con una conducta que considera irregular de uno o varios servidores públicos o contratistas, en desarrollo de sus funciones o durante la prestación de sus servicios.</p> <p>Reclamo: Cuando se exige, reivindica o demanda ante la entidad una solución, ya sea por motivo de interés general o particular, referente a la indebida prestación de un servicio o falta de atención de una solicitud.</p> <p>Solicitud de Documentos: Cuando se solicita la reproducción de la información pública de la Entidad.</p> <p>Solicitud de Información: Cuando se solicita acceso a la información pública que la entidad genera, obtiene, adquiere o controla en el ejercicio de su función.</p> <p>Sugerencia: Es una propuesta escrita o verbal, debidamente oficializada, para mejorar el servicio o la gestión de la entidad.</p>		<p>Ley 1755 de 2015, artículo 21: Regula el derecho fundamental de petición y establece los tiempos y modalidades de respuesta a las solicitudes presentadas por los ciudadanos.</p> <p>Decreto 1166 de 2016: Complementa las disposiciones de la Ley 1755, estableciendo lineamientos para la gestión institucional de las PQRSO.</p>			
DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO					
ÍTEM	ACTIVIDAD O TAREA	REGISTRO FORMATO	ÁREA O DEPENDENCIA RESPONSABLE	PUNTOS DE CONTROL	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD O TAREA
1			<p>Dirección de Servicio al Cliente</p> <p>Recepcionista</p>	<p>Repcción, radicación y revisión del contenido de la solicitud y sus anexos</p> <p>Tiempo máximo:</p> <p>Entre 1 día hábil</p>	<p>ANÁLISIS PROCEDENCIA EPC: Se realiza un análisis de la solicitud y de la información con el fin de determinar si el requerimiento es de competencia de EPC para dar respuesta o ser remitida a la entidad o dependencia correspondiente.</p> <p>SI: Continuar con el proceso de radicación (Paso 2)</p> <p>NO: Se envía a la entidad competente para dar respuesta a la solicitud por correo electrónico. Cuando se determine que la PQRSO no es competencia de la empresa, la Dirección de Servicio al Cliente, de acuerdo con la ley 1755 en su artículo 21, dentro de los cinco (5) días siguientes a la recepción, ejecutará el traslado por competencia y enviará copia del oficio remitido al peticionario.</p> <p>Cualquier persona podrá formular peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias a través de los canales establecidos por la Empresas Públicas de Cundinamarca EPC, para tal fin: Se realiza recepción de las PQRSO a través de los canales oficiales que se describen a continuación:</p> <p>Por correspondencia: Serán recibidas en la oficina de radicación piso 11.</p> <p>Canal presencial: Escrito o verbal en la entidad o en campo. El funcionario encargado, digitará la información en el formato SAC-F213. A su vez deberá asegurarse que contenga los datos necesarios para la identificación del usuario y del requerimiento, posteriormente la llevará a la oficina de radicación.</p> <p>Vía telefónica: El funcionario encargado, digitará la información en el formato SAC-F213. A su vez deberá asegurarse que contenga los datos necesarios para la identificación del usuario y del requerimiento, enseguida será llevada a la oficina de radicación.</p> <p>Correo electrónico contactenos@epc.com.co: Así mismo en el caso que llegue un requerimiento al correo institucional de los funcionarios, estos deberán radicarlo en la oficina dispuesta para tal fin, ya sean en físico o medio magnético.</p> <p>Página Web: Recepción de la PQRSO a través del formulario web que se encuentra en la página www.epc.com.co.</p> <p>La totalidad de las PQRSO recibidas por cualquiera de los canales de comunicación disponibles, serán gestionadas a través del sistema Mercurio, con el fin de tener control y realizar seguimiento, a las observaciones interpuestas por los ciudadanos.</p>
2			<p>Recepcionista</p> <p>Dirección de Servicio al Cliente</p>	<p>Repcción, radicación y revisión del contenido de la solicitud y sus anexos</p> <p>Tiempo máximo:</p> <p>Entre 1 día hábil</p>	<p>Las solicitudes serán enviadas al área competente, mediante el sistema de gestión documental Mercurio.</p> <p>RECEPCIÓN GENERAL PISO 11: Radicar las PQRSO en el sistema de Gestión Documental Mercurio, para generar el número consecutivo e impresión de este que se ubica en el documento original y la copia, que se entrega al usuario para la radicación por correspondencia presencial (vía telefónica, canal presencial y por correspondencia).</p> <p>RADICACIÓN DIRECCIÓN DE SERVICIO AL CLIENTE: Radicar en el sistema de Gestión Documental Mercurio mediante el usuario de servicioalcliente@epc.com.co en la bandeja de Workflow las PQRSO enviadas al correo electrónico contactenos@epc.com.co, respondiendo al usuario con el Número de Radicado generado por el sistema. Para la radicación de las PQRSO generadas a través del Formulario Web, serán gestionado por medio del sistema Mercurio en la bandeja de Work Flow.</p> <p>En el caso de ser petición verbal en lenguas nativas, de acuerdo con el decreto 1166 de 2016, se debe contar con grabadora para grabar la petición, traducirla y emitir la respuesta en la misma lengua nativa al peticionario, guardando las grabaciones en lugar seguro y de fácil acceso, en un archivo digital, bajo custodia de la Dirección de Atención al Cliente.</p> <p>NOTA 1: En caso de que la PQRSO sea compartida por dos entidades, la Dirección de Servicio al Cliente general informará al peticionario el traslado por competencia parcial, donde se mencione la entidad correspondiente y se realizará la asignación a la Dirección de competencia para así dar respuesta de manera directa al ciudadano por parte de EPC. De igual manera se brindará información sobre los puntos que son competencia de cada entidad.</p> <p>NOTA 2: En caso de que ingrese una PQRSO por cualquiera de los canales dispuestos por la entidad después de las 4 pm, esta se dejará para radicación el día hábil siguiente.</p>



PROYECTÓ		REVISÓ		APROBÓ	
NOMBRE:	DAYANA RODRIGUEZ GONZALEZ	NOMBRE:	TATIANA HERNANDEZ	NOMBRE:	DIEGO ERNESTO GUEVARA FORERO
CARGO:	CONTRATISTA	CARGO:	PROFESIONAL SERVICIO AL CLIENTE	CARGO:	DIRECTOR SERVICIO AL CLIENTE (E)
SUBGERENCIA o DIRECCIÓN	SERVICIO AL CLIENTE	SUBGERENCIA o DIRECCIÓN	SERVICIO AL CLIENTE	SUBGERENCIA o DIRECCIÓN	SERVICIO AL CLIENTE
FECHA:	23/09/2025	FECHA:	23/09/2025	FECHA:	29/09/2025

CONTROL DE CAMBIOS				
VERSIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	RESPONSABLE	CARGO
0	12/09/2017	Versión inicial	Guillermo Rincon Triana	Director de servicio al cliente
1	08/05/2018	Reestructuración del documento inicial, con los cambios presentados en la actualización de la Norma Técnica de Calidad ISO 9001:2015	Guillermo Rincon Triana	Director de servicio al cliente
2	27/08/2018	Inclusión en el Ítem 2 el responsable a la Dirección de Servicio al Cliente	Guillermo Rincon Triana	Director de servicio al cliente
3	19/03/2021	Cambios en la estructura del documento y pasos en el procedimiento	Felipe Vanegas Cala	Director de servicio al cliente
4	29/09/2025	Se realizaron cambios en toda la estructura del documento y pasos en el procedimiento, se agrego la procedencia y modificación de las notas.	Diego Ernesto Guevara Forero	Director de servicio al cliente