

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 direccionalas 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 PQRSD.</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 presumamente 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 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 PQRSD.</p>

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO					
ÍTEM	ACTIVIDAD O TAREA	REGISTRO FORMATO	ÁREA O DEPENDENCIA RESPONSABLE	PUNTOS DE CONTROL	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD O TAREA
1	<pre> graph TD INICIO([INICIO]) --> EnvioPorCompetencia{Envío por competencia} EnvioPorCompetencia -- NO --> Preguntas{Es procedente la PQRSD para EPC?} Preguntas -- SÍ --> Repcionista1[Recepción, radicación y revisión del contenido de la solicitud y sus anexos] Preguntas -- NO --> Repcionista2[Recepción, radicación y revisión del contenido de la solicitud y sus anexos] </pre> <p>INICIO</p> <p>Envío por competencia</p> <p>Es procedente la PQRSD para EPC?</p> <p>Sí</p> <p>No</p> <p>Formato SAC-F213 Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias Y Denuncias</p> <p>Dirección de Servicio al Cliente Recepcionista</p> <p>Repción, radicación y revisión del contenido de la solicitud y sus anexos Tiempo máximo: Entre 1 día hábil</p>				<p>ANALISIS 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>Sí: 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 PQRSD 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 remisorio al peticonario.</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 PQRSD a través de los canales identificados y 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, digitalará 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, digitalizará 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, enseñada 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 sea en fisco o medio magnético.</p> <p>Página Web: Recepción de la PQRSD a través del formulario web que se encuentra en la página www.epc.com.co.</p> <p>La totalidad de las PQRSD 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	<pre> graph TD Repcionista1[Recepción, análisis de la procedencia, radicación y asignación de PQRSD a la dirección competente] --> Repcionista2[Recepción, radicación y revisión del contenido de la solicitud y sus anexos] Repcionista2 --> Repcionista3[Recepción, radicación y revisión del contenido de la solicitud y sus anexos] </pre> <p>Recepción, análisis de la procedencia, radicación y asignación de PQRSD a la dirección competente</p> <p>Sistema de gestión documental (Mercurio)</p> <p>Recepcionista Dirección de Servicio al Cliente</p> <p>Repción, radicación y revisión del contenido de la solicitud y sus anexos Tiempo máximo: 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 PQRSD 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 PQRSD 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 PQRSD generadas a través del Formulario Web, serán gestionado por medio del sistema Mercurio en la bandeja de Workflow.</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 peticonario, 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 PQRSD sea compartida por dos entidades, la Dirección de Servicio al Cliente general informará al peticonario 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 PQRSD por cualquiera de los canales dispuestos por la entidad después de las 4 pm, esta se dejará para radicación el día hábil siguiente.</p>

3	<p>Análisis y proyección de la respuesta</p>	<p>SAC-F355 Modelo de respuesta PQRSD</p>	Gerente, subgerentes o directores / profesionales, técnicos y auxiliares de apoyo de cada área	<p>Revisión del contenido de la solicitud y sus anexos: Tiempo máximo: De acuerdo con el tipo de solicitud: -Declaración de 10 días hábiles -Para petición clasificada en los siguientes rangos se aplicarán 6 días hábiles: Niños, niñas, personas en situación de discapacidad, mujeres gestantes, adultos mayores -Solicitud de información pública 6 días hábiles -Consulta de información 26 días hábiles -Queja, reclamo, sugerencia, denuncia y felicitación 11 días hábiles</p> <p>Una vez se haya realizado el análisis del contenido de la solicitud recibida, se deberá proyectar la respuesta correspondiente que será enviada al peticionario. Esta respuesta deberá cumplir con los lineamientos establecidos por la entidad para las comunicaciones oficiales. Por tanto, la respuesta formulada deberá ser enviada a la bandeja virtual del encargado de la revisión, ya sea un directivo o jefe a cargo del proceso, para su validación y aprobación.</p> <p>Con el fin de garantizar la presentación adecuada y la uniformidad en las comunicaciones oficiales, la proyección de la respuesta debe realizarse utilizando el formato SAC-F355 Modelo de Respuesta PQRSD, disponible en la plantilla de generación de respuesta de Mercurio.</p> <p>La proyección de respuesta debe cumplir con los siguientes criterios:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Debe ser respondida con un lenguaje claro -La información contenida será oportuna -La respuesta debe ser de fondo <p>En los casos en que la PQRSD sea compartida por varias direcciones, el supervisor será quien unifica las respuestas.</p> <p>NOTA 1: En caso de que, tras el análisis correspondiente, se determine que la solicitud no es de competencia de la Dirección a la cual fue inicialmente asignada, esta deberá ser devuelta el mismo día de la asignación a la Dirección de Servicio al Cliente dicha Dirección será la encargada de reasignarla a la dirección correspondiente.</p>	
4	<p>El director aprueba la respuesta de la</p> <p>3 NO</p>	<p>N/A</p>	Gerente, subgerentes o directores	<p>Revisión de la respuesta proyectada Tiempo máximo: Entre uno (1) y tres (3) días hábiles,</p> <p>El director deberá revisar la calidad de la respuesta, de acuerdo con los criterios establecidos en el paso 3, y hará los ajustes necesarios, buscando que esta sea clara y de fondo.</p> <p>A: clara respuesta es pertinente? SI: seguirá el proceso. (Paso 5) NO: se devolverá por intermedio del sistema de gestión de correspondencia, al encargado de proyectar la respuesta. (Paso 3)</p>	
5	<p>SI</p> <p>Procedencia, envío de respuesta o publicación en página web</p>	<p>N/A</p>	Dirección al competente responsable de proyectar respuesta.	<p>Revisión de la respuesta proyectada y envío Tiempo máximo: 1 día hábil</p> <p>ENVIO DE RESPUESTA: Una vez revisada y aprobada y firmada la respuesta de PQRSD por el directivo, el funcionario allegará la respuesta al peticionario, de acuerdo con el medio de respuesta solicitado en el momento que fue generada la PQRSD, ya sea de manera telefónica, correo electrónico o por correspondencia.</p> <p>En el caso que la PQRSD, se haya generado como anécdota, se remitirá la respuesta a la dirección de servicio al cliente, solicitando la publicación en la página de web, con fecha de inicio y fecha final de publicación. Una vez remitida la respuesta de la PQRSD, se debe adjuntar el enlace de la encuesta de satisfacción.</p> <p>NOTA: Cuando una solicitud involucra a dos o más Direcciones dentro de la entidad, será responsabilidad del supervisor designado realizar la consolidación y unificación de las respuestas emitidas por cada dependencia. Esta respuesta integrada será la que se proyectará para su revisión y posterior envío al peticionario, garantizando coherencia, claridad y uniformidad en la comunicación oficial.</p>	
6	<p>Cierre de la PQRSD</p> <p>FIN</p>	<p>Encuesta de Satisfacción</p>	Gerente, subgerentes y directivos	N/A	<p>NOTA: El profesional encargado del proceso de redacción de las PQRSD realizará una elección aleatoria del 50% de las PQRSD con respuesta durante el trimestre a reportar con el fin de evaluar la satisfacción.</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 Item 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	