

## **INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS (PQRSD)**

**PERIODO: DE 1 DE JULIO AL 30 DE SEPTIEMBRE DEL 2025**



**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 PQRS'D EVACUADAS .....	8
4.5.	OPORTUNIDAD DE RESPUESTA DE LAS PQRS'D .....	10
4.6.	CANALES DE ATENCIÓN .....	11
4.7.	PROCEDENCIA .....	12
4.8.	PENDIENTE POR RESPUESTA .....	13
4.9.	PQRS'D TRASLADADAS A OTRA ENTIDAD POR COMPETENCIA .....	17
4.10.	NÚMERO DE SOLICITUDES EN LAS QUE SE NEGÓ EL ACCESO A LA INFORMACIÓN. ..	17
5.	ENCUESTA DE SATISFACCION .....	17
6.	CONTROL Y SEGUIMIENTO .....	21
7.	RECOMENDACIONES .....	23



## 1. PRESENTACIÓN

Empresas Públicas de Cundinamarca S.A. E.S.P., a través de la Dirección de 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 julio de 2025, al 30 de septiembre de 2025. 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.

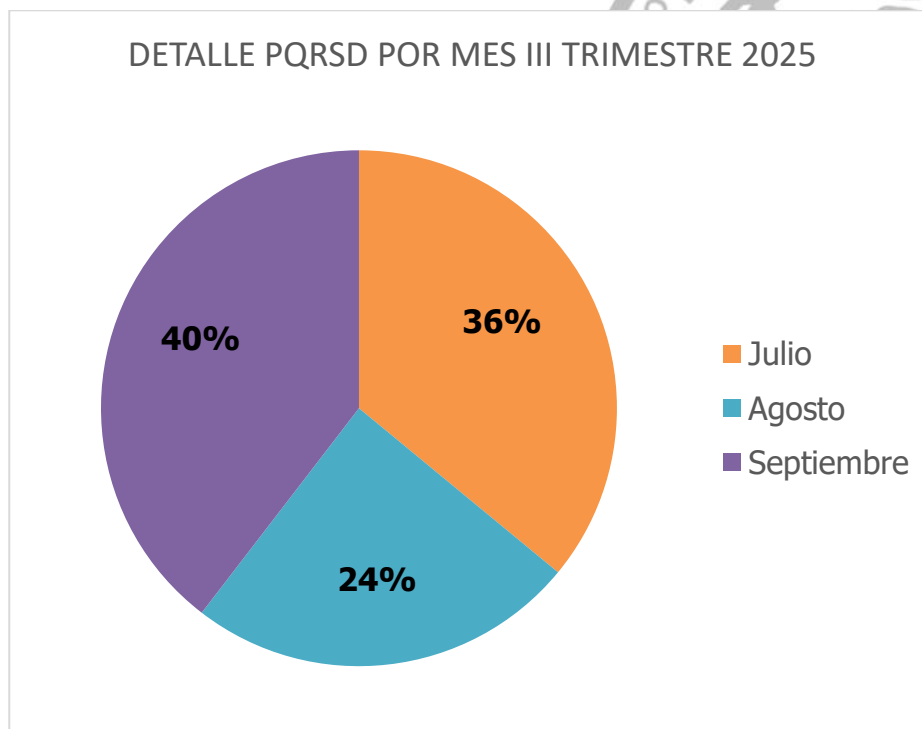
CANAL	MECANISMO	UBICACION	HORARIO DE ATENCION	DESCRIPCION
<b>Presencial</b>	Servicio al Ciudadano	Calle 24 # 51-40 piso 11. Bogotá D.C. Edificio Capital Tower	Días hábiles de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m.	Se brinda información de manera personalizada y se contacta con los responsables de la 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>Telefónico</b>	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.
<b>Virtual</b>	Formulario electrónico Web	<a href="http://www.epc.com.co/pqrs/">http://www.epc.com.co/pqrs/</a>	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	<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.
	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.
<b>Escrito</b>	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 periodo del 1 de julio al 30 de septiembre del 2025, fueron radicados en la entidad doscientos setenta y ocho (278) PQRSD, veinticinco (25) derechos de petición, doscientos quince (215) solicitudes generales, treinta y tres (33) solicitudes de información y cinco (5) Peticiones, Quejas Y Reclamos (PQR), las cuales fueron atendidas en su mayoría dentro de un tiempo de respuesta promedio de 15 días hábiles.

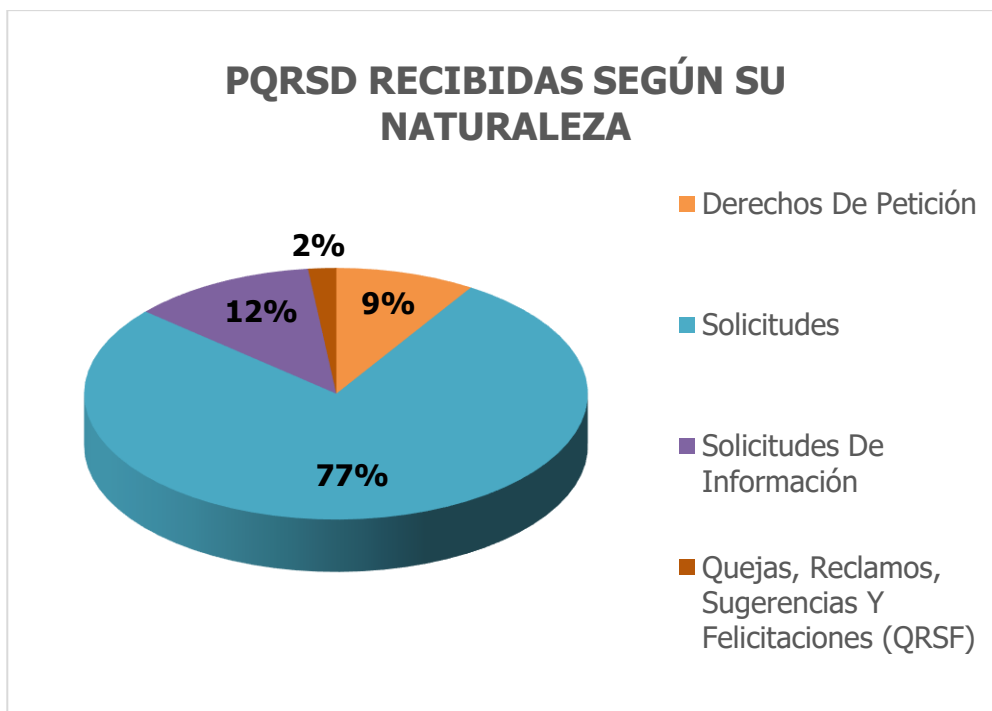
### 4.1. INGRESO DETALLADO POR MESES

DETALLE PQRSD POR MES III TRIMESTRE 2025	
Julio	100
Agosto	68
Septiembre	110
<b>Total</b>	<b>278</b>



## 4.2. TIPOLOGÍA DE LAS SOLICITUDES

PQRSD RECIBIDAS SEGÚN SU NATURALEZA	
III TRIMESTRE 2025	
Derechos De Petición	25
Solicitudes	215
Solicitudes De Información	33
Quejas, Reclamos, Sugerencias Y Felicitaciones (QRSF)	5
<b>TOTAL</b>	<b>278</b>



Como se observa en la gráfica anterior, se pudo evidenciar, que la modalidad más utilizada por los ciudadanos son las solicitudes, correspondientes al setenta y siete (77%) del total de las radicaciones, seguido por las solicitudes de información, que corresponden al doce (12%) del total y los derechos de petición con un nueve por ciento (9%). Por último, se encuentran las peticiones, quejas Y reclamos (PQR), con un total del dos por ciento (2%).

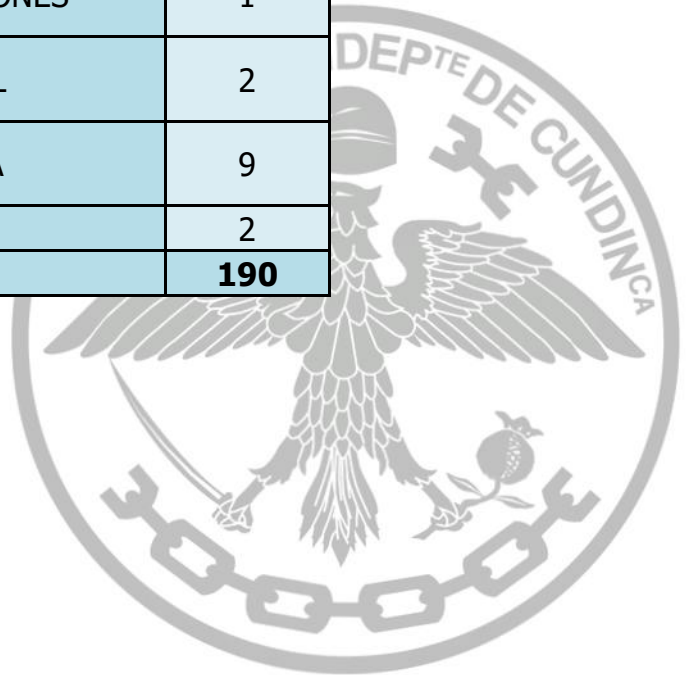
#### 4.3. CLASIFICACIÓN MENSUAL

<b>CLASIFICACIÓN MENSUAL III TRIMESTRE</b>	
<b>JULIO</b>	
DERECHOS DE PETICIÓN	17
SOLICITUDES	64
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	17
QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES (QRSF)	2
<b>AGOSTO</b>	
DERECHOS DE PETICIÓN	7
SOLICITUDES	52
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	8
QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES (QRSF)	1
<b>SEPTIEMBRE</b>	
DERECHOS DE PETICIÓN	8
SOLICITUDES	84
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	14
QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES (QRSF)	4
<b>TOTAL</b>	<b>278</b>

#### 4.4. DISTRIBUCIÓN DE LAS PQRS'D EVACUADAS

<b>DISTRIBUCIÓN DE LAS PQRS'D EVACUADAS</b>	
DIRECCIÓN ASUNTOS AMBIENTALES	15
DIRECCIÓN DE ASEGURAMIENTO DE LA PRESTACIÓN	45
DIRECCIÓN DE CONTABILIDAD	7
DIRECCIÓN DE GESTIÓN CONTRACTUAL	8

DIRECCIÓN OPERATIVA Y DE PROYECTOS ESPECIALES	12
DIRECCIÓN DE ESTRUCTURACIÓN DE PROYECTOS	49
DIRECCIÓN DE IGESTIÓN HUMANA Y ADMINISTRATIVA	3
DIRECCIÓN DE INTERVENTORIA Y SUPERVISIÓN	35
DIRECCIÓN JURÍDICA	2
SUBGERENCIA DE OPERACIONES	1
SUBGERENCIA GENERAL	2
SUBGERENCIA TÉCNICA	9
TESORERIA	2
<b>TOTAL</b>	<b>190</b>



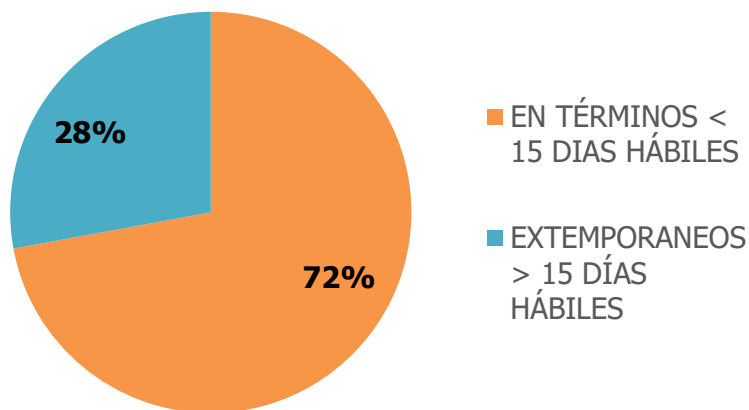
## DISTRIBUCIÓN DE LAS PQRSD EVACUADAS



### 4.5. OPORTUNIDAD DE RESPUESTA DE LAS PQRSD

OPORTUNIDAD EN RESPUESTA	
III TRIMESTRE 2025	
EN TÉRMINOS < 15 DÍAS HÁBILES	137
EXTEMPORANEOS > 15 DÍAS HÁBILES	53
<b>TOTAL</b>	<b>190</b>

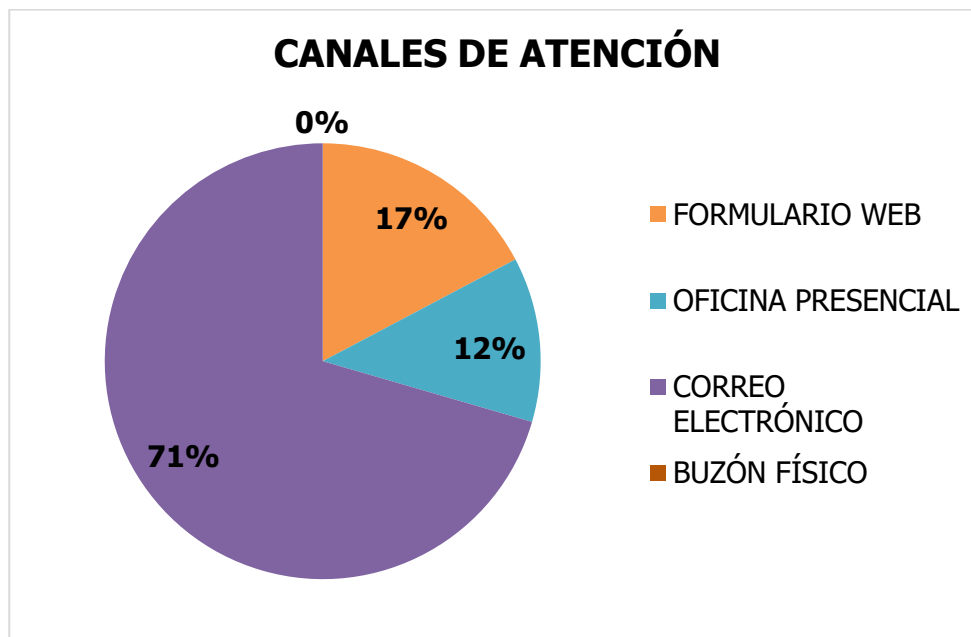
### OPORTUNIDAD EN RESPUESTA



De acuerdo con los resultados arrojados en esta medición, el porcentaje de cumplimiento de respuesta está en el (72%) y extra-tiempos un (28%); lo que permite evidenciar, que la mayoría de las solicitudes fueron atendidas dentro del marco del tiempo establecido por la Ley, presentado un avance en comparación con el informe anterior. Por esta razón, es indispensable continuar implementar acciones encaminadas a la optimización de los tiempos de respuesta mejorando la efectividad en la satisfacción del cliente externo.

#### 4.6. CANALES DE ATENCIÓN

CANALES DE ATENCIÓN	
III TRIMESTRE 2025	
FORMULARIO WEB	48
OFICINA PRESENCIAL	34
CORREO ELECTRÓNICO	196
BUZÓN FÍSICO	0
<b>TOTAL</b>	<b>278</b>



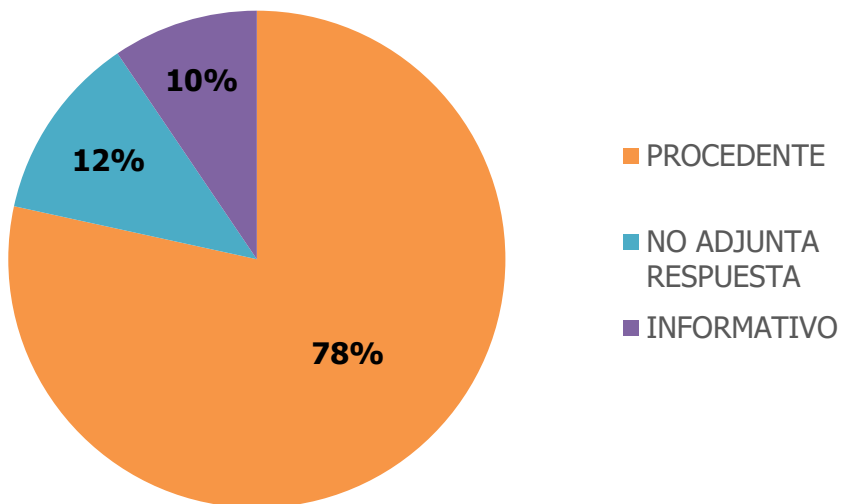
Según los resultados anteriores, se evidencia que el correo electrónico es el medio más usado por los usuarios, para radicar PQRSD. Lo que hace, que este canal sea fundamental e indispensable para la entidad.

#### 4.7. PROCEDENCIA

Es el proceso mediante el cual se determina si las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (PQRSD) 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 PQRSD	
PROCEDENTE	149
NO ADJUNTA RESPUESTA	23
INFORMATIVO	18
<b>TOTAL</b>	<b>190</b>

### PROCEDENCIA DE LAS PQRSD



De acuerdo con los resultados arrojados en esta medición, el porcentaje de la procedencia está con respuesta (86%) no adjunta respuesta (6%) informativo (8%) Los resultados obtenidos en esta medición reflejan un avance positivo en la gestión de las solicitudes, evidenciando un porcentaje de procedencia considerablemente alto (86%) y una disminución en el número de solicitudes pendientes por respuesta en comparación con el informe anterior. Este comportamiento indica una mejora en los tiempos de atención y respuesta, así como un fortalecimiento en los procesos de trámite y seguimiento de las solicitudes recibidas.

#### 4.8. PENDIENTE POR RESPUESTA

PENDIENTES POR RESPUESTA		
DIRECCIÓN	DIRECTOR	TIEMPO DE RESPUESTA
CONTABILIDAD	RUTH MARINA NOVOA HERRERA	16
CONTABILIDAD	RUTH MARINA NOVOA HERRERA	17
CONTABILIDAD	RUTH MARINA NOVOA HERRERA	15

CONTABILIDAD	RUTH MARINA NOVOA HERRERA	15
CONTABILIDAD	RUTH MARINA NOVOA HERRERA	16
CONTABILIDAD	RUTH MARINA NOVOA HERRERA	16
GESTIÓN CONTRACTUAL	SANDRA MILENA CUBILLOS GONZALEZ	9
DOPE	MAYRA ALEJANDRA SOLANO	18
DOPE	MAYRA ALEJANDRA SOLANO	18
DOPE	MAYRA ALEJANDRA SOLANO	14
DOPE	MAYRA ALEJANDRA SOLANO	15
DOPE	MAYRA ALEJANDRA SOLANO	13
ESTRUCTURACION DE PROYECTOS	EDUARDO RAMOS	24
ESTRUCTURACION DE PROYECTOS	EDUARDO RAMOS	35
ESTRUCTURACION DE PROYECTOS	EDUARDO RAMOS	43
ESTRUCTURACION DE PROYECTOS	EDUARDO RAMOS	43
ESTRUCTURACION DE PROYECTOS	EDUARDO RAMOS	12
ESTRUCTURACION DE PROYECTOS	EDUARDO RAMOS	12
ESTRUCTURACION DE PROYECTOS	EDUARDO RAMOS	10
ESTRUCTURACION DE PROYECTOS	EDUARDO RAMOS	13
ESTRUCTURACION DE PROYECTOS	EDUARDO RAMOS	12
ESTRUCTURACION DE PROYECTOS	EDUARDO RAMOS	11



ESTRUCTURACION DE PROYECTOS	EDUARDO RAMOS	9
INTERVENTORIA	MAURICIO SUAREZ	34
INTERVENTORIA	MAURICIO SUAREZ	25
INTERVENTORIA	MAURICIO SUAREZ	21
INTERVENTORIA	MAURICIO SUAREZ	31
INTERVENTORIA	MAURICIO SUAREZ	21
INTERVENTORIA	MAURICIO SUAREZ	27
INTERVENTORIA	MAURICIO SUAREZ	55
INTERVENTORIA	MAURICIO SUAREZ	11
INTERVENTORIA	MAURICIO SUAREZ	10
INTERVENTORIA	MAURICIO SUAREZ	11
INTERVENTORIA	MAURICIO SUAREZ	11
INTERVENTORIA	MAURICIO SUAREZ	17
INTERVENTORIA	MAURICIO SUAREZ	13
INTERVENTORIA	MAURICIO SUAREZ	11
PLANEACION	DIEGO GUEVARA FORERO	12
SUBGERENCIA GENERAL	DINA GONZALEZ	14
SUBGERENCIA TECNICA	LUCY ADRIANA HERNANDEZ	38
SUBGERENCIA TECNICA	LUCY ADRIANA HERNANDEZ	22
SUBGERENCIA TECNICA	LUCY ADRIANA HERNANDEZ	22
SUBGERENCIA TECNICA	LUCY ADRIANA HERNANDEZ	21
SUBGERENCIA TECNICA	LUCY ADRIANA HERNANDEZ	37
SUBGERENCIA TECNICA	LUCY ADRIANA HERNANDEZ	19
SUBGERENCIA TECNICA	LUCY ADRIANA HERNANDEZ	17
SUBGERENCIA TECNICA	LUCY ADRIANA HERNANDEZ	15
SUBGERENCIA TECNICA	LUCY ADRIANA HERNANDEZ	13



PENDIENTES POR RESPUESTA POR DIRECCIÓN	
DIRECCIÓN	CANTIDAD
CONTABILIDAD	6
GESTIÓN CONTRACTUAL	1
DOPE	5
ESTRUCTURACION DE PROYECTOS	11
INTERVENTORIA	14
PLANEACION	1
SUBGERENCIA GENERAL	1
SUBGERENCIA TECNICA	9
<b>TOTAL</b>	<b>48</b>



Como se observa en la gráfica anterior, se pudo evidenciar, que la dirección con más solicitudes pendientes del 1 de julio al 30 de septiembre del 2025 es interventoría con el veintinueve (29%), estructuración de proyectos con el veintitrés por ciento (23%), subgerencia técnica con el diecinueve (19%), contabilidad con el trece por ciento (13%), dope con el diez por ciento (10%), finalmente subgerencia general, planeación y gestión contractual con el uno por ciento (1%).

#### **4.9. PQRSD TRASLADADAS A OTRA ENTIDAD POR COMPETENCIA**

Durante el periodo del 1 de julio al 30 de septiembre de 2025, la entidad trasladó cuarenta (40) PQRS, por competencia en desarrollo de la ley 1755 de 2015.

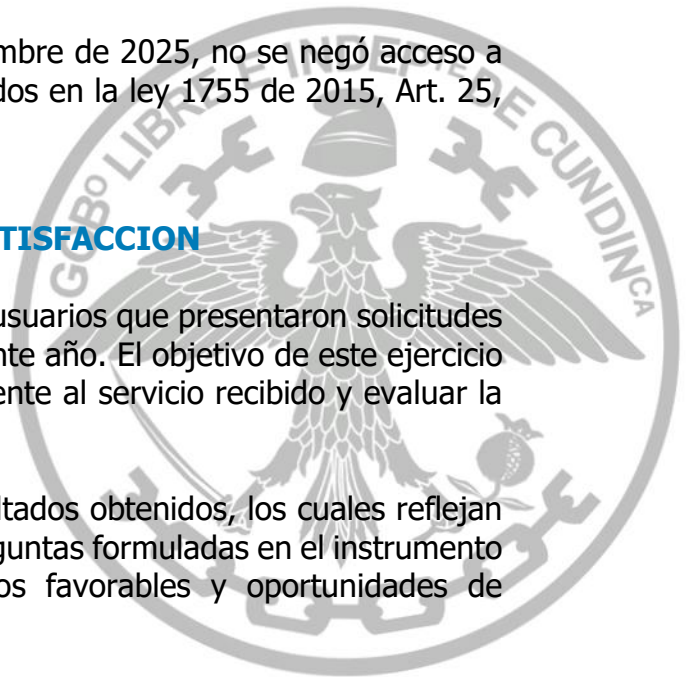
#### **4.10. NÚMERO DE SOLICITUDES EN LAS QUE SE NEGÓ EL ACCESO A LA INFORMACIÓN.**

Durante el periodo del 1 de julio al 30 de setiembre de 2025, no se negó acceso a información de acuerdo con los casos establecidos en la ley 1755 de 2015, Art. 25, 26 y 27.

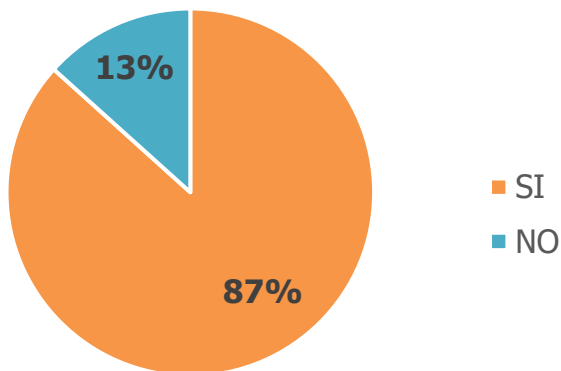
### **5. ENCUESTA DE SATISFACCION**

Se aplicaron 15 encuestas de satisfacción a los usuarios que presentaron solicitudes ante la entidad en el primer trimestre del presente año. El objetivo de este ejercicio fue conocer la percepción de los ciudadanos frente al servicio recibido y evaluar la calidad de la atención brindada.

En las siguientes gráficas se presentan los resultados obtenidos, los cuales reflejan las estadísticas correspondientes a las cinco preguntas formuladas en el instrumento de evaluación, permitiendo identificar aspectos favorables y oportunidades de mejora en los procesos de atención al usuario.

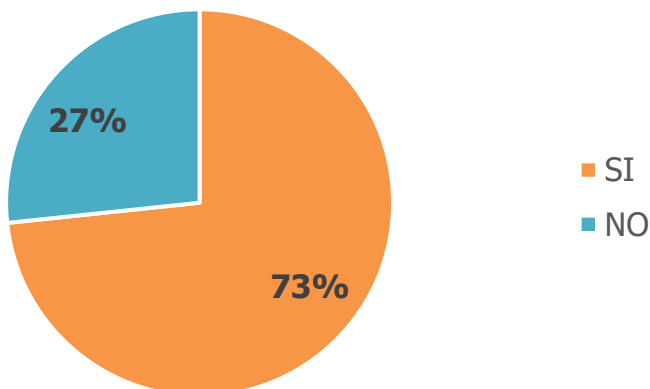


### 1. ¿Le realizaron entrega de su número de radicado o confirmación de su solicitud?



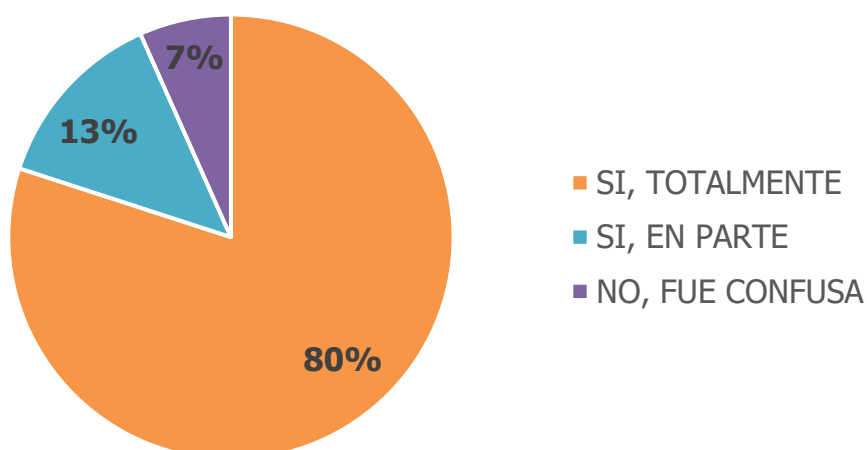
La gran mayoría de los usuarios confirma haber recibido su número de radicado o la confirmación de su solicitud, lo que demuestra una buena trazabilidad y control del proceso de recepción. Sin embargo, el 13% restante evidencia que aún hay casos donde no se cumple este paso inicial, lo que podría generar incertidumbre o falta de confianza en el trámite.

### 2. Según la siguiente tabla ¿recibió respuesta dentro del plazo establecido?

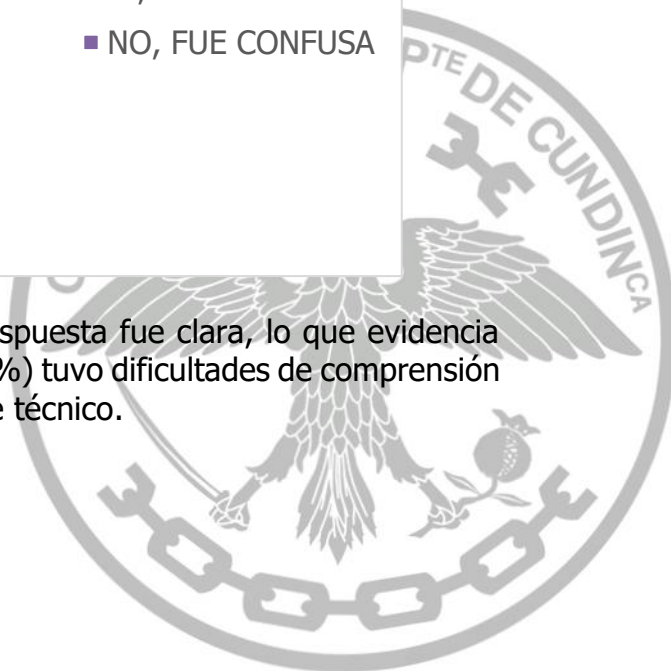


El cumplimiento de tiempos de respuesta es favorable pero mejorable. Un 27% de usuarios reporta que no recibió respuesta en el plazo previsto, lo cual impacta negativamente la percepción del servicio y sugiere la necesidad de reforzar el seguimiento interno de los tiempos de atención.

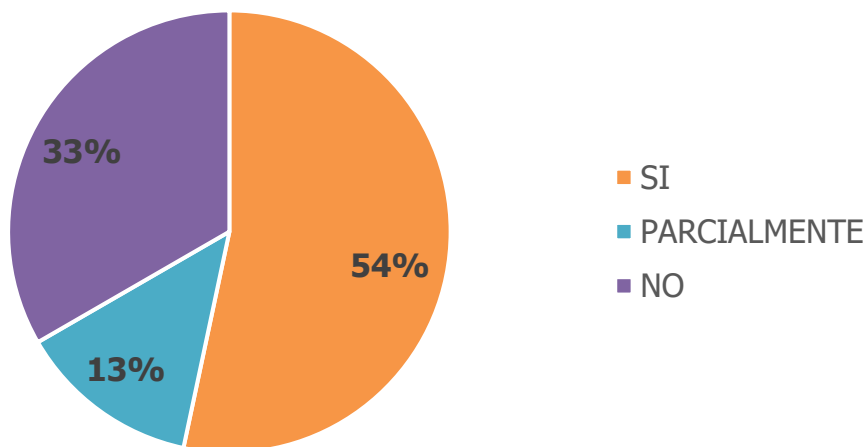
### 3. ¿La respuesta a su PQRSD fue clara y fácil de entender?



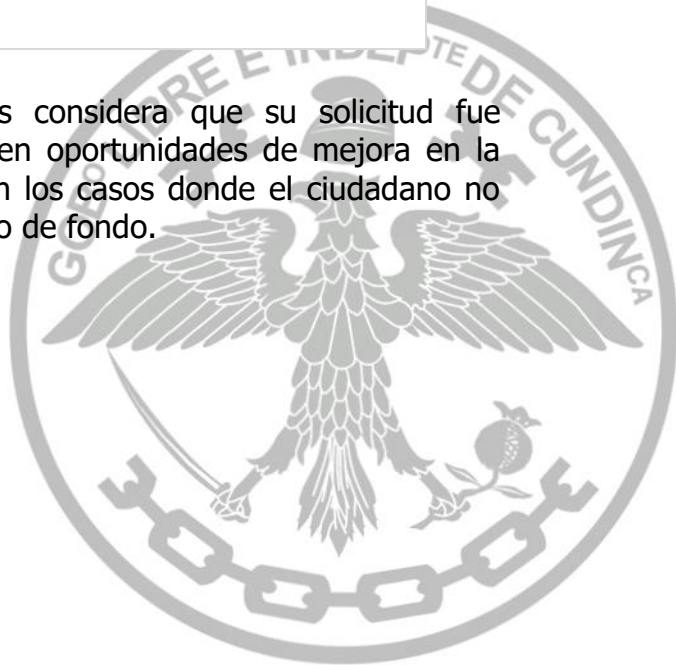
El 80% de los encuestados considera que la respuesta fue clara, lo que evidencia una comunicación efectiva. Sin embargo, EL (20%) tuvo dificultades de comprensión parcial o total, lo que sugiere ajustar el lenguaje técnico.



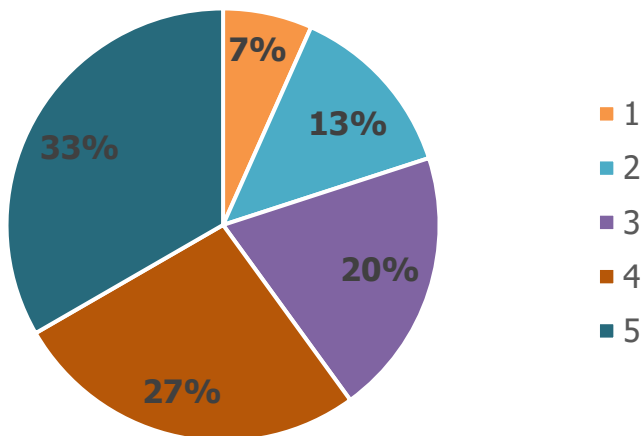
#### 4. ¿La respuesta resolvió completamente su solicitud?



Solo poco más de la mitad de los usuarios considera que su solicitud fue completamente resuelta. Esto indica que existen oportunidades de mejora en la efectividad de las respuestas, especialmente en los casos donde el ciudadano no percibe que su requerimiento haya sido atendido de fondo.



**5. En una escala de 1 a 5 ¿Cómo calificaría su nivel de satisfacción con el proceso de gestión de su PQRSD? (1: Nada satisfecho, 5: Muy satisfecho)**



El 60% de los encuestados califica su satisfacción entre 4 y 5, lo cual refleja una valoración positiva general del proceso. No obstante, un 40% expresa niveles bajos o medios de satisfacción (1–3), lo que sugiere que aún existen aspectos a fortalecer, especialmente en tiempos de respuesta y resolución efectiva.

## 1. 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 una estrategia para diferenciar una PQRSD de un trámite interno, en la cual se explicó el concepto y las características de cada uno. Esto con el fin de evitar que los trámites internos sean radicados como PQRSD.

Asimismo, se aclaró que los trámites internos deben ser radicados en el piso 11 de la entidad.

### ¿CÓMO DIFERENCIAR UNA PQRSO DE UN TRÁMITE INTERNO?

**¿Qué es una PQRSO?**  
Es una comunicación formal de un usuario externo para expresar una necesidad, inconformidad o sugerencia sobre los servicios de EPC. Se clasifica así:

Tipo	¿Qué es?	Tiempo de Respuesta
Consultas	Solicitud de opinión de la entidad	30 Días
Denuncias	Reporte de conducta irregular con detalles (tiempo, modo y lugar)	15 Días
Peticiones ante autoridades	Solicitud basada en un mandato legal	10 Días
Quejas	Inconformidad con la actuación de un servidor o contratista	15 Días
Reclamos	Exigencia por un mal servicio o falta de respuesta	15 Días
Solicitud de Documentos	Reproducción de información pública.	10 Días
Solicitud de Información	Acceso a datos generados por la entidad.	10 Días
Sugerencias	Propuesta para mejorar la entidad	15 Días

### ¿DÓNDE SE PRESENTA UNA PQRSO?

**Por correo a:** [Contactenos@epc.com.co](mailto:Contactenos@epc.com.co) o presencialmente en el piso 11.

### ¿QUÉ NO ES UNA PQRSO?

Son trámites internos, como:

- Solicitud de vacaciones
- Incapacidades
- Permisos
- Otros

Estos deben gestionarse directamente en el piso 11 y no deben enviarse por Mercurio como solicitudes.

- 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 PQRSO vencidas de los meses de julio, agosto y septiembre a gerencia, jurídica y control interno para control y seguimiento.

#### LISTADO DE PQRSD VENCIDAS AGOSTO PARA CONTROL Y SEGUIMIENTO

M [millier.cometa@epc.com.co](mailto:millier.cometa@epc.com.co)  
 Para: 'gerencia@epc.com.co'  
 CC: 'hector.camelo@epc.com.co'; 'nubia.ostas@epc.com.co'

Responder Responder a todos Reenviar ...  
 mar 2/09/2025 12:03 p. m.

REPORTERÍA GERENCIA.xlsx  
 21 KB

Cordial Saludo,

En el marco de las funciones asignadas a esta Dirección, y de conformidad con lo establecido en el Artículo 14 de la Ley 1755 de 2015, me permito remitir el listado de las PQRSD que actualmente se encuentran vencidas, con el fin de que se realice el respectivo control y seguimiento a cada una de ellas.

Cordialmente,

**MILLER COMETA HORTUA**  
 Director de Servicio al cliente  
 EMPRESAS PÚBLICAS DE CUNDINAMARCA S.A. E.S.P.  
 Calle 24 No. 51 - 40 piso 11  
 Complejo Empresarial Capital Towers P.H.  
[www.epc.com.co](http://www.epc.com.co)



- Se elaboró una estrategia consistente en una guía rápida para la devolución de radicados y correos. Adicionalmente, se informaron los canales oficiales dispuestos para la radicación de las PQRSD.

### Guía rápida: Devolución de radicados en Mercurio


**¿Cuándo devolver?**  
 Cuando el documento no sea competencia de tu dirección.


**¿Qué hacer?**  
 (mismo día de recibido):  
 Revisa el documento en Mercurio.

- Deja un comentario explicando por qué no es de tu competencia (claro y breve).
- Devuelve el radicado a la Dirección de Servicio al Cliente para su reasignación.
- Verifica que el estado quede actualizado en la plataforma.

**Nota importante:**  
 Si una PQRSD llega a tu correo personal o de dependencia, reenvíala de inmediato a [contactenos@epc.com.co](mailto:contactenos@epc.com.co) para su radicación en Mercurio.

**Canales oficiales para PQRSD**  
 Correo electrónico: [contactenos@epc.com.co](mailto:contactenos@epc.com.co)  
 Formulario web: [Mercurio.EPC](http://Mercurio.EPC)  
 Buzón físico: pisos 7 y 11  
 Recepción piso 11: en físico







## 2. RECOMENDACIONES

- Se realizará un video tutorial y un instructivo sobre el proceso de los cuatro pasos del workflow en el Sistema de Gestión Documental Mercurio.
- Realizar una capacitación donde se explique el paso a paso de workflow

PROYECTÓ	REVISÓ	APROBÓ
<b>NOMBRE:</b> Sulay Dayana Rodríguez González	<b>NOMBRE:</b> Tatiana Hernandez	<b>NOMBRE:</b> Diego Ernesto Guevara Forero
<b>CARGO:</b> Apoyo Servicio al cliente	<b>CARGO:</b> Profesional dirección servicio al cliente	<b>CARGO:</b> Director de Servicio al cliente (E)
<b>DIRECCIÓN:</b> Servicio al cliente	<b>DIRECCIÓN:</b> Servicio al cliente	<b>DIRECCIÓN:</b> Servicio al cliente
<b>FECHA:</b> 15/10/2025	<b>FECHA:</b>	<b>FECHA:</b>

