

		PROCEDIMIENTO CONTROL DE RECEPCIÓN, ELABORACIÓN Y ENVÍO DE RESPUESTAS A PQRS		Código: AC-PC078	
				Versión: 06	
				Fecha: 25/09/2026	
ÁREA RESPONSABLE:		Dirección de Gestión Humana Administrativa y Servicio al Cliente			
OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO:		Determinar los lineamientos internos para la atención de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRS), con el fin de garantizar los derechos de quienes presenten este tipo de actuaciones, brindando una atención oportuna y eficiente.			
ALCANCE DEL PROCEDIMIENTO:		El Procedimiento para la Atención de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRS), es la guía que debe tenerse en cuenta por parte de todos los servidores públicos y contratistas para la adecuada recepción, registro, trámite y seguimiento de las actuaciones que sean de su competencia.			
DEFINICIONES		GENERALIDADES, OBSERVACIONES O POLÍTICAS			
Procedencia: Origen o fuente de donde nace una solicitud o situación en el contexto del procedimiento de atención de PQRS. Plazo: Tiempo establecido legal o institucionalmente para dar respuesta a las diferentes categorías de solicitudes. (Ejemplo: 15 días hábiles para peticiones generales, según la Ley 1755 de 2015). Área Responsable: Dependencia encargada de recibir, analizar, tramitar, gestionar y dar respuesta a las solicitudes dentro de los términos establecidos. Consulta: Cuando se presenta una solicitud para que se exprese la opinión o criterio de la empresa, en relación con las materias a su cargo. Denuncia: Cuando se pone en conocimiento de la empresa una conducta presuntamente irregular con el fin de que se adelante la correspondiente investigación. Peticiones: Mecanismo mediante el cual toda persona puede presentar una solicitud respetuosa ante las autoridades o entidades, ya sea por motivos de interés general o particular. Queja: Formulación de una manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad, en relación con una conducta que se considera irregular. Reclamo: Exigencia o reivindicación para una solución, por motivos de interés general o particular. Solicitud de Información: Cuando se solicita acceso a la información que se genera, obtiene, adquiere o se controla en el ejercicio de una función. Solicitud de Documentos: Solicitud de información documentada. Sugerencia: Propuesta cuyo propósito es proponer mejoras, recomendaciones u observaciones orientadas a optimizar la gestión, el funcionamiento o la prestación del servicio.		Ley 5 de 1992 "Por la cual se expide el Reglamento del Congreso; el Senado y la Cámara de Representantes" Ley 24 de 1992 "Por la cual se establecen la organización y funcionamiento de la Defensoría del Pueblo y se dictan otras disposiciones en desarrollo del artículo 283 de la Constitución Política de Colombia" Ley 1266 de 2008 "Por la cual se dictan las disposiciones generales del hábeas data y se regula el manejo de la información contenida en bases de datos personales, en especial la financiera, crediticia, comercial, de servicios y la proveniente de terceros países y se dictan otras disposiciones" Ley 1437 de 2011 "Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo" Ley 1712 de 2014 "Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones" Decreto 1083 de 2015, artículo 2.2.37.1.1. "Las entidades, organismos y órganos a quienes les aplica el presente capítulo, darán a conocer a los ciudadanos y usuarios en su página web, los canales oficiales de comunicación e información mediante los cuales prestarán sus servicios de manera virtual, así como los mecanismos tecnológicos y/o digitales que emplearán para el registro, peticiones, quejas, reclamos y demás procesos a su cargo, encaminados a la adecuada prestación del servicio para que no se afecte su continuidad y calidad" Ley 1755 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" Decreto 1166 de 2016 "Por el cual se adiciona el capítulo 12 al Título 3 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1069 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Justicia y del Derecho, relacionado con la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente"			
DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO					
ÍTEM	ACTIVIDAD O TAREA	REGISTRO FORMATO	ÁREA O DEPENDENCIA RESPONSABLE	PUNTOS DE CONTROL	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD O TAREA
1	INICIO Remisión competente NO Es procedente la PQRS para EPC? SÍ	Formato SAC-F213 Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias Y Denuncias	Dirección de Gestión Humana, Administrativa y Servicio al Cliente Oficina de radicación – Piso 11 Dirección Jurídica	Recepción, radicación y revisión del contenido de la solicitud y sus anexos Tiempo Máximo General: 1 día hábil. Excepción: Autoridades judiciales o con funciones jurisdiccionales Órganos de Control Tiempo Máximo: 8 horas	Empresas Públicas de Cundinamarca S.A. E.S.P. (EPC), cuenta con diferentes canales para la recepción de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias – PQRS: Canales virtuales 1. Recepción por medio del correo electrónico - contactenos@epc.com.co 2. Recepción por medio del formulario disponible en la página de EPC - https://epc.com.co/pqrs/ 3. Exclusivo para notificaciones judiciales - notificacionesjudiciales@epc.com.co 4. Línea de Transparencia y Denuncia - Canal presencial: Se ha establecido como canal presencial, la oficina de radicación, punto de atención directa, ubicada en la calle 24 # 51-40 piso 11 Bogotá D.C. Edificio Capital Towers. Canal telefónico: Se ha establecido como canal telefónico las siguientes líneas 3228939594 y 3102644349. Otros canales: EPC cuenta con redes sociales oficiales como Facebook, Instagram, WhatsApp y X (Twitter). Análisis de la PQRS: Le corresponde a la Dirección de Gestión Humana, Administrativa y Servicio al Cliente, realizar un análisis de la actuación y determinar si EPC es competente o no. Si es competente: Se continúa con el proceso de radicación – PASO 2 Si no es competente: La Dirección de Gestión Humana, Administrativa y Servicio al Cliente deberá: a. Remitir al competente, informando al interesado de dicha gestión en un término no mayor a cinco (5) días siguientes a la recepción Horarios de atención: EPC cuenta con un horario de atención de 8:00 a.m a 4:00 p.m. Cuando ingrese
2	Recepción, análisis de la procedencia, radicación y asignación de PQRS a la gerencia, subgerencia y dirección	Sistema de gestión documental (Mercurio)	Dirección de Gestión Humana, Administrativa y Servicio al Cliente Recepción Dirección Jurídica	Recepción, radicación y revisión del contenido de la solicitud y sus anexos Tiempo máximo: Entre 1 día hábil	Remisión PQRS: Le corresponde a la Dirección de Gestión Humana, Administrativa y Servicio al Cliente remitir las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias a la Gerencia/Subgerencia/Dirección competente mediante el Sistema de Gestión Documental establecido por la Entidad y correo electrónico institucional. Canales virtuales 1. Recepción por medio del correo electrónico - contactenos@epc.com.co Le corresponde a la Dirección de Gestión Humana, Administrativa y Servicio al Cliente radicar las PQRS mediante el Sistema de Gestión Documental establecido por la Entidad. Posteriormente, deberá enviar a la bandeja WorkFlow a Gerencia/Subgerencia/Dirección competente para que responda al peticionario, en términos de ley, citando el número de radicado generado por el sistema. 2. Recepción por medio del formulario disponible en la página - https://epc.com.co/pqrs/ Le corresponde a la Dirección de Gestión Humana, Administrativa y Servicio al Cliente, remitir las PQRS por medio del Sistema de Gestión Documental establecido por la Entidad, a la Gerencia/Subgerencia/Dirección competente la(s) cual(es) deberá(n) responder al peticionario en los términos de ley, citando el número de radicado generado al momento de la presentación del formulario. 3. Exclusivo para notificaciones judiciales - notificacionesjudiciales@epc.com.co Le corresponde a la Dirección Jurídica gestionar las notificaciones judiciales, en términos de ley, según sea el caso. - NOTA: La Dirección Jurídica deberá remitir aquellas PQRS a la Dirección de Gestión Humana, Administrativa y Servicio al Cliente que sean allegadas al correo de notificaciones judiciales y que no tengan que ver con la función de dicho correo. 4. Línea de Transparencia y Denuncia -3228939594 y 3102644349.: Le corresponde a la Dirección de Gestión Humana, Administrativa y Servicio al Cliente gestionar la línea de Transparencia y Denuncia.

3	Flujo: Análisis y proyección de la respuesta SAC-F355 Modelo de respuesta	Gerente, Subgerentes o Directores.	Envío de respuesta Tiempo máximo: 1 día hábil Publicación en página web Tiempo máximo: 1 día hábil	Elaboración de respuesta: Una vez se haya realizado el análisis del contenido de la solicitud recibida, se deberá proyectar la respuesta por parte del área competente (Gerencia/Subgerencia/Dirección). 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-F463 Formato Modelo de Respuesta a PQRS, disponible en la plantilla de generación de respuesta del Sistema de Gestión Documental establecido por la Entidad. La proyección de respuesta debe cumplir con los siguientes criterios: - Respuestas claras - Respuestas precisas - Respuestas congruentes Cuando la Gerencia/Subgerencia/Dirección no es competente: En caso de que, tras el análisis correspondiente, se determine que la actuación no es de competencia de la Gerencia/Subgerencia/Dirección a la cual fue inicialmente asignada, esta deberá ser devuelta el mismo día de la asignación a la Dirección de Gestión Humana, Administrativa y de Servicio al Cliente para que se le reasigne al competente de manera inmediata. Respuesta que requiere varias áreas (gerencia/subgerencia/dirección): En los casos en que una PQRS deba ser atendida por varias áreas (Gerencia/Subgerencia/Dirección), la Dirección de Gestión Humana, Administrativa y Servicio al Cliente será la encargada de consolidar las respuestas y remitirlas al peticionario. Para la respuesta de las PQRS que involucren a varias áreas, estas deberán aportar la información de su competencia en un plazo no mayor a la mitad del término legal establecido. NOTA: Todas las PQRS deben ser tramitadas a través del Sistema de Gestión Documental establecido por la Entidad o el que haga de sus veces, sin excepción.
4	Flujo: Procedencia, envío de respuesta o publicación en página web N/A	Gerente, Subgerentes o Directores.	Envío de respuesta Tiempo máximo: 1 día hábil Publicación en página web Tiempo máximo: 1 día hábil	Envío de respuesta: Una vez firmada la respuesta de PQRS, el Gerente/Subgerente/Director deberá enviar la respuesta vía correo electrónico del solicitante. Firma: Todas aquellas comunicaciones oficiales, producto de una petición, deberán ser firmadas según sea el caso: •Gerente General: Deberá firmar las comunicaciones dirigidas a: a. Altos funcionarios del Estado. b. Entidades de control. c. Fiscalía General de la Nación. d. Organismos internacionales y ONG'S. •Subgerencia General: Deberá firmar las comunicaciones dirigidas a: a. Juntas de acción comunal y veedurías. b. Secretarías, Direcciones y Subdirecciones de la Gobernación. c. Alcaldías. d. Las demás comunicaciones oficiales delegadas por el Gerente General. •Subgerencias y Direcciones: Deberán firmar las comunicaciones dirigidas a: a. Personas naturales o jurídicas, según las funciones de la dependencia. b. Servidores públicos internos y externos. c. Las demás comunicaciones oficiales delegadas por el Gerente General. PQRS anónima: Cuando la PQRS sea presentada de manera anónima, la respuesta deberá ser publicada en la página oficial de Empresas Públicas de Cundinamarca S.A. E.S.P., teniendo en cuenta los términos de Ley. PQRS en redes sociales: Cuando la PQRS sea presentada por medio de las redes sociales de la
5	Flujo: Cierre de la PQRS Encuesta de Satisfacción PQRS	Dirección de Gestión Humana, Administrativa y Servicio al Cliente	Tiempo máximo: 1 día hábil	Reporte: El profesional encargado del proceso de radicación de las PQRS en la Dirección de Gestión Humana, Administrativa y Servicio al Cliente realizará una selección aleatoria de las PQRS recibidas durante el trimestre objeto de reporte, con el propósito de evaluar el nivel de satisfacción de los peticionarios frente a la atención y respuesta brindada.
6	Flujo: Elaboración y publicación Informe trimestral de PQRS Informe trimestral PQRS FIN	Dirección de Gestión Humana, Administrativa y Servicio al Cliente	Tiempo máximo: 5 días hábiles	Elaboración del informe: La Dirección de Gestión Humana, Administrativa y Servicio al Cliente deberá realizar al consolidación y elaboración del informe trimestral en el documento Modelo Informe de PQRS.

PROYECTÓ		REVISÓ		APROBÓ	
NOMBRE:	SULAY DAYANA RODRIGUEZ GONZALEZ / THOMAS FERNANDO MAYA BOLAÑOS	NOMBRE:	LUZ ENITH BARBOSA CASTELLANOS	NOMBRE:	FRANCISCO JAVIER ARIAS ALONSO / HECTOR GABRIEL CAMELO RAMIREZ
CARGO:	CONTRATISTAS	CARGO:	CONTRATISTA	CARGO:	DIRECTOR DE GESTIÓN HUMANA, ADMINISTRATIVA Y SERVICIO AL CLIENTE (E) / DIRECTOR JURÍDICA
SUBGERENCIA o DIRECCIÓN	DIRECCIÓN DE GESTIÓN HUMANA, ADMINISTRATIVA Y SERVICIO AL CLIENTE / DIRECCIÓN JURÍDICA	SUBGERENCIA o DIRECCIÓN	DIRECCIÓN DE PLANEACIÓN	SUBGERENCIA o DIRECCIÓN	DIRECCIÓN DE GESTIÓN HUMANA, ADMINISTRATIVA Y SERVICIO AL CLIENTE / DIRECCIÓN JURÍDICA
FECHA:	25/09/2026	FECHA:	25/09/2026	FECHA:	25/09/2026

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	23/09/2025	Se realizaron cambios en toda la estructura del documento y pasos en el procedimiento, se agrego la procedencia y modificación de las notas.	Miller Cometa	Director de servicio al cliente
5	25/11/2025	Se incluye la actividad de la elaboración de informe trimestral.	Johanna Cabrera	Directora de gestión humana, administrativa y servicio al cliente
6	25/09/2026	Se realizaron modificaciones en la estructura del procedimiento. Se actualizaron nombres de algunos formatos. Se establecieron tiempos en los puntos de control.	Francisco Javier Arias Alonso	Director de gestión humana, administrativa y servicio al cliente (E)