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

PERIODO: TERCER TRIMESTRE DEL 1 DE JULIO AL 30 DE SEPTIEMBRE DE 2026.

DIRECCIÓN DE GESTIÓN HUMANA, ADMINISTRATIVA Y SERVICIO AL CLIENTE

Calle 24 #51-40, Bogotá
Capital Tower- Piso 7 y 11
Tel: **601 580 16 72** - Código Postal: 111321
Contactenos@epc.com.co
www.epc.com.co
@EPCUNDI

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 PQRSD....8
4.5. OPORTUNIDAD DE RESPUESTA DE LAS PQRSD....10
4.6. CANALES DE ATENCIÓN....11
4.7. PROCEDENCIA....12
4.8. PENDIENTE POR RESPUESTA....13
4.9. ATENCIÓN DE EMERGENCIAS Y EQUIPOS PROPIOS....15
4.10. NOTIFICACIONES FALLO TUTELA....16
4.11. PQRSD TRASLADADAS A OTRA ENTIDAD POR COMPETENCIA....16
4.12. NÚMERO DE SOLICITUDES EN LAS QUE SE NEGÓ EL ACCESO A LA INFORMACIÓN.....16
5. CONTROL Y SEGUIMIENTO....16
6. RECOMENDACIONES....18

Calle 24 #51-40, Bogotá
Capital Tower- Piso 7 y 11
Tel: **601 580 16 72** - Código Postal: 111321
Contactenos@epc.com.co
www.epc.com.co
@EPCUNDI

1. PRESENTACIÓN

Empresas Públicas de Cundinamarca S.A. E.S.P., a través de la Dirección de Gestión Humana, Administrativa y 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 2026, al 30 de septiembre de 2026. 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.

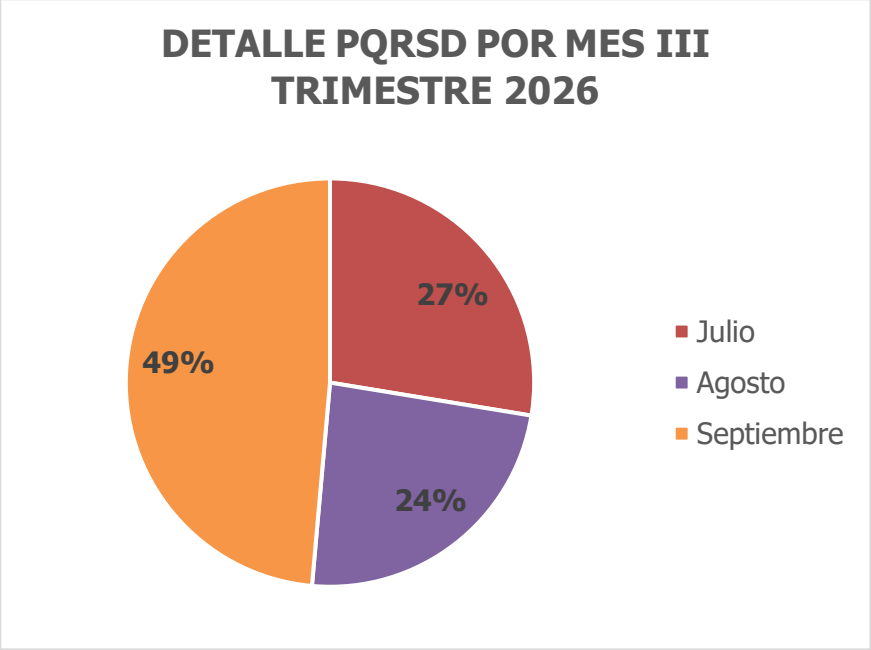
CANAL	MECANISMO	UBICACION	HORARIO DE ATENCION	DESCRIPCION
Presencial	Servicio al Ciudadano	Calle 24 # 51-40 piso 11. Bogotá D.C. Edificio Capital Tower	Días hábiles de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m.	Se brinda información de manera personalizada y se contacta con los responsables de la información 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.
Telefónico	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 radicaran en el aplicativo de Gestión documental para asegurar la trazabilidad del trámite.
Virtual	Formulario electrónico Web	http://www.epc.com.co/pqrs/	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	contactenos@epc.com.co		Por este canal, se reciben peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y/o denuncias por actos de corrupción, las cuales s e radican en el aplicativo de Gestión Documental para asegurar la trazabilidad del trámite.
	Correo electrónico Notificaciones Judiciales	juridica@epc.com.co		Por este canal atienden las notificaciones judiciales de tribunales, juzgados y órganos de control.
Escrito	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 período comprendido entre el 1 de julio y el 30 de septiembre del 2026, se radicaron en la Entidad un total de trescientos diecinueve (319) PQRSD, distribuidas de la siguiente manera: ochenta y nueve (89) derechos de petición, ciento cincuenta y ocho (158) solicitudes generales, treinta y nueve (39) solicitudes de información, veintitrés (23) solicitudes de documentos, ocho (8) solicitudes de entes de control y dos (2) quejas y reclamos. En su mayoría, estas solicitudes fueron atendidas dentro de un tiempo promedio de respuesta de quince (15) días hábiles.

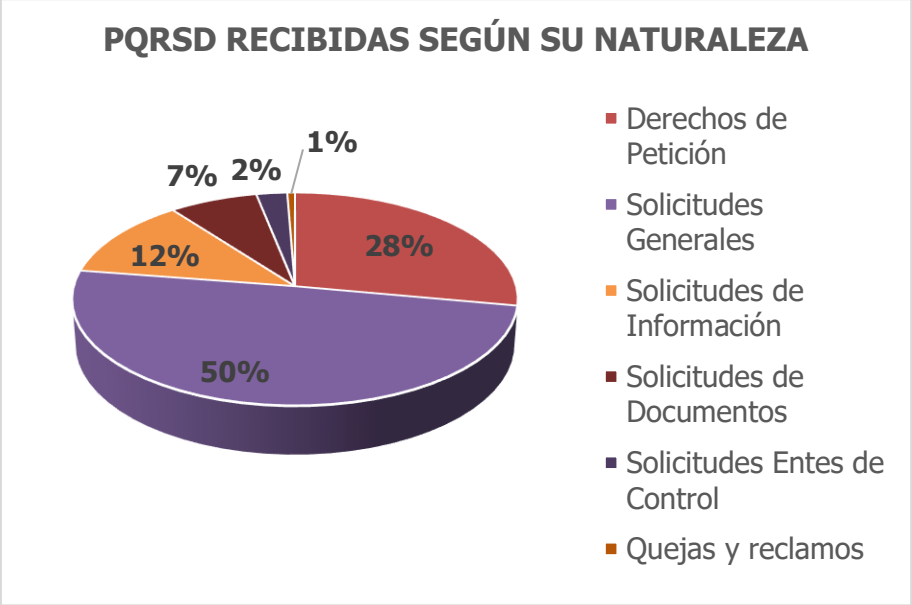
4.1. INGRESO DETALLADO POR MESES

DETALLE PQRSD POR MES III TRIMESTRE 2026	
Julio	88
Agosto	76
Septiembre	155
Total	**319**



4.2. TIPOGGGLOGÍA DE LAS SOLICITUDES

PQRSD RECIBIDAS SEGÚN SU NATURALEZA	
III TRIMESTRE 2026	
Derechos de Petición	89
Solicitudes Generales	158
Solicitudes de Información	39
Solicitudes de Documentos	23
Solicitudes Entes de Control	8
Quejas y reclamos	2
TOTAL	**319**



Como se observa en la gráfica anterior, la modalidad más utilizada por los ciudadanos corresponde a las solicitudes generales, las cuales representan el cincuenta por ciento (50 %) del total de las PQRSD radicadas. En segundo lugar, se encuentran los derechos de petición, con una participación del veintiocho por ciento (28 %), seguidos de las solicitudes de información, que representan el doce por ciento (12 %). Por su parte, las solicitudes de documentos corresponden al siete por ciento (7 %), mientras que las solicitudes de entes de control representan el dos por ciento (2 %). Finalmente, las quejas y reclamos registran una participación del uno por ciento (1 %).

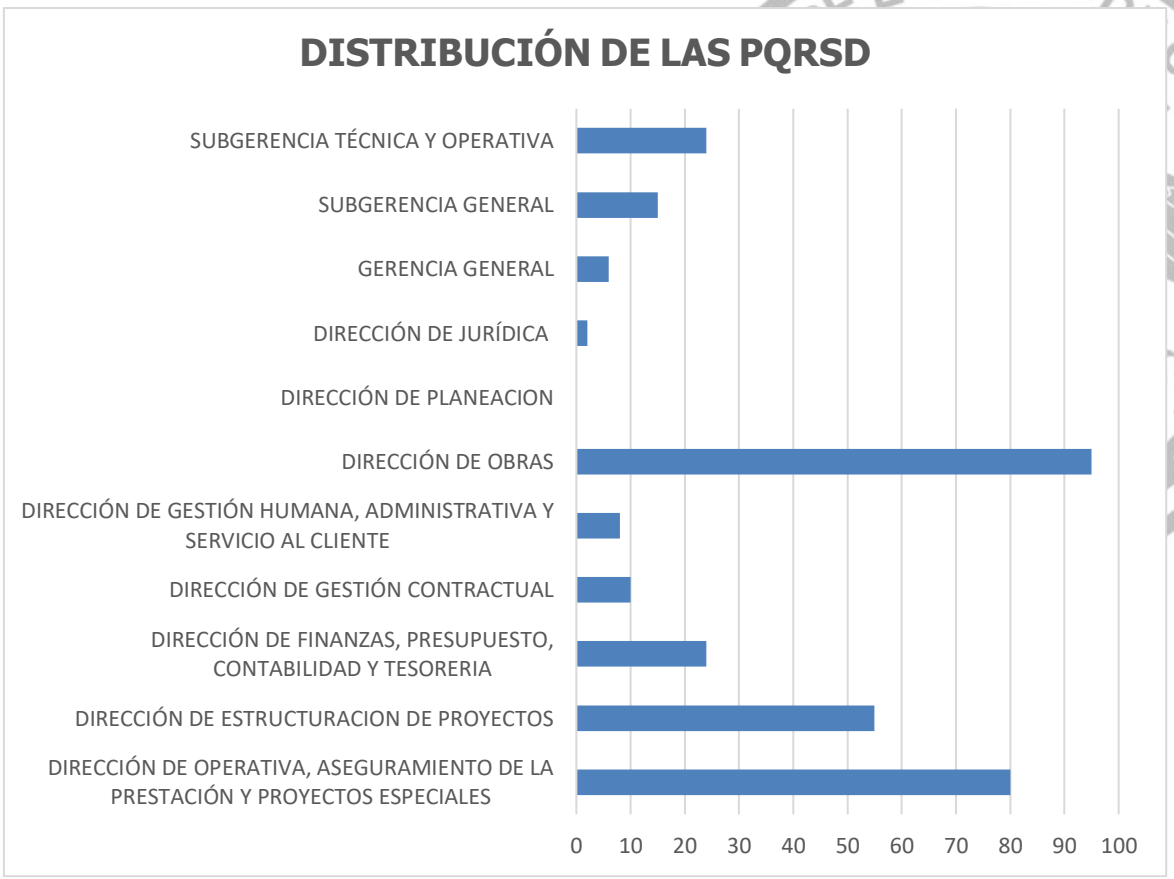
4.3. CLASIFICACIÓN MENSUAL

CLASIFICACIÓN MENSUAL III TRIMESTRE	
JULIO	
DERECHOS DE PETICIÓN	19
SOLICITUDES GENERALES	47
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	14
SOLICITUDES DE DOCUMENTOS	3
SOLICITUDES ENTES DE CONTROL	5
QUEJAS Y RECLAMOS	0
AGOSTO	
DERECHOS DE PETICIÓN	19
SOLICITUDES GENERALES	42
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	9
SOLICITUDES DE DOCUMENTOS	5
SOLICITUDES ENTES DE CONTROL	1
QUEJAS Y RECLAMOS	0
SEPTIEMBRE	
DERECHOS DE PETICIÓN	51
SOLICITUDES GENERALES	69
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	16
SOLICITUDES DE DOCUMENTOS	15
SOLICITUDES ENTES DE CONTROL	2
QUEJAS Y RECLAMOS	2
TOTAL	**319**

4.4. DISTRIBUCIÓN DE LAS PQRSD

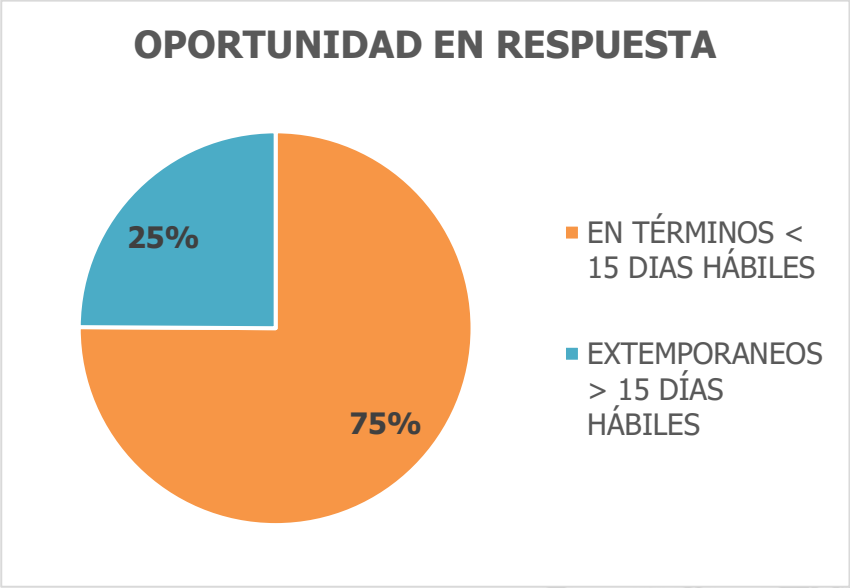
DISTRIBUCIÓN DE LAS PQRSD	
DIRECCIÓN DE OPERATIVA, ASEGURAMIENTO DE LA PRESTACIÓN Y PROYECTOS ESPECIALES	80
DIRECCIÓN DE ESTRUCTURACION DE PROYECTOS	55

DIRECCIÓN DE FINANZAS, PRESUPUESTO, CONTABILIDAD Y TESORERIA	24
DIRECCIÓN DE GESTIÓN CONTRACTUAL	10
DIRECCIÓN DE GESTIÓN HUMANA, ADMINISTRATIVA Y SERVICIO AL CLIENTE	8
DIRECCIÓN DE OBRAS	95
DIRECCIÓN DE PLANEACION	0
DIRECCIÓN DE JURÍDICA	2
GERENCIA GENERAL	6
SUBGERENCIA GENERAL	15
SUBGERENCIA TÉCNICA Y OPERATIVA	24
TOTAL	**319**



4.5. OPORTUNIDAD DE RESPUESTA DE LAS PQRSD

OPORTUNIDAD EN RESPUESTA	
III TRIMESTRE 2026	
EN TÉRMINOS < 15 DIAS HÁBILES	211
EXTEMPORANEOS > 15 DÍAS HÁBILES	70
TOTAL	**281**



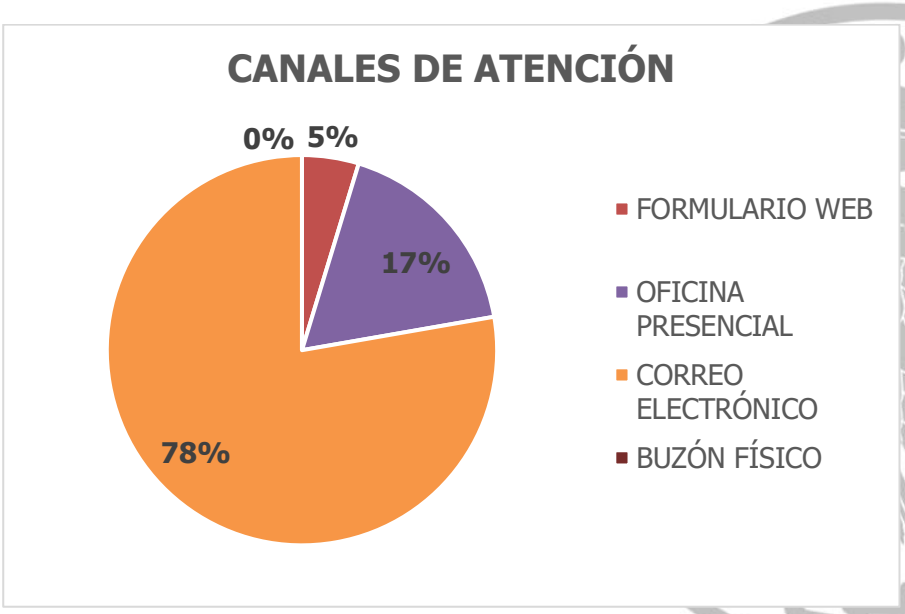
De acuerdo con los resultados obtenidos, el porcentaje de cumplimiento en las respuestas se ubica en el setenta y cinco por ciento (75%), mientras que el veinticinco por ciento (25%) de los casos fueron atendidos fuera de los tiempos establecidos. Si bien el nivel de cumplimiento supera el cincuenta por ciento (50%), lo que evidencia que la mayoría de las solicitudes fueron respondidas dentro del término legal, el porcentaje de respuestas extemporáneas continúa siendo significativo, lo que refleja oportunidades de mejora en la gestión de los tiempos de atención.

No obstante, al comparar estos resultados con los del trimestre anterior, se evidencia un incremento de once por ciento (11%) en las respuestas emitidas oportunamente,

pasando del 64 % al 75 %, mientras que las respuestas emitidas fuera de los términos disminuyeron del 36 % al 25 %. Estos resultados representan un avance positivo en la gestión de las PQRSD y demuestran la efectividad de las acciones implementadas para fortalecer el cumplimiento de los tiempos de respuesta.

4.6. CANALES DE ATENCIÓN

CANALES DE ATENCIÓN	
III TRIMESTRE 2026	
FORMULARIO WEB	15
OFICINA PRESENCIAL	56
CORREO ELECTRÓNICO	248
BUZÓN FÍSICO	0
TOTAL	**319**



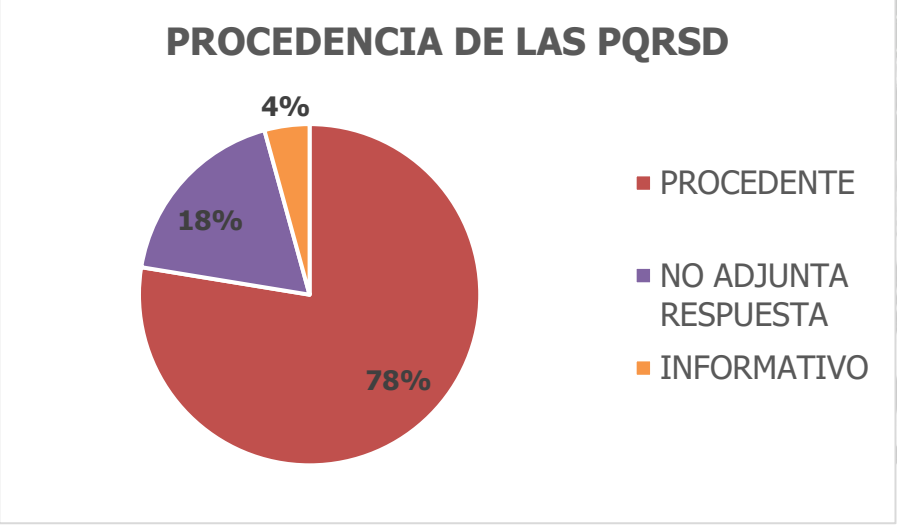
Según los resultados anteriores, se evidencia que el correo electrónico es el medio más utilizado por los usuarios para radicar PQRSD, lo que lo convierte en el canal de atención más importante para la entidad. Esta situación refleja la confianza de los ciudadanos en este medio, debido a su facilidad de acceso, disponibilidad y agilidad para la presentación de solicitudes.

El alto volumen de radicaciones recibidas a través de este canal demuestra que el correo electrónico continúa siendo la principal herramienta de comunicación entre la ciudadanía y la entidad. Esto permite centralizar la recepción de las solicitudes, facilitar su trazabilidad y garantizar el registro oportuno de las PQRSD en el sistema de gestión documental, contribuyendo a una administración más organizada y eficiente de los requerimientos ciudadanos.

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	218
NO ADJUNTA RESPUESTA	51
INFORMATIVO	12
TOTAL	**281**



De acuerdo con los resultados obtenidos en esta medición, se evidencia que el setenta y ocho por ciento (78 %) de las solicitudes cuentan con respuesta registrada, lo que refleja un comportamiento favorable en la gestión y atención de las PQRSD. Sin embargo, el dieciocho por ciento (18 %) de los casos no registra respuesta,

situación que evidencia la necesidad de fortalecer los mecanismos de seguimiento y control para garantizar la atención integral de las solicitudes.

La existencia de solicitudes sin respuesta puede generar riesgos asociados al incumplimiento de los términos legales, afectar la percepción de la ciudadanía frente a la calidad del servicio y dar lugar a requerimientos por parte de los organismos de control. Por lo anterior, resulta fundamental reforzar la trazabilidad de las PQRSD, realizar verificaciones periódicas con las dependencias responsables y asegurar que las respuestas emitidas queden debidamente registradas en el sistema de gestión documental.

Por otra parte, el cuatro por ciento (4 %) corresponde a casos de carácter informativo, los cuales deben identificarse y clasificarse adecuadamente, de acuerdo con su naturaleza, con el fin de garantizar la integridad de la información y facilitar su consulta y seguimiento.

En conclusión, los resultados reflejan avances en la atención de las PQRSD; no obstante, persiste el reto de reducir el número de solicitudes que no cuentan con respuesta registrada. En consecuencia, es necesario fortalecer la articulación con las dependencias responsables, mantener un seguimiento periódico al estado de los requerimientos y promover el cumplimiento de los términos establecidos para su atención. La implementación de estas acciones permitirá mejorar la oportunidad y efectividad de las respuestas, fortalecer el control de la gestión documental y contribuir al mejoramiento continuo del servicio y a la confianza de la ciudadanía.

4.8. PENDIENTE POR RESPUESTA

PENDIENTES POR RESPUESTA	
DIRECCIÓN	**CANTIDAD**
DIRECCIÓN DE OPERATIVA, ASEGURAMIENTO DE LA PRESTACIÓN Y PROYECTOS ESPECIALES	10
DIRECCIÓN DE FINANZAS, PRESUPUESTO, CONTABILIDAD Y TESORERIA	2
DIRECCIÓN DE ESTRUCTURACION DE PROYECTOS	7

DIRECCIÓN DE OBRAS	17
GERENCIA GENERAL	1
SUBGERENCIA TECNICA Y OPERATIVA	1
TOTAL	**38**

Como se evidencia en la gráfica anterior, treinta y ocho (38) PQRSD se encuentran pendientes de respuesta, de las cuales veintinueve (29) permanecen dentro de los términos legales establecidos y nueve (9) se encuentran vencidas. Si bien semanalmente se remiten alertas a las direcciones y subgerencias responsables sobre las solicitudes próximas a vencer y aquellas que han superado el plazo de respuesta, persisten casos que requieren mayor atención para garantizar su gestión oportuna.

Esta situación pone de manifiesto la necesidad de fortalecer el seguimiento a las PQRSD por parte de las dependencias responsables, mediante la implementación de mecanismos de control más efectivos que permitan priorizar las solicitudes pendientes, prevenir el vencimiento de los términos legales y asegurar la emisión y el registro oportuno de las respuestas.

En consecuencia, resulta fundamental reforzar el compromiso de las áreas responsables con la atención de las solicitudes ciudadanas, a fin de reducir el número de casos pendientes, mejorar los indicadores de oportunidad y contribuir al cumplimiento de los términos legales, así como al fortalecimiento de la confianza de la ciudadanía.

PENDIENTE POR RESPUESTA ATENCIÓN DE EMERGENCIAS III TRIMESTRE 2026	
MES	**CANTIDAD**
JULIO	0
AGOSTO	0
SEPTIEMBRE	7
TOTAL	**7**

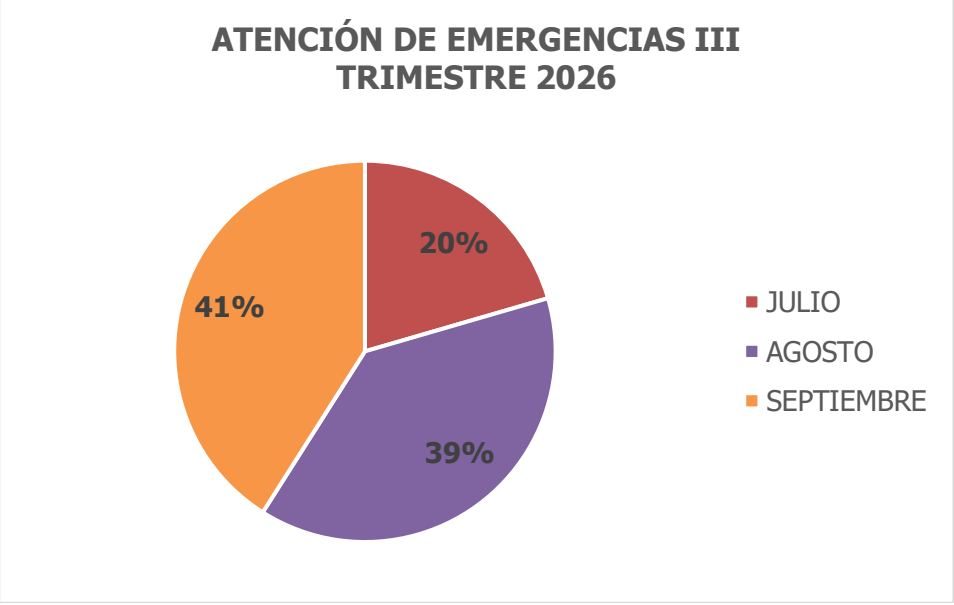
En cuanto a la atención de emergencias, se registran siete (7) solicitudes pendientes, de las cuales seis (6) se encuentran dentro de los términos establecidos y una (1) está vencida. Por lo anterior, es necesario fortalecer el seguimiento y priorizar la gestión de estos casos, con el fin de garantizar una atención oportuna y evitar el vencimiento de los plazos establecidos.

4.9. ATENCIÓN DE EMERGENCIAS Y EQUIPOS PROPIOS

Durante el tercer trimestre de 2026, se recibieron un total de doscientas (200) reportes de emergencia en el departamento de Cundinamarca.

Las emergencias atendidas permitieron mitigar riesgos, responder a las necesidades de las comunidades afectadas y contribuir al restablecimiento de las condiciones para la adecuada prestación de los servicios. Estos resultados evidencian la capacidad de respuesta y el compromiso institucional frente a situaciones de emergencia, así como la efectividad de los protocolos implementados para su atención.

ATENCIÓN DE EMERGENCIAS III TRIMESTRE 2026	
MES	**CANTIDAD**
JULIO	41
AGOSTO	77
SEPTIEMBRE	82
TOTAL	**200**



Como se evidencia en la gráfica anterior, el mes con mayor número de emergencias atendidas fue septiembre, lo que indica un incremento en la ocurrencia de eventos durante este periodo. Esta situación pudo estar asociada a factores climáticos o condiciones particulares del entorno, lo que demandó una mayor capacidad de respuesta por parte de la entidad.

4.10. NOTIFICACIONES FALLO TUTELA

Durante el período comprendido entre el 1 de julio y el 30 de septiembre del 2026, se recibieron diez (10) fallos de tutela, los cuales fueron remitidos oportunamente a la Dirección Jurídica para el trámite correspondiente, en atención a sus competencias. Esta gestión permitió garantizar la atención oportuna de las decisiones judiciales y el cumplimiento de los procedimientos internos establecidos por la entidad.

4.11. PQRSD TRASLADADAS A OTRA ENTIDAD POR COMPETENCIA

Durante el periodo del 1 de julio al 30 de septiembre del 2026, la entidad trasladó cuarenta y dos (42) PQRDS, por competencia en desarrollo de la ley 1755 de 2015.

4.12. NÚMERO DE SOLICITUDES EN LAS QUE SE NEGÓ EL ACCESO A LA INFORMACIÓN.

Durante el periodo del 1 de julio al 30 de septiembre de 2026, no se negó acceso a información de acuerdo con los casos establecidos en la ley 1755 de 2015, Art. 25, 26 y 27.

5. 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 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.

- El 28 de septiembre de 2026 se realizó una capacitación en el auditorio del piso 7 de las instalaciones de Empresas Públicas de Cundinamarca, en la que se abordaron dos temas principales: la importancia de responder las PQRSD dentro de los términos legales establecidos, con el fin de evitar vencimientos y posibles consecuencias para la entidad, y el registro de las respuestas en el sistema de gestión documental, explicando el procedimiento para garantizar la trazabilidad y el seguimiento oportuno de cada solicitud.gg
- Se remitió a las áreas de Gerencia, Jurídica y Control Interno el reporte de las PQRSD vencidas correspondientes a los meses de julio, agosto y septiembre de 2026, para su conocimiento y fines pertinentes. Asimismo, se enviaron alertas semanales a los directores y subdirectores, con el propósito de promover la atención oportuna de las solicitudes, prevenir vencimientos y contribuir al cumplimiento de los términos de respuesta establecidos.



LISTADO DE PQRSD VENCIDAS SEPTIEMBRE

Responder | Responder a todos | Reenviar | ...

S servicioalcliente@epc.com.co

Para 'controlinterno@epc.com.co'; 'notificacionesjudiciales@epc.com.co'; 'gerencia@epc.com.co'

CC 'martha.aponte@epc.com.co'; 'francisco.arias@epc.com.co'

lun 5/10/2026 6:07 p. m.

RADICADOS VENCIDOS SEPTIEMBRE 2026.xlsx
16 KB

Cordial Saludo,

En el marco de las funciones asignadas a la dirección de Gestión Humana, Administrativa y Servicio al Cliente, 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,

Servicio al Cliente
Empresas Públicas de Cundinamarca S.A. ESP
Celular: 3008717060
Avenida Calle 24 No. 51-40 Piso 7, Bogotá, Colombia.
http://www.epc.com.co
Tel 7954480 Ext. 5030

- Se realizó la publicación del procedimiento en el Sistema Integrado de Gestión de Calidad, con el propósito de fortalecer la gestión de las PQRSD, garantizar su alineación con la normatividad vigente y establecer lineamientos claros para la atención y el trámite oportuno de las solicitudes presentadas por la ciudadanía.

- Se elaboró la Política para la Atención de PQRSD, en articulación con la Dirección Jurídica, con el fin de establecer lineamientos para la recepción, atención y seguimiento de las solicitudes ciudadanas, conforme a la normatividad vigente y orientados al mejoramiento continuo del servicio. La política fue aprobada el 23 de septiembre de 2026 por el Comité Institucional de Gestión y Desempeño. Actualmente, se encuentra pendiente la aprobación de la Decisión Empresarial para continuar con su adopción formal, socialización y publicación.
- Se realizó el envío de piezas gráficas dirigidas a las diferentes direcciones y subgerencias la entidad, con el propósito de sensibilizar sobre la importancia de dar respuesta a las PQRSD dentro de los tiempos establecidos, promoviendo el cumplimiento de los términos legales y fortaleciendo la cultura de oportunidad en la atención a la ciudadanía.

Recordatorio – Tiempos de respuesta PQRSD

servicioalcliente@epc.com.co

Responder | Responder a todos | Reenviar

Para 'gina.diaz@epc.com.co'; 'jair.nieto@epc.com.co'; 'mesadeayuda@epc.com.co'; 'soporte.epc@epc.com.co'; 'andres.castro@epc.com.co'; 'efrain.cruz@epc.com.co'; 'luz.barbosa@epc.com.co'; 'carlos.garavito@epc.com.co'; 'elkin.payares@epc.com.co'; 'juan.cifuentes@epc.com.co'; 'gustavo.beltran@epc.com.co'; 'daniela.linares@epc.com.co'; **y 357 usuarios más**

mar 29/09/2026 5:20 p. m.

Cordial saludo,

Con el fin de fortalecer la atención oportuna de las solicitudes ciudadanas, compartimos esta pieza informativa como recordatorio de la importancia de **cumplir con los tiempos de respuesta y realizar el adecuado seguimiento de los radicados asignados**.
Agradecemos su compromiso y colaboración para evitar vencimientos y garantizar la trazabilidad de las actuaciones.

¡El cumplimiento de todos contribuye a brindar un mejor servicio a la ciudadanía!



6. RECOMENDACIONES

- Se recomienda a los directores y subgerentes consultar el procedimiento de PQRSD AC-PC078, disponible en la intranet de la entidad, y aplicarlo en la gestión de las solicitudes ciudadanas. En caso de dudas o requerir orientación, pueden acudir a la Dirección de Gestión Humana, Administrativa y Servicio al Cliente.

- Se recomienda a los directores y subgerentes garantizar que las PQRSD sean atendidas dentro de los términos legales establecidos y que las respuestas sean registradas y cargadas oportunamente en el sistema de gestión documental, con el fin de asegurar la trazabilidad y el seguimiento de cada solicitud.

Cordialmente;

Francisco Javier Arias Alonso
Director de Gestión Humana, Administrativa y Servicio al Cliente (E)

Elaboró: Sulay Dayana Rodríguez González - Apoyo Administrativo