


| | | |
|--|--|---------------------------------------|
|  | Empresa Regional Aguas del Tequendama S.A. E.S.P. Anapoima – La Mesa | VERSIÓN: 1 FECHA: Marzo de 2022 |
| | CARTILLA–SISTEMA PQRSDF | CÓDIGO: |

CARTILLA – SISTEMA PQRSDF

Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones.

2022




**Empresa Regional Aguas del Tequendama S.A. E.S.P.
Anapoima – La Mesa**

1 de 1

Oficina PQR Anapoima: Carrera 3A No. 3 – 44
Anapoima, Cundinamarca. Teléfono 8990685
pqranoima@aguasdeltequendama.com
www.aguasdeltequendama.com

Sede Administrativa y PQR:
Diagonal 8 No. 1 – 37 Barrio Quintas de San Pablo
La Mesa, Cundinamarca. Teléfono 8471213
usuario@aguasdeltequendama.com
info@aguasdeltequendama.com

| | | |
|---|--|---------------------------------------|
|  | Empresa Regional Aguas del Tequendama S.A. E.S.P. Anapoima – La Mesa | VERSIÓN: 1 FECHA: Marzo de 2022 |
| | CARTILLA–SISTEMA PQRSDF | CÓDIGO: |

RESPECTO A ESTE DOCUMENTO

A través de esta cartilla, podrá conocer cómo ejercer sus derechos fundamentales en cuanto a solicitudes, quejas, peticiones, denuncias, reclamos, derechos de petición, felicitaciones y cualquier comunicación que usted requiera, así mismo en esta se documentan los manejos y acciones normativas que la entidad deberá ejecutar para cada requerimiento o consulta que se refiera a atención a ciudadanos, ya sean particulares o internos a la entidad, aquí se plasma lo que debe tener en cuenta y los canales que hay a su disposición las 24 horas del día, los 365 días del año para Atención al Ciudadano, como una herramienta integral a su servicio.


La Empresa Regional Aguas del Tequendama S.A E.S.P, ha establecido los lineamientos para priorizar la atención adecuada al ciudadano, por diferentes canales que es básicamente por lo cual se genera este documento, aquí que se ilustra brevemente como es el manejo e interacción y recepción de las diferentes PQRSDF dirigidas hacia esta entidad.

INTRODUCCION

El Sistema de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones PQRSDF- está definido como el conjunto de mecanismos institucionales que permiten y aseguran a los ciudadanos una participación efectiva en el seguimiento y control social a la gestión que desarrolla La Empresa Regional Aguas del Tequendama S.A E.S.P, con el fin de garantizar el cumplimiento de la Ley, las metas, objetivos y políticas trazados para el logro de sus metas y el mejoramiento continuo de sus procesos y procedimientos. Igualmente se puede establecer como la manera de poder resolver todas aquellas inquietudes a través de sugerencias emitidas por los grupos de interés, y de esta forma disminuir las debilidades que sean detectadas en su análisis.

El Sistema de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones – PQRSDF, se establece como la recepción, distribución, control eficiente y eficaz y una adecuada atención y solución integral de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y Denuncias realizadas por los grupos de interés que satisfaga las necesidades y retroalimente el sistema de mejoramiento interno de la E.S.P Cualquier persona podrá

2 de 1

| | | |
|--|--|------------------------------------|
|  | Empresa Regional Aguas del Tequendama S.A. E.S.P. Anapoima – La Mesa | VERSIÓN: 1 FECHA: Marzo de 2022 |
| | CARTILLA–SISTEMA PQRSDF | CÓDIGO: |

presentar Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones en los diferentes canales que la entidad ha dispuesto para tal fin.

OBJETIVO

Especificar las actividades necesarias para el diligenciamiento, recolección, medición, análisis, solución y toma de acciones de mejoramiento a partir de las PQRSDF allegadas a La Empresa Regional Aguas del Tequendama S.A E.S.P.

ALCANCE

Esta cartilla debe ser acogida por todos los procesos y subprocesos de la E.S.P, con el fin de dar transparencia al cumplimiento de los objetivos y metas de la entidad. Igualmente se especifica su manejo desde la recolección hasta su solución y toma de acción de mejoramiento a partir de las mismas.

¿QUE ES EL SISTEMA DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES?

Es un sistema creado de manera normativa para que las entidades públicas tengan opciones de crecimiento y retroalimentación de sus manejos en cuanto a la prestación de los servicios, basándose en la imagen percibida y opiniones expuestas por los ciudadanos.


- ¿Por qué se incorpora dicho sistema?

En busca de la creación de diferentes canales para generar seguimiento a las labores de las entidades públicas y de esta forma incorporar el mejoramiento continuo de Servicio al Ciudadano.

El sistema PQRSDF, se comporta como una herramienta que permite conocer las inquietudes y manifestaciones que se le presenten a los usuarios o grupos de personas a los que se le brinden los servicios de La Empresa Regional Aguas del Tequendama S.A E.S.P, para que de tal manera se encuentren las acciones de mejora, fortalecimiento y consolidación de resultados, realizando diferentes seguimientos para buscar el camino de la excelencia operativa de la entidad.

3 de 1




| | | |
|---|--|------------------------------------|
|  | Empresa Regional Aguas del Tequendama S.A. E.S.P. Anapoima – La Mesa | VERSIÓN: 1 FECHA: Marzo de 2022 |
| | CARTILLA–SISTEMA PQRSDF | CÓDIGO: |

ACCIONES DEL PROCESO INTERNO

Para una mejor comprensión del manejo de las PQRSDF, nos permitimos dar el paso a paso del manejo interno de estas:

- El personal responsable para la recepción y trazabilidad será el servidor operativo designado de la Dirección Comercial y que por lo tanto será el responsable general de la Atención al Ciudadano y los subprocesos que de este dependan, de igual manera las diferentes gestiones en donde se recepciones o reciban comunicaciones de externos o de internos, deberán identificar y remitir de forma inmediata al responsable de las PQRSDF – Atención al Ciudadano, las solicitudes o notificaciones que cumplan con las características para PQRSDF y que le sean radicadas.
- En el caso de ser recibida una PQRSDF vía telefónica, verbal y/o por cualquier otro medio virtual como, Web, Facebook, Instagram o Twitter, se deberá igualmente dar traslado al servidor inicialmente mencionado, para formalizar y dar trazabilidad a su recepción y trámite.
- Si se presentará una PQRSDF de algún usuario dentro de las instalaciones de La Empresa Regional Aguas del Tequendama S.A E.S.P, se deberá remitir o dirigir con el servidor responsable para su atención y manejo, de no estar presente este, se debe apoyar diligenciando el formato establecido para las PQRSDF, ubicado en los buzones de sugerencias de la entidad, o imprimirlo desde la intranet, esté formato será diligenciado por el usuario, servidor o funcionario que atienda dicha petición en caso de que el usuario solicite el apoyo y lo presentara al peticionario que será quien firme el mismo, aceptando el contenido del formato, para depositarlo en un buzón de la entidad o entregara para radicación al responsable de la recepción o correspondencia..
- En virtud al Artículo 14. - Ley 1755 de 2015, para resolver las distintas modalidades de peticiones, salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los tiempos o términos contados en días, siguientes a su recepción.
- Estarán sometidas a términos especiales la resolución de los siguientes peticiones:
 1. Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los tiempos específicos contados en días (Ver: Términos de Respuesta) siguientes a

| | | |
|--|--|------------------------------------|
|  | Empresa Regional Aguas del Tequendama S.A. E.S.P. Anapoima – La Mesa | VERSIÓN: 1 FECHA: Marzo de 2022 |
| | CARTILLA–SISTEMA PQRSDF | CÓDIGO: |

su recepción. Si en ese lapso no se ha dado respuesta al peticionario, se entenderá, para todos los efectos legales, que la respectiva solicitud ha sido aceptada y, por consiguiente, la administración ya no podrá negar la entrega de dichos datos o documentos al peticionario, y como consecuencia las copias se entregaran dentro de los tres (3) días siguientes al vencimiento sin perjuicio de cobro económico.

2. Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción, o como modifico el Decreto 491 de 2020.

Parágrafo:

Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, la autoridad debe informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término señalado en la ley expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto.

Para La Empresa Regional Aguas del Tequendama S.A E.S.P, es prioritario dar cumplimiento a todas las PQRSDF que sean allegadas con el fin de mantener a sus usuarios satisfechos y tranquilos de la ejecución de su misión y recursos, lo cual será responsabilidad y tarea de todos los servidores y funcionarios de la E.S.P.


Cuando se trate de solicitudes que primen sobre derechos fundamentales y requieran intervención de forma prioritaria, deberán ser remitidas al líder o responsable competente del proceso al que corresponda de forma inmediata, quien en avanzada deberá iniciar el proceso de respuesta.

Según en donde sea recibida dicha comunicación, deberá ser remitida por el servidor o funcionario responsable al Grupo Interno de Trabajo de PQRSDF – Atención al Ciudadano quien haga sus veces como responsable, que será quien tendrá a cargo la respectiva radicación y control de trazabilidad.

Cuando se trate de reclamos o quejas relacionados con el ejercicio del derecho al hábeas data, el funcionario o servidor encargado del trámite debe verificar que su contenido mínimo incluya la identificación del solicitante, la descripción precisa de los hechos que dan lugar a la solicitud, la dirección física o electrónica y que este acompañado de los documentos que se quieran hacer valer.

5 de 1



| | | |
|---|--|---------------------------------------|
|  | Empresa Regional Aguas del Tequendama S.A. E.S.P. Anapoima – La Mesa | VERSIÓN: 1 FECHA: Marzo de 2022 |
| | CARTILLA–SISTEMA PQRSDF | CÓDIGO: |

CANALES DE RECEPCIÓN

Tenga en cuenta que dentro del marco de recepción de PQSRDF, ya sea por medios físicos, presenciales o virtuales, no se gestionan recursos, revocatorias de tutelas, ni otras actuaciones que tienen procedimientos legales de termino especial como prescripciones, respuestas a requerimientos ordinarios o especiales de tratamiento con entes gubernamentales de alto mando judicial, ya que por orden legal estas actuaciones tendrán soportes y manejos acordes a ello dispuestos por la entidad y aunque serán manejadas directamente con el personal responsable del Proceso Jurídico de la misma, deberán contar

Con un seguimiento de manejos ante tramite y respuesta por el servidor responsable de las PQRSDF – Atención al Ciudadano, que garantice su trazabilidad y documentación.

Cumpliendo con lo dispuesto en la Ley 1755 de 2015 y otras normas, la entidad proporciona diferentes canales por medio de los cuales presta un servicio oportuno y da respuesta a las PQRSDF, y que podrán ser recepcionadas así:


- Medio escrito y presencial en la sede principal, Diagonal 8 No. 1-37, La Mesa - Cundinamarca, en horario de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m. jordana continúa y en la oficina ubicada en el Municipio de Anapoima Cundinamarca en la Carrera 3 Nª 3 44 en horario de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m. jordana continúa.
- Buzones de Sugerencias ubicados en los dos puntos de atención de la entidad.
- Correo electrónico: usuario@aguasdeltequendamal.com
- Facebook: [aguasdeltequendama](https://www.facebook.com/aguasdeltequendama)
- Instagram: [aguasdeltequendama](https://www.instagram.com/aguasdeltequendama)
- Página institucional: www.aguasdeltequendama.com
- Call Center: 3142856411-601 8471213 - 601 8990685
- Atención al ciudadano: usuario@aguasdeltequendama.com

CLASIFICACIÓN Y TERMINOS

PETICIONES DE INTERES GENERAL:

Son aquellas formuladas por una persona natural o jurídica, con el fin de que le sea prestado un bien o servicio que corresponda a las funciones de la entidad y su beneficio corresponda a las necesidades de la comunidad en general.

6 de 1

| | | |
|--|--|------------------------------------|
|  | Empresa Regional Aguas del Tequendama S.A. E.S.P. Anapoima – La Mesa | VERSIÓN: 1 FECHA: Marzo de 2022 |
| | CARTILLA–SISTEMA PQRSDF | CÓDIGO: |

El término para dar respuesta será de máximo 15 días hábiles.

PETICIONES DE INTERES PARTICULAR:

Son aquellas que las personas naturales o jurídicas formulan a la entidad de forma particular.

El término para dar respuesta será de máximo 15 días hábiles siguientes a su recepción.

PETICIONES DE DOCUMENTOS:

Son aquellas que tienen como fin solicitar a la entidad copia de uno o más documentos que se encuentren en su poder o custodia.

El término de su respuesta será de máximo 10 días hábiles siguientes a su recepción.

Si al cumplimiento del término no se ha dado respuesta al peticionario, se entenderá para todos los efectos legales que la solicitud ha sido aceptada y por consiguiente la administración ya no podrá negar la entrega de dicho documento al solicitante.

PETICIONES DE INFORMACIÓN:

Son aquellas que buscan que la entidad le suministre información sobre documentos, trámites, servicios o asuntos que sean de conocimiento de la misma.

El término para su respuesta será de máximo 10 días hábiles siguientes a su recepción.

PETICIONES DE CONSULTA:


Son aquellas solicitudes que se presentan a la entidad para que manifiesten su parecer o emitan un concepto o interpretación sobre materias relacionadas con sus funciones.

El término de respuesta será de máximo 30 días hábiles siguiente a su recepción.

PETICIONES PRIORITARIAS:

Se deberán atender prioritariamente las peticiones que involucren el reconocimiento de un derecho fundamental, cuando esté en peligro inminente la vida o la seguridad, cuando deban ser resueltas para evitar un perjuicio irremediable al peticionario.



| | | |
|---|--|---------------------------------------|
|  | Empresa Regional Aguas del Tequendama S.A. E.S.P. Anapoima – La Mesa | VERSIÓN: 1 FECHA: Marzo de 2022 |
| | CARTILLA–SISTEMA PQRSDF | CÓDIGO: |

PETICIONES PREFERENTES:

Cuando sea presentada por un periodista para el ejercicio de su actividad o cuando sea presentada por un niño, niña o adolescente.

El término para su respuesta será de máximo 10 días hábiles siguientes a su recepción.

PETICIONES ENTRE AUTORIDADES:

Son aquellas elevadas por alguna entidad del Estado Colombiano ante, o hacia la E.S.P.

El término de respuesta será de 10 días hábiles siguiente a su recepción en los casos que sean solicitudes de información o de documentos.

PETICIONES DE ENTES DE CONTROL:

Son las peticiones presentadas por los entes de control gubernamental, que deberán ser resueltas en el término indicado en la solicitud.

En caso de no indicar un término deberá ser resuelto dentro de los 10 días hábiles siguiente a su recepción, con excepción de las presentadas por la Defensoría del Pueblo, que deberán responderse en el término de cinco (5) días hábiles.


PETICIONES PRIORITARIAS – HABEAS DATA:

Cuando la petición sea sobre temas relacionados con el tratamiento de datos personales, deberán observarse los siguientes términos:

Las consultas se atenderán dentro de los 10 días hábiles siguientes a su recepción.

Cuando no fuere posible atender la consulta dentro de dicho término, se informará al interesado, expresando los motivos de la demora y señalando la fecha en que se atenderá su consulta, la cual en ningún caso podrá superar los cinco (5) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.

Si la solicitud resulta incompleta, se requerirá al interesado dentro de los cinco (5) días siguientes para que subsane las fallas. Transcurridos dos (2) meses desde la fecha del Requerimiento, sin que el solicitante presente la información requerida, se entenderá que ha desistido del reclamo.

| | | |
|--|--|--|
|  | Empresa Regional Aguas del Tequendama S.A. E.S.P. Anapoima – La Mesa | VERSIÓN: 1 FECHA: Marzo de 2022 |
| | CARTILLA–SISTEMA PQRSDF | CÓDIGO: |

PETICIONES SIN COMPETENCIA:

Si La Empresa Regional Aguas del Tequendama S.A E.S.P, no es competente para dar respuesta a la petición.

Se informará de inmediato al interesado si este actúa verbalmente, o dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a su recepción, si obró por escrito, dando traslado de la petición al ente o referido competente.

PETICIONES ANALOGAS O MULTIPLES:

Cuando más de 10 personas formulen peticiones sobre un mismo tema y motivo; se considerará análoga o múltiple, de considerarlo pertinente la E.S.P., emitirá una única respuesta que publicará a través del Sitio web oficial de la entidad.

El término de respuesta será de 10 a 15 días hábiles siguientes a su recepción

PETICIONES NO RESPETUOSAS, REITERADAS O REPETITIVAS:

Toda petición debe ser respetuosa para no ser rechazada por parte de entidad, lo que debe producirse a través de acto debidamente motivado - respuesta y contra lo cual procede recurso de reposición, al presentarse adecuadamente o corregida por el peticionario.

Cuando no se comprenda la finalidad u objeto de la petición, se deberá devolver al interesado para que la corrija dentro de los 10 días siguientes a su recepción.

En caso de no corregirse o aclararse, se archivará la petición.

PETICIONES INCOMPLETAS O CON DESESTIMIENTO TÁCITO:


En virtud del principio de eficacia, cuando se considere que la petición ya radicada esté incompleta pero la actuación pueda continuar sin oponerse a la ley, requerirá al peticionario dentro de los 10 días hábiles siguientes a la fecha de radicación para que se complete en el término máximo de un (1) mes.

A partir del día siguiente en que el interesado aporte los documentos o información requerida, se reactivará el término para resolver la petición.

Se entenderá que el peticionario ha desistido de su solicitud cuando no cumpla con el requerimiento, a menos de que antes de vencer el plazo concedido solicite prórroga hasta

9 de 1



| | | |
|---|--|---------------------------------------|
|  | Empresa Regional Aguas del Tequendama S.A. E.S.P. Anapoima – La Mesa | VERSIÓN: 1 FECHA: Marzo de 2022 |
| | CARTILLA–SISTEMA PQRSDF | CÓDIGO: |

por un término igual.

IDENTIFICACIÓN DE CONTENIDO DE LAS PQRSDF

Toda petición deberá contener, los siguientes requisitos mínimos:

1. La indicación o designación de la entidad o persona a la que se dirige.
2. Los nombres y apellidos completos del solicitante y de su representante y/o apoderado, si es el caso de una empresa o entidad.
3. El número del documento de identidad.
4. La dirección donde recibirá correspondencia, ya sea virtual o física.

(El peticionario podrá agregar el número de telefónico, la dirección electrónica. Si el peticionario es una persona privada que deba estar inscrita en el registro mercantil, estará obligada a indicar su dirección electrónica)


5. El objeto o motivo de la petición.
6. La relación de los documentos que desee dentro del trámite.
7. La firma del peticionario cuando fuere el caso de presentación física o jurídica.

TERMINOS DE RESPUESTA

La Empresa Regional Aguas del Tequendama S.A E.S.P, cumple los términos y acciones impartidas por las normas legales nacionales para estos fines, por lo tanto se recibirán todas las PQRSDF presentadas verbalmente o por escrito ante cualquier servidor o funcionario de la entidad y deberá quedar constancia a través de cualquier medio idóneo para la comunicación, los términos de trámite y respuesta empezarán a contar a partir del día siguiente hábil a su recepción.

Los recursos se presentarán conforme a la normatividad vigente al momento de su recepción y por lo tanto desde y durante la Emergencia Sanitaria provocada por la

10 de 1

| | | |
|--|--|------------------------------------|
|  | Empresa Regional Aguas del Tequendama S.A. E.S.P. Anapoima – La Mesa | VERSIÓN: 1 FECHA: Marzo de 2022 |
| | CARTILLA-SISTEMA PQRSDF | CÓDIGO: |

Pandemia respecto al (SRAS-CoV-2) COVID-19 o Coronavirus, la entidad se acoge a los términos de tiempo y demás acciones establecidas para manejos generales de las PQRSDF dictadas en el Decreto 491 de 2020.

| Categoría o tipología del requerimiento | Términos para acción | Términos para acción o respuesta: Días Hábiles Decreto 491 de 2020 |
|---|----------------------|--|
| <i>Peticiones de Información</i> | 10 | 20 |
| <i>Petición Particular o General</i> | 15 | 30 |
| <i>Quejas</i> | | |
| <i>Reclamos</i> | | |
| <i>Solicitudes o Consultas</i> | 30 | 35 |
| <i>Denuncias</i> | 15 | 30 |


INFORMES Y CONTROL

El proceso que maneja la gestión del Sistema de PQRSDF- Atención al Ciudadano, será el responsable de trasladar las denuncias presentadas por las partes interesadas al asesor de Control Interno o quien haga sus veces, en donde este último tendrá la competencia de determinar las acciones a seguir conforme a la normativa vigente en materia de control disciplinario y a la investigación que se realice sobre cada caso en particular, así mismo, el servidor responsable del proceso, entregara de manera trimestral un informe detallado respecto a todas las PQRSDF allegadas a la entidad, tanto a la Gestión Estratégica de Planeación como a Control Interno; dicho informe deberá contener como mínimo información relevante a:

- La clasificación de las comunicaciones allegadas,
- Fechas de recepción y tiempos de respuesta,
- Grafica de trazabilidad.
- Detalle de procesos a los que pertenezcan las comunicaciones recibidas,

11 de 1



| | | |
|---|--|---------------------------------------|
|  | Empresa Regional Aguas del Tequendama S.A. E.S.P. Anapoima – La Mesa | VERSIÓN: 1 FECHA: Marzo de 2022 |
| | CARTILLA–SISTEMA PQRSDF | CÓDIGO: |

- Responsables de respuestas y procesos a los que las mismas se designaron

DEFINICIONES Y ABREVIATURAS

Atención al público: actividad encaminada en centrarse a la satisfacción de una necesidad de una persona o grupo con un interés potencial o real e influencia en la capacidad de la organización para lograr sus objetivos.

Concepto: construcción verbal o escrita que se emite sobre un tema específico.

PQRSDF: Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones.

Peticiones: Derecho reconocido por la Constitución a los ciudadanos, en virtud del cual estos pueden dirigirse a una institución o funcionarios en demanda de algo que estimen justo y conveniente.

Quejas: Expresión de insatisfacción con la conducta a la acción de los servidores públicos o de los particulares que llevan a cabo unas funciones públicas o privadas.

Reclamos: Es la expresión de insatisfacción referida a la prestación de un servicio o la deficiente atención de un funcionario.


Sugerencias: Cualquier expresión verbal, escrita o en medio electrónico de recomendación entregada por el ciudadano, que tiene por objeto mejorar el servicio que se presta en cada uno de los procesos de la entidad, racionalizar el empleo de los recursos o hacer más participativa la gestión pública.

Denuncias: Notificación que se hace a un ente de autoridad del gobierno, de la alta jerarquía y control de una empresa o entidad, respecto a sabiendas de que se ha cometido un delito, de que alguien es el autor de un delito o una acción errada ante alguna gestión.

Felicitaciones: Manifestaciones de agradecimiento o satisfacción por los servicios recibidos en y de la E.S.P.

Usuario: Persona destinataria de algún servicio público o privado (cliente).

Canal de Comunicación: Medios que utiliza el usuario para comunicarse con La Empresa Regional Aguas del Tequendama S.A E.S.P.

| | | |
|--|--|---------------------------------------|
|  | Empresa Regional Aguas del Tequendama S.A. E.S.P. Anapoima – La Mesa | VERSIÓN: 1 FECHA: Marzo de 2022 |
| | CARTILLA–SISTEMA PQRSDF | CÓDIGO: |

MARCO NORMATIVO

- Artículo 23, Constitución Política de Colombia
- Artículo 74, Constitución Política de Colombia.
- Decreto 1166 de 2016.
Por el cual se relaciona la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente.
- Ley 1755 de 2015.

Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de petición.

- 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.
- Ley 1581 de 2012.
Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales.
- Decreto Ley 019 de 2012.
Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la administración pública.


- **Directiva de Gerencia 164 de 24 de Mayo del 2022.**

” Por la cual se adopta y reglamenta bajo cartilla, el trámite a Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones en La Empresa Regional Aguas del Tequendama S.A E.S.P. ERAT”

- Decreto 2623 de 2009... Artículo 12
Por el cual se crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano.
- 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.
- Ley 1437 de 2011... Artículo 40

13 de 1



| | | |
|---|--|------------------------------------|
|  | Empresa Regional Aguas del Tequendama S.A. E.S.P. Anapoima – La Mesa | VERSIÓN: 1 FECHA: Marzo de 2022 |
| | CARTILLA–SISTEMA PQRSDF | CÓDIGO: |


Código de procedimiento administrativo y de lo contencioso administrativo.

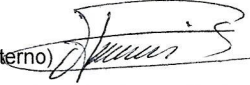

- Ley 1474 de 2011... Artículo 76
 Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública." El Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la corrupción señalará los estándares que deben cumplir las entidades públicas para dar cumplimiento a la presente norma. Parágrafo. En aquellas entidades donde se tenga implementado un proceso de gestión de denuncias, quejas y reclamos, se podrán validar sus características contra los estándares exigidos por el Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción.
- Decreto 491 de 2020

El cual determinara los tiempos de respuesta para las PQRSDF- Derechos de petición, durante la emergencia sanitaria y crisis-COVID 19.

HOJA DE CONTROL DE CAMBIOS Y VERSIONES

| HOJA DE CONTROLES, RELACION E INDICACIONES (1 DE 1) | | |
|---|---------------|---|
| CONTROL DE CAMBIOS | | |
| VERSIÓN | FECHA | CAMBIÓ A VERSION ANTERIOR |
| 01 | 2022 Marzo | Se realiza la presente Cartilla, estructurando la presentación e imagen de la entidad en el documento, al igual que normas de manejo para los lineamientos de las PQRSDF, incorporando MIPG y Sistemas de Atención al Usuario y Calidad, se ajustan políticas y objetivos de Manejo en cuanto a lo referente a términos legales y de Gestión Jurídica y Documental, al igual que directrices y adaptación respecto a la actualización del Sistema PQRSDF y las normas expedidas por el Gobierno Nacional derivadas por la Crisis Sanitaria – Covid-19, y las demás que apliquen, buscando la optimización de las actividades y gestiones para los manejos de las PQRSDF y Atención al Usuario como dicta la Ley Colombiana. <i>(Este documento contiene 15 páginas, incluida esta)</i> |

| | | |
|--|--|------------------------------------|
|  | Empresa Regional Aguas del Tequendama S.A. E.S.P. Anapoima – La Mesa | VERSIÓN: 1 FECHA: Marzo de 2022 |
| | CARTILLA-SISTEMA PQRSDF | CÓDIGO: |

| VERSIÓN | FECHA | VERSION ACTUAL | |
|--|---------------|---|---|
| 01 | 2022 Marzo | Se realiza la presente cartilla actualizando la versión 2022-2023 (Este documento contiene 15 páginas, incluida esta) | |
| Elaboro | | Reviso | Aprobó |
| Daniel Felipe Suarez Montilla (Asesor de MIPG) | | Augusto Riveros (Asesor Control Interno)  | Willian Tejedor Bayona (Gerente)  |
| ESPACIO PARA FIRMA | | ESPACIO PARA FIRMA | ESPACIO PARA FIRMA |
| RIGE A PARTIR DE SU PERFECCIONAMIENTO Y APROBACIÓN GERENCIAL | | | |

15 de 1

Oficina PQR Anapoima: Carrera 3A No. 3 – 44
 Anapoima, Cundinamarca. Teléfono 8990685
 pqranoima@aguasdeltequendama.com
 www.aguasdeltequendama.com

Sede Administrativa y PQR:
 Diagonal 8 No. 1 – 37 Barrio Quintas de San Pablo
 La Mesa, Cundinamarca. Teléfono 8471213
 usuario@aguasdeltequendama.com
 info@aguasdeltequendama.com

