



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



**INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS,
SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES.**

PRIMER SEMESTRE AÑO 2022

**(PERIODO DEL 01 DE ENERO DEL 2022 AL 30 DE JUNIO
DEL 2022)**

JULIO 2022

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

Oficina PQR Anapoima - Cundinamarca. Carrera 3 # 1- 41 Sur San José
Celular PQR 3142807615
pqr-anapoima@aguasdeltequendama.com
www.aguasdeltequendama.com



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

INFORME DE SEGUIMIENTO DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES (PQRSDF) RECIBIDAS POR LA EMPRESA REGIONAL AGUAS DEL TEQUENDAMA S.A. E.P.S. EN EL PRIMER SEMESTRE DEL 2022 EN LAS OFICINAS DE ATENCION AL USUARIO DE LA MESA Y ANAPOIMA (Cundinamarca)

En cumplimiento del Artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 y demás disposiciones legales se presenta el informe consolidado de **las PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES (PQRSDF)** recibidas por la ERAT S.A. E.P.S. en el PRIMER SEMESTRE de la vigencia 2022.

Estadística de las solicitudes de PQRSDF recibidas en el primer semestre del 2022
OFICINA LA MESA -. ANAPOIMA

Acorde a la normatividad referida, la Oficina de PQRSDF presenta a la Gerencia de ERAT S.A. E.S.P. y demás destinatarios, el informe semestral de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones, correspondiente al primer semestre del año 2022. Con el fin de fortalecer los mecanismos que permitan un mayor acercamiento entre la Comunidad y la entidad se vienen implementando estrategias en atención al ciudadano y en la página WEB principal de la entidad, informando permanentemente sobre los nuevos proyectos encaminados y gestión.

A través de los formatos estandarizados para PQRSDF, los usuarios de los servicios de la Empresa de Servicios Públicos del Municipio de La Mesa y Anapoima, pueden presentar sus solicitudes y obtener respuesta oportuna a sus requerimientos, y con ello se busca generar confianza en el sector, y fortalecer dichos mecanismos de atención ciudadana.

Corresponde a la Oficina de Control Interno vigilar la atención prestada a los usuarios de acuerdo con las normas legales vigentes. El presente informe, es el resultado del seguimiento a las **PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES** radicadas y tramitadas en la entidad, en el periodo en mención.



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

OBJETIVO.

Cumplir con lo establecido en el artículo 76 de la ley 1474 del 12 de julio de 2011, el cual norma lo siguiente: La Oficina de control interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular, En la página web principal de toda entidad pública deberá existir un Link de las PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES de fácil acceso para que los ciudadanos realicen sus comentarios. La información contenida en el presente informe, corresponde a la verificación realizada a las bases de datos y gestión.

ALCANCE.

Verificación del comportamiento de respuestas dadas a los derechos PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES de información que han ingresado a la entidad, en el Primer semestre del año 2022, es muy importante que se tenga claro que la información recopilada en este documento tiene como fuente primaria las bases de datos de los diferentes aplicativos, con las peticiones que ingresaron a través de la OFICINA DE CORRESPONDENCIA Y DEL PORTAL WEB.

CRITERIOS DE EVALUCION.

Constitución Política de Colombia, artículos, 23, 103 209.

Ley 190 de 1995, artículos 54 y 55.

Ley 734 de 2002, artículo 34, numeral 19.

Ley 734 de 2002, artículo 34, numeral 19.

Ley 1474 de 2011, artículo 76.

Directiva Presidencial 04 del 22 de mayo de 2009, relacionada con el estricto cumplimiento al Derecho de Petición.

RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN.

ERAT S.A. E.S.P., cuenta con un sistema de gestión de PQRSDF, modulo que le permite radicar una PQRSDF, realizar el seguimiento por parte del ciudadano y notificarse la respuesta por este mismo medio, proceso contemplado dentro de las políticas y estrategia de racionalización de trámites.

En la página WEB principal de la entidad, se cuenta con un link que permite a la comunidad reportar situaciones de emergencia. Igualmente la ciudadanía puede acceder a información institucional relacionada con trámites y servicios; proyectos

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

Oficina PQR Anapoima - Cundinamarca. Carrera 3 # 1- 41 Sur San José
Celular PQR 3142807615
pqr@anapoima@aguasdeltequendama.com
www.aguasdeltequendama.com



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

emprendidos por la entidad; portafolio de servicios PQRSDf; capacitaciones; atención al ciudadano; enlaces de interés con entidades estatales, en especial con la superintendencia de servicios públicos domiciliarios, y la comisión de regulación de agua potable y saneamiento básico.

La entidad cuenta con un Asesor Externo en materia de Servicios Públicos domiciliarios, y un Asesor Jurídico que se encarga de dar trámite a las quejas registradas en forma escrita y las consultas personales que realizan los usuarios, atendidas por cada uno de los líderes de proceso de acuerdo al tema abordado, el proceso de gestión de servicios públicos es el área misional que más incidencia posee y maneja directamente las PQRSDf en el rama de los servicios públicos, cuya tendencia estadística por semestre se ha originado de la siguiente manera:

INGRESOS POR CANAL DE RECEPCIÓN

	Pendientes	Respondidas	Totales	%
Buzones	0	0	0	0 %
Correo Certificado	0	0	0	0 %
Correo Electrónico	10	122	132	25.68 %
Correo Simple	0	0	0	0 %
Digital	0	0	0	0 %
Personalmente	24	220	244	47.47 %
Radicación Web	9	127	136	26.46 %
Telefónicamente	0	2	2	0.39 %
TOTALES	43	471	514	100 %



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

Oficina PQR Anapoima - Cundinamarca. Carrera 3 # 1- 41 Sur San José
Celular PQR 3142807615
pqr@anapoima@aguasdeltequendama.com
www.aguasdeltequendama.com



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

CANAL DE RECEPCIÓN POR TIPO DE SOLICITUD

	Acción Popular	Denuncia	Felicitación	Peticion de Consulta	Peticion de Documentación	Peticion de Información	Queja	Reclamo	Recurso de Reposición	Sugerencia y/o Elogio
Buzones	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Correo Certificado	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Correo Electrónico	0	0	1	4	2	54	29	39	3	0
Correo Simple	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Digital	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Personalmente	0	2	0	7	4	107	49	73	2	0
Radicación Web	0	4	1	12	10	12	26	69	0	2
Telefónicamente	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0

INGRESOS POR TIPO DE SOLICITUD

	Pendientes	Respondidas	Totales	%
Acción Popular	0	0	0	0 %
Denuncia	1	5	6	1.17 %
Felicitación	0	2	2	0.39 %
Peticion de Consulta	1	23	24	4.67 %
Peticion de Documentación	1	15	16	3.11 %
Peticion de Información	22	151	173	33.66 %
Queja	6	98	104	20.23 %
Reclamo	12	170	182	35.41 %
Recurso de Reposición	0	5	5	0.97 %
Sugerencia y/o Elogio	0	2	2	0.39 %
TOTALES	43	471	514	100 %

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

Oficina PQR Anapoima - Cundinamarca. Carrera 3 # 1 - 41 Sur San José
Celular PQR 3142807615
pqr.anapoima@aguasdeltequendama.com
www.aguasdeltequendama.com



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



TIPO DE SOLICITUDES POR TIEMPO DE SOLUCIÓN

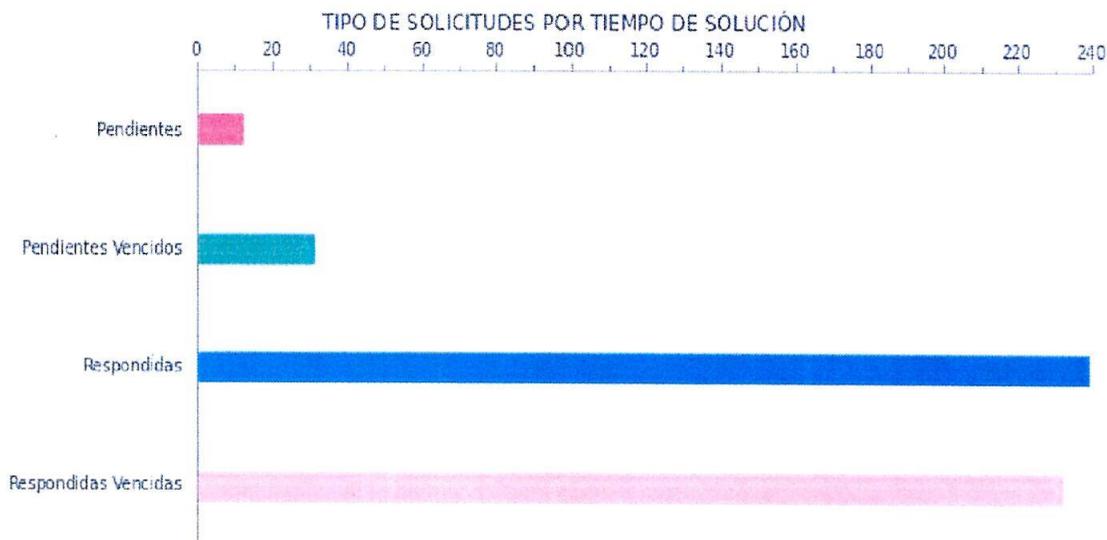
	Pendientes	Pendientes Vencidos	Respondidas	Respondidas Vencidas
Acción Popular	0	0	0	0
Denuncia	0	1	1	4
Felicitación	0	0	2	0
Petición de Consulta	1	0	14	9
Petición de Documentación	0	1	8	7
Petición de Información	6	16	66	85
Queja	0	6	40	58
Reclamo	5	7	104	66
Recurso de Reposición	0	0	3	2
Sugerencia y/o Elogio	0	0	1	1
TOTALES	12	31	239	232

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

Oficina PQR Anapoima - Cundinamarca. Carrera 3 # 1- 41 Sur San José
Celular PQR 3142807615
pqr.anapoima@aguasdeltequendama.com
www.aguasdeltequendama.com



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



Durante la emergencia sanitaria por la pandemia COVID- 19, La Empresa de Servicios Públicos ERAT S.A. E.S.P., Continuo con su horario habitual de atención a los usuarios, habilito canales de atención tanto presenciales como virtuales, se habilito también varias maneras para que los usuarios realizaran sus pagos a través de las distintas plataformas virtuales, garantizando un servicio continuo y de calidad.

La forma que nuestros usuarios utilizan más para la radicación de sus PQRSDF es de manera personal con un 47.47% y la que menos se utiliza son nuestros buzones que están dispuestos en los puntos de atención que ofrece la compañía con 0%, se evidencia y según análisis por la pandemia del COVID-19 incidió que los usuario de la ERAT aumentaran sus radicación de PQRSDF por la página web que la compañía dispone con un 26.46%.

Con respecto a las Peticiones atendidas por la ERAT S.A. E.S.P. la más significativa corresponde a reclamos con el 35.41%, en donde se evidencia que es por revisión de medidor y cambio del mismo, seguidamente también la casual por petición de información 33.66% en donde se evidencia que el motivo es por mayor valor cobrado o promedio en la facturación.

Con respecto a las reclamaciones presentadas por los usuarios y comparadas con el año anterior se refleja una disminución caso favorable para la empresa, esta disminución se ve reflejada. Indicando que se deben seguir buscando mecanismos para fortalecer los procesos, como capacitaciones al personal que realiza la toma de lectura, y personal vinculado al área administrativa, el caso más significativo en

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

Oficina FGR Anapoima - Cundinamarca. Carrera 3 # 1- 41 Sur San José
Celular PQR 3142807615
pqr@anapoima@aguasdeltequendama.com
www.aguasdeltequendama.com



las causales de consumo alto específicamente la fugas que presentan los usuarios que no son identificadas a simple vista, causal que representa el índice alto de la reclamaciones respecto a las 514 registradas, lectura la cual corresponde a la causal por cambio de medidor.

ORDENES DE TRABAJO LA MESA – ANAPOIMA.

ORDENES DE TRABAJO ANAPOIMA			
Tipo de solicitud	Numero de solicitudes	Solución	Porcentaje
CAMBIO DE MEDIDOR	128	128	12%
FUGAS EN ACOMETIDA	17	17	2%
INSTALACION ACCESORIOS	2	2	0%
NO SE PRESTO EL SERVICIO	207	207	20%
REVISAR ACOMETIDA	21	21	2%
REVISAR LECTURA	258	258	25%
REVISAR REDES	5	5	0%
SOLICITA RECONEXION	388	388	38%
Total general	1026	1026	100%

ORDENES DE TRABAJO LA MESA			
Tipo de solicitud	Numero de solicitudes	Solución	Porcentaje
CAMBIO MEDIDOR	58	58	12%
DAÑOS EN LA RED	80	80	17%
LIMPIEZA Y MANTENIMIENTO	5	5	1%
REVISAR ACOMETIDA	42	42	9%
REVISAR LECTURA	105	105	22%
REVISAR MEDIDOR	174	174	37%
SUSPENSION POR MUTUO ACUERDO	8	8	2%
Total general	472	472	100%

RECOMENDACIONES Y CONCLUSIONES GENERALES.

1. Se recomienda a los responsables de los procesos, implementar planes de mejora de acuerdo a las PQRSDf reiterativos y así disminuir el número de solicitudes que ingresan a la Entidad.
2. Se recomienda que el operador de la herramienta tecnológica desarrolle la identificación entre órdenes de trabajo y PQRSDf.
3. Se debe dar respuesta al 100% de las PQRSDf.



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

4. La empresa debe conocer la satisfacción que tiene el usuario con la respuesta dada a su PQRSDf a través de una llamada telefónica u otro método que la empresa adopte.
5. Como método de mejora continua utilizar un **Mistery Shopper** (usuario incógnito) y así evaluar la experiencia en la atención al usuario en primera persona.

FUENTE DE INFORMACION	SISGED	HAS. S. Q. L.
ELABORÓ	CARGO	FIRMA
Daniel Felipe Suarez Montilla	Asesor MIPG	
REVISÓ	CARGO	FIRMA
Robinson Mora	Director comercial	

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

Oficina PQR Anapoima - Cundinamarca. Carrera 3 # 1- 41 Sur San José
Celular PQR 3142807615
pqr.anapoima@aguasdeltequendama.com
www.aguasdeltequendama.com