



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



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

**SEGUNDO SEMESTRE AÑO 2022**

**(PERIODO DEL 01 DE JULIO DEL 2022 AL 31 DE  
DICIEMBRE DEL 2022)**

**ENERO 2023**

Sede Administrativa y PQR:  
Diagonal 8 N° 1 – 37 Barrio Quintas de San Pablo  
La Mesa, Cundinamarca. Teléfono 8471213  
[usuario@aguasdeltequendama.com](mailto:usuario@aguasdeltequendama.com)  
[info@aguasdeltequendama.com](mailto:info@aguasdeltequendama.com)

Oficina PQR Anapoima - Cundinamarca. Carrera 3 # 1- 41 Sur San José  
Celular PQR 3142807615  
[pqranoima@aguasdeltequendama.com](mailto:pqranoima@aguasdeltequendama.com)  
[www.aguasdeltequendama.com](http://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 SEGUNDO 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 SEGUNDO SEMESTRE de la vigencia 2022.

Estadística de las solicitudes de PQRSDF recibidas en el segundo 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 segundo 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.

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

Oficina PQR Anapoima - Cundinamarca. Carrera 3 # 1- 41 Sur San José  
Celular PQR 3142807615  
[pqrnapoima@aguasdeltequendama.com](mailto:pqrnapoima@aguasdeltequendama.com)  
[www.aguasdeltequendama.com](http://www.aguasdeltequendama.com)

## OBJETIVOS.

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.

Evaluar la efectividad de los controles existentes, la pertinencia y oportunidad de los procesos establecidos de acuerdo a la normatividad vigente aplicable al subproceso de **PQRSDF**, como parte de un proceso misional de la Empresa Regional Aguas del Tequendama S.A E.S.P, con el fin de emitir un concepto frente a tareas y acciones que permitan optimizar y mejorar los procesos, en cumplimiento de los objetivos de la empresa.

## 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 segundo 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.

El Asesor de Control Interno – MIPG evaluó el grado de cumplimiento, efectividad y oportunidad de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones interpuestas por clientes internos – externos y usuarios de la Empresa Regional Aguas del Tequendama S.A. E.S.P en el periodo comprendido del 1 de julio al 31 de diciembre de 2022. Así mismo, el seguimiento de actividades al proceso del Servicio Integral al Usuario mediante verificación ocular y confrontación de documentos a través del aplicativo SISGED y demás mecanismos de atención al interior de la entidad.

Así mismo, tal y como lo manifiesta el Artículo 3 de la Ley 1450 de 2011, un propósito es el de promover y fortalecer el “Buen Gobierno como principio rector en la ejecución de políticas públicas, y en la relación entre la Administración y el ciudadano”. Por ello, no debe ser ajeno para la Empresa Regional Aguas del Tequendama S.A E.S.P ERAT S.A E.S.P, el definir e impulsar acciones tendientes a la mejora del procedimiento y estructura tanto de equipos humanos, tecnológicos y



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

físicos que garanticen la satisfacción de los ciudadanos, cuando éste decida realizar cualquier tipo de requerimientos a la Entidad en virtud del cumplimiento de la misión, objetivos y metas.

El Asesor con funciones de control interno en cumplimiento de lo establecido en el Artículo 761 del Estatuto Anticorrupción (Ley 1474 de 2011), realizó seguimiento a la prestación del servicio de recibo, trámite de las peticiones, consultas, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones que los ciudadanos y diferentes grupos de interés catalogados por la ERAT S.A E.S.P formulen y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la Entidad.

Tal como lo señala la circular externa No. 001 de 2011 , expedida por el Consejo Asesor del Gobierno Nacional en Materia de Control Interno, define obligaciones a las Oficinas de Control Interno o quien haga sus veces para verificar, seguir y evaluar los mecanismos de participación dispuestos por la Entidad y determinar con ello si se está cumpliendo con oportunidad y materialidad los derechos de petición, de igual forma si se cumple con los tiempos de respuesta a PQRSDf, entre otras obligaciones.

Para el desarrollo de la actividad de verificación del estado de atención a las PQRSDf, la información es tomada fielmente del aplicativo SISGED, el cual opera como la herramienta oficial para el registro y trazabilidad de toda comunicación ciudadana que requiera de la atención sobre requerimientos propios de su función.

#### **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 tecnológico de gestión de PQRSDf de nombre SISGED, 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  
pqranoima@aguasdeltequendama.com  
[www.aguasdeltequendama.com](http://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, de igual manera cuenta con una cartilla- sistema de PQRSDf adoptada con la Directiva de Gerencia N° 164 del 24 de mayo del 2022 la cual da a la Empresa los parámetros de respuesta a cada una de las PQRSDf cuya tendencia estadística por semestre se ha originado de la siguiente manera:

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

Oficina PQR Anapoima - Cundinamarca. Carrera 3 # 1- 41 Sur San José  
Celular PQR 3142807615  
[pqranoima@aguasdeltequendama.com](mailto:pqranoima@aguasdeltequendama.com)  
[www.aguasdeltequendama.com](http://www.aguasdeltequendama.com)

PERIODO DEL INDICADOR	FECHA DE GENERACIÓN	ENCUESTAS TOTALES
Del sábado 01 de enero del 2022 al sábado 31 de diciembre del 2022	miércoles 04 de enero del 2023	61

**¿Considera que la comodidad, organización y logística de nuestras oficinas es adecuada para la atención de los usuarios?**

Calificación	Cantidad	%
Calificación (1)	12	20 %
Calificación (2)	5	8 %
Calificación (3)	10	16 %
Calificación (4)	11	18 %
Calificación (5)	23	38 %

**¿Considera que la respuesta otorgada por la empresa responde a sus necesidades?**

Calificación	Cantidad	%
Calificación (1)	25	41 %
Calificación (2)	3	5 %
Calificación (3)	5	8 %
Calificación (4)	9	15 %
Calificación (5)	19	31 %

**¿El servicio brindado por la empresa ha cumplido con sus expectativas?**

Calificación	Cantidad	%
Calificación (1)	22	36 %
Calificación (2)	8	13 %
Calificación (3)	2	3 %
Calificación (4)	7	11 %

Calificación (5)	22	36 %
------------------	----	------

**¿El tiempo de respuesta a sus solicitudes o trámites es adecuado?**

Calificación	Cantidad	%
Calificación (1)	18	30 %
Calificación (2)	5	8 %
Calificación (3)	4	7 %
Calificación (4)	16	26 %
Calificación (5)	18	30 %

**OBSERVACIONES**

RADICADO	OBSERVACIÓN Y/O SUGERENCIA	PROPIETARIO
22011912000075	Debi presentar recurso reposición porque la respuesa no es adecuada.	Dirección comercial
22012112000091	NO HE RECIBIDO RESPUESTA ALGUNA A LA SOLICITUD, SIGO PENDIENTE }RADICARE ANTE LA SUPERSERVICIOS EL DERECHO DE PETICION	Dirección comercial
22020712000213	Se tomaron 15 o más días para dar un respuesta evasiva.	Dirección comercial
22021512000301	No me indicaron el valor final de la factura. No me generaron una factura nueva para proceder con el pago, por ende, no sé cómo, cuándo y cuánto debo pagar.	Dirección comercial
22021512000289	Quiero felicitar al equipo de trabajo que nos arreglo la falla. Desde el momento de la queja hasta el instante de solución fue rápido. Fueron muy amables y dispuestos a colaborar eficientemente con la reparación.	Dirección operativa
22022312000379	Demoran lo que se les da la gana. Las respuestas son a su acomodo. Cómo es posible que no sea importante que nombre diga COGUA Y MANIFIESTEN QUE NO ES RELEVANTE ,PUES SI LO FUE PUES POR ESO NO PAGUE.	Dirección comercial
22041212000701	Desde el 24 de Febrero no recibiamos servicio de agua. Pero los vecinos si periódicamente nunca recibimos una explicación por redes sociales. Desde hace meses en invierno. La acometida no tenia nada que ver con la falta de suministro. No había ningún daño en el predio privado por el qué pasa la acometida. El fontanero revisó el contador y no encontró fallas sencillamente no habían abierto el paso de agua a nuestros predios. Quedó confirmado que no había falla en la acometida. Llegó agua el 16 de Abril después del derecho de petición. Por 5 semana fuimos a solicitar agua sin respuesta positiva.	Dirección operativa
21120712002412	Responden los pqr pero no dan respuesta certera no solucionan los problemas	Dirección comercial

22042399900762	La respuesta a mi solicitud fue ágil y efectiva, por lo cual me declaro muy satisfecha y por supuesto agradecida con la Empresa.	Dirección comercial
22042299900760	Hola, no me explicaron porque el pago no apareció, no envían soporte de pago cuando se paga por PSE, no tengo factura actualizada para pagar, gracias	Dirección comercial
22041812000724	En este caso en particular llegue a sus oficinas el 26 abr_22 temprano en la mañana, me atendieron muy diligentemente y me dijeron que el coordinador Sr. Gabriel Cruz se estaría comunicando conmigo, me dieron su No. celular y que me visitarían en la tarde para efectuar la revisión pertinente. Efectivamente sobre las 2 pm llego el fontanero sr. Enrique y me dijo que ya debería estarme llegando agua, verificamos que efectivamente así era, que él había procedido a cerrar alguna válvula (no recuerdo cuál) a abrir la válvula de suministro al condominio y subir la presión, me dejó su número telefónico para comunicarme con él en caso de algun problema; muy diligentemente el se comunicó conmigo sobre las 5 pm para verificar como iba el suministro de agua, la cual seguía llegando en buen volumen. Felicitaciones para las personas que intervinieron para solucionar el problema. Mi recomendación es que cuando se cambia el fontanero el nuevo reciba esta instrucción de servicio y que a su vez uno pueda tener el No. telefónico del sr. Fontanero para comunicarse directamente con él cuando pasa algún tiempo (digamos una semana) sin recibir agua. En mi caso personal yo soy bien juicioso y no voy a llamar si no se justifica, de esta forma me economizo el formular derecho de petición ya que por ser adulto mayor me abstengo de ir a hacer diligencias que puedo hacer por internet. Mil gracias.	Dirección operativa
22041299900698	Me informaron que venían el 4 de Mayo a arreglar, pero vinieron el jueves 5 de mayo, pero como no tenían sonda, nos dijeron que regresaban hasta el lunes 9 de mayo!	Dirección operativa
22011499900036	Después de cuatro meses es una ofensa pedir una encuesta de tan pésimo servicio	Dirección operativa
22050212000819	So una empresa que se lucra de manera irregular de los recursos del usuario, este es mi caso, igualmente faltan a la verdad, afirmando procedimientos que jamás realizan, servicio incompetente, mediocre...	Dirección comercial
22040512000658	Quede satisfecha con los servicios solicitados en especial x limpieza alcantarillas el día lunes 23 de mayo. Gracias	Dirección operativa
22052512000991	Gracias yahoy están limpiando y arreglando la cancha de baloncesto del Marsella Muchas gracias Excelente en todo	Dirección operativa
22013112000162	Buenas tardes. La oficina de atención al usuario esta muy lejos, por lo cual deberían colocar una oficina cerca de la alcaldía de La Mesa. Muchas gracias.	Dirección operativa
22051212000899	El servicio de limpieza y mantenimiento del alcantarillado se debe realizar con frecuencia.Gracias por la atención prestada	Dirección operativa
22053112001031	Tanto la respuesta como el servicio prestado fueron aceptables de acuerdo con lo esperado	Dirección comercial
22061699901123	Han venido cobrando estando el apto solo, facturas superior 100 mil pesos. Se limitan a decir es el rwdultado del contador, esta marcando sin consumo y no revisan	Dirección comercial

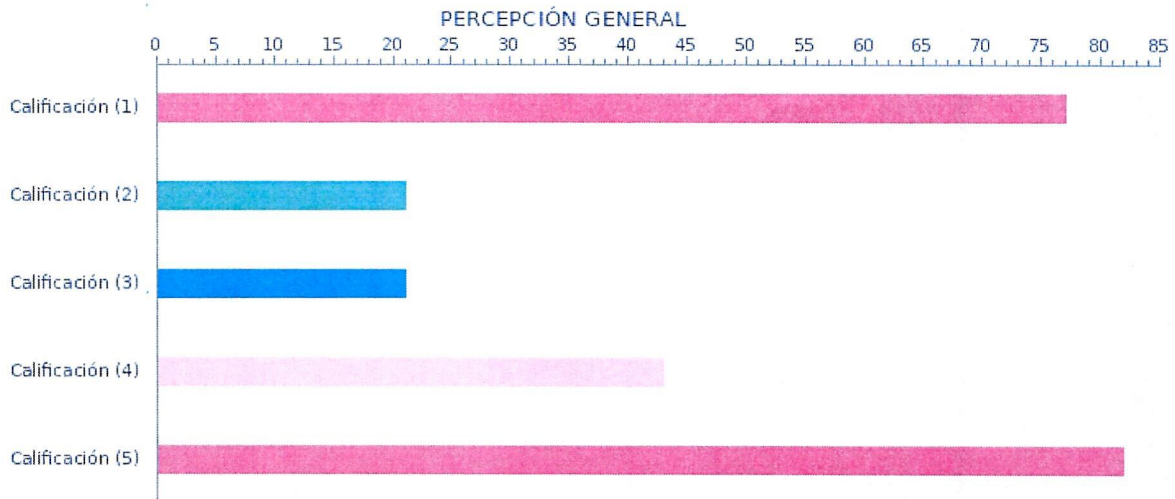


22060912001080	Si puedo creer que aún mandándoles el video de lo que estaba pasando no Allan dado solución ósea que toca pagar agua que no se consumió	Dirección comercial
22080212001467	Realizaron la poda del pasto pero no hicieron la Limpieza de la zona ni la recolección de los residuos del pasto podado.	Dirección operativa
22081712001557	Lo que escriben en la respuesta, no llena las expectativas	Dirección operativa
22081399901548	Aunque no conozco las instalaciones de la oficina, reitero mis felicitaciones a la ERAT por tener una página web versátil e interactiva, que nos facilita a los usuarios los trámites remotos con la empresa. De otra parte, quedo muy satisfecho con las respuesta oportuna y concreta a mi solicitud dirigida al ERAT. Muchas gracias.	Dirección comercial
22092012001786	La encuesta no me deja cambiar los numeros, solo esta chuleado el 5 y no deja chulear ningun otro, por ende no creo sea una encuesta correcta	Dirección comercial
22092012001800	su respuesta esta con exceso de normatividad afectando al usuario y no satisface mis preguntas. aparte dice que negocio de video juegos y no existe	Dirección comercial
22092799901870	No me han resuelto mi requerimiento, estoy atenta a su respuesta	Dirección comercial
22092712001858	Servicio muy lento de respuesta, teléfonos de contacto nunca contestan	Dirección comercial
22090612001689	Mil gracias siempre prestos para responder las necesidades de los usuarios, nuestras mas sinceras felicitaciones	Dirección operativa
22092912001884	Envie derecho d peticion y me han contestado con posibles visitas y nuncan vienen ademas vuelven y contestan como si las hubieran realizado me parece una falta d respeto soy una usuaria que lleva mas d 6 años con esta problematica y no me han solucionado nada.	Dirección operativa
22102112002048	no estoy de acuerdo con la respuesta que me dieron, el proximo vienes 4 de Noviembre radicaré en sus oficinas, mi respuesta y mis argumentos. ES IMPOSIBLE QUE YO CONSUMA 77 O 96 metros cubicos de Agua en dos meses.	Dirección comercial
22101112001967	esta respuesta no satisface la realidad que vivimos en la prestación del servicio, ya que el contexto rural es diferente al contexto urbano como lo tienen estipulado ustedes en la comunicación recibida . Esperamos tener algún día en las áreas rurales (Vereda) los mismos servicio que las áreas urbanas, por lo tanto es injusto el pago de componentes en la facturación que ustedes no realizan por esta área(vereda).	Dirección comercial
22103199902107	Hola hice el reclamo por Internet gracias	Dirección comercial
21080212001073	Nunca hay respuesta a tiempo y positiva no solucionan nada los problemas continuan y lo que hacen es tomar del pelo a la gente.	Dirección operativa

22102112002054	El servicio de agua no es potable y aparte del alto cobro de sus tarifas para poder consumir este líquido debemos comprar bolsas, garrafones, plantas de ozono o filtros que nos ofrezcan bienestar a nuestro organismo. Lamentable servicio de agua. Pero también tengo claro que si pocos nos quejamos a la empresa solo le interesa el flujo de ingresos. Sería bueno que ofrecieran a la comunidad AGUA POTABLE PARA TENER CIUDADANOS SALUDABLE Y CALIDAD DE VIDA.	Dirección comercial
22120699902362	No puedo responder esta encuesta, mucho menos calificarla, porque si bien presenté un PQR, nunca recibí respuesta de parte de ustedes. No sé si se le dió o no trámite a mi solicitud. Creo que fui suficientemente claro en mi solicitud. Mi celular es 3108071667	Dirección comercial

**PERCEPCIÓN GENERAL**

Calificación	Cantidad	%
Calificación (1)	77	32 %
Calificación (2)	21	9 %
Calificación (3)	21	9 %
Calificación (4)	43	18 %
Calificación (5)	82	34 %



PERIODO DEL INDICADOR	FECHA DE GENERACIÓN	DEPENDENCIAS
Del sábado 01 de enero del 2022 al sábado 31 de diciembre del 2022	jueves 05 de enero del 2023	Todas

### 1. INGRESOS POR CANAL DE RECEPCIÓN

#### Gerencia General

Gerencia General	Buzones	Correo Certificado	Correo Electrónico	Correo Simple	Digital	Personalmente	Radicación Web	Telefónicamente	Totales
Dirección Administrativa y Financiera	0	0	4	0	0	1	1	0	6
Dirección comercial	0	1	173	0	0	338	177	6	695
Dirección operativa	0	1	116	0	0	192	64	1	374
Gerencia General	0	0	2	0	0	2	8	0	12
<b>TOTALES</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>295</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>533</b>	<b>250</b>	<b>7</b>	<b>1087</b>

#### Sin Asignar

Sin Asignar	Buzones	Correo Certificado	Correo Electrónico	Correo Simple	Digital	Personalmente	Radicación Web	Telefónicamente	Totales
Sin Asignar	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>TOTALES</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>



**EMPRESA REGIONAL DE AGUAS DEL TEQUENDAMA S.A. E.S.P.**  
**INDICADORES DEL SISTEMA DE PQRS**

Empresa Regional Aguas del Tequendama S.A. E.S.P.

**2. INGRESOS POR TIPO DE SOLICITUD**

**Gerencia General**

Gerencia General	Acción Popular	Denuncia	Felicitación	Peticion de Consulta	Peticion de Documentación	Peticion de Informacion	Queja	Reclamo	Recurso de Reposición	Sugerencia y/o Elogio	Totales
Dirección Administrativa y Financiera	0	0	0	0	0	5	0	1	0	0	6
Dirección comercial	0	2	1	24	16	202	61	363	24	2	695
Dirección operativa	0	13	2	17	5	110	155	70	0	2	374
Gerencia General	0	0	1	1	0	7	0	3	0	0	12
<b>TOTALES</b>	<b>0</b>	<b>15</b>	<b>4</b>	<b>42</b>	<b>21</b>	<b>324</b>	<b>216</b>	<b>437</b>	<b>24</b>	<b>4</b>	<b>1087</b>

**Sin Asignar**

Sin Asignar	Acción Popular	Denuncia	Felicitación	Peticion de Consulta	Peticion de Documentación	Peticion de Informacion	Queja	Reclamo	Recurso de Reposición	Sugerencia y/o Elogio	Totales
Sin Asignar	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>TOTALES</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>



### 3. TIEMPO DE SOLUCIÓN

#### Gerencia General

Gerencia General	Pendientes	Pendientes Vencidos	Respondidas	Respondidas Vencidas
Dirección Administrativa y Financiera	0	6	0	0
Dirección comercial	23	2	448	222
Dirección operativa	26	33	116	199
Gerencia General	0	7	3	2
<b>TOTALES</b>	<b>49</b>	<b>48</b>	<b>567</b>	<b>423</b>

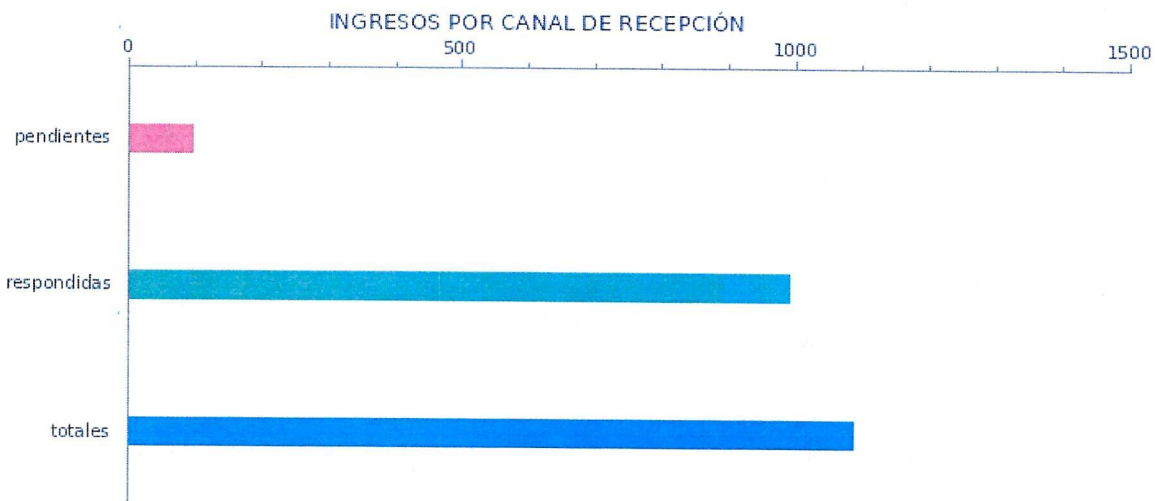
#### Sin Asignar

Sin Asignar	Pendientes	Pendientes Vencidos	Respondidas	Respondidas Vencidas
Sin Asignar	0	0	0	0
<b>TOTALES</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

PERIODO DEL INDICADOR	FECHA DE GENERACIÓN	DEPENDENCIAS
Del sábado 01 de enero del 2022 al sábado 31 de diciembre del 2022	jueves 05 de enero del 2023	Todas

**INGRESOS POR CANAL DE RECEPCIÓN**

	Pendientes	Respondidas	Totales	%
Buzones	0	0	0	0 %
Correo Certificado	0	2	2	0.18 %
Correo Electrónico	19	276	295	27.14 %
Correo Simple	0	0	0	0 %
Digital	0	0	0	0 %
Personalmente	45	488	533	49.03 %
Radicación Web	33	217	250	23 %
Telefónicamente	0	7	7	0.64 %
<b>TOTALES</b>	<b>97</b>	<b>990</b>	<b>1087</b>	<b>100 %</b>



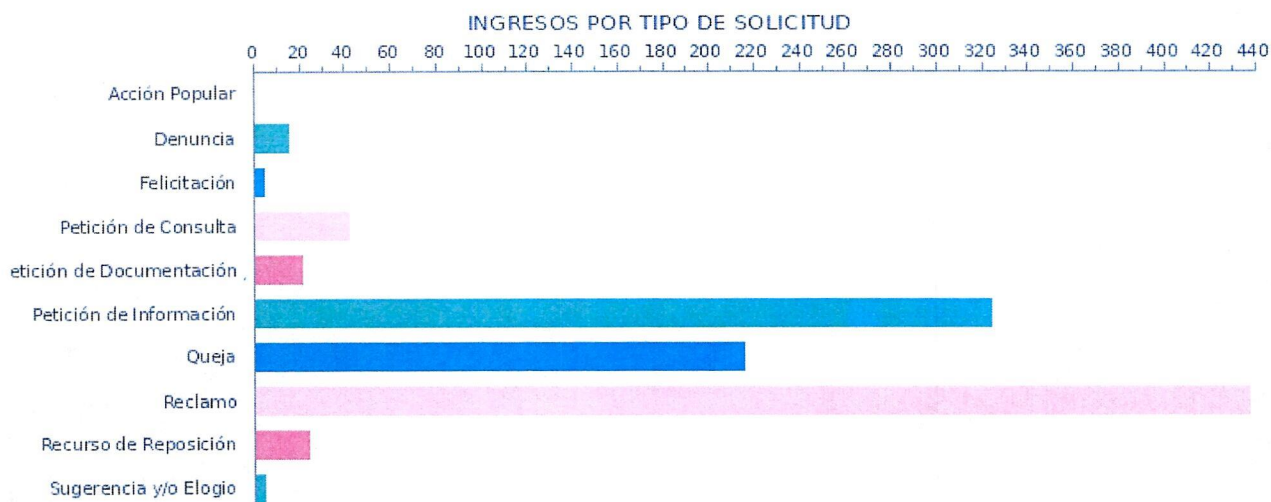
**CANAL DE RECEPCIÓN POR TIPO DE SOLICITUD**

	Acción Popular	Denuncia	Felicitación	Petición de Consulta	Petición de Documentación	Petición 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	1	1	0	0	0
Correo Electrónico	0	3	2	5	3	104	58	111	9	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	3	0	10	4	197	95	209	15	0
Radicación Web	0	9	2	26	14	22	61	112	0	4
Telefónicamente	0	0	0	1	0	0	1	5	0	0



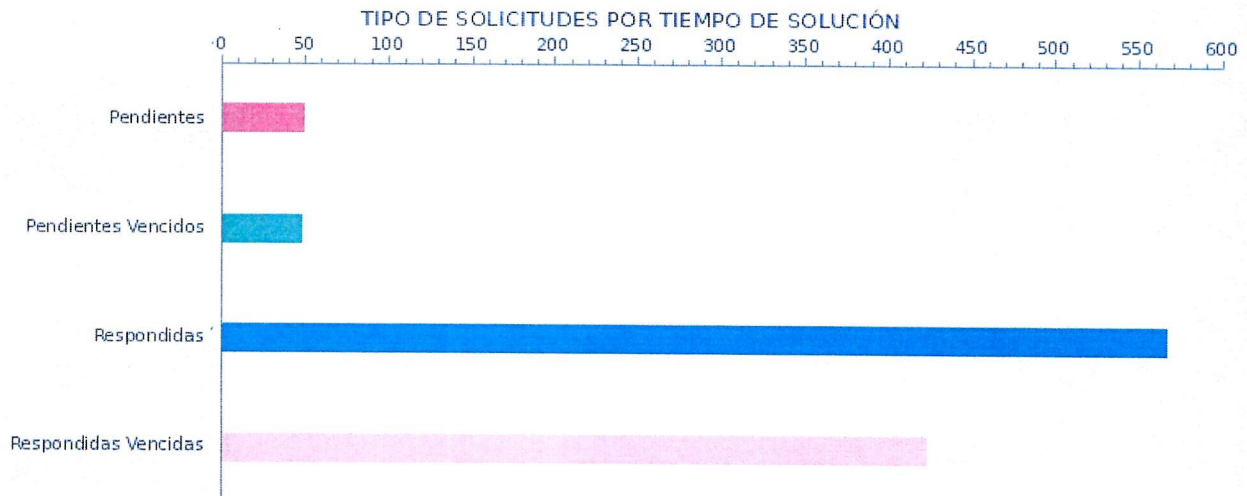
**INGRESOS POR TIPO DE SOLICITUD**

	Pendientes	Respondidas	Totales	%
Acción Popular	0	0	0	0 %
Denuncia	5	10	15	1.38 %
Felicitación	0	4	4	0.37 %
Petición de Consulta	3	39	42	3.86 %
Petición de Documentación	1	20	21	1.93 %
Petición de Información	27	297	324	29.81 %
Queja	24	192	216	19.87 %
Reclamo	34	403	437	40.2 %
Recurso de Reposición	3	21	24	2.21 %
Sugerencia y/o Elogio	0	4	4	0.37 %
<b>TOTALES</b>	<b>97</b>	<b>990</b>	<b>1087</b>	<b>100 %</b>



**TIPO DE SOLICITUDES POR TIEMPO DE SOLUCIÓN**

	Pendientes	Pendientes Vencidos	Respondidas	Respondidas Vencidas
Acción Popular	0	0	0	0
Denuncia	1	4	4	6
Felicitación	0	0	2	2
Petición de Consulta	3	0	26	13
Petición de Documentación	0	1	12	8
Petición de Información	4	23	144	153
Queja	17	7	92	100
Reclamo	21	13	267	136
Recurso de Reposición	3	0	17	4
Sugerencia y/o Elogio	0	0	3	1
<b>TOTALES</b>	<b>49</b>	<b>48</b>	<b>567</b>	<b>423</b>





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 49.03% 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 23%.

Con respecto a las Peticiones atendidas por la ERAT S.A. E.S.P. la más significativa corresponde a reclamos con el 40.2%, en donde se evidencia que es por revisión de medidor y cambio del mismo, seguidamente también la casual por petición de información 29.81% 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 las causales de consumo alto específicamente la fugas que presentan los usuarios que no son identificadas a simple vista.

## 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.
4. Como método de mejora continua utilizar un **Mystery Shopper** (usuario incógnito) y así evaluar la experiencia en la atención al usuario en primera persona.
5. En tiempos de solución se están presentando fallas, ya sea por no marcar la solución en el sistema o porque la solución no se ha ejecutado en los tiempos establecidos en la cartilla del Sistema de PQRSDF adoptada bajo Directiva de Gerencia N° 164 del 24 de mayo del 2022, en donde se evidencia 423 PQRSDF respondidas vencidas, pendientes vencidas 47.



6. Conformar un comité que se encargue de dar respuesta a todas y cada una de las PQRSDF, liderado por un jurídico que disponga la proyección de cada una de las respuestas, sin importar su tipología.
7. Se hace necesario dar respuesta al 100% de las peticiones escritas, virtuales, presenciales y telefónicas, a las PQRSDF presentadas por los usuarios dando estricto cumplimiento a la ley, en el tiempo de respuesta, de acuerdo a la regulación externa e interna. Si se considera que la respuesta requiere mayor tiempo de gestión, el responsable deberá documentarlo y dejara la evidencia de notificación al peticionario del hecho que se presenta

**PLAN DE MEJORAMIENTO:** Se deberá enviar el plan de mejoramiento formulado, a Control Interno para su revisión y posterior aprobación, si no hubiese sugerencias de ajustes importante a señalar, Control Interno deberá reportar si la Entidad está cumpliendo con la formulación y ejecución de los planes de mejoramiento resultantes de las auditorías internas o de las practicadas por los entes de control.

El objetivo del proceso es describir las actividades, procedimientos y mecanismos necesarios para la atención oportuna de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicidades (PQRSDF), presentadas ante la Empresa y brindar a la comunidad en general, la oportunidad de participar en la vigilancia y control de la gestión de los funcionarios, en lo que tiene que ver con su objeto social dando una respuesta oportuna y contribuir al mejoramiento continuo.

Fuente de Información	SISGED	HAS S.Q.L
Elaboró	Daniel Felipe Suarez Montilla	Asesor MIPG
Revisó	Angel Augusto Riveros Franco	Asesor OCI