



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



EMPRESA REGIONAL AGUAS DEL TEQUENDAMA S.A E.S.P.
La Mesa – Anapoima.

**INFORME SEGUIMIENTO AL PROCESO DE PETICIONES, QUEJAS Y
RECLAMOS DE LA EMPRESA REGIONAL AGUAS DEL TEQUENDAMA
S.A E.S.P., DANDO CUMPLIMIENTO A LO ESTABLECIDO EN EL
ARTICULO 76 DE LA LEY 1474 DE 12 DE JULIO DE 2011, ESTATUTO
ANTICORRUPCION.**

(PRIMER TRIMESTRE 2023)

La Mesa Marzo del 2023

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
pqranapoima@aguasdeltequendama.com
www.aguasdeltequendama.com



INFORME DE SEGUIMIENTO A LAS PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS ALLEGADOS A LA EMPRESA REGIONAL AGUAS DEL TEQUENDAMA S.A E.S.P.

1. OBJETIVO

Es dar cumplimiento en lo dispuesto en el artículo 76 de la ley 1474 de julio 12 de 2011, el cual se 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 este caso se hace un informe trimestral dando cumplimiento al plan de acción de la OCI el cual fue aprobado en el acta N° 1 del comité de gestión y desempeño institucional.

2. ALCANCE

Con base en el seguimiento realizado al proceso de correspondencia del 1 de enero al 31 marzo de 2023, para verificar la oportunidad, eficiencia y eficacia de la respuesta oportuna a cada una de las solicitudes allegadas a la Empresa.

3. METODOLOGIA

Para evidenciar el cumplimiento de los compromisos se tendrá en cuenta las técnicas de auditoria generalmente aceptadas y establecidas en el Manual Operativo de la Oficina de Control Interno tales como la observación, revisión selectiva, indagación, entrevista y comprobación.

4. EVALUACION

4.1. SEGUIMIENTO AL FUNCIONAMIENTO CORRECTO DEL PROCESO EJECUTADO PARA LA RECEPCIÓN Y RESPUESTA DE LAS PQR.

La Empresa Regional Aguas del Tequendama S.A E.S.P., actualmente cuenta con siete (8) mecanismos para la recepción de las PQR las cuales son:



La línea (601) 8471213 la cual corresponde a la oficina de PQR, buzones, Correos Electrónicos, pagina web, (Facebook: Facepage / Empresa Regional Aguas del Tequendama S.A E.S.P. La oficina de PQR una vez verifica el documentos los radica en el aplicativo SISGED o si ingresan por algún medio electrónico, desde ese momento empieza el trámite y seguimiento del colaborador asignado para dicho proceso.

4.2. INGRESOS POR CANAL DE RECEPCIÓN

	Pendientes	Respondidas	Totales	%
Buzones	0	0	0	0 %
Correo Certificado	0	1	1	0.3 %
Correo Electrónico	36	102	138	40.95 %
Correo Simple	2	0	2	0.59 %
Digital	0	0	0	0 %
Personalmente	16	116	132	39.17 %
Radicación Web	16	46	62	18.4 %
Telefónicamente	0	2	2	0.59 %
TOTALES	70	267	337	100 %

4.3. 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	0	0	0	0
Correo Electrónico	0	1	1	0	5	38	31	55	7	0
Correo Simple	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0
Digital	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Personalmente	0	0	0	2	5	36	25	62	2	0
Radicación Web	0	2	0	4	5	13	19	19	0	0
Telefónicamente	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0

4.4. TIPO DE SOLICITUDES POR TIEMPO DE SOLUCIÓN.

	Pendientes	Pendientes Vencidos	Respondidas	Respondidas Vencidas
Acción Popular	0	0	0	0
Denuncia	1	1	0	1
Felicitación	1	0	0	0
Petición de Consulta	2	0	4	0
Petición de Documentación	2	3	4	6
Petición de Información	14	5	25	46
Queja	7	2	34	33
Reclamo	26	4	62	45
Recurso de Reposición	1	1	4	3
Sugerencia y/o Elogio	0	0	0	0
TOTALES	54	16	133	134

Como se puede observar en el informe que se obtuvo a través del aplicativo SIGGED del Primer trimestre del 2023 un total de trescientos treinta y siete (337) PQRS que fueron radicados de las cuales el (40.95%) fueron a través del correo electrónico por lo tanto es el medio más utilizados por nuestros usuarios y con un (0.0%) como el medio menos utilizado son los buzones ubicados tanto en la sede del Municipio de La Mesa como en el Municipio de Anapoima, el tipo de solicitud más recurrente con 137 (siento treinta y siete) es el **reclamo** con un porcentaje de (40.65%).

De lo anterior se resuelve que para el primer trimestre de la vigencia 2023, las PQRS que no fueron respondidas alcanzó un total de setenta (70) a la fecha del informe, evidenciándose que la dependencia con mayor número de correspondencia sin tramitar es la Dirección operativa, de las cuales dieciséis (16) fueron contestadas con los términos vencidos, quedando cincuenta y cuatro (54) aún pendientes por respuesta.

4.5. RECOMENDACIONES.

- a) Control Interno, solicita a la Empresa Regional Aguas del Tequendama S.A E.S.P., que ante la situación reiterada de incumplimientos a la prestación oportuna de las comunicaciones ciudadanas, según lo dispuesto en la norma que regulan el tema, así como las internas, se tomen las acciones de tipo administrativo conducentes a establecer las responsabilidades sobre las situaciones evidenciadas en el presente Informe de Control Interno.
- b) Control Interno, recomienda al proceso de atención al ciudadano dar respuesta de manera oportuna, al 100% de las peticiones escritas, virtuales, presenciales y telefónicas, de carácter general, particular y de información.
- c) Se recomienda que la correspondencia una vez radicada sea verificada oportunamente ya sea por la gerencia o un delegado a quien este asigne sea el encargado de distribuir a cada funcionario con el fin de determinar su clasificación, su respuesta y al mismo tiempo seguimiento para evitar vencimiento de términos.
- d) Se recomienda utilizar el sistema – cartilla procedimiento de PQRS bajo Directiva de Gerencia N° 164 del 2022 o actualizar el que actualmente se encuentra si es necesario para cada proceso de atención al ciudadano.
- e) Implementar y evaluar la encuesta de satisfacción a nuestros usuarios.