



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.**

**TERCER TRIMESTRE 2023**

**La Mesa Noviembre 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](http://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 para año 2023.

### **2. ALCANCE**

Con base en el seguimiento realizado al proceso de correspondencia del 1 julio al 30 septiembre 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.**

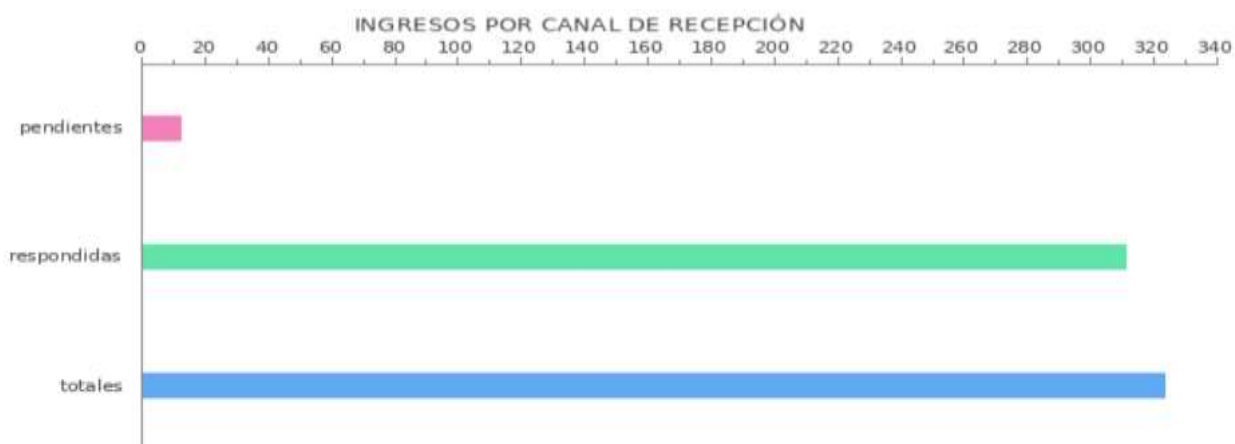
La Empresa Regional Aguas del Tequendama S.A E.S.P., actualmente cuenta con ocho (8) mecanismos para la recepción de las PQR las cuales son:



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	0	0	0 %
Correo Electrónico	4	153	157	48.61 %
Correo Simple	0	0	0	0 %
Digital	0	0	0	0 %
Personalmente	5	81	86	26.63 %
Radicación Web	3	77	80	24.77 %
Telefónicamente	0	0	0	0 %
<b>TOTALES</b>	<b>12</b>	<b>311</b>	<b>323</b>	<b>100 %</b>





### 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	0	0	0	0	0
Correo Electrónico	0	0	1	0	5	62	7	73	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	0	0	2	1	30	7	42	4	0
Radicación Web	0	2	0	6	12	8	20	31	0	1
Telefónicamente	0	0	0	0	0	0	0	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	0	1	1	0
Felicitación	0	0	1	0
Petición de Consulta	0	1	5	2
Petición de Documentación	0	0	8	10
Petición de Información	0	7	61	32
Queja	0	2	26	6
Reclamo	0	1	95	50
Recurso de Reposición	0	0	11	2
Sugerencia y/o Elogio	0	0	1	0
<b>TOTALES</b>	<b>0</b>	<b>12</b>	<b>209</b>	<b>102</b>



#### 4.5. INGRESOS POR TIPO DE SOLICITUD

	Pendientes	Respondidas	Totales	%
Acción Popular	0	0	0	0 %
Denuncia	1	1	2	0.62 %
Felicitación	0	1	1	0.31 %
Petición de Consulta	1	7	8	2.48 %
Petición de Documentación	0	18	18	5.57 %
Petición de Información	7	93	100	30.96 %
Queja	2	32	34	10.53 %
Reclamo	1	145	146	45.2 %
Recurso de Reposición	0	13	13	4.02 %
Sugerencia y/o Elogio	0	1	1	0.31 %
<b>TOTALES</b>	<b>12</b>	<b>311</b>	<b>323</b>	<b>100 %</b>



Se puede observar en el informe que se obtuvo a través del aplicativo SIGGED del tercer trimestre del 2023 un total de trescientos veintitrés (323) PQRs, las cuales fueron radicados a través de los distintos canales donde se evidencia que el más utilizado con un (48.61%) fue el correo electrónico y con un (0.0%) encontramos los buzones, correo certificado, correo simple y telefónicamente.

En las sedes administrativas de los Municipios de La Mesa y Anapoima, el tipo de solicitud más recurrente con un (45,2%), el cual equivale a 146 (ciento cuarenta y seis) es el **reclamo**, evidenciando un aumento comparado con el trimestre anterior.

De lo anterior se resuelve que para el tercer trimestre de la vigencia 2023, las PQRs que se encuentran pendientes vencidas son (12) a la fecha del informe, de igual manera se evidencia que las PQRs que fueron respondidas vencidas fueron (102), se evidencia que aumento la radicación de PQRs comparado con el segundo trimestre del año 2023, esto debido posiblemente a la temporada de sequía que se vivió en el tercer trimestre del año 2023, lo cual varío el suministro de agua en los municipios de La Mesa y Anapoima.



## 4.6. ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN

PERIODO DEL INDICADOR	FECHA DE GENERACIÓN	ENCUESTAS TOTALES
Del Sábado 01 de Julio del 2023 al Sábado 30 de Septiembre del 2023	Martes 07 de Noviembre del 2023	21

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

Calificación	Cantidad	%
Calificación (1)	2	10 %
Calificación (2)	1	5 %
Calificación (3)	3	14 %
Calificación (4)	3	14 %
Calificación (5)	12	57 %

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

Calificación	Cantidad	%
Calificación (1)	3	14 %
Calificación (2)	1	5 %
Calificación (3)	4	19 %
Calificación (4)	3	14 %
Calificación (5)	10	48 %

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

Calificación	Cantidad	%
Calificación (1)	3	14 %
Calificación (2)	0	0 %
Calificación (3)	4	19 %
Calificación (4)	5	24 %
Calificación (5)	9	43 %





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

Calificación	Cantidad	%
Calificación (1)	5	24 %
Calificación (2)	0	0 %
Calificación (3)	1	5 %
Calificación (4)	3	14 %
Calificación (5)	12	57 %

OBSERVACIONES

RADICADO	OBSERVACIÓN Y/O SUGERENCIA	PROPIETARIO
23060999901277	No está disponible el geófono, vamos a observar si con el cambio del flotador se soluciona la fuga. No hay seguridad todavía	Dirección operativa
23070599901445	Muy efectivo el servicio de respuesta a la solicitud. Espero que la solución sea igual de efectiva.	Dirección comercial
23062112001343	A pesar del ajuste realizado, el valor continúa siendo demasiado alto respecto al promedio que siempre se ha pagado en el predio. Es importante tener en cuenta que la lectura de 4530 se hizo después de la fecha de medición; por tanto, el contador en el momento de la lectura estaba marcando menos. Por favor, realizar bien la lectura en próximas oportunidades para que esta situación no se vuelva a repetir. Gracias. En cuanto a la prestación del servicio, no se realiza de forma continua, por lo cual, considero debe mejorar.	Dirección comercial
23072299901596	Mi solicitud fué de manera virtual, no puedo opinar sobre las instalaciones físicas. Si espero que se pueda programar con mayor frecuencia el barrido de calles y avenidas.	Dirección operativa
23072712001659	La calificación otorgada es debido a que no me han proporcionado una respuesta referente al Derecho de Reposición con Subsidio de Apelación, frente a la respuesta otorgada a la PQRS que hice, ya que como se puede evidenciar, soporte con evidencias fotográficas el estado de la obra por lo que no se puede adjudicar consumo, ya que se encuentra inhabitable y adicional a esto, adjunte historial de pagos hechos y fechas respectivamente, donde se evidencia, que excepto en el tiempo en que se estaba trabajando la obra gris, el promedio de pago es el consumo básico. Gracias	Dirección comercial
23072677701649	Mi solicitud no ha sido atendida. La facturación no corresponde al consumo y la empresa no corrige la situación	Dirección comercial

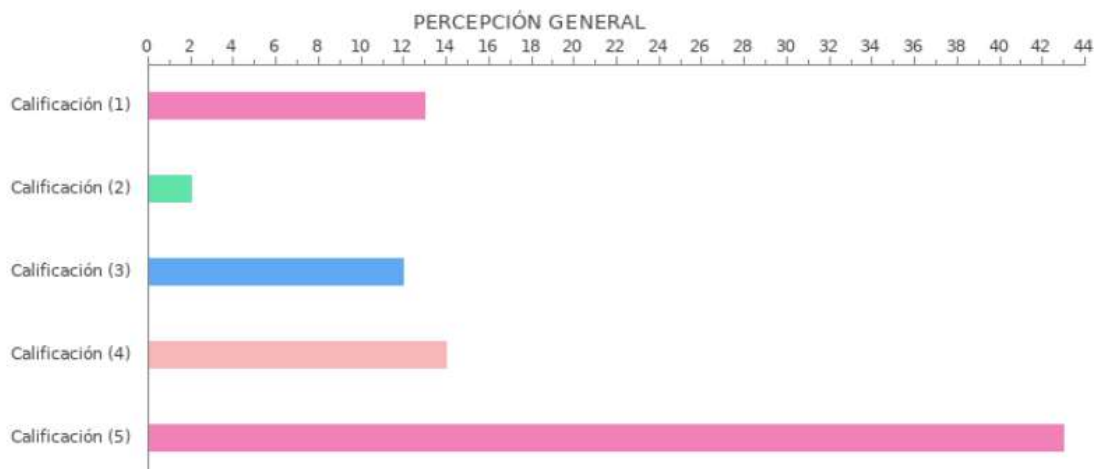




23082299901872	Buen servicio y buena atención en el whatsapp. El problema fue solucionado en el tiempo justo.	Dirección comercial
23072612001645	Lo primero la oficina es muy lejos y no hay oficina central ,por lo consiguiente personas de la tercera edad se les dificulta ,y a veces sus empleados son muy despotas y el cumplimiento de la solicitud es muy demorada en mi caso no me han respondido una solicitud de no cobro de servicios ,ya que ese piso esta desocupado hace mas de un año ,muy amables de su parte un ciudadano inconforme	Dirección comercial
23081999901860	Demasiada burocracia es lo que se ve en este proceso tan robusto para una respuesta , gastar un mes en una respuesta con ese montaje dé enlaces, cartas , la verdad están demasiado obsoletos	Dirección comercial
23091177702055	SERÍA BUENO QUE LOS NUMEROS DE TELEFONOS QUE RELACIONAN EN LAS FACTURAS SEAN ATENDIDOS. EN REPETIDAS OCASIONES SE LLAMA AL NUMERO FIJO Y NO ES POSIBLE CONSEGUIR QUE ALGUIEN RESPONDA.	Dirección comercial

### PERCEPCIÓN GENERAL

Calificación	Cantidad	%
Calificación (1)	13	15 %
Calificación (2)	2	2 %
Calificación (3)	12	14 %
Calificación (4)	14	17 %
Calificación (5)	43	51 %





#### 4.7. RECOMENDACIONES.

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.

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.

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.

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.

Es crucial distinguir y comprender las diversas emociones que motivan las quejas de los clientes, ya sea por características del producto o insatisfacción en la experiencia del servicio, y responder de manera adecuada para recuperar la confianza del consumidor.

La gestión efectiva de PQRS (peticiones, quejas, reclamos y sugerencias) requiere habilidades de negociación, empatía y comunicación asertiva, además de una respuesta rápida y coherente para resolver los problemas del cliente y fortalecer la relación con la empresa. La tecnología, como los sistemas de help desk, es esencial para garantizar la eficiencia en un contexto omnicanal.

**Ángel Augusto Riveros Franco**  
Asesor oficina de control interno  
Empresa Regional Aguas del Tequendama S.A E.S.P.

Proyecto: Daniel Felipe Suárez Montilla- Asesor MIPG