



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.**

**CUARTO TRIMESTRE 2023**

**La Mesa, enero del 2024**

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 octubre al 31 de diciembre 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	47	104	151	50 %
Correo Simple	0	0	0	0 %
Digital	0	0	0	0 %
Personalmente	24	51	75	24.83 %
Radicación Web	19	57	76	25.17 %
Telefónicamente	0	0	0	0 %
<b>TOTALES</b>	<b>90</b>	<b>212</b>	<b>302</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	1	0	0	0	4	49	16	76	5	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	0	0	16	20	37	2	0
Radicación Web	0	5	0	4	4	6	29	27	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	1	0
Denuncia	2	2	1	0
Felicitación	0	0	0	0
Petición de Consulta	4	0	0	0
Petición de Documentación	0	1	6	1
Petición de Información	19	7	28	17
Queja	17	8	32	8
Reclamo	25	4	85	26
Recurso de Reposición	1	0	5	1
Sugerencia y/o Elogio	0	0	1	0
<b>TOTALES</b>	<b>68</b>	<b>22</b>	<b>159</b>	<b>53</b>

#### 4.5. INGRESOS POR TIPO DE SOLICITUD

	Pendientes	Respondidas	Totales	%
Acción Popular	0	1	1	0.33 %
Denuncia	4	1	5	1.66 %
Felicitación	0	0	0	0 %
Petición de Consulta	4	0	4	1.32 %
Petición de Documentación	1	7	8	2.65 %
Petición de Información	26	45	71	23.51 %
Queja	25	40	65	21.52 %
Reclamo	29	111	140	46.36 %
Recurso de Reposición	1	6	7	2.32 %
Sugerencia y/o Elogio	0	1	1	0.33 %
<b>TOTALES</b>	<b>90</b>	<b>212</b>	<b>302</b>	<b>100 %</b>



Se puede observar en el informe que se obtuvo a través del aplicativo SIGGED que en el cuarto trimestre del 2023 hubo un total de trescientos dos (302) PQRS, las cuales fueron radicados a través de los distintos canales donde se evidencia que el más utilizado con un (25.17%) fue la radicación web 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 (46,36%), el cual equivale a 140 (ciento cuarenta) es el **reclamo**, evidenciando una disminución comparado con el trimestre anterior.

De lo anterior se resuelve que para el cuarto trimestre de la vigencia 2023, las PQRS que se encuentran pendientes vencidas son (22) a la fecha del informe, de igual manera se evidencia que las PQRS que fueron respondidas vencidas fueron (53), se evidencia una pequeña disminución en la radicación de PQRS comparado con el tercer trimestre del año 2023.

#### 4.6. ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN



PERIODO DEL INDICADOR	FECHA DE GENERACIÓN	ENCUESTAS TOTALES
Del Domingo 01 de Octubre del 2023 al Domingo 31 de Diciembre del 2023	Martes 02 de Enero del 2024	28

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

Calificación	Cantidad	%
Calificación (1)	13	46 %
Calificación (2)	0	0 %
Calificación (3)	2	7 %
Calificación (4)	5	18 %
Calificación (5)	8	29 %

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

Calificación	Cantidad	%
Calificación (1)	15	54 %
Calificación (2)	0	0 %
Calificación (3)	1	4 %
Calificación (4)	2	7 %
Calificación (5)	10	36 %

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

Calificación	Cantidad	%
Calificación (1)	16	57 %
Calificación (2)	0	0 %
Calificación (3)	1	4 %
Calificación (4)	1	4 %
Calificación (5)	10	36 %



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

Calificación	Cantidad	%
Calificación (1)	13	46 %
Calificación (2)	1	4 %
Calificación (3)	1	4 %
Calificación (4)	5	18 %
Calificación (5)	8	29 %

OBSERVACIONES

RADICADO	OBSERVACIÓN Y/O SUGERENCIA	PROPIETARIO
23090799902036	Por medio de una PQRS solicité cambio de medidor el 7 septiembre. El 19 de septiembre (12 días después) fueron a revisar y me informaron que podía adquirirlo con la ERAT o que lo podía comprar. Ese mismo día, 19 de sept, informé y quedé radicado que yo lo iba a adquirir con ustedes y recibo un comunicado el 1 octubre a las 9:40pm (12 días después) informándome que no hay medidores. 1) Es absurdo que una empresa de acueducto no tenga medidores en stock. Cuánto tiempo más pierdo, mientras lo compro en Bogotá, lo llevo y me programen la instalación, asumo que son 12 días más. En total, serán 36 días para cambiar un medidor. 2) La ERAT me sigue facturando de acuerdo con el histórico del consumo. Yo solo puedo recoger agua, los jueves cada 3 semanas, cuando voy a la finca. Los 2 últimos jueves, el fontanero solo nos ha puesto el agua 1 (una) hora!!!! 3) El tiempo que se toma la ERAT para resolver una petición es exageradamente largo, han pasado 24 días y no me han solucionado mi problema. En Bogotá, con 8 millones de habitantes, en menos de 72 horas solucionan un daño. Les sugiero, reducir el tiempo de solución de problemas que es demasiado largo y tener siempre, por lo menos un 50 medidores para solucionar rápidamente las emergencias.	Dirección comercial
23091399902079	buenas tardes quiero manifestar mi inconformidad por el servicio esperé varios días después que su visita para recibir el servicio del agua del predio en mención hasta la fecha no lo he recibido quiero saber cuándo me pueden resolver este inconveniente como pueden observar en sus registros por años no recibo este servicio.Mario Rincón	Dirección operativa
23092512002167	No responden todos los puntos del derecho de petición por tanto se escalará a las siguientes instancias.	Dirección operativa
23092212002156	nunca dieron respuesta a mi solicitud, debían dar respuesta al correo y nunca la enviaron, que en su sistema escriban que la respondieron no es lo mismo que envíen la respuesta oficial, pésimo servicio	Dirección comercial
23092699902188	muy Bueno el Servicio	Dirección comercial



23100599902267	Mes largo sin servicio de agua, y SLP respuestas falsas .por eso el Pat y denuncian en oficina de la personeria y años cuatro días por fin servicio	Dirección operativa
23092712002206	Comunicación oportuna	Dirección comercial
23100312002243	Gracias	Dirección comercial
23100799902289	Se solicita valorar los consumos para mantener la consideración de predio desocupado	Dirección comercial
23101899902372	dentro de la solicitud indica que se me dio respuesta sobre la cual enví un recurso de subsidio de apelación donde solicite un acuse de recibido el cual nunca obtuve y dicha solicitud no se le asigno un numero de radicado ni se han pronunciado al respecto	Dirección comercial
23101799902351	Siempre cumplo con los requerimientos y nunca me dan respuesta satisfactoria	Dirección comercial
23102012002381	la atención al usuario es buena de parte de los empleados, sin embargo la políticas de la empresa no me parecen totalmente congruentes, debido a que por ejemplo, en mi caso habito en a Capital (Bogotá) y mi predio en La Mesa está desocupado y me cobran tarifa de aseo como si estuviera habitado y claro mientras viajo allá a colocar la PQR es necesario pagar porque se cumple la fecha limite, y cuando llego allí pues ya no me hacen descuento porque he pagado. Pero si no pago, entonces me cobran la reconexión. E ahí el dilema no pago para poder reclamar y que me exoneren de esa tarifa plena de aseo, pero igual me expongo a que me cobren reconexión.. Entonces, por cualquier lado como usuario pierdo. Por favor les pido con mucho respeto revisar esas políticas y estos trámites. Lo anterior toda vez que teniendo en cuenta que además por la página de ERAT es muy difícil por no decir casi imposible, acceder para poder hacer la petición de descuento por predio desocupado, lo que me ha obligado a desplazarme hasta La mesa.	Dirección comercial
23101999902374	Si bien es cierto que el agua llega cada quince días, no es cierto que funcione de tal manera pues pasan meses que el agua no es colocado de la manera como indica en su cronograma, hay tubos rotos que todo el tiempo la comunidad reporta y ustedes no hacen nada por arreglar, nos ha tocado a nosotros hacerlo, tambien el agua la ponen a beneficio de los condominios dejando a un lado la comunidad veredal. El agua llego el 23.11.23 y no el 16 de Noviembre. Deben revisar que en verdad el ejecutor cumpla, porque no es cierto que nos llegue el agua con la frecuencia mencionada, es de comprender que no haya presion, pero lo cierto es que pagamos nuestros recibos y aun no llendo el agua cobran la tarfia normal. Estare a partir de la fecha mas atenta que nunca a su cronograma Jueves cada 15 dias Diurno. Gracias	Dirección operativa
23112099902579	Mi queja es por transferencia erronea de \$1.000.000 en pbviembre	Dirección Administrativa y Financiera
23112099902580	Mi queja es por transferencia erronea de \$1.000.000 en Noviembre 18 en la cuenta de. ERAT	Dirección Administrativa y Financiera
23112112002592	No hacen su trabajo a tiempo no suben la información a sistema de forma oportuna son muy relajados y cuando uno va a la oficina están es en las tiendas tomando tinto y aun le toca esperar hasta que quieran regresar..fuera de eso muchos errores en el sistema..cambian info si necesidad.. y la información es incompleta e incorrecta gracias	Dirección comercial

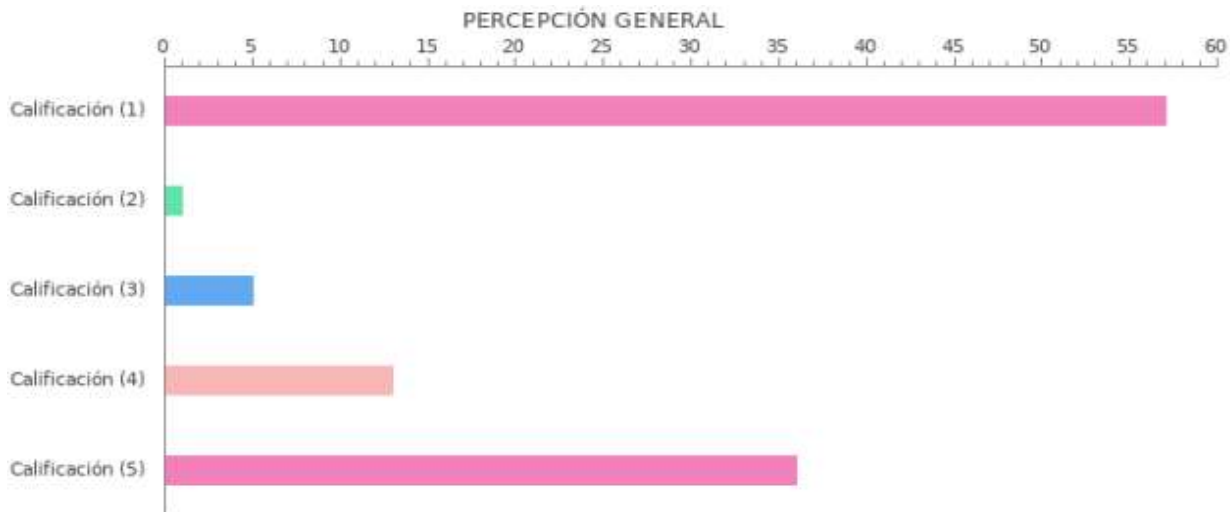




23110312002486	Buenas tardes, agradezco que atendieron mi solicitud, pero ese mantenimiento deberian de realizarlo con mas frecuencia para evitar estos problemas poco agradables. Gracias	Dirección operativa
23112999902666	No contestaron a la queja ni brindaron información relevante al respecto	Dirección operativa
23112499902630	siempre quieren cobrar un servicio de agua ejemplar cuando colocan el agua cada 8 días o cada 15 días y cobran lo que quieren con una cantidad de excusas es pésimo el servicio y ademas quieren cobrar y nos hacen pagar cuentas excesivas con todas las disculpas de sus empleados mal servicio y cobran lo que quieren	Dirección comercial

### PERCEPCIÓN GENERAL

Calificación	Cantidad	%
Calificación (1)	57	51 %
Calificación (2)	1	1 %
Calificación (3)	5	4 %
Calificación (4)	13	12 %
Calificación (5)	36	32 %



#### 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