



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,
RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES 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.**

CONTROL INTERNO

SEGUNDO TRIMESTRE 2024

La Mesa, julio 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



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

1. INTRODUCCIÓN

El presente documento corresponde al Informe unificado de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y felicitaciones (PQRSF) recibidas por la oficina de Atención al Ciudadano de la Empresa Regional Aguas del Tequendama S.A. E.S.P. La Mesa y Anapoima, durante el periodo comprendido entre el 1 de ABRIL y el 30 de JUNIO del 2024, con el fin de formular recomendaciones a la gerencia y al responsable de los proceso, que conlleven al mejoramiento continuo de la Entidad y con ellas, aumentar la confianza del ciudadano en la institución.

2. MARCO NORMATIVO

NORMA	DESCRIPCIÓN
Ley 1755 de 2015	Por medio de la cual se regula el derecho fundamental de petición.
Ley 1474 de 2011	Estatuto Anticorrupción Artículo 76. Oficina de quejas, sugerencias y reclamos
Ley 1437 de 2011	Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo
Ley 87 de 1993	Por la cual se definen las normas básicas para el ejercicio del Control Interno en las Entidades y Organismos del Estado.
Ley 142 de 1994	Por la cual se establece el régimen de los servicios públicos domiciliarios y se dictan otras disposiciones
Decreto 019 de 2012	Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública
Decreto 1499 de 2017	7 Por medio del cual se modifica el Decreto 1083 de 2015. Decreto Único Reglamentario de Función Pública
Decreto 648 de 2017	Por el cual se modifica y adiciona el Decreto 1083 de 2015, Reglamentario Único del Sector de la Función
Ley 2294 de 2023 Plan Nacional de Desarrollo 2022–2026	Colombia potencia mundial de la vida Por medio del cual se expide el Plan Nacional de Desarrollo 2022 - 2026.

3. OBJETIVO

Realizar el seguimiento al trámite de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones presentadas a través de los diferentes canales de atención dispuestos, durante el segundo trimestre de la vigencia 2024, con el fin de contribuir con la mejora continua en la prestación de los servicios públicos domiciliarios de la Empresa Regional Aguas del Tequendama S.A. E.S.P., que satisfagan las necesidades de los usuarios de la Empresa de Servicios Públicos de La Mesa y Anapoima., observando los requisitos legales y reglamentarios.

4. ALCANCE

Comprobar el debido cumplimiento del orden normativo nacional e institucional del proceso y procedimiento Atención al Ciudadano, en cuyo objetivo se precisa recibir, atender, tramitar y dar respuesta a las Peticiones, Quejas, Reclamos o Felicitaciones y demás información generada o solicitada que sean radicadas en las Oficinas de PQRS o en cualquier otro medio dispuesto por la Empresa Regional Aguas del Tequendama S.A. E.S.P., de los Municipios de La Mesa y Anapoima, con el fin de mejorar la prestación de los servicios.

5. METODOLOGIA

Para la realización del presente informe de seguimiento, la Oficina Asesora de Control Interno desarrolló las siguientes etapas:

- Se solicitó, revisó y evaluó información sobre peticiones, quejas y reclamos allegadas y gestionadas durante el segundo trimestre del 2024 a la Dirección Comercial, Dirección Operativa y Dirección Administrativa y Financiera de La ERAT S.A.E.S.P. correspondientes a las solicitudes presentadas por usuarios de los servicios públicos domiciliarios de La Mesa y Anapoima.
- Se realizó seguimiento al sistema de correspondencia de La ERAT S.A. E.S.P., SISGED, el cual contiene las solicitudes de diversas partes interesadas.

En consecuencia, el presente informe se elaboró con base en la información que se encuentra contenida en el aplicativo SISGED, es de aclarar que por tratarse de una Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios, estamos bajo la supervisión y vigilancia de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios (SSPD), quien da lineamientos para la atención a los usuarios de los servicios.

6. EVALUACION

6.1. 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 PQRSF las cuales son:



La línea (601) 8471213 la cual corresponde a la oficina de PQR de La Mesa y el 3142807615 línea del Municipio de Anapoima, buzones, Correos Electrónicos usuario@aguasdeltequendama.com pgranapoima@aguasdeltequendama.com página web, (Facebook: Facepage / Empresa Regional Aguas del Tequendama S.A E.S.P. La oficina de PQR una vez verifica los documentos que soportan las PQRSF, 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.

Teniendo como marco de referencia, el régimen de Servicios Públicos Domiciliarios establecido en la Ley 142 de 1994, que en su art. 153 indica:

“De la oficina de peticiones y recursos. Todas las personas prestadoras de servicios públicos domiciliarios constituirán una oficina de peticiones, quejas y recursos, la cual tiene la obligación de recibir, atender, tramitar y responder las peticiones o reclamos y recursos verbales o escritos que presenten los usuarios, los suscriptores o los suscriptores potenciales en relación con el servicio o los servicios que presta dicha empresa...”

En consecuencia la Empresa Regional Aguas del Tequendama S.A. E.S.P., dando cumplimiento a los lineamientos que rigen la materia, cuenta en la actualidad con dos Centros de Atención al Usuario y diversos mecanismos de atención para atender y tramitar las reclamaciones y peticiones con ocasión de la prestación de los servicios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo.

A continuación, se incluirán los datos relativos a la atención de PQR'S atendidas y tramitadas por parte de la Dirección Comercial, Operativa, Administrativa y Financiera durante el periodo comprendido de abril a junio de la vigencia 2024, los cuales hacen parte de la información consignada en el aplicativo SISGED.

La ley 1474 de 2011, Estatuto Anticorrupción, en su artículo 76, indica que en la página web <https://aguasdeltequendama.com/> principal de toda entidad pública, deberá existir un link de quejas, sugerencias y reclamos de fácil acceso para que los ciudadanos realicen sus comentarios frente a la prestación del servicio, así como un espacio para la presentación de quejas y denuncias de actos de corrupción, realizados por funcionarios de la entidad y de los cuales tengan conocimiento.

Para el periodo (abril – junio) de la vigencia 2024 se recibieron un total de 380 PQRSF, discriminados de la siguiente manera:



6.2. INGRESOS POR CANAL DE RECEPCIÓN

	Pendientes	Respondidas	Totales	%
Buzones	0	0	0	0 %
Correo Certificado	0	1	1	0.26 %
Correo Electrónico	22	177	199	52.37 %
Correo Simple	0	2	2	0.53 %
Digital	0	0	0	0 %
Personalmente	18	89	107	28.16 %
Radicación Web	7	62	69	18.16 %
Telefónicamente	0	2	2	0.53 %
TOTALES	47	333	380	100 %

6.3. 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	1	0	0
Correo Electrónico	0	1	0	3	8	82	24	71	10	0
Correo Simple	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0
Digital	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Personalmente	0	0	0	5	4	24	20	52	2	0
Radicación Web	0	3	0	10	1	11	14	28	0	2
Telefónicamente	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0



6.4. INGRESOS POR TIPO DE SOLICITUD.

	Pendientes	Respondidas	Totales	%
Acción Popular	0	0	0	0 %
Denuncia	0	4	4	1.05 %
Felicitación	0	0	0	0 %
Petición de Consulta	2	16	18	4.74 %
Petición de Documentación	4	9	13	3.42 %
Petición de Información	19	98	117	30.79 %
Queja	6	52	58	15.26 %
Reclamo	12	143	155	40.79 %
Recurso de Reposición	2	11	13	3.42 %
Sugerencia y/o Elogio	2	0	2	0.53 %
TOTALES	47	333	380	100 %

6.5. TIPO DE SOLICITUDES POR TIEMPO DE SOLUCIÓN.

	Pendientes	Pendientes Vencidos	Respondidas	Respondidas Vencidas
Acción Popular	0	0	0	0
Denuncia	0	0	3	1
Felicitación	0	0	0	0
Petición de Consulta	2	0	15	1
Petición de Documentación	0	4	4	5
Petición de Información	1	18	72	26
Queja	4	2	45	7
Reclamo	10	2	114	29
Recurso de Reposición	0	2	2	9
Sugerencia y/o Elogio	1	1	0	0
TOTALES	18	29	255	78

El informe que se obtuvo a través del aplicativo SISGED se observa que en el segundo trimestre del 2024 hubo un total de trescientos ochenta (380) PQRSF, las cuales fueron radicados a través de los distintos canales donde se evidencia que el más utilizado con un (52.37%) fue la radicación a través del correo electrónico y con un (0.0%) encontramos los buzones, correo certificado, correo simple.

En las sedes administrativas de los Municipios de La Mesa y Anapoima, el tipo de solicitud más recurrente con un (40,79%), el cual equivale a 155 (ciento cincuenta y cinco) es el **reclamo**, evidenciando una disminución porcentual comparada con el trimestre anterior.

De lo anterior se resuelve que para el segundo trimestre de la vigencia 2024, las PQRSF que se encuentran pendientes vencidas son (29) a la fecha del informe, de igual manera se evidencia que las PQRSF que fueron respondidas vencidas fueron (78), se evidencia un aumento en la radicación de PQRS comparado con el primer trimestre del año 2024.

6.6. ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN

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

Calificación	Cantidad	%
Calificación (1)	1	6 %
Calificación (2)	2	11 %
Calificación (3)	1	6 %
Calificación (4)	5	28 %
Calificación (5)	9	50 %



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

Calificación	Cantidad	%
Calificación (1)	3	17 %
Calificación (2)	1	6 %
Calificación (3)	3	17 %
Calificación (4)	2	11 %
Calificación (5)	9	50 %

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

Calificación	Cantidad	%
Calificación (1)	4	22 %
Calificación (2)	1	6 %
Calificación (3)	2	11 %
Calificación (4)	3	17 %
Calificación (5)	8	44 %

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

Calificación	Cantidad	%
Calificación (1)	4	22 %
Calificación (2)	1	6 %
Calificación (3)	2	11 %
Calificación (4)	1	6 %
Calificación (5)	10	56 %

OBSERVACIONES

RADICADO	OBSERVACIÓN Y/O SUGERENCIA	PROPIETARIO
24032112000537	No pensé que por suspender el servicio de un predio que no esta habitado costara tanto. Había solicitado este servicio antes y no me habían cobrado. Que abuso.	Dirección comercial
24031999900523	Buenos días, por favor me envían a mi correo , la factura de consumo por enero y febrero de 2024, mil gracias	Dirección comercial
24032712000575	No conozco la respuesta	Dirección comercial
24032612000561	Se demoraron 1 mes y 15 días en dar respuesta a mi petición	Dirección Administrativa y Financiera
24041712000732	Sea esta la oportunidad para reconocer que el servicio que nos ha prestado don Enrique, a pesar de las difíciles circunstancias de suministro de agua, ha sido invaluable.	Dirección operativa
24042312000766	Felicitaciones por haber abierto la plataforma para los pagos y trámites del usuario.	Dirección comercial
24042899900804	Se yo. an tanto tiempo para ha er un traslado de oficina para co testar in solicitud que no requiere de ta to complique	Dirección comercial
24050812000863	La respuesta no fué satisfactoria, nada que ver con la solicitud motivo de reclamo, no hubo respuesta de fondo.	Dirección comercial

PERCEPCIÓN GENERAL

Calificación	Cantidad	%
Calificación (1)	12	17 %
Calificación (2)	5	7 %
Calificación (3)	8	11 %
Calificación (4)	11	15 %
Calificación (5)	36	50 %

6.7. 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, lo cual se evidencia que la percepción que este momento tiene la ciudadanía de la empresa la cual es negativa lo cual nos lleva a un riesgo reputacional, por lo tanto se sugiere que

se tomen las acciones de tipo administrativo conducentes para mejorar la opinión de la ciudadanía que tiene de la entidad, estableciendo las responsabilidades sobre las situaciones evidenciadas en el presente Informe de Control Interno.

- **Riesgo reputacional: cómo ayudar a mitigar el daño.**
 - ✓ Proteger la marca contra las filtraciones de datos.
 - ✓ Estar atento a los percances en el servicio al cliente.
 - ✓ Mantener motivados a los colaboradores para evitar riesgos reputacionales.
 - ✓ Ilustrar los valores de la empresa, código de integridad.
 - ✓ Ser consciente de la conducta ética.
 - ✓ Manejar la gestión del riesgo reputacional externo.
- 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, respuesta y al mismo tiempo seguimiento para evitar vencimiento de términos.
- Cumplir con los términos que ordena la Ley 1755 de 2015 y el artículo 23 de la Constitución Política de Colombia en cuanto a los tiempos de respuesta de igual manera se recomienda utilizar el sistema – cartilla procedimiento de PQRSF adoptado bajo Directiva de Gerencia N° 164 del 2022.
- 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 PQRSF (peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones) 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.



- Se recomienda incentivar a la comunidad a que haga uso de los mecanismos de participación, sean físicos o virtuales partiendo del punto que las opiniones, ideas, sugerencias o reclamos que interponga la comunidad son potenciales oportunidades de mejora de las actuaciones administrativas del servicio.
- Con el objeto de no incurrir en respuestas extemporáneas, es preciso difundir los acuerdos y niveles de servicio definidos en la entidad para dar respuesta a los requerimientos.
- Fortalecer el cumplimiento de los tiempos de atención que indica la ley referente a las diferentes solicitudes que realizan los usuarios y/o suscriptores o personas que ostenten otra calidad ante la empresa y así dar cumplimiento al plan anticorrupción y atención al ciudadano y demás normatividad aplicable.
- Como valor agregado para mejorar el proceso, se propone realizar capacitaciones, campañas, niveles de atención o mesas de servicio etc.
- Dar respuesta al 100% de las PQRS presentadas por la ciudadanía, haciendo uso de las herramientas y los sistemas habilitados, con el fin de evitar sanciones, acciones o procesos inoficiosos a la empresa y a los funcionarios.
- Se debe fortalecer la comunicación interna con el propósito de atender los reportes de información y trabajar en equipo para lograr ser más eficientes en cuanto a la respuesta y solución de las peticiones de los usuarios.

MARIELA CASTILLO GARZON

Asesor oficina de control interno

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

Proyecto: **DANIEL FELIPE SUÁREZ MONTILLA**-Asesor Profesional de apoyo MIPG