

	EMPRESA REGIONAL AGUAS DEL TEQUENDAMA S.A E.S.P. LA MESA – ANAPOIMA.	Código: 101.40.01
		Versión: 01
	INFORME CONTROL INTERNO	Fecha: 14 - Dic - 2023



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

**INFORME DE EVALUACIÓN A LA GESTIÓN SOBRE
QUEJAS, SUGERENCIAS Y RECLAMOS (PQRS) -
SEGUNDO SEMESTRE DE 2024
Versión final**

La Mesa, Cundinamarca diciembre de 2024

Sede Administrativa y PQR:
Diagonal 8 No. 1 – 37 Barrio Quintas de San Pablo
La Mesa, Cundinamarca. Teléfono 8471213-3142856411
usuario@aguasdeltequendama.com

Oficina PQR Anapoima: Carrera 3A No. 3 – 44
Anapoima, Cundinamarca. Teléfono 3142807615
pqrnapoima@aguasdeltequendama.com
www.aguasdeltequendama.com

	EMPRESA REGIONAL AGUAS DEL TEQUENDAMA S.A E.S.P. LA MESA – ANAPOIMA.	Código: 101.40.01 Versión: 01 Fecha: 14 - Dic - 2023
	INFORME CONTROL INTERNO	

OBJETIVO GENERAL

Verificar el sistema de control interno a la gestión de las peticiones, quejas, sugerencias y reclamos (PQRSD), para emitir recomendaciones a la mejora continua de los procesos.

Objetivos específicos

- Verificar la oportunidad de las respuestas generadas a las PQRSD radicadas por los usuarios.
- Evaluar los riesgos y el diseño de los controles asociados a la gestión de las PQRSD.

ALCANCE

La evaluación a la gestión de las PQRSD se realizó por el período comprendido entre el 01 de junio al 31 de diciembre de 2024, radicados por los diferentes canales y peticionarios.

Se realiza alcance al informe publicado en página web el 17 de enero de 2025, debido a que el insumo facilitado por el Sistema de Gestión Documental SISGED, presentó un error de clasificación en el tiempo de respuesta interna y tiempo de respuesta real, lo cual disminuye la cantidad de atención a PQRSD extemporánea como se muestra en el desarrollo final de este informe.

MARCO LEGAL

- Ley 87 de 1993: “Por la cual se establecen normas para el ejercicio del Control Interno en las entidades y organismos del Estado y se dictan otras disposiciones”.
- Ley 1474 de 2011 "Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública", modificada por la Ley 2195 de 2022 “por medio de la cual se adoptan medidas en materia de transparencia, prevención y lucha contra la corrupción y se dictan otras disposiciones”.
- Ley 1755 de 2015 "Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”.

	EMPRESA REGIONAL AGUAS DEL TEQUENDAMA S.A E.S.P. LA MESA – ANAPOIMA.	Código: 101.40.01 Versión: 01 Fecha: 14 - Dic - 2023
	INFORME CONTROL INTERNO	

- Decreto 103 de 2015 Regula parcialmente la Ley 1712 de 2014 y establece disposiciones adicionales relacionadas con la transparencia y el acceso a la información pública.
- Decreto 1166 de 2016 Modifica el Decreto 1069 de 2015, añadiendo disposiciones sobre la presentación, tratamiento y radicación de peticiones presentadas verbalmente ante las autoridades.

METODOLOGÍA

El presente informe se elaboró conforme lo en la Guía de auditoría interna basada en riesgos para entidades públicas. Versión 4 del Departamento Administrativo de la Función Pública. El trabajo de evaluación incluyó la aplicación de las normas de auditoría, técnicas de observación, revisión documental, entre otros.

DESARROLLO DEL INFORME

A continuación, se detallan los aspectos observados y recomendaciones formuladas producto de la verificación realizada.

GESTIÓN DE PETICIONES

De conformidad con la base de datos que arroja el sistema de gestión documental – SISGED de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias (PQRSD), se recibieron 820 peticiones, como se detalla a continuación:

Tabla 1: Peticiones recibidas – Segundo semestre 2024

FUENTE	TOTAL RADICADOS
Sistema de Gestión Documental SISGED –	820
JULIO	104
AGOSTO	157
SEPTIEMBRE	231
OCTUBRE	141
NOVIEMBRE	110
DICIEMBRE	77

Fuente: Construcción propia de la auditora de la OCI con base a la información suministrada por la Dirección Administrativa y financiera y el Sistema de Gestión Documental SISGED.

TIPO DE PETICIONES

Revisada la muestra, se identificó que, en relación a la tipología radicada, se reflejó que el

	EMPRESA REGIONAL AGUAS DEL TEQUENDAMA S.A E.S.P. LA MESA – ANAPOIMA.	Código: 101.40.01
	INFORME CONTROL INTERNO	Versión: 01 Fecha: 14 - Dic - 2023

reclamo es el de mayor incidencia con 367 (44.76%), y la dependencia que recibió más peticiones es la Dirección Comercial con 424 (51.71%), como se detalla a continuación:

Tabla 2: Tipo de peticiones SISGED

SISGED		
TIPO DE PETICIÓN	CANTIDAD	PORCENTAJE %
Total general	820	100%
Denuncia	14	0.0171
Felicitación	1	0.0012
Petición de Consulta	29	0.0354
Petición de Documentación	34	0.0415
Petición de Información	182	0.2220
Queja	184	0.2244
Reclamo	367	0.4476
Recurso de Reposición	8	0.0098
Sugerencia y/o Elogio	1	0.0012
Total general	820	100%

Fuente: Construcción propia de la auditora de la OCI con base a la información suministrada por el Sistema de Gestión Documental SISGED

Tabla 3: Tipo de peticiones SISGED – Discriminado por dependencias

SISGED		
DEPENDENCIA	CANTIDAD	PORCENTAJE %
Gerencia General	13	0.0159
Dirección Administrativa y Financiera	21	0.0256
Dirección Comercial	424	0.5171
Dirección Operativa	275	0.3354
Pendiente	87	0.1061
Total, general	820	100%

Fuente: Construcción propia de la auditora de la OCI con base a la información suministrada por el Sistema de Gestión Documental SISGED

OPORTUNIDAD EN LA ATENCIÓN A PETICIONES

Examinada la información reportada por el Sistema de Gestión Documental SISGED, para el segundo semestre de 2024 en cuanto a la oportunidad de atención a las PQRSD, se pudo evidenciar lo siguiente:

	EMPRESA REGIONAL AGUAS DEL TEQUENDAMA S.A E.S.P. LA MESA – ANAPOIMA.	Código: 101.40.01 Versión: 01 Fecha: 14 - Dic - 2023
	INFORME CONTROL INTERNO	

Tabla 4: Oportunidad en la gestión de peticiones

MES	Gestión Extemporánea	Gestión Oportuna	Pendiente en Términos	Pendiente Vencidos	Total general	PORCENTAJE %
JULIO	19	80		5	104	0.1268
AGOSTO	46	109		2	157	0.1915
SEPTIEMBRE	39	189		3	231	0.2817
OCTUBRE	14	123		4	141	0.1720
NOVIEMBRE	14	83	2	11	110	0.1341
DICIEMBRE		17	58	2	77	0.0939
Total general	132	601	60	27	820	100%

Fuente: Construcción propia de la auditora de la OCI con base a la información suministrada por el Sistema de Gestión Documental SISGED

Se observó que se realizó una gestión oportuna de PQRSD de 601 que corresponde al 73.29%, cifra que relativamente significa que la entidad debe implementar un plan de mejora que permita atender el 100% de las PQRSD de acuerdo a lo establecido por la normatividad. Por ello, en atención al rol del enfoque hacia la prevención se recomienda fortalecer los controles establecidos por parte de las Direcciones a fin de dar cumplimiento a la atención de las PQRSD.

De igual forma, se identificó una gestión extemporánea de 132 peticiones que corresponde al 16.10%, por lo que se procede a mostrar la gestión en las respuestas de las solicitudes de los ciudadanos en el segundo semestre del año 2024, por parte de las dependencias:

Tabla 5: Gestión extemporánea – Discriminado por Dependencias

DEPENDENCIA	Gestión Extemporánea						TOTAL, DEPENDENCIA
	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	
Gerencia General			3		0	1	4
Dirección Administrativa y Financiera	0	1	4	2	2	2	11
Dirección Comercial	0	3	9	23	3	12	50
Dirección Operativa	0	3	30	27	2	5	67
Total, general	0	7	46	52	7	20	132

Fuente: Construcción propia de la auditora de la OCI con base a la información suministrada por el Sistema de Gestión Documental SISGED

De la anterior tabla, se observó que la Dirección Operativa es el área con la mayor cantidad de peticiones con gestión extemporánea, representado en un 50.76% del total del segundo semestre. De igual forma se evidenció que en el mes de septiembre fue el mes que más

	EMPRESA REGIONAL AGUAS DEL TEQUENDAMA S.A E.S.P. LA MESA – ANAPOIMA.	Código: 101.40.01 Versión: 01 Fecha: 14 - Dic - 2023
	INFORME CONTROL INTERNO	

peticiones se tramitaron de manera extemporánea por parte de la Dirección Operativa, con un total de 30 peticiones, lo que puede generar el aumento en las acciones de tutela instauradas en contra de la entidad, ocasionando un desborde en los trámites a cargo del área jurídica.

HALLAZGO 1:

Revisada la base de datos de peticiones de la Empresa Regional Aguas del Tequendama, se evidenció que en el segundo semestre de 2024 se otorgaron respuestas de manera extemporánea a 289 peticiones, contraviniendo lo señalado por la Ley 1755 de 2015 “*Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo*” la cual en su artículo 13 dispone que “*Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades, en los términos señalados en este código, por motivos de interés general o particular, y a obtener pronta resolución completa y de fondo sobre la misma*”, situación que pudo presentarse por debilidad de los controles establecidos para la atención de las PQRSD, conllevando a la materialización del riesgo de “*Posibilidad de afectación reputacional por pérdida de confianza por parte de la ciudadanía, debido a la gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Solicitudes y Denuncias (PQRSD), que presentan los ciudadanos ante la Empresa, fuera del marco jurídico aplicable y los lineamientos transversales de Política Pública que intervienen en el relacionamiento Estado-ciudadano*”.

Por ello, en atención al rol del enfoque hacia la prevención se recomienda se realicen las verificaciones pertinentes a fin de lograr que, en caso de asignación errada, las áreas generen las reasignaciones que corresponden en los términos adecuados a fin de que se atiendan por los responsables en los términos legales y se recomienda llevar a cabo las mesas de trabajo necesarias para establecer las medidas a tomar para dar cumplimiento estricto al trámite de las PQRSD, con calidez, claridad, calidad, coherencia y especialmente de manera oportuna.

CONCLUSIONES

Este informe analiza la gestión de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias recibidas, evaluando el cumplimiento de las estrategias implementadas para asegurar una atención adecuada, conforme a la normativa vigente. También se examina la puntualidad y calidad de las respuestas emitidas frente a los derechos de petición y quejas presentadas a través de los diversos canales disponibles.

La entidad ha desarrollado acciones de mejora que han permitido reducir los porcentajes de incumplimiento respecto a la oportunidad con la que se atienden las PQRSD, no obstante, se deben fortalecer a fin de lograr un cumplimiento normativo total.

RECOMENDACIONES

- Robustecer los controles existentes, con el fin de garantizar que el 100% de las PQRSD realizadas por los ciudadanos y entes de control por cualquier canal, sean gestionadas en los términos señalados por la normatividad vigente.



- Elaborar un plan de contingencia que asegure la atención de las PQRSD en términos de oportunidad y calidad de conformidad con la normatividad aplicable.
- Realizar las verificaciones pertinentes en conjunto con las áreas que atienden las PQRSD, a fin de lograr que, en caso de asignación errada, las áreas generen las reasignaciones que corresponden en los términos adecuados para que se atiendan por los responsables en los términos legales y así evitar la gestión extemporánea.

	Nombre	Cargo	Firma
Proyecto	Leidy Julieth Gutiérrez Bonilla	Profesional de control interno	
Los arriba firmantes declaramos que hemos revisado el presente documento y lo encontramos ajustado a la norma y disposiciones legales y/o técnicas vigentes y, por tanto, bajo nuestra responsabilidad lo presentamos para la firma del remitente.			