

	EMPRESA REGIONAL AGUAS DEL TEQUENDAMA S.A E.S.P. LA MESA – ANAPOIMA. INFORME CONTROL INTERNO	Código: 101.40.01 Versión: 01 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 (PQRSD) -
SEGUNDO SEMESTRE DE 2025**

La Mesa, Cundinamarca, enero de 2026

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
pqranoima@aguasdeltequendama.com
www.aguasdeltequendama.com

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

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 julio al 31 de diciembre de 2025, radicados por los diferentes canales y peticionarios.

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".
- 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.

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

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 879 peticiones, como se detalla a continuación:

PERIODO DEL INDICADOR	FECHA DE GENERACIÓN	DEPENDENCIAS
Del Martes 01 de Julio del 2025 al Miércoles 31 de Diciembre del 2025	Jueves 15 de Enero del 2026	Todas

INGRESOS POR CANAL DE RECEPCIÓN

	Pendientes	Respondidas	Totales	%
Buzones	0	0	0	0 %
Correo Certificado	0	3	3	0.34 %
Correo Electrónico	8	182	190	21.62 %
Correo Simple	0	1	1	0.11 %
Digital	0	0	0	0 %
Personalmente	18	414	432	49.15 %
Radicación Web	13	230	243	27.65 %
Telefónicamente	0	10	10	1.14 %
TOTALES	39	840	879	100 %

Imagen 1: Peticiones recibidas – Segundo semestre 2026

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

Tabla 1: Peticiones recibidas – Segundo semestre 2026

FUENTE	TOTAL RADICADOS
Sistema de Gestión Documental–SISGED	879
JULIO	186
AGOSTO	167
SEPTIEMBRE	163
OCTUBRE	135
NOVIEMBRE	124
DICIEMBRE	104

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 al tipo documental radicado, se reflejó que el **reclamo** es el de mayor incidencia con 426 solicitudes que corresponden al (48.46%), y la dependencia que recibió más peticiones es la Dirección Comercial con 668 (75.99%), como se detalla a continuación:

Tabla 2: Tipo de peticiones SISGED

SISGED		
TIPO DE PETICIÓN	CANTIDAD	PORCENTAJE
Total general	879	100%
Denuncia	5	0.006
Felicitación	0	0.000
Petición de Consulta	159	0.181
Petición de Documentación	45	0.051
Petición de Información	131	0.149
Queja	96	0.109
Reclamo	426	0.485
Recurso de Reposición	14	0.016
Sugerencia y/o Elogio	3	0.003
Total general	879	1.000

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

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

Tabla 3: Tipo de peticiones SISGED – Discriminado por dependencias

SISGED		
DEPENDENCIA	CANTIDAD	PORCENTAJE %
Gerencia General	7	0.008
Dirección Administrativa y Financiera	22	0.025
Dirección Comercial	668	0.760
Dirección Operativa	182	0.207
Pendiente	0	0.000
Total general	879	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 2025 en cuanto a la oportunidad de atención a las PQRSD, se pudo evidenciar lo siguiente:

Tabla 4: Oportunidad en la gestión de peticiones

MES	Gestión Extemporánea	Gestión Oportuna	Pendiente en Términos	Pendiente Vencidos	Total, general
JULIO	6	179		1	186
AGOSTO	5	161		1	167
SEPTIEMBRE	11	150		2	163
OCTUBRE	7	126		2	135
NOVIEMBRE	20	99		5	124
DICIEMBRE	8	68	28		104
Total general	57	783	28	11	879

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 783 que corresponde al 89.07%, cifra que relativamente significa que la entidad debe implementar acciones 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.

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

De igual forma, se identificó una gestión extemporánea de 57 peticiones que corresponde al 6.48%, por lo que se procede a mostrar la gestión en las respuestas de las solicitudes de los ciudadanos en el segundo semestre del año 2025, 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			1	1			2
Dirección Administrativa y Financiera			1				1
Dirección Comercial	5	1	8	3	14	6	37
Dirección Operativa	1	4	1	3	6	2	17
Total general	6	5	11	7	20	8	57

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 Comercial es el área con la mayor cantidad de peticiones con gestión extemporánea, representado en un 4.20% del total del primer semestre.

De igual forma se evidenció que en el mes de noviembre fue el mes que más peticiones se tramitaron de manera extemporánea por parte de la Dirección Comercial, con un total de 14 peticiones, lo que puede generar el aumento en las acciones de tutela instauradas en contra de la entidad.

SEGUIMIENTO A PLANES DE MEJORAMIENTO

A la fecha se encuentra **en ejecución** un plan de mejoramiento relacionado con la atención oportuna de las PQRSD sin embargo se evidencia las mismas debilidades, lo que hace concluir que deben tomarse acciones adicionales en pro de la mejora continua y la eliminación de la causa raíz.

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.

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

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.

Proyecto	Nombre	Cargo	Firma
	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.