

## **INFORME DE SEGUIMIENTO DE LAS PETICIONES, QUEJAS Y RECURSOS**

### **1er. semestre de 2020 – Oficina La Mesa**

En cumplimiento del art. 76 de la Ley 1474 de 2011 se presenta el informe de seguimiento a las PQR's presentadas ante la oficina de Atención al usuario de la ERAT S.A. E.S.P.

### **1. CANALES DE PRESENTACIÓN DE PETICIONES QUEJAS Y RECURSOS**

**Petición, Queja o Recurso (P.Q.R.) PRESENCIAL – Oficina La Mesa**

**P.Q.R. ESCRITA – Enviada por correo electrónico, tradicional o personalmente.**

**P.Q.R. LÍNEA DE ATENCIÓN AL USUARIO**

**PORTAL DE INTERNET – MEDIO ELECTRÓNICO**

La empresa cuenta con oficina de atención al usuario en el Municipio de La Mesa, en donde se reciben las peticiones quejas y reclamos de los usuarios y suscriptores.

A continuación se presenta el cuadro N° 1 de **reclamaciones** atendidas durante el periodo de enero 1 a 30 de junio de 2020.



CUADRO N° 1

Descripción del reclamo	Recibidos	Solucionados				Pendientes	
		Empresa	%	Usuario	%	Numero	%
<b>Servicio de Acueducto</b>							
COBROS INOPORTUNOS	0	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
CONSUMO ALTO	0	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
DAÑOS EN LA RED	0	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
REVISAR ACOMETIDA	147	16.00	10.88	109.00	74.15	22.00	14.97
REVISAR LECTURA	538	461.00	85.69	68.00	12.64	9	1.67
REVISAR MEDIDOR	86	77.00	89.53	6.00	6.98	3.00	3.49
FUGAS EN ACOMETIDA	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
ENTREGA Y OPORTUNIDAD CON	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
NO SE PRESTO EL SERVICIO	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
<b>TOTAL ACUEDUCTO</b>	<b>771</b>	<b>554.00</b>	<b>71.86</b>	<b>183.00</b>	<b>23.74</b>	<b>34.00</b>	<b>4.40</b>
<b>Servicio de Alcantarillado</b>							
DAÑO EN LA RED DE ALCANTARI	4	1.00	25.00	1.00	25.00	2.00	50.00
VERIFICACION POZO SEPTICO	0	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
<b>TOTAL ALCANTARILLADO</b>	<b>4</b>	<b>1.00</b>		<b>1.00</b>		<b>2.00</b>	
<b>SERVICIO DE ASEO</b>							
PREDIO RETIRADO DE LA VIA DE	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
<b>TOTAL ASEO</b>	<b>0.00</b>	<b>0.00</b>	<b>0.00</b>	<b>0.00</b>	<b>0.00</b>	<b>0.00</b>	<b>0.00</b>
<b>TOTAL</b>	<b>775</b>	<b>555.00</b>	<b>71.61</b>	<b>184</b>	<b>23.74</b>	<b>36.00</b>	<b>4.65</b>

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



La ERAT recibió durante el periodo evaluado un total de 775 reclamaciones, de las cuales 555 (71.61%) fueron respondidas a favor de la empresa y 184 (23.74 %) a favor del usuario, quedaron 36 (4.65%) pendientes. El mayor porcentaje se presenta en las de alto consumo en el servicio de acueducto (538), en donde el % 85.69 se han respondido a favor de la empresa y el %12.64 a favor del usuario, quedando pendientes(9) 1.67%

En el servicio de alcantarillado se recibieron 4, de las cuales una se soluciono a favor de la empresa y una a favor del usuario, quedando pendientes 2.

Fuente: Oficina de Atención al usuario – La Mesa ERAT

Gestión Documental Elaboró:

William Torres v.  
Asesor Control Interno