

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	%
Servicio de Acueducto							
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
TOTAL ACUEDUCTO	771	554.00	71.86	183.00	23.74	34.00	4.40
Servicio de Alcantarillado							
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
TOTAL ALCANTARILLADO	4	1.00		1.00		2.00	
SERVICIO DE ASEO							
PREDIO RETIRADO DE LA VIA DE	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
TOTAL ASEO	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
TOTAL	775	555.00	71.61	184	23.74	36.00	4.65

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