



INFORME DE SEGUIMIENTO DE LAS PETICIONES, QUEJAS Y RECURSOS

VIGENCIA 2019 – MUNICIPIOS DE LA MESA Y ANAPOIMA

En cumplimiento del art. 76 de la Ley 1474 de 2011 se presenta el informe de seguimiento a las PQR'S presentadas ante las oficinas de Atención al usuario de la ERAT S.A. E.S.P. en sus dos sedes:

Municipio de La Mesa

Municipio de Anapoima

1. CANALES DE PRESENTACIÓN DE PETICIONES QUEJAS Y RECURSOS

Petición, Queja o Recurso (P.Q.R.) PRESENCIAL

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

P.Q.R. LÍNEA DE ATENCIÓN AL USUARIO

PORTAL DE INTERNET – MEDIO ELECTRÓNICO

1. OFICINA MUNICIPIO DE ANAPOIMA

En lo referente a las peticiones, quejas y reclamos en el municipio de Anapoima en la vigencia 2019 se presentaron un total de 1.445, el mayor porcentaje se presentó en el tipo de reclamo por retoma de Lectura en donde el 62,34% fueron respondidas a favor de la empresa y el 32,38% a favor del usuario. La tabla N° 1 describe el resumen de las reclamaciones presentadas y registradas en el módulo de PQR – Sistema de información HASS S.Q.L, en el periodo enero – diciembre de 2019.

2. OFICINA DE LA MESA

En el Municipio de La Mesa para la vigencia 2019 se presentaron un total de 4.582 reclamaciones, el mayor porcentaje se presentó por el tipo de reclamación “retoma de lecturas” en donde el 58% fueron respondidas a favor de la empresa y el 40,64% a favor del usuario. El resumen de las estadísticas de reclamación se presenta en la Tabla N° 2.

El alto número de reclamaciones fue ocasionado en gran medida por la implementación de la nueva estructura Tarifaria en esta vigencia.

Sede Administrativa y PQR: **Oficina PQR Anapoima: Carrera 3A No. 3 – 44**

Diagonal 8 No. 1 – 37 Barrio Quintas de San Pablo Anapoima, Cundinamarca. Teléfono 8990685 La Mesa,
 Cundinamarca. Teléfono 8471213 pqranapoima@aguasdeltequendama.com usuario@aguasdeltequendama.com

info@aguasdeltequendama.com

www.aguasdeltequendama.com



TABLA N° 1

ESTADÍSTICAS PETICIONES RECLAMOS ANAPOIMA (01 ENERO - 31 DICIEMBRE 2019)							
Descripción del Reclamo	Recibidos	SOLUCIONADOS				PENDIENTES	
		Empresa	%	Usuario	%	No.	%
Acueducto							
REVISAR LECTURA	1.433	879	61,34	464	32,38	90	6,28
PAGO NO REGISTRADO	1	1	1	0	-	-	0
COBRO PROMEDIO	1	1	1	-	-	-	0
ERROR DE DIRECCIÓN	1	0	0	-	-	1	100
DOBLE COBRO	6	2	33,33	3	50,00	1	16,67
ERROR ESTRATIFICACIÓN	2	0	0%	0	0%	2	100%
ERROR ARITMÉTICO DE LIQUIDACIÓN	1	0	0%	0	0%	1	100
Total Acueducto	1.445	883		467		95	

Fuente: Oficina de Atención al usuario – Anapoima ERAT



TABLA N° 2

ESTADÍSTICAS PETICIONES RECLAMOS LA MESA (01 ENERO - 31 DICIEMBRE 2019)							
Descripción del Reclamo	Recibidos	SOLUCIONADOS				PENDIENTES	
		Empresa	%	Usuario	%	No.	%
Acueducto							
RECLAMACIÓN POR ERROR EN LECT	1	0	0	0	0	1	100
RECLAMACIÓN RELACIONADA	1	0	0	0	0	1	100
OTROS	1	0	0	0	0	1	100
TARIFA COBRADA	1	0	0	0	0	1	100
FALLA CALIDAD AGUA	3	3	100	0	0	0	0
ERROR DE TOMA DE LECTURA	2	0	0	2	100	0	0
FALLA PRESTACIÓN SERVICIO	1	0	0	1	100	0	0
FUGA EN EL MEDIDOR	1	0	0	1	100	0	0
CONSUMO ALTO	1	1	100	0	0	0	0
DAÑOS EN LA RED	1	1	100	0	0	0	0
REVISAR ACOMETIDA	385	128	33,25	235	61	22	5,71
REVISAR LECTURA	3848	2232	58	1564	40,64	52	1,35
REVISAR MEDIDOR	315	189	60	109	34,60	17	5,40
FUGAS EN ACOMETIDA	2	1	50	1	50	0	0
Total Acueducto	4563	2555		1913		95	
Alcantarillado							
DAÑO EN LA RED DE ALCANTARILLAD	18	3	16,67	14	77,78	1	5,56
Total Alcantarillado	18			14		1	
Aseo							
PREDIO RETIRADO DE LA VÍA CENT	1	0	0	0	0	1	100
Total Aseo	1	0		0		1	
TOTAL	4582	2558		1927		97	

Fuente: Oficina de Atención al usuario – La Mesa - ERAT

Sede Administrativa y PQR: Oficina PQR Anapoima: Carrera 3A No. 3 – 44

Diagonal 8 No. 1 – 37 Barrio Quintas de San Pablo Anapoima, Cundinamarca. Teléfono 8990685 La Mesa,
Cundinamarca. Teléfono 8471213 pqranoima@aguasdeltequendama.com usuario@aguasdeltequendama.com

info@aguasdeltequendama.com

www.aguasdeltequendama.com



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

Gestión Documental

Elaboró:

Sonia Maribell Arévalo

Asesora de Control Interno **ERAT S.A. E.S.P.**

Sede Administrativa y PQR: Oficina PQR Anapoima: Carrera 3A No. 3 – 44

Diagonal 8 No. 1 – 37 Barrio Quintas de San Pablo Anapoima, Cundinamarca. Teléfono 8990685 La Mesa,
Cundinamarca. Teléfono 8471213 pqranoima@aguasdeltequendama.com usuario@aguasdeltequendama.com

info@aguasdeltequendama.com

www.aguasdeltequendama.com