



EMPRESA REGIONAL AGUAS DEL TEQUENDAMA


LA MESA – ANAPOIMA

**INFORME DE SEGUIMIENTO DE PETICIONES,
QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS**

PRIMER TRIMESTRE DE 2021

(Periodo 1 de enero de 2021 a 31 de marzo de 2021)

AGOSTO DE 2021

 ERAT Empresa Regional Aguas del Tequendama S.A. E.S.P. Anapoima - La Mesa	MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN Proceso Asociado: ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS Y RECURSOS	Realizado : Mayo de 2021 Código TRD:
	INFORME DE SEGUIMIENTO DE PQRS PERIODO: ENERO – MARZO 2021	Versión: 1.0 Página 1 de 3

**INFORME DE SEGUIMIENTO DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECURSOS, SUGERENCIAS (PQRS)
 RECIBIDAS POR LA EMPRESA REGIONAL AGUAS DEL TEQUENDAMA S.A. E.S.P. EN EL PRIMER
 TRIMESTRE DE 2021 EN LA OFICINA DE ATENCIÓN AL USUARIO EN LA MESA (Cundinamarca)**

En cumplimiento del art. 76 de la Ley 1474 de 2011 y demás disposiciones legales se presenta el informe consolidado de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, y solicitudes recibidas por la ERAT S.A. E.S.P. en el primer trimestre de la vigencia 2021, el cual consolida la información estadística de las solicitudes recibidas, los tiempos promedio de tratamiento y respuesta, los traslados por competencia y los servicios sobre los que se presenta el mayor número de solicitudes.

**Estadísticas de las solicitudes de PQRS recibidas en el primer trimestre de la
 vigencia 2021 – OFICINA DE LA MESA**

La información corresponde al consolidado de los derechos de petición (Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Solicitudes recibidas por los canales de atención Presencial, Virtual, Telefónico y Físico entre el 1 de enero y el 31 de marzo de 2021 en La ERAT. La información fue suministrada por la funcionaria de Atención de la Oficina de PQRS y reportada por el Sistema de información HASS S.Q.L.

La ERAT recibió y tramitó durante el primer trimestre de la vigencia 2021, un total de **289** PQRS.

**Tabla No. 1 Total de PQRS recibidas por la ERAT en el primer trimestre de la vigencia 2021
 discriminado por mes.**

SOLICITUDES/MES	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL
PQRS	121	68	100	289

Fuente. Módulo PQRS HASS S.Q.L. – ERAT S.A. E.S.P.

El mayor número de solicitudes fueron recibidas en el mes de Enero, en el cual se recibieron 121 PQRS, correspondientes al 41% del total de peticiones. En el mes de febrero se recibieron un total de 68 (23%) de las solicitudes y en marzo 100, el (34%) restante.

A continuación se relaciona el número de reclamaciones por servicio y el porcentaje de solucionados a favor de la empresa y a favor del usuario, así como los que quedaron pendientes de dar respuesta.


 ERAT Empresa Regional Aguas del Tequendama S.A. E.S.P. Anapoima – La Mesa	MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN Proceso Asociado: ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS Y RECURSOS	Realizado : Mayo de 2021 Código TRD:
	INFORME DE SEGUIMIENTO DE PQRS PERIODO: ENERO – MARZO 2021	Versión: 1.0 Página 2 de 3

Tabla N° 2

ESTADÍSTICA DE RECLAMACIONES PERIODO 1 DE ENERO A 31 DE MARZO DE 2021


OFICINA LA MESA

Descripción del reclamo	Recibidos	Solucionados				Pendientes	
		Empresa	%	Usuario	%	Numero	%
Servicio de Acueducto							
Fuga en el medidor	1	1	100	0	0	0	0
Revisar Acometida	86	4	%4,65	82	%95.35	0	0
Revisar Lectura	123	122	%99.19	1	%0,81	0	0
Revisar medidor	77	75	97,4%	2	2.6%	0	0
TOTAL ACUEDUCTO	287	202		85		0	
Servicio de alcantarillado							
Daño en la red	2	0	0	2	100	0	0
TOTAL ALCANTARILLADO	2	0	0	2		0	
Servicio de Aseo	0	0	0	0	0	0	0
TOTAL	289	202		87		0	0

Fuente: Oficina de Atención al usuario – Anapoima ERAT

La ERAT recibió durante el periodo evaluado un total de 289 reclamaciones, de las cuales 202 fueron respondidas a favor de la empresa y 87 a favor del usuario, NO quedaron pendientes. El mayor porcentaje se sigue presentando en las de revisión de lecturas por alto consumo en el servicio de acueducto, en donde el 99,19% ha sido respondido a favor de la empresa y el % 0,81 a favor del usuario.

En promedio en el mes de enero el tiempo de respuesta a las reclamaciones presentadas fue de 7 días, en el mes de febrero 22 días, marzo 13 días.

 ERAT Empresa Regional Aguas del Tequendama S.A. E.S.P. Anapoima – La Mesa	MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN Proceso Asociado: ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS Y RECURSOS	Realizado : Mayo de 2021 Código TRD:
	INFORME DE SEGUIMIENTO DE PQRS PERIODO: ENERO – MARZO 2021	Versión: 1.0 Página 3 de 3

Con respecto al periodo enero – marzo de 2020, las reclamaciones disminuyeron en un 44% pasando de 453 en 2020 a 289 en 2021. En promedio, en la vigencia 2021, en el mes se presentaron 96 reclamaciones ante la oficina de PQR.

N° de Reclamaciones presentadas en las vigencias 2021 y 2020.- Oficina La Mesa

SERVICIO	2021	2020
Servicio de Acueducto	287	451
Servicio de Alcantarillado	2	2
Servicio de Aseo	0	0
TOTAL	289	453

Fuente: Oficina de Atención al usuario – Anapoima ERAT

Recomendaciones

- Hacer la clasificación en el sistema HASS de las reclamaciones que se hicieron de manera **presencial, virtual, telefónica**, puesto que no se cuenta con este dato.
- También se recomienda realizar la clasificación por tipología:

TIPOLOGÍA DE LA SOLICITUD
Petición
Solicitud
Reclamo
Orientación
Consulta
Queja
Denuncia
Felicitación
Sugerencia

Gestión Documental
 Elaboró: *Sonia Maribell Arévalo*
 Asesor MIPG - ERAT S.A. E.S.P.
 Revisó: *Robinson Mora*
 Director Comercial - ERAT S.A. E.S.P.

AGUAS DEL TEQUENDAMA S.A. ESP

Nit: 900126313-7

Estadística de Reclamaciones Entre 01/01/2020 y 31/03/2020 de 2020


Descripción del Reclamo	Recibidos		Solucionados			Pendientes	
			Empresa	%	Usuario	%	Número
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	109	5.00	4.59	104.00	95.41	0.00	0.00
REVISAR LECTURA	281	221.00	78.65	60.00	21.35	0.00	0.00
REVISAR MEDIDOR	61	55.00	90.16	6.00	9.84	0.00	0.00
FUGAS EN ACOMETIDA	0	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
ENTREGA Y OPORTUNIDAD CON	0	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
NO SE PRESTO EL SERVICIO	0	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
Total Acueducto	451	281.00		170.00		0.00	
Servicio de Alcantarillado							
DAÑO EN LA RED DE ALCANTARIL	2	1.00	50.00	1.00	50.00	0.00	0.00
VERIFICACION POZO SEPTICO	0	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
Total Alcantarillado	2	1.00		1.00		0.00	
Servicio de Aseo							
PREDIO RETIRADO DE LA VIA CE	0	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
Total Aseo	0	0.00		0.00		0.00	
Total	453	282.00		171.00		0.00	

AGUAS DEL TEQUENDAMA S.A. ESP

Nit: 900126313-7

Estadística de Reclamaciones Entre 01/01/2021 y 31/03/2021 de 2021

Descripción del Reclamo	Recibidos	Solucionados				Pendientes	
		Empresa	%	Usuario	%	Número	%
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	86	4.00	4.65	82.00	95.35	0.00	0.00
REVISAR LECTURA	123	122.00	99.19	1.00	0.81	0.00	0.00
REVISAR MEDIDOR	77	75.00	97.40	2.00	2.60	0.00	0.00
FUGAS EN ACOMETIDA	0	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
ENTREGA Y OPORTUNIDAD CON	0	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
NO SE PRESTO EL SERVICIO	0	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
Total Acueducto	287	202.00		85.00		0.00	
Servicio de Alcantarillado							
DAÑO EN LA RED DE ALCANTARIL	2	0.00	0.00	2.00	100.00	0.00	0.00
VERIFICACION POZO SEPTICO	0	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
Total Alcantarillado	2	0.00		2.00		0.00	
Servicio de Aseo							
PREDIO RETIRADO DE LA VIA CE	0	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
Total Aseo	0	0.00		0.00		0.00	
Total	289	202.00		87.00		0.00	

 ERAT Empresa Regional Aguas del Tequendama S.A. E.S.P. Anapoima – La Mesa	MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN Proceso Asociado: ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS Y RECURSOS	Realizado : Mayo de 2021 Código TRD:
	INFORME DE SEGUIMIENTO DE PQRS PERIODO: ENERO – MARZO 2021	Versión: 1.0 Página 1 de 3

**INFORME DE SEGUIMIENTO DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECURSOS, SUGERENCIAS (PQRS)
 RECIBIDAS POR LA EMPRESA REGIONAL AGUAS DEL TEQUENDAMA S.A. E.S.P. EN EL PRIMER
 TRIMESTRE DE 2021 EN LA OFICINA DE ATENCIÓN AL USUARIO EN ANAPOIMA (Cundinamarca)**

En cumplimiento del art. 76 de la Ley 1474 de 2011 y demás disposiciones legales se presenta el informe consolidado de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, y solicitudes recibidas por la ERAT S.A. E.S.P. en el primer trimestre de la vigencia 2021, el cual consolida la información estadística de las solicitudes recibidas, los tiempos promedio de tratamiento y respuesta, los traslados por competencia y los servicios sobre los que se presenta el mayor número de solicitudes.

**Estadísticas de las solicitudes de PQRS recibidas en el primer trimestre de la
 vigencia 2021 – OFICINA DE ANAPOIMA**

La información corresponde al consolidado de los derechos de petición (Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Solicitudes recibidas por los canales de atención Presencial, Virtual, Telefónico y Físico entre el 1 de enero y el 31 de marzo de 2021 en La ERAT. La información fue suministrada por la funcionaria de Atención de la Oficina de PQRS de Anapoima y reportada por el Sistema de información HAS S.Q.L.

La ERAT recibió y tramitó durante el primer trimestre de la vigencia 2021, un total de **167** PQRS.


**Tabla No. 1 Total de PQRS recibidas por la ERAT en el primer trimestre de la vigencia 2021
 discriminado por mes.**

SOLICITUDES/MES	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL
PQRS	31	108	28	167

Fuente. Módulo PQRS HAS S.Q.L. – ERAT S.A. E.S.P.

El mayor número de solicitudes fueron recibidas en el mes de Febrero, en el cual se recibieron 108 PQRS, correspondientes al 64% del total de peticiones, esto teniendo en cuenta que la facturación es bimensual. En el mes de enero se recibieron un total de 31 (19%) de las solicitudes y en marzo 28, el (17%) restante.

Se debe tener en cuenta que en el municipio de Anapoima, la ERAT no presta el servicio de Aseo.

 <p>ERAT Empresa Regional Aguas del Tequendama S.A. E.S.P. Anapoima – La Mesa</p>	<p>MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN Proceso Asociado: ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS Y RECURSOS</p>	<p>Realizado : Mayo de 2021 Código TRD:</p>
	<p>INFORME DE SEGUIMIENTO DE PQRS PERIODO: ENERO – MARZO 2021</p>	<p>Versión: 1.0 Página 2 de 3</p>

A continuación se relaciona el número de reclamaciones por servicio y el porcentaje de solucionados a favor de la empresa y a favor del usuario, así como los que quedaron pendientes de dar respuesta.

Tabla N° 2

ESTADÍSTICA DE RECLAMACIONES PERIODO 1 DE ENERO A 31 DE MARZO DE 2021

OFICINA ANAPOIMA

Descripción del reclamo	Recibidos	Solucionados				Pendientes	
		Empresa	%	Usuario	%	Numero	%
Servicio de Acueducto							
Revisar Lectura	167	96	%57.5	71	%42.5	0	0
TOTAL ACUEDUCTO	167	96		71		0	
Servicio de alcantarillado	0	0	0	0	0	0	0
TOTAL	167	96		71		0	0

Fuente: Oficina de Atención al usuario – Anapoima ERAT

La ERAT recibió durante el periodo evaluado un total de 167 reclamaciones, de las cuales 96 fueron respondidas a favor de la empresa y 71 a favor del usuario, NO quedaron pendientes. El mayor porcentaje se sigue presentando en las de revisión de lecturas por alto consumo en el servicio de acueducto, en donde el 57,5% ha sido respondido a favor de la empresa y el % 42,5 a favor del usuario.

En promedio en el mes de febrero el tiempo de respuesta a las reclamaciones presentadas fue de 18 días, y en el mes de marzo 7 días.

Con respecto al periodo enero – marzo de 2020, las reclamaciones disminuyeron en un 33% pasando de 250 en 2020 a 167 en 2021. Igualmente, el promedio por mes disminuyo, pasando de 83 en el 2020 a 55 en la vigencia 2021.

En la tabla n° 3 se muestra el resumen comparativo de las dos vigencias para los dos servicios que presta la ERAT en el municipio de ANAPOIMA.


 ERAT Empresa Regional Aguas del Tequendama S.A. E.S.P. Anapoima – La Mesa	MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN Proceso Asociado: ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS Y RECURSOS	Realizado : Mayo de 2021 Código TRD:
	INFORME DE SEGUIMIENTO DE PQRS PERIODO: ENERO – MARZO 2021	Versión: 1.0 Página 3 de 3

Tabla N° 3. Número de Reclamaciones presentadas en las vigencias 2021 y 2020.

Oficina ANAPOIMA

SERVICIO	2021	2020
Servicio de Acueducto	167	250
Servicio de Alcantarillado	0	0
TOTAL	167	250

Fuente: Oficina de Atención al usuario – Anapoima ERAT

Recomendaciones

- Tener mayor control en el tiempo de respuesta.
- Verificar el procedimiento de toma de lecturas y crítica.
- Hacer la clasificación en el sistema HAS S.Q.L. de las reclamaciones que se hicieron de manera **presencial, virtual, telefónica**, puesto que no se cuenta con este dato.
- También se recomienda realizar la clasificación por tipología:

TIPOLOGÍA DE LA SOLICITUD
Petición
Solicitud
Reclamo
Orientación
Consulta
Queja
Denuncia
Felicitación
Sugerencia

Gestión Documental

Elaboró: *Sonia Maribell Arévalo*

Asesor MIPG - ERAT S.A. E.S.P.

Revisó: *Robinson Mora*

Director Comercial - ERAT S.A. E.S.P.

AGUAS DEL TEQUENDAMA S.A. E.S.P.

NIT 900.126.313-4

Estadística de Reclamaciones Entre 01/01/2020 y 31/03/2020 de 2020

Descripción del reclamo	Recibidos	Solucionados				Pendientes	
		Empresa	%	Usuario	%	Numero	%
Servicio de acueducto							
REVISAR LECTURA	246	207.00	84.15	37.00	15.04	2.00	0.81
PAGO NO REGISTRADO	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0
COBRO PROMEDIO	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0
ERROR DIRECCION	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0
DOBLE COBRO	4	3.00	75	1.00	25	0.00	0
ERROR ESTRATIFICACION	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0
ERROR ARITMETICO DE LIQUIDA	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0
Total Acueducto	250	210.00		38.00		2.00	
Total	250	210.00		38.00		2.00	

AGUAS DEL TEQUENDAMA S.A. E.S.P. - Oficina ANAPOIMA

NIT 900.126.313-4

Estadística de Reclamaciones Entre 01/01/2021 y 31/03/2021 de 2021

Descripcion del reclamo	Recibidos	Solucionados				Pendientes	
		Empresa	%	Usuario	%	Numero	%
Servicio de acueducto							
REVISAR LECTURA	167	96.00	57.5	71.00	42.5	0.00	0
PAGO NO REGISTRADO	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0
COBRO PROMEDIO	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0
ERROR DIRECCION	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0
DOBLE COBRO	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0
ERROR ESTRATIFICACION	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0
ERROR ARITMETICO DE LIQUIDACION	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0
Total Acueducto	167	96.00		71.00		0.00	
Total	167	96.00		71.00		0.00	

Descripcion del Reclamo	Recibidos	S O L U C I O N A D O S				P E N D I E N T E S	
		Empresa	%	Usuario	%	No.	%
Acueducto							
REVISAR LECTURA	31	29	93.55	2.00	6.45	0	0
PAGO NO REGISTRADO	0	0	0%	0%	0%	0%	0%
ERROR DE DIRECCION	0	0	0%	0%	0%	0%	0%
DOBLE COBRO	0	0	0%	0%	0%	0%	0%
ERROR DE ESTRATIFICACION	0	0	0%	0%	0%	0%	0%
ERROR ARITMETICO DE LIC	0	0	0%	0%	0%	0%	0%
Total Acueducto	31	29		\$ 2.0.00		0	
TOTAL.	31	29		\$ 2.0.00		0	

Descripcion del Reclamo	Recibidos	S O L U C I O N A D O S				P E N D I E N T E S	
		Empresa	%	Usuario	%	No.	%
Acueducto							
REVISAR LECTURA	108	52	48.15	56.00	51.85	0	0
PAGO NO REGISTRADO	0	0	0%	0%	0%	0%	0%
ERROR DE DIRECCION	0	0	0%	0%	0%	0%	0%
DOBLE COBRO	0	0	0%	0%	0%	0%	0%
ERROR DE ESTRATIFICACION	0	0	0%	0%	0%	0%	0%
ERROR ARITMETICO DE LIC	0	0	0%	0%	0%	0%	0%
Total Acueducto	108	52		\$ 56.0.00		0	
TOTAL.	108	52		\$ 56.0.00		0	

Descripcion del Reclamo	Recibidos	S O L U C I O N A D O S				P E N D I E N T E S	
		Empresa	%	Usuario	%	No.	%
Acueducto							
REVISAR LECTURA	28	15	53.57	13.00	46.43	0	0
PAGO NO REGISTRADO	0	0	0%	0%	0%	0%	0%
ERROR DE DIRECCION	0	0	0%	0%	0%	0%	0%
DOBLE COBRO	0	0	0%	0%	0%	0%	0%
ERROR DE ESTRATIFICACION	0	0	0%	0%	0%	0%	0%
ERROR ARITMETICO DE LIC	0	0	0%	0%	0%	0%	0%
Total Acueducto	28	15		\$ 13.0.00		0	
TOTAL.	28	15		\$ 13.0.00		0	