



EMPRESA REGIONAL AGUAS DEL TEQUENDAMA

LA MESA – ANAPOIMA

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

PRIMER SEMESTRE DE 2021

(Periodo 1 de enero de 2021 a 30 de junio de 2021)

AGOSTO DE 2021



 <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 : Agosto de 2021 Código TRD:</p>
	<p>INFORME SEMESTRAL DE PQRS PERIODO: ENERO – JUNIO 2021</p>	<p>Versión: 1.0 Página 2 de 8</p>

TABLA DE CONTENIDO

1. OFICINA PQRS – MUNICIPIO DE LA MESA	3
1.1. Estadísticas de las solicitudes de PQRS recibidas en el segundo trimestre de la vigencia 2021 – OFICINA DE LA MESA	3
1.2. Comparativo 1er SEMESTRE 2020 y 1er. SEMESTRE 2021 – Oficina LA MESA	4
2. OFICINA PQRS – MUNICIPIO DE ANAPOIMA	5
2.1. Estadísticas de las solicitudes de PQRS recibidas en el PRIMER SEMESTRE de la vigencia 2021 – OFICINA DE ANAPOIMA	5
2.2. Comparativo 1er SEMESTRE DEL 2021 2020 – Oficina ANAPOIMA	6
3. RECLAMACIONES POR MES, VIGENCIA 2021	7

LISTA DE TABLAS

Tabla 1. ESTADÍSTICA DE RECLAMACIONES PERIODO 1 DE ENERO A 30 DE JUNIO DE 2021 OFICINA DE LA MESA	4
Tabla 2. Reclamaciones presentadas en el 1er SEMESTRE 2020 Y 2021.-.....	5
Tabla 3. ESTADÍSTICA DE RECLAMACIONES PERIODO 1 DE ENERO A 30 DE JUNIO DE 2021	6
Tabla 4. Número de Reclamaciones presentadas en el 1er SEMESTRE 2020 y 2021.	7
Tabla 5. Reclamaciones por mes, VIGENCIA 2021- OFICINAS LA MESA Y ANAPOIMA	7

 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 : Agosto de 2021 Código TRD:
	INFORME SEMESTRAL DE PQRS PERIODO: ENERO – JUNIO 2021	Versión: 1.0 Página 3 de 8

**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
 SEMESTRE DE 2021 EN LAS OFICINA DE ATENCIÓN AL USUARIO EN LA MESA Y 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 SEMESTRE de la vigencia 2021, el cual consolida la información estadística de las solicitudes recibidas y los servicios sobre los que se presenta el mayor número de solicitudes.

1. OFICINA PQRS – MUNICIPIO DE LA MESA

1.1. Estadísticas de las solicitudes de PQRS recibidas en el segundo 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 30 de JUNIO 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 HAS S.Q.L.

La ERAT recibió y tramitó durante el PRIMER SEMESTRE de la vigencia 2021 en la oficina de atención al usuario de LA MESA, un total de 1390 PQRS, siendo la de mayor porcentaje las de revisión de medidor, esto debido al Programa de micromedición que inició la empresa en el mes de Junio. En segundo lugar están las de revisión de lectura con 204 reclamaciones y en tercer lugar Revisar acometida. Todas las anteriores corresponden al servicio de acueducto.

Del total de reclamaciones el 79% fueron respondidas a favor de la empresa, el 20,5% a favor del usuario y quedaron 5 pendientes por responder.

A continuación se relacionan en la tabla N° 1 las estadísticas por servicio.


 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 : Agosto de 2021 Código TRD:
	INFORME SEMESTRAL DE PQRS PERIODO: ENERO – JUNIO 2021	Versión: 1.0 Página 4 de 8

Tabla 1. ESTADÍSTICA DE RECLAMACIONES PERIODO 1 DE ENERO A 30 DE JUNIO DE 2021 OFICINA DE LA MESA

Descripción del reclamo	Recibidos	Solucionados				Pendientes	
		Empresa	%	Usuario	%	Numero	%
Servicio de Acueducto							
Fuga en el medidor	9	7	75%	1	12,5%	1	12,5%
Revisar Acometida	161	10	6,21%	147	91,3%	4	2,45%
Revisar Lectura	204	200	98,0%	4	1,96%	0	0
Revisar medidor	1011	882	87,24	129	12,76	0	0
TOTAL ACUEDUCTO	1385	1099		281		5	
Servicio de alcantarillado							
Daño en la red	5	0	0	5	100%	0	0
TOTAL ALCANTARILLADO	5	0	0	5		0	
Servicio de Aseo	0	0	0	0	0	0	0
TOTAL	1390	1099	79,06%	286	20,57 %	5	0,35%

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

1.2. Comparativo 1er SEMESTRE 2020 y 1er. SEMESTRE 2021 – Oficina LA MESA

Con respecto al periodo enero – junio de 2021, las reclamaciones aumentaron en 630, esto teniendo en cuenta que el mayor número fue generado por las notificaciones que se realizaron por parte de la Dirección Comercial para revisiones de medidor.

En la tabla N° 2 se presenta el comparativo de las reclamaciones recibidas especialmente en el servicio de ACUEDUCTO en los periodos enero a junio de la vigencia 2020 y 2021.


 <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 : Agosto de 2021 Código TRD:</p>
	<p>INFORME SEMESTRAL DE PQRS PERIODO: ENERO – JUNIO 2021</p>	<p>Versión: 1.0 Página 5 de 8</p>

Tabla 2. Reclamaciones presentadas en el 1er SEMESTRE 2020 Y 2021.-

Oficina LA MESA


Descripción del reclamo	Recibidos 2021	Recibidos 2020
Servicio de Acueducto		
Fuga en el medidor	9	0
Revisar Acometida	161	144
Revisar Lectura	204	529
Revisar medidor	1011	83
TOTAL ACUEDUCTO	1385	756
Servicio de alcantarillado		
Daño en la red	5	4
TOTAL ALCANTARILLADO	5	4
Servicio de Aseo	0	0
TOTAL	1390	760

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

2. OFICINA PQRS – MUNICIPIO DE ANAPOIMA

2.1. Estadísticas de las solicitudes de PQRS recibidas en el PRIMER SEMESTRE 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 30 de JUNIO 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.

 <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 : Agosto de 2021 Código TRD:</p>
	<p>INFORME SEMESTRAL DE PQRS PERIODO: ENERO – JUNIO 2021</p>	<p>Versión: 1.0 Página 6 de 8</p>

La ERAT recibió durante el periodo evaluado un total de 672 reclamaciones, de las cuales 533 fueron respondidas a favor de la empresa y 136 a favor del usuario, quedaron 3 pendientes. El mayor porcentaje se sigue presentando en las de revisión de lecturas, en donde el 79,32% ha sido respondido a favor de la empresa y el 20,24 % a favor del usuario.

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 3. ESTADÍSTICA DE RECLAMACIONES PERIODO 1 DE ENERO A 30 DE JUNIO DE 2021

OFICINA ANAPOIMA

Descripción del reclamo	Recibidos	Solucionados				Pendientes	
		Empresa	%	Usuario	%	Numero	%
Servicio de Acueducto							
Revisar Lectura	672	533	79,32%	136	20,24%	3	0,45%
TOTAL ACUEDUCTO	672	533	79,32%	136	20,24%	3	0,45%
Servicio de alcantarillado	0	0	0	0	0	0	0
TOTAL	672	533	79,32%	136	20,24%	3	0,45%

Fuente: Oficina de Atención al usuario – Anapoima ERAT

2.2. Comparativo 1er SEMESTRE DEL 2021 2020 – Oficina ANAPOIMA

Con respecto al periodo enero – junio de 2020, las reclamaciones aumentaron en un 228, siendo las revisiones de lectura las de mayor incidencia.

En la tabla n° 4 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 : Agosto de 2021 Código TRD:
	INFORME SEMESTRAL DE PQRS PERIODO: ENERO – JUNIO 2021	Versión: 1.0 Página 7 de 8

Tabla 4. Número de Reclamaciones presentadas en el 1er SEMESTRE 2020 y 2021.

- Oficina. ANAPOIMA

Descripción del reclamo	Recibidos 2021	Recibidos 2020
Servicio de Acueducto		
Revisar Lectura	672	444
TOTAL ACUEDUCTO	672	444
Servicio de alcantarillado	0	0
TOTAL	672	444


Fuente: Oficina de Atención al usuario – Anapoima ERAT

3. RECLAMACIONES POR MES, VIGENCIA 2021

En la tabla N° 5 se relacionan las PQRS presentadas ante las oficinas de LA MESA Y ANAPOIMA discriminadas por mes.

Tabla 5. Reclamaciones por mes, VIGENCIA 2021- OFICINAS LA MESA Y ANAPOIMA

MES	LA MESA	ANAPOIMA
ENERO	121	31
FEBRERO	68	108
MARZO	100	28
ABRIL	139	362
MAYO	125	43
JUNIO	837	100
TOTAL	1390	672

 <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 : Agosto de 2021 Código TRD:</p>
	<p>INFORME SEMESTRAL DE PQRS PERIODO: ENERO – JUNIO 2021</p>	<p>Versión: 1.0 Página 8 de 8</p>

Recomendaciones

- 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.
- Se requiere unificar el Sistema de registro de PQRS y capacitar al personal en cuanto a la clasificación por tipología de las PQRS.
- Priorizar la ejecución de órdenes de trabajo por fecha, para responder a las reclamaciones en el tiempo estipulado por la norma.

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.