



INFORME DE SEGUIMIENTO DE LAS PETICIONES, QUEJAS Y RECURSOS

1er. semestre de 2020 – Oficina Anapoima

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 Anapoima

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 Anapoima, 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

ESTADÍSTICA DE RECLAMACIONES PERIODO 1 DE ENERO A 30 DE JUNIO DE 2020

Descripción del reclamo	Recibidos	Solucionados				Pendientes	
		Empresa	%	Usuario	%	Numero	%
Servicio de Acueducto							
Revisar Lectura	441	309	%70.07	122	%27.66	10	%2.27
DOBLE COBRO	4	0	0%	0	0%	4	100%
ERROR ESTRATIFICACIÓN	0	0	0%	0	0%	0	0%
TOTAL ACUEDUCTO	445	309	70.07	122	27.66	14	3.17%

Fuente: Oficina de Atención al usuario – Anapoima 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

La ERAT recibió durante el periodo evaluado un total de 445 reclamaciones, de las cuales 309 fueron respondidas a favor de la empresa y 122 a favor del usuario, quedaron 14 pendientes. El mayor porcentaje se sigue presentando en las de revisión de lecturas por alto consumo en el servicio de acueducto, en donde el 70.07% ha sido respondido a favor de la empresa y el %27.66 a favor del usuario.

Con respecto al periodo enero - junio de 2019, las reclamaciones disminuyeron en un 44% pasando de 795 en 2019 a 445 en 2020. En promedio en el mes se presentaron 74 reclamaciones ante la oficina de PQR.

No se presentaron reclamaciones en el servicio de alcantarillado.

Gestión Documental

Elaboró:

William Torres V.

Asesor 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 pqranapoima@aguasdeltequendama.com usuario@aguasdeltequendama.com

info@aguasdeltequendama.com

www.aguasdeltequendama.com