

	EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE RESTREPO AGUAVIVA S.A. E.S.P.	Cód: FR-GESAD-17	
	<b>INFORME</b>	VERSIÓN: 02 VIGENCIA: 25/11/2017	

**EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE RESTREPO  
AGUAVIVA SA ESP**

**INFORME P.Q.R  
JULIO - DICIEMBRE 2018**

**JEFE DE CONTROL INTERNO  
RUBEN DARIO HERRERA CHAPARRO**

**10 DE ENERO 2019**

**EXPERIENCIA COMPROMISO Y RESULTADOS  
CALLE 1 CARRERA 5A BARRIO MINUTO DE DIOS.  
RESTREPO - META**

	EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE RESTREPO AGUAVIVA S.A. E.S.P.	CÓD: FR-GESAD-17	
	<b>INFORME</b>	VERSIÓN: 02 VIGENCIA: 25/11/2017	

## INFORME DE SEGUIMIENTO A LAS PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS SEGUNDO SEMESTRE AÑO 2018

1. **OBJETIVO:** Presentar el informe de gestión realizado por AGUAVIVA SA ESP, sobre el cumplimiento de los términos de respuesta al peticionario comprendido entre el 1 de julio de 2018 al 31 de diciembre de 2018; en cumplimiento a lo normado en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 y artículo 52 del decreto 103 de 2015.
  
2. **ALCANCE:** El presente informe evalúa el cumplimiento de los términos de respuesta a la petición, durante el periodo comprendido entre el 1 de julio de 2018 al 31 de diciembre de 2018.
  
3. **METODOLOGIA:** La información obtenida para elaboración del presente informe fue consultada en la base de datos específicamente la registrada en el periodo comprendido entre el 1 de julio de 2018 al 31 de diciembre de 2018, en la ventanilla única de la empresa de servicios públicos de Restrepo AGUAVIVA SA ESP.
  
4. **ESTRATEGIA:** hacer seguimiento al buzón de sugerencias ubicado en la sede principal de AGUAVIVA SA ESP, con el fin de facilitarle a los usuarios formular sus quejas, peticiones y reclamos y se hará seguimiento semanal a los mismos con el fin de implementar acciones de mejora y dar respuesta oportuna a los usuarios.

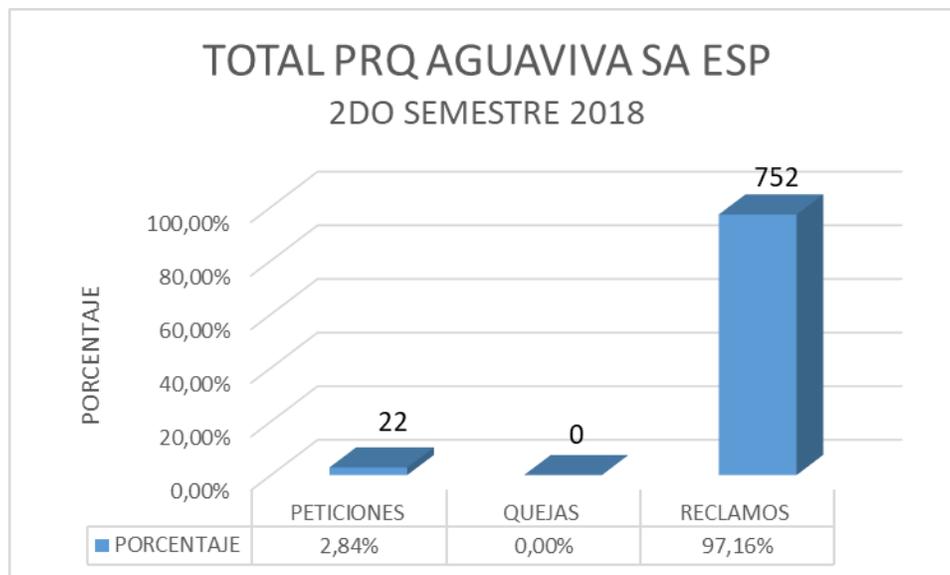
La empresa de servicios públicos de Restrepo AGUAVIVA SA ESP cuenta con una oficina para la atención de peticiones quejas y reclamos con la disposición permanente para la atención y tramite de las mismas. A través de esa oficina se reciben PQR en forma escrita, verbal y telefónica

	EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE RESTREPO AGUAVIVA S.A. E.S.P.	CÓD: FR-GESAD-17	
	<b>INFORME</b>	VERSIÓN: 02	
		VIGENCIA: 25/11/2017	

Entre el 1 de julio de 2018 y el 31 de diciembre de 2018, de acuerdo al artículo 76 del Decreto 1474 de 2011, AGUAVIVA SA ESP recibió 774 Peticiones, Quejas o Reclamaciones de la siguiente forma.

### CONSOLIDADO DE PQRS SEGUNDO SEMESTRE AÑO 2018

<b>CONSOLIDADO AGUAVIVA SA ESP</b>		
<b>HERRAMIENTA DE PARTICIPACION</b>	<b>PORCENTAJE</b>	<b>TOTAL PQR</b>
PETICIONES	2,84%	22
QUEJAS	0,00%	0
RECLAMOS	97,16%	752
<b>TOTAL PQR</b>	<b>100%</b>	<b>774</b>

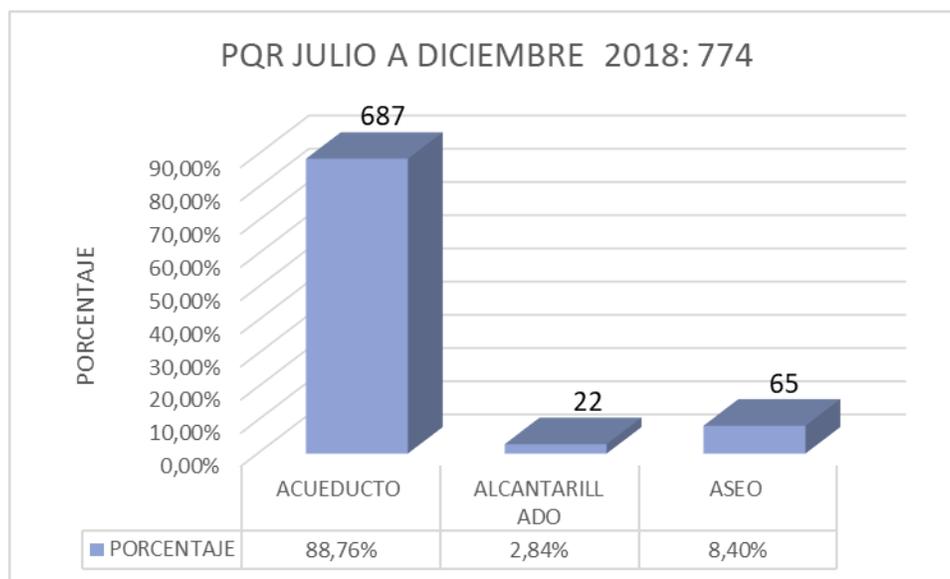


	EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE RESTREPO AGUAVIVA S.A. E.S.P.	CÓD: FR-GESAD-17	
	<b>INFORME</b>	VERSIÓN: 02	
		VIGENCIA: 25/11/2017	

Durante el periodo comprendido entre el 01 de julio y el 31 de diciembre del 2018, la Empresa De Servicios Públicos de Restrepo-Meta AGUAVIVA SA ESP, recibió 774 PQR, las cuales fueron contestadas en su totalidad en los plazos establecidos por la ley. La tabla anterior, muestra el consolidado de PQR recibidas y contestadas por la Empresa al interior de sus diferentes áreas, siendo evidente que las solicitudes, reclamos y peticiones son las herramientas de participación ciudadana de mayor incidencia en la empresa.

### CONSOLIDADO DE PQRS POR AREAS

CONSOLIDADO PQR POR AREAS						
N.	AREA	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	PORCENTAJE	TOTAL PQRS
1	ACUEDUCTO	21	0	666	88,76%	687
2	ALCANTARILLADO	1	0	21	2,84%	22
3	ASEO	0	0	65	8,40%	65
TOTAL		22	0	752	100,00%	774



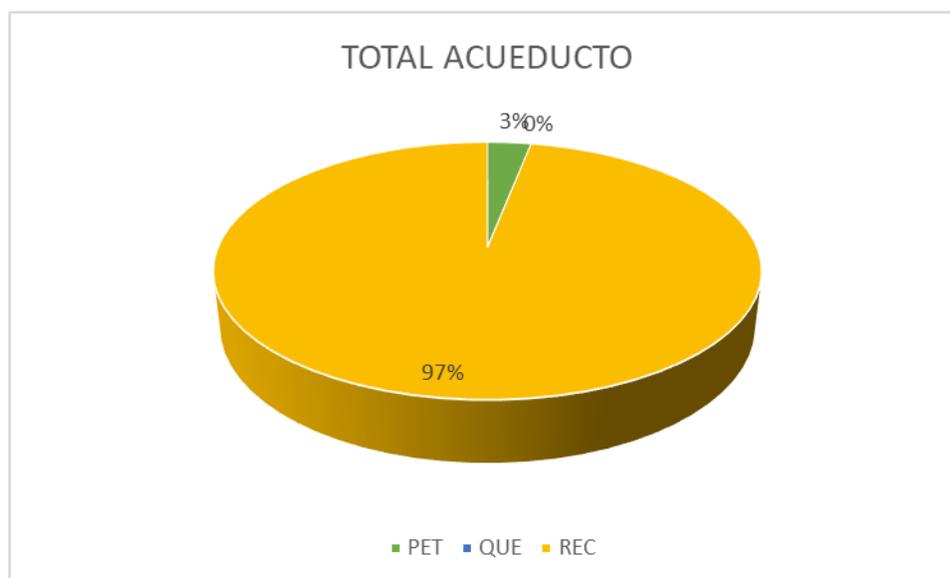
	EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE RESTREPO AGUAVIVA S.A. E.S.P.	CÓD: FR-GESAD-17	
	<b>INFORME</b>	VERSIÓN: 02 VIGENCIA: 25/11/2017	

En la tabla anterior, muestra el consolidado semestral de PQRS por áreas. En la gráfica de arriba se puede observar que el área de mayor recepción de PQR, es: ACUEDUCTO (88,76%), seguida del área de alcantarillado (2,84%). Seguidamente estará el cuadro de las diferentes áreas de prestación de servicios.

## CLASIFICACION INDEPENDIENTE POR AREAS

### ACUEDUCTO

HERRAMIENTA DE PARTICIPACION	PORCENTAJE	TOTAL ACUEDUCTO
PET	3,06%	21
QUE	0,00%	0
REC	96,94%	666
TOTAL	100,00%	687

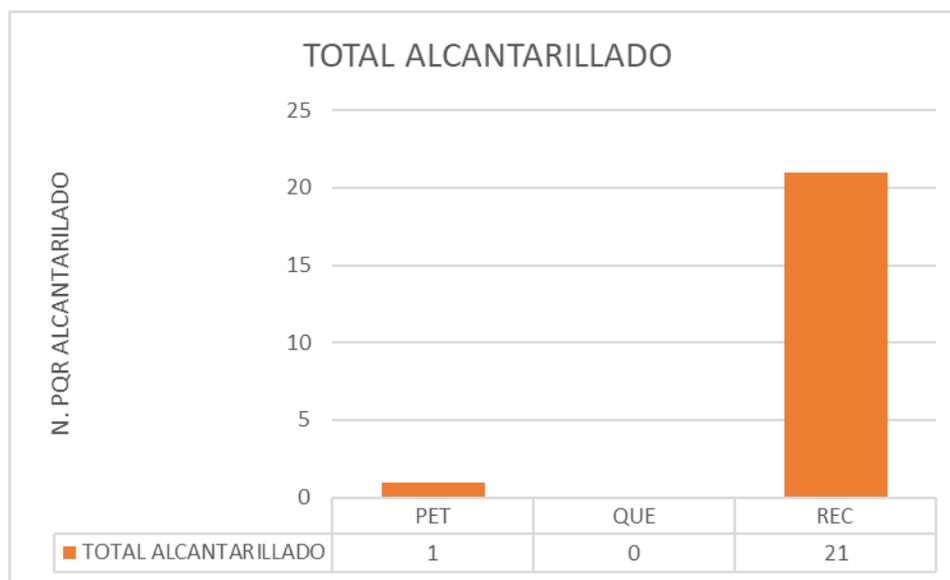


	EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE RESTREPO AGUAVIVA S.A. E.S.P.	CÓD: FR-GESAD-17	
	<b>INFORME</b>	VERSIÓN: 02	
		VIGENCIA: 25/11/2017	

De las 687 PQR presentadas al área de acueducto, las reclamaciones (666) tuvieron el porcentaje de participación más alto, con un 96,94%%, seguida con un 3,06% de peticiones y no se registraron quejas.

### ALCANTARILLADO

HERRAMIENTA DE PARTICIPACION	PORCENTAJE	TOTAL ALCANTARILLADO
PET	4,55%	1
QUE	0,00%	0
REC	95,45%	21
TOTAL	100,00%	22

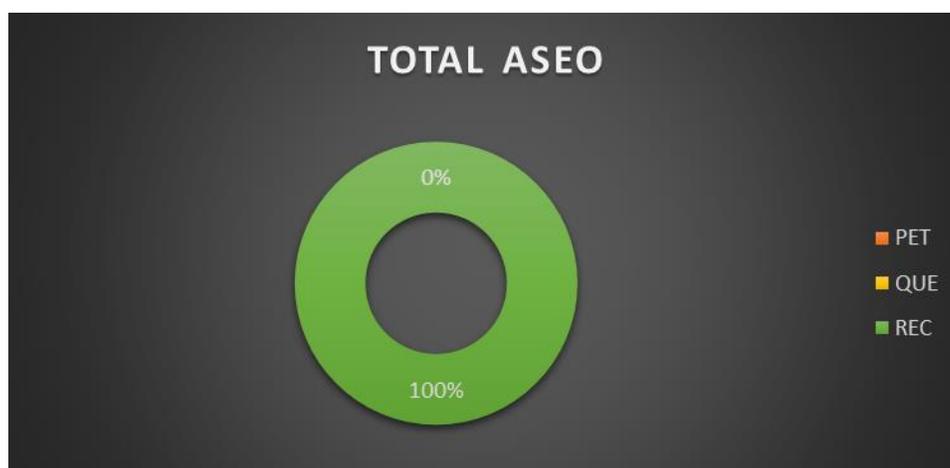


	EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE RESTREPO AGUAVIVA S.A. E.S.P.	CÓD: FR-GESAD-17	
	<b>INFORME</b>	VERSIÓN: 02	
		VIGENCIA: 25/11/2017	

De las 22 PQR presentadas al área de alcantarillado, las reclamaciones (21) tuvieron el porcentaje de participación más alto, con un 95,45%, seguida con un 4,55% de peticiones y no se registraron quejas.

### ASEO

HERRAMIENTA DE PARTICIPACION	PORCENTAJE	TOTAL ASEO
PET	0,00%	0
QUE	0,00%	0
REC	100,00%	65
TOTAL	100,00%	65



	EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE RESTREPO AGUAVIVA S.A. E.S.P.	CÓD: FR-GESAD-17	
	<b>INFORME</b>	VERSIÓN: 02	
		VIGENCIA: 25/11/2017	

De las 65 PQR presentadas al área de ASEO, las reclamaciones (65) tuvieron el porcentaje de participación más alto, con un 100%, no se presentaron peticiones ni quejas.

**RECOMENDACIONES:** No es habitual que los ciudadanos realicen peticiones, quejas y reclamaciones por correo electrónico pues de 774 PQR que se presentaron en el segundo semestre ninguna fue presentada vía correo electrónico, se recomienda hacer mejor la difusión de las diferentes maneras de presentar las PQR, para minimizar el tiempo en respuesta y tramites.

AGUAVIVA SA ESP deberá mejorar los mecanismos para que los usuarios realicen peticiones, quejas y reclamos en el link de la página web, esto puede disminuir el trabajo de la persona encargada de recibir las PQR

(Documento Original Firmado)

**RUBEN DARIO HERRERA CHAPARRO**  
 Jefe De Control Interno

<b>Proyectó:</b>	<b>Revisó:</b>	<b>Aprobó:</b>
RUBEN DARIO HERRERA CHAPARRO	RUBEN DARIO HERRERA CHAPARRO	RUBEN DARIO HERRERA CH.
Jefe Control Interno	Jefe Control Interno	Jefe Control Interno
Firma	Firma:	Firma:

EXPERIENCIA COMPROMISO Y RESULTADOS  
 CALLE 1 CARRERA 5A BARRIO MINUTO DE DIOS.  
 RESTREPO - META