


	EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE RESTREPO AGUAVIVA S.A. E.S.P.	CÓD: FR-GESAD-17	
	INFORME	VERSIÓN: 03	
		FECHA DE APROBACIÓN: 20/06/2019	

**EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE RESTREPO
AGUAVIVA S.A E.S.P**

**INFORME P.Q.R
ENERO - JUNIO 2019**

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

09 DE JULIO 2019

	EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE RESTREPO AGUAVIVA S.A. E.S.P.	CÓD: FR-GESAD-17	
	INFORME	VERSIÓN: 03	
		FECHA DE APROBACIÓN: 20/06/2019	

INFORME DE SEGUIMIENTO A LAS PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS PRIMER SEMESTRE AÑO 2019



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 enero de 2019 al 30 de junio de 2019; 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 enero de 2019 al 30 de junio de 2019.
3. **METODOLOGIA:** La información obtenida para elaboración del presente informe fue consultada en la base de datos específicamente la registrada en el software utilizado por la empresa (SYSMAN) en el periodo comprendido entre el 1 de enero de 2019 al 30 de junio de 2019, en la ventanilla única de la empresa de servicios públicos de Restrepo AGUAVIVA S.A E.S.P.
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 S.A E.S.P 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.

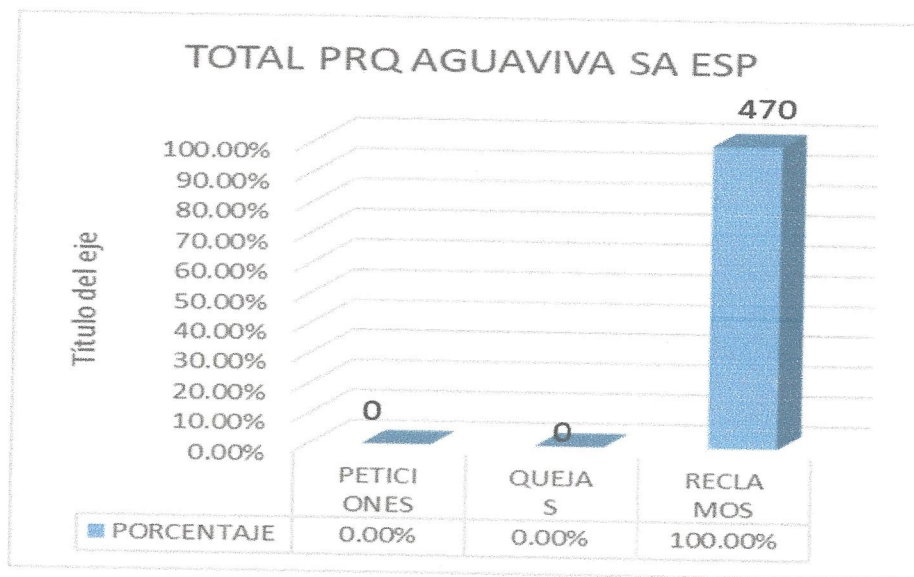
Entre el 1 de enero de 2019 y el 30 de junio de 2019, de acuerdo al artículo 76 del Decreto 1474 de 2011, AGUAVIVA SA ESP recibió 470 Peticiones, Quejas o Reclamaciones de la siguiente forma.

Experiencia Compromiso y Resultados



Calle 1 Carrera 5 A. Barrio Minuto De Dios - Cel. 315 690 39 53 Restrepo Meta
Web: www.aguavivaesp.gov.co - correo electrónico: aguaviva.saesp@hotmail.com

	EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE RESTREPO AGUAVIVA S.A. E.S.P.	CÓD: FR-GESAD-17	
	INFORME	VERSIÓN: 03	
		FECHA DE APROBACIÓN: 20/06/2019	

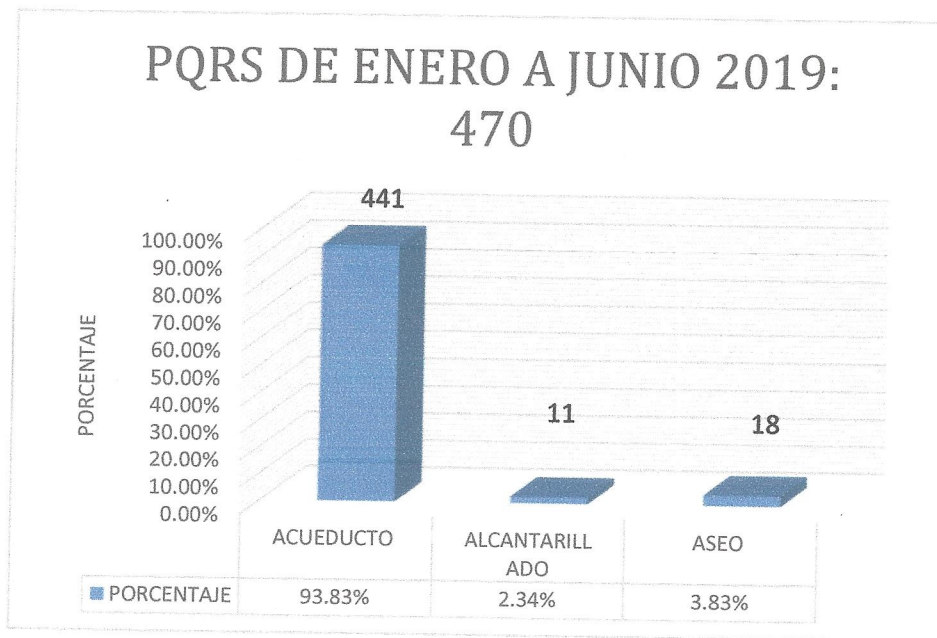
CONSOLIDADO AGUAVIVA SA ESP		
HERRAMIENTA DE PARTICIPACION	PORCENTAJE	TOTAL PQR
PETICIONES	0.00%	0
QUEJAS	0.00%	0
RECLAMOS	100.00%	470
TOTAL PQR	100%	470



Durante el periodo comprendido entre el 01 de enero y el 30 de junio de 2019, la Empresa De Servicios Públicos de Restrepo-Meta AGUAVIVA SA ESP, recibió 470 PQR, las cuales fueron contestadas en su totalidad en los plazos establecidos por la ley. La tabla anterior, muestra el consolidado de PQR, siendo evidente que la mayoría fueron reclamaciones con un 100%.



	EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE RESTREPO AGUAVIVA S.A. E.S.P.	CÓD: FR-GESAD-17	
	INFORME	VERSIÓN: 03	
		FECHA DE APROBACIÓN: 20/06/2019	

CONSOLIDADO PQRS POR AREAS						
N.	AREA	PETICIONES	QUE JAS	RECLAMOS	PORCENTAJE	TOTAL PQRS
1	ACUEDUCTO	0	0	441	93.83%	441
2	ALCANTARILLADO	0	0	11	2.34%	11
3	ASEO	0	0	18	3.83%	18
TOTAL		0	0	470	100.00%	470



En la tabla anterior, muestra el consolidado semestral de PQR por áreas. En la gráfica de arriba se puede observar que el área de mayor recepción de PQR, es: ACUEDUCTO (98,83%), seguida del área de aseo (3,83%) y por último se muestra que el área e alcantarillado es el más bajo porcentaje de reclamaciones.

Seguidamente se presenta el cuadro de las diferentes áreas de prestación de servicios.



	EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE RESTREPO AGUAVIVA S.A. E.S.P.	CÓD: FR-GESAD-17	
	INFORME	VERSIÓN: 03	
		FECHA DE APROBACIÓN: 20/06/2019	

ACUEDUCTO



DESCRIPCION	TIPO DE REQUERIMIENTO	1ER SEMESTRE
	CAMBIO DE USØ	ESCRITA
VERBAL		3
TELEFONO		0
CORREO		0
COBROS INOPORTUNOS	ESCRITA	0
	VERBAL	4
	TELEFONO	0
	CORREO	0
COBROS POR RECONEXION	ESCRITA	2
	VERBAL	2
	TELEFONO	0
	CORREO	0
COBROS POR SERVICIOS NO PRESTADO	ESCRITA	1
	VERBAL	3
	TELEFONO	0
	CORREO	0
CONDICIONES DE SEGURIDAD O RIESGO	ESCRITA	0
	VERBAL	1
	TELEFONO	0
	CORREO	0
CONSUMO ELEVADO	ESCRITA	5
	VERBAL	175
	TELEFONO	3
	CORREO	0
DESCARGAR CONSIGNACIONES DE PAGO	ESCRITA	0
	VERBAL	2
	TELEFONO	0
	CORREO	0
DESCUENTO PREDIO DESHABITADO	ESCRITA	4
	VERBAL	38
	TELEFONO	0
	CORREO	0
ERROR DE LECTURA	ESCRITA	0
	VERBAL	1
	TELEFONO	0
	CORREO	0

Experiencia Compromiso y Resultados

Calle 1 Carrera 5 A. Barrio Minuto De Dios - Cel. 315 690 39 53 Restrepo Meta
Web: www.aguavivaesp.gov.co - correo electrónico: aguaviva.saesp@hotmail.com



	EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE RESTREPO AGUAVIVA S.A. E.S.P.	CÓD: FR-GESAD-17	
	INFORME	VERSIÓN: 03	
		FECHA DE APROBACIÓN: 20/06/2019	

ESCAPE ACOMETIDA	ESCRITA	2
	VERBAL	10
	TELEFONO	2
	CORREO	0
FALLA PRESTACION SERVICIO	ESCRITA	0
	VERBAL	6
	TELEFONO	0
	CORREO	0
FUGA DE AGUA	ESCRITA	3
	VERBAL	38
	TELEFONO	1
	CORREO	0
INCORFORMIDAD CAMBIO MEDIDOR	ESCRITA	0
	VERBAL	2
	TELEFONO	0
	CORREO	0
INCONFORMIDAD CON OTROS CARGOS	ESCRITA	1
	VERBAL	4
	TELEFONO	0
	CORREO	0
MEDIDOR CUENTA CRUZADA	ESCRITA	0
	VERBAL	8
	TELEFONO	0
	CORREO	0
PREDIO DESHABITADO	ESCRITA	4
	VERBAL	28
	TELEFONO	1
	CORREO	0
RECTIFICACION ESTRATO	ESCRITA	0
	VERBAL	1
	TELEFONO	0
	CORREO	0
SUSPENSIÓN MUTUO ACUERDO	ESCRITA	32
	VERBAL	36
	TELEFONO	1
	CORREO	0

	EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE RESTREPO AGUAVIVA S.A. E.S.P.	CÓD: FR-GESAD-17	
	INFORME	VERSIÓN: 03	
		FECHA DE APROBACIÓN: 20/06/2019	

COBRO MULTIPLE	ESCRITA	1
	VERBAL	0
	TELEFONO	0
	CORREO	0
INCONFORMIDAD CON TARIFA	ESCRITA	1
	VERBAL	2
	TELEFONO	0
	CORREO	0
ESTRATO	ESCRITA	0
	VERBAL	4
	TELEFONO	0
	CORREO	0
SOLIDARIDAD	ESCRITA	1
	VERBAL	0
	TELEFONO	0
	CORREO	0
PREDIO SIN SERVICIO DE AGUA	ESCRITA	1
	VERBAL	4
	TELEFONO	1
	CORREO	0
SUSPENSIÓN TEMPORAL	ESCRITA	1
	VERBAL	0
	TELEFONO	0
	CORREO	0
NOMBRE EQUIVOCADO	ESCRITA	0
	VERBAL	1
	TELEFONO	0
	CORREO	0

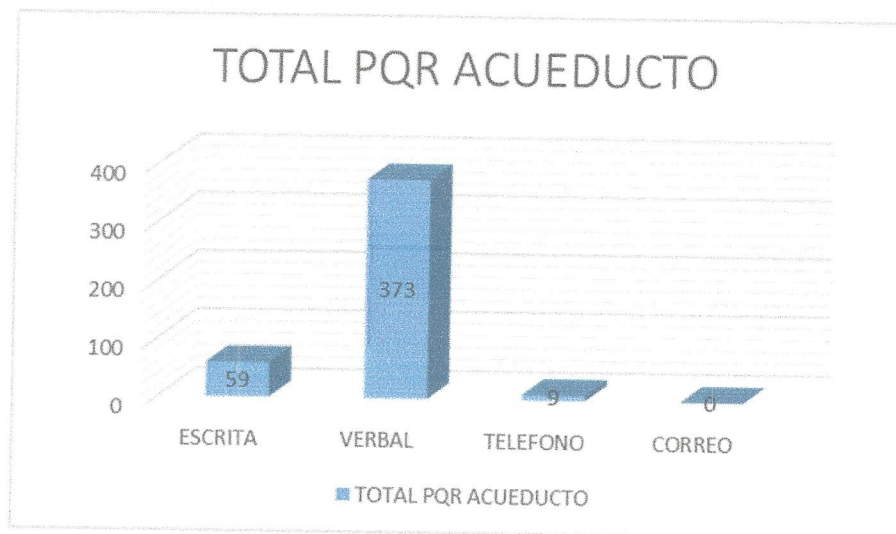
TOTAL ACUEDUCTO	ESCRITA	59
	VERBAL	373
	TELEFONO	9
	CORREO	0
TOTAL PQR ACUEDUCTO		441



	EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE RESTREPO AGUAVIVA S.A. E.S.P.	CÓD: FR-GESAD-17	
	INFORME	VERSIÓN: 03	
		FECHA DE APROBACIÓN: 20/06/2019	



HERRAMIENTA DE PARTICIPACION	PORCENTAJE	TOTAL ACUEDUCTO
PET	0.00%	0
QUE	0.00%	0
REC	100.00%	441
TOTAL	100.00%	441

De las 441 PQR presentadas al área de acueducto, las reclamaciones (441) tuvieron el porcentaje de participación más alto, con un 100%, peticiones y quejas no se registraron.





	EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE RESTREPO AGUAVIVA S.A. E.S.P.	CÓD: FR-GESAD-17	
	INFORME	VERSIÓN: 03	
		FECHA DE APROBACIÓN: 20/06/2019	

De las 441 PQR presentadas al área de acueducto, 373 fueron instauradas verbalmente, 59 de manera escrita y 9 acudieron vía telefónica, no se instauraron PQR vía correo electrónico.

ALCANTARILLADO

ALCANTARILLA REBOSA	ESCRITA	0
	VERBAL	1
	TELEFONO	1
	CORREO	0
COBROS POR SERVICIOS NO PRESTADOS	ESCRITA	2
	VERBAL	6
	TELEFONO	0
	CORREO	0
FALLA PRESTACION SERVICIO	ESCRITA	1
	VERBAL	0
	TELEFONO	0
	CORREO	0
LIMPIEZA DE SUMIDEROS	ESCRITA	0
	VERBAL	0
	TELEFONO	0
	CORREO	0

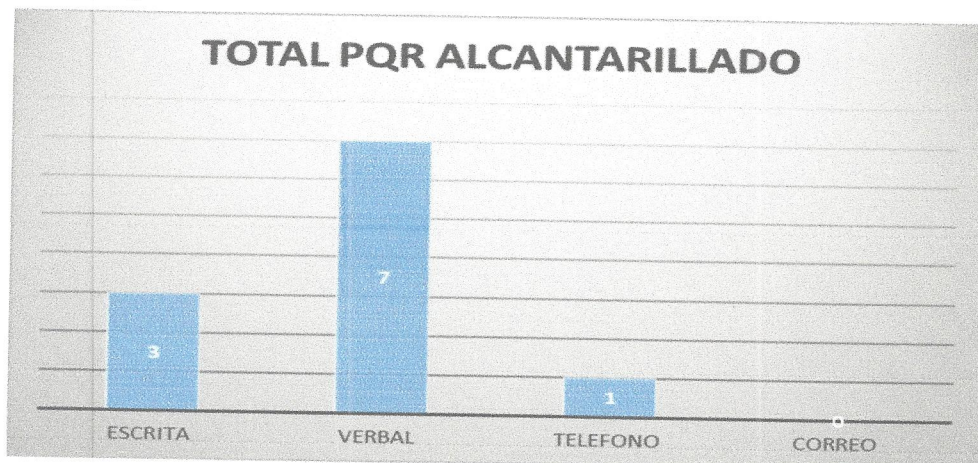
TOTAL ALCANTARILLADO	ESCRITA	3
	VERBAL	7
	TELEFONO	1
	CORREO	0
TOTAL PQR ALCANTARILLADO		11

	EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE RESTREPO AGUAVIVA S.A. E.S.P.	CÓD: FR-GESAD-17	
	INFORME	VERSIÓN: 03	
		FECHA DE APROBACIÓN: 20/06/2019	





HERRAMIENTA DE PARTICIPACION	PORCENTAJE	TOTAL ALCANTARILLADO
PET	0.00%	0
QUE	0.00%	0
REC	100.00%	11
TOTAL	100.00%	11

De las 11 PQR presentadas al área de alcantarillado, las reclamaciones (11) tuvieron el porcentaje de participación más alto, con un 100%, peticiones y quejas no se registraron.





De las 11 PQR presentadas al área de alcantarillado, 7 fueron instauradas verbalmente, 3 de manera escrita y 1 usuario acudió vía telefónica, no se instauraron PQR vía correo electrónico.

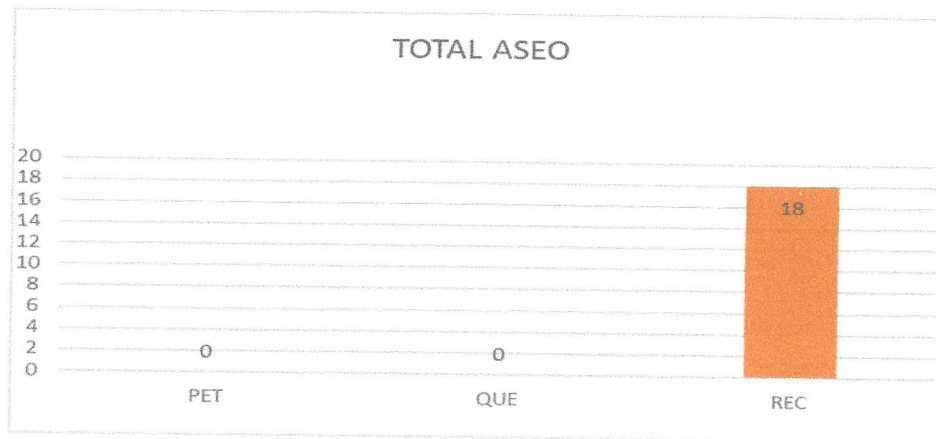
	EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE RESTREPO AGUAVIVA S.A. E.S.P.	CÓD: FR-GESAD-17	
	INFORME	VERSIÓN: 03	
		FECHA DE APROBACIÓN: 20/06/2019	

ASEO

COBROS POR SERVICIOS NO PRESTADOS	ESCRITA	3
	VERBAL	7
	TELEFONO	0
	CORREO	0
INCONFORMIDAD CON CALIDAD DE SERVICIO	ESCRITA	2
	VERBAL	0
	TELEFONO	0
	CORREO	0
CAMBIO DE ESTRATO	ESCRITA	0
	VERBAL	1
	TELEFONO	0
	CORREO	0
INCONFORMIDAD CON TARIFA	ESCRITA	3
	VERBAL	2
	TELEFONO	0
	CORREO	0

TOTAL ASEO	ESCRITA	8
	VERBAL	10
	TELEFONO	0
	CORREO	0
TOTAL PQR ASEO		18



	EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE RESTREPO AGUAVIVA S.A. E.S.P.	CÓD: FR-GESAD-17	
	INFORME	VERSIÓN: 03	
		FECHA DE APROBACIÓN: 20/06/2019	



HERRAMIENTA DE PARTICIPACION	PORCENTAJE	TOTAL ASEO
PET	0.00%	0
QUE	0.00%	0
REC	100.00%	18
TOTAL	100.00%	18

De las 18 PQR presentadas al área de aseo, las reclamaciones (18) tuvieron el porcentaje de participación más alto, con un 100%, peticiones y quejas no se registraron.




	EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE RESTREPO AGUAVIVA S.A. E.S.P.	CÓD: FR-GESAD-17	
	INFORME	VERSIÓN: 03	
		FECHA DE APROBACIÓN: 20/06/2019	

De las 18 PQR presentadas al área de aseo, 10 fueron instauradas verbalmente, 8 de manera escrita y no se instauraron PQR vía correo electrónico ni vía telefónica.

RECOMENDACIONES: No es habitual que los ciudadanos realicen peticiones, quejas y reclamaciones por correo electrónico pues de 470 PQR que se presentaron en el primer 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


RUBEN DARIO HERRERA CHAPARRO
 Jefe De Control Interno

Proyectó:	Revisó:
Nombre: Rubén Darío Herrera Caparro	Nombre: Rubén Darío Herrera Caparro
Cargo: Jefe De Control Interno	Cargo: Jefe De Control Interno
Firma: 	Firma: 