
	EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE RESTREPO AGUAVIVA S.A. E.S.P. NIT. 900.010.387-2	CÓD: FR-GESAD-17	
	INFORME	VERSIÓN: 05 FECHA DE APROBACIÓN: 08/06/2020	

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



**INFORME P.Q.R
 ENERO – JUNIO 2020**

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

08 DE JULIO 2020

"CUMPLIMOS CON SEGURIDAD"

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

	EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE RESTREPO AGUAVIVA S.A. E.S.P. NIT. 900.010.387-2	CÓD: FR-GESAD-17	
	INFORME	VERSIÓN: 05 FECHA DE APROBACIÓN: 08/06/2020	

INFORME DE SEGUIMIENTO A LAS PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS PRIMER SEMESTRE AÑO 2020



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 2020 al 30 de junio de 2020; 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 2020 al 30 de junio de 2020.
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 2020 al 30 de junio de 2020, 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, correo electrónico y telefónica.

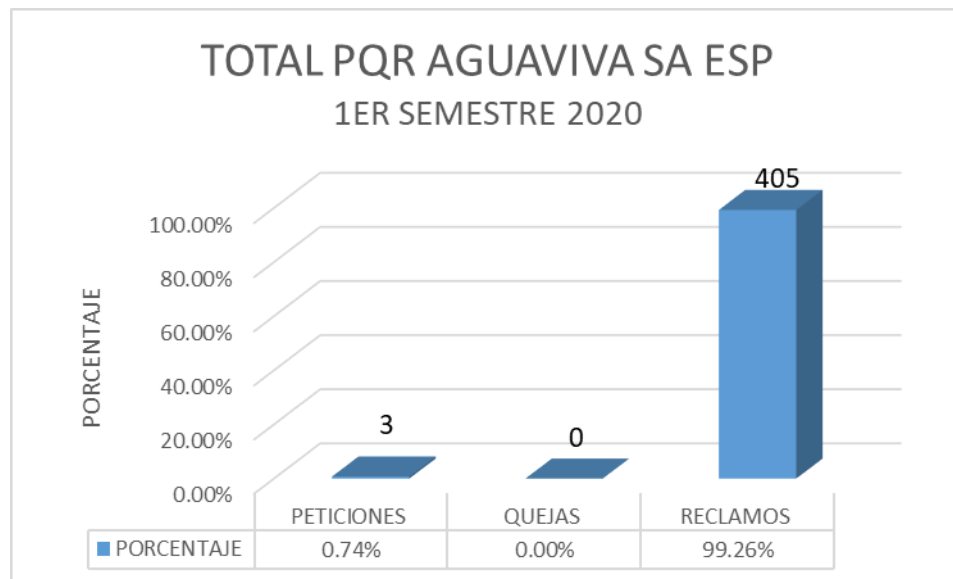
Entre el 1 de enero de 2020 al 30 de junio de 2020, de acuerdo al artículo 76 del Decreto 1474 de 2011, AGUAVIVA SA ESP recibió 492 Peticiones, Quejas o Reclamaciones de la siguiente forma.

"CUMPLIMOS CON SEGURIDAD"

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

	EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE RESTREPO AGUAVIVA S.A. E.S.P. NIT. 900.010.387-2	CÓD: FR-GESAD-17	
	INFORME	VERSIÓN: 05 FECHA DE APROBACIÓN: 08/06/2020	



CONSOLIDADO AGUAVIVA SA ESP		
HERRAMIENTA DE PARTICIPACION	PORCENTAJE	TOTAL PQR
PETICIONES	0.74%	3
QUEJAS	0.00%	0
RECLAMOS	99.26%	405
TOTAL PQR	100%	408



Durante el periodo comprendido entre el 1 de enero de 2020 al 30 de junio de 2020, la Empresa De Servicios Públicos de Restrepo-Meta AGUAVIVA SA ESP, recibió 408 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 99.26%.

"CUMPLIMOS CON SEGURIDAD"

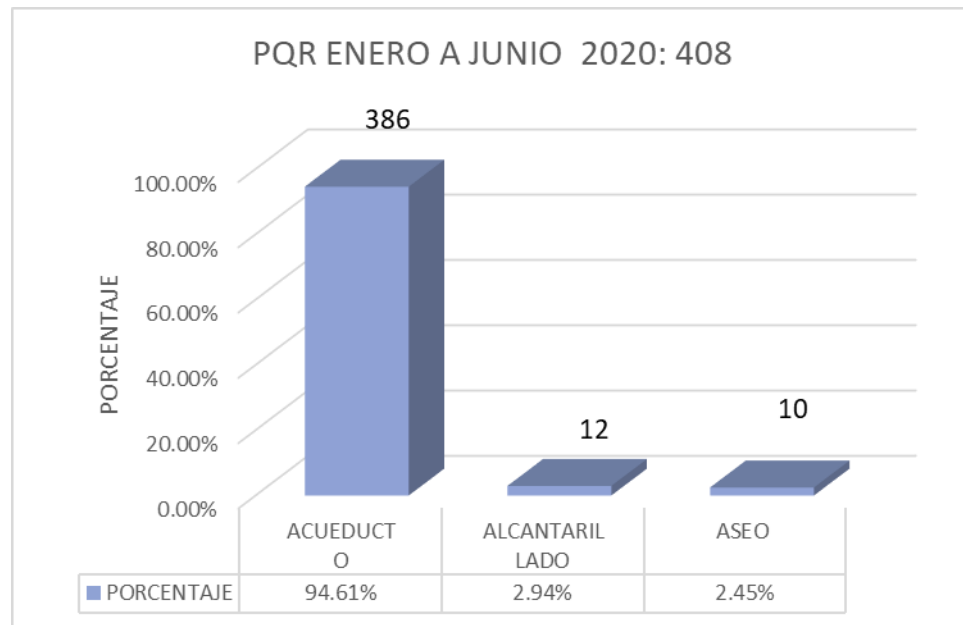
Calle 1 Carrera 5 A. Barrio Minuto De Dios - Cel. 315 690 39 53 Restrepo Meta
 Web: www.aguavivaesp.gov.co - correo electrónico: ventanillaunica@aguavivaesp.gov.co

	EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE RESTREPO AGUAVIVA S.A. E.S.P. NIT. 900.010.387-2	CÓD: FR-GESAD-17	
	INFORME	VERSIÓN: 05	
		FECHA DE APROBACIÓN: 08/06/2020	

CONSOLIDADO PQR POR AREAS						
N.	AREA	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	PORCENTAJE	TOTAL PQRS
1	ACUEDUCTO	3	0	383	94.61%	386
2	ALCANTARILLADO	0	0	12	2.94%	12
3	ASEO	0	0	10	2.45%	10
TOTAL		3	0	405	100.00%	408



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 (94,61%), seguida del área de alcantarillado (2,94%) y por último se muestra que el área de aseo es el más bajo porcentaje de reclamaciones con un (2,45%).

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



"CUMPLIMOS CON SEGURIDAD"



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

	EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE RESTREPO AGUAVIVA S.A. E.S.P. NIT. 900.010.387-2	CÓD: FR-GESAD-17	
	INFORME	VERSIÓN: 05	
		FECHA DE APROBACIÓN: 08/06/2020	

ACUEDUCTO		
CONSUMO LEVADO	ESCRITA	4
	TELEFONO	60
	VERBAL	130
	CORREO	0
CAMBIO DE USO	ESCRITA	4
	TELEFONO	1
	VERBAL	14
	CORREO	0
COBROS INOPORTUNOS	ESCRITA	2
	TELEFONO	1
	VERBAL	5
	CORREO	0
COBROS POR RECONEXION	ESCRITA	0
	TELEFONO	0
	VERBAL	0
	CORREO	0
COBROS POR SERVICIOS NO PRESTADOS	ESCRITA	0
	TELEFONO	0
	VERBAL	0
	CORREO	0
CONSUMO PROMEDIO	ESCRITA	0
	TELEFONO	0
	VERBAL	6
	CORREO	0
CONSUMO MULTIPLE	ESCRITA	1
	TELEFONO	0
	VERBAL	0
	CORREO	0
DESCARGAR CONSIGNACION DE PAGO	ESCRITA	0
	TELEFONO	0
	VERBAL	1
	CORREO	0
DESCUENTO PREDIO DESOCUPADO	ESCRITA	1
	TELEFONO	1

"CUMPLIMOS CON SEGURIDAD"



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

	EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE RESTREPO AGUAVIVA S.A. E.S.P. NIT. 900.010.387-2	CÓD: FR-GESAD-17	
	INFORME	VERSIÓN: 05 FECHA DE APROBACIÓN: 08/06/2020	

	VERBAL	2
	CORREO	0
DIRECCION EQIVOCADA	ESCRITA	0
	TELEFONO	0
	VERBAL	1
	CORREO	0
DOBLE FACTURACION	ESCRITA	1
	TELEFONO	1
	VERBAL	0
	CORREO	0
ERROR DE LECTURA	ESCRITA	1
	TELEFONO	2
	VERBAL	2
	CORREO	0
ESCAPES ACOMETIDA	ESCRITA	0
	TELEFONO	2
	VERBAL	22
	CORREO	0
ESTRATO	ESCRITA	1
	TELEFONO	0
	VERBAL	0
	CORREO	0
FALLA EN LA PRESTACION DEL SERVICIO	ESCRITA	1
	TELEFONO	0
	VERBAL	0
	CORREO	0
FUGA DE AGUA	ESCRITA	3
	TELEFONO	20
	VERBAL	29
	CORREO	0
INCONFORMIDAD CON EL MEDIDOR	ESCRITA	0
	TELEFONO	0
	VERBAL	2
	CORREO	0
OTROS PAGO TOTAL DE LA FACTURA	ESCRITA	1
	TELEFONO	0
	VERBAL	0

"CUMPLIMOS CON SEGURIDAD"



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

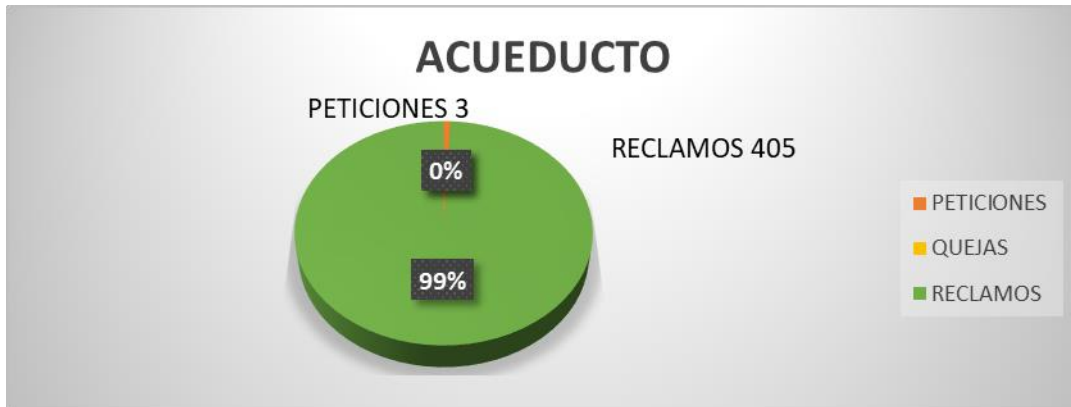
	EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE RESTREPO AGUAVIVA S.A. E.S.P. NIT. 900.010.387-2	CÓD: FR-GESAD-17	
	INFORME	VERSIÓN: 05 FECHA DE APROBACIÓN: 08/06/2020	

	CORREO	0
MEDIDOR O CUENTA CRUZADA	ESCRITA	0
	TELEFONO	1
	VERBAL	0
	CORREO	0
PREDIO DESHABITADO	ESCRITA	2
	TELEFONO	1
	VERBAL	8
	CORREO	0
PREDIO SIN SERVICIO DE AGUA	ESCRITA	1
	TELEFONO	0
	VERBAL	12
	CORREO	0
SUSPENSIÓN MUTUO ACUERDO	ESCRITA	15
	TELEFONO	1
	VERBAL	21
	CORREO	0
PREDIO SIN CONSUMO	ESCRITA	1
	TELEFONO	0
	VERBAL	0
	CORREO	0
TOTAL PQR ACUEDUCTO	ESCRITA	39
	TELEFONO	91
	VERBAL	255
	CORREO	0

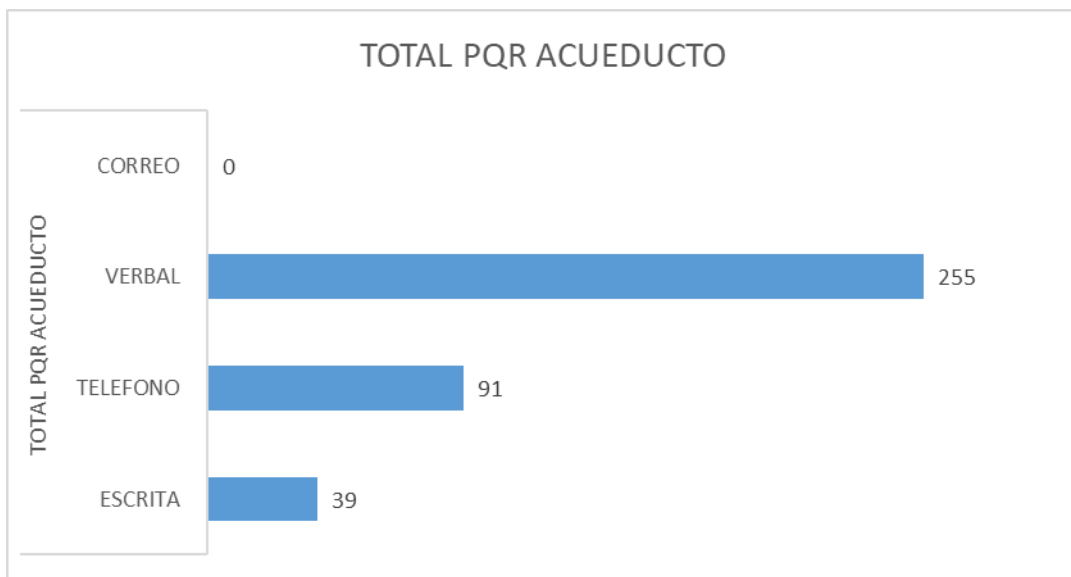
"CUMPLIMOS CON SEGURIDAD"

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

	EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE RESTREPO AGUAVIVA S.A. E.S.P. NIT. 900.010.387-2	CÓD: FR-GESAD-17	
	INFORME	VERSIÓN: 05 FECHA DE APROBACIÓN: 08/06/2020	





De las 408 PQR presentadas al área de acueducto, las reclamaciones (405) tuvieron el porcentaje de participación más alto, con un 99%, se presentaron 3 peticiones y no se presentaron quejas.



De las 385 PQR presentadas al área de acueducto, 255 fueron instauradas verbalmente, 91 acudieron vía telefónica y 39 de manera escrita, no se instauraron PQR vía correo electrónico.

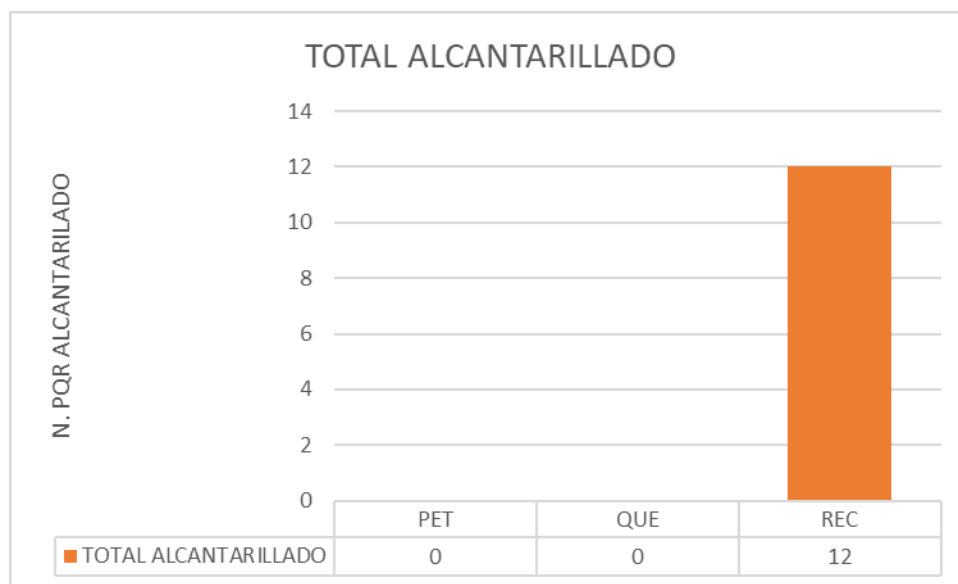
"CUMPLIMOS CON SEGURIDAD"

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



	EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE RESTREPO AGUAVIVA S.A. E.S.P. NIT. 900.010.387-2	CÓD: FR-GESAD-17	
	INFORME	VERSIÓN: 05	
		FECHA DE APROBACIÓN: 08/06/2020	

ALCANTARRILLADO		
ALCANTARRILLA REBOSADA	ESCRITA	1
	TELEFONO	1
	VERBAL	4
	CORREO	0
INCONFORMIDAD POR CONEXIÓN	ESCRITA	0
	TELEFONO	0
	VERBAL	1
	CORREO	0
LIMPIEZA DE SUMIDEROS	ESCRITA	1
	TELEFONO	1
	VERBAL	3
	CORREO	0

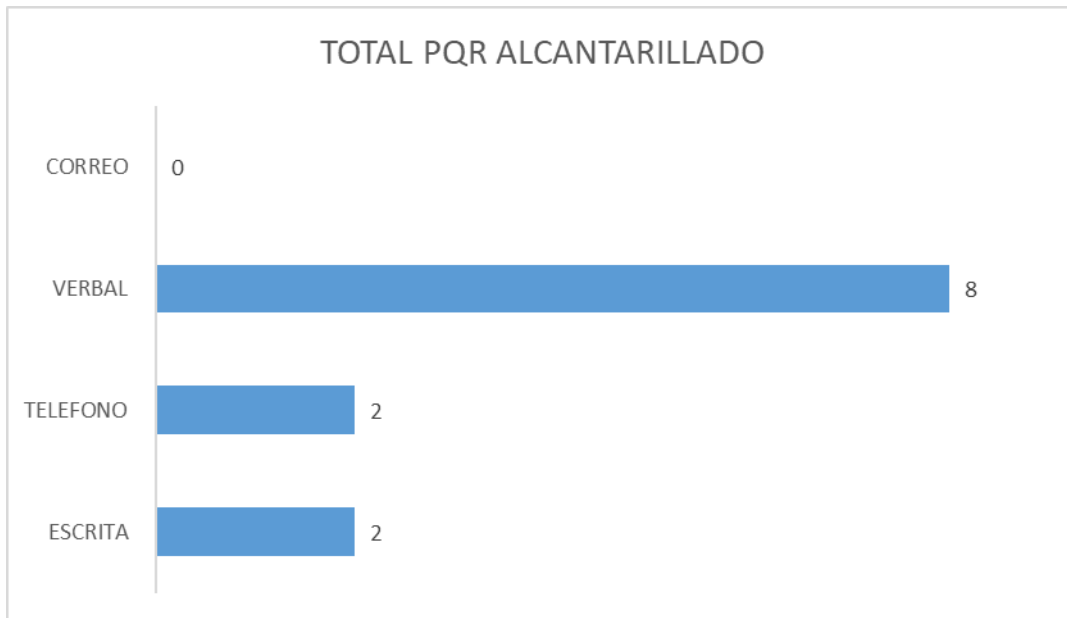
TOTAL PQR ALCANTARRILLADO	ESCRITA	2
	TELEFONO	2
	VERBAL	8
	CORREO	0



"CUMPLIMOS CON SEGURIDAD"

	EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE RESTREPO AGUAVIVA S.A. E.S.P. NIT. 900.010.387-2	CÓD: FR-GESAD-17	
	INFORME	VERSIÓN: 05	
		FECHA DE APROBACIÓN: 08/06/2020	



De las 12 PQR presentadas al área de alcantarillado, las reclamaciones (12) tuvieron el porcentaje de participación más alto, con un 100%, peticiones y quejas no se registraron.



De las 12 PQR presentadas al área de alcantarillado, 8 fueron instauradas verbalmente, no se instauraron PQR vía correo electrónico, 2 vía telefónica, 2 escritas.

"CUMPLIMOS CON SEGURIDAD"



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

	EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE RESTREPO AGUAVIVA S.A. E.S.P. NIT. 900.010.387-2	CÓD: FR-GESAD-17	
	INFORME	VERSIÓN: 05	
		FECHA DE APROBACIÓN: 08/06/2020	

ASEO		
AUMENTO IRREGULAR EN EL COSTO	ESCRITA	1
	TELEFONO	0
	VERBAL	0
	CORREO	0
CONGELACION POR DESOCUPADO	ESCRITA	1
	TELEFONO	0
	VERBAL	0
	CORREO	0
CAMBIO DE ESTRATO	ESCRITA	0
	TELEFONO	0
	VERBAL	2
	CORREO	0
NO PRESTACION DEL SERVICIO	ESCRITA	0
	TELEFONO	0
	VERBAL	3
	CORREO	0
FALLA EN LA PRESTACION DEL SERVICIO	ESCRITA	0
	TELEFONO	0
	VERBAL	2
	CORREO	0
COBORS INOPORTUNOS	ESCRITA	0
	TELEFONO	0
	VERBAL	1
	CORREO	0
TOTAL PQR ASEO	ESCRITA	2
	TELEFONO	0
	VERBAL	8
	CORREO	0

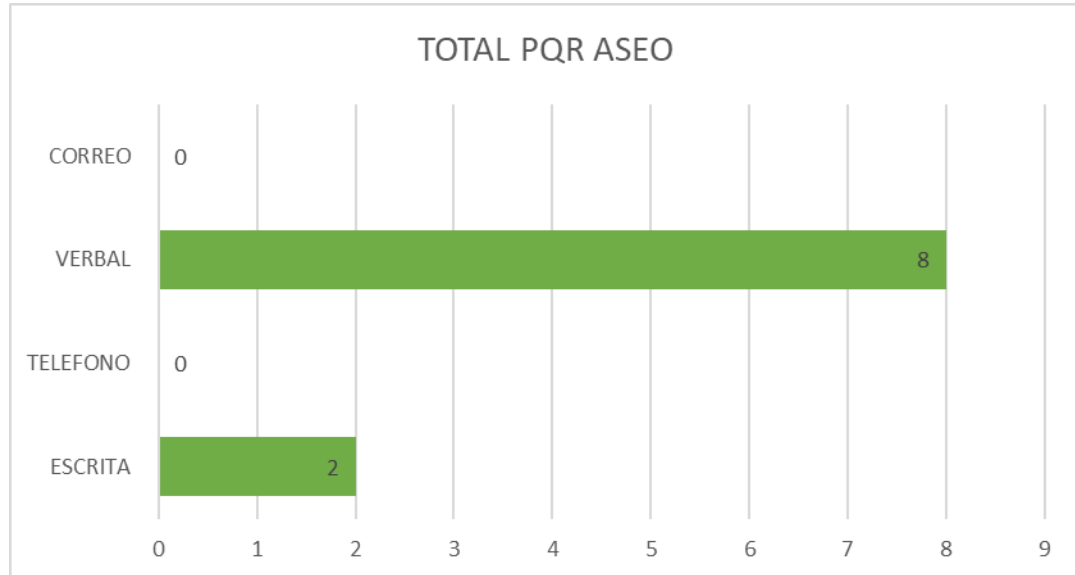
"CUMPLIMOS CON SEGURIDAD"

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

	EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE RESTREPO AGUAVIVA S.A. E.S.P. NIT. 900.010.387-2	CÓD: FR-GESAD-17	
	INFORME	VERSIÓN: 05 FECHA DE APROBACIÓN: 08/06/2020	





De las 10 PQR presentadas al área de aseo, las reclamaciones (10) tuvieron el porcentaje de participación más alto, con un 100%, peticiones y quejas no se registraron.



De las 10 PQR presentadas al área de aseo, 8 fueron instauradas verbalmente, 2 de manera escrita, no se instauraron vía correo electrónico ni vía telefónica.

"CUMPLIMOS CON SEGURIDAD"

	EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE RESTREPO AGUAVIVA S.A. E.S.P. NIT. 900.010.387-2	CÓD: FR-GESAD-17	
	INFORME	VERSIÓN: 05	
		FECHA DE APROBACIÓN: 08/06/2020	

RECOMENDACIONES: No es habitual que los ciudadanos realicen peticiones, quejas y reclamaciones por correo electrónico pues de 408 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

Original firmado
RUBEN DARIO HERRERA CHAPARRO
 Jefe De Control Interno