
	EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE RESTREPO AGUAVIVA S.A. E.S.P. NIT. 900.010.387-2	C�D: FR-GESAD-17	
	<b>INFORME</b>	VERSION: 05	
		FECHA DE APROBACIÓN: 08/06/2020	

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



**INFORME P.Q.R.S  
 ENERO – JUNIO 2021**

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

**09 DE JULIO 2021**

**"CUMPLIMOS CON SEGURIDAD"**

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

	EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE RESTREPO AGUAVIVA S.A. E.S.P. NIT. 900.010.387-2	COD: FR-GESAD-17	
	<b>INFORME</b>	VERSION: 05  FECHA DE APROBACIÓN: 08/06/2020	

## INFORME DE SEGUIMIENTO A LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS PRIMER SEMESTRE AÑO 2021



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 2021 al 30 de junio de 2021; 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 2021 al 30 de junio de 2021.
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 2021 al 30 de junio de 2021, 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 S.A E.S.P., con el fin de facilitarle a los usuarios formular sus quejas, peticiones, reclamos y sugerencias 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 PQRS en forma escrita, verbal, correo electrónico y telefónica.

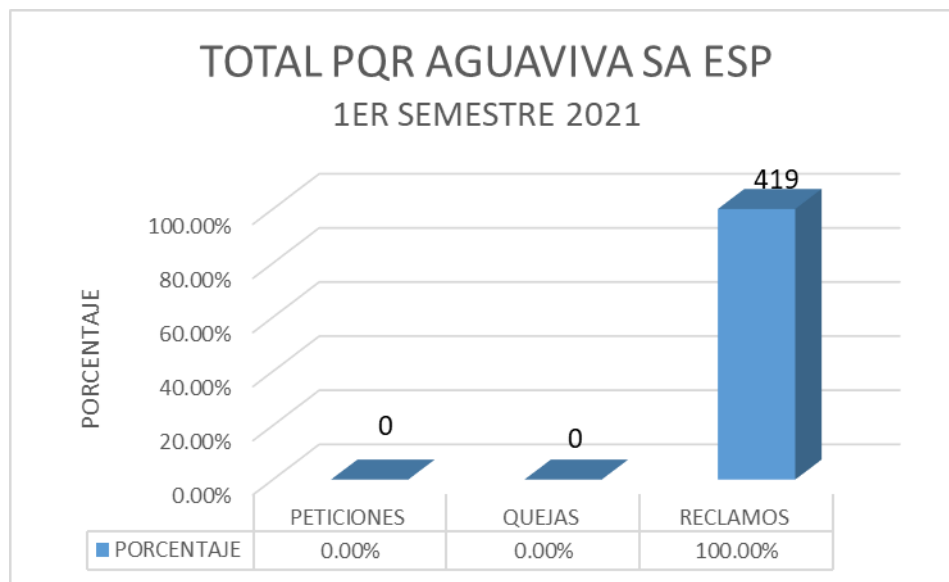
Entre el 1 de enero de 2021 al 30 de junio de 2021, de acuerdo al artículo 76 del Decreto 1474 de 2011, AGUAVIVA SA ESP recibió 438 Peticiones, Quejas o Reclamaciones de la siguiente forma.

### "CUMPLIMOS CON SEGURIDAD"

Calle 1 Carrera 5 A. Barrio Minuto De Dios - Cel. 315 690 39 53 Restrepo Meta  
 Web: [www.aguavivaesp.gov.co](http://www.aguavivaesp.gov.co) - correo electrónico: [ventanillaunica@aguavivaesp.gov.co](mailto: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	
	<b>INFORME</b>	VERSION: 05	
		FECHA DE APROBACIÓN: 08/06/2020	



CONSOLIDADO AGUAVIVA SA ESP		
HERRAMIENTA DE PARTICIPACION	PORCENTAJE	TOTAL PQR
PETICIONES	0.00%	0
QUEJAS	0.00%	0
RECLAMOS	100.00%	438
TOTAL PQR	100%	438



Durante el periodo comprendido entre el 1 de enero de 2021 al 30 de junio de 2021, la Empresa De Servicios Públicos de Restrepo-Meta AGUAVIVA SA ESP, recibió 438 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 todas ingresaron por reclamaciones con un 100%.

**"CUMPLIMOS CON SEGURIDAD"**

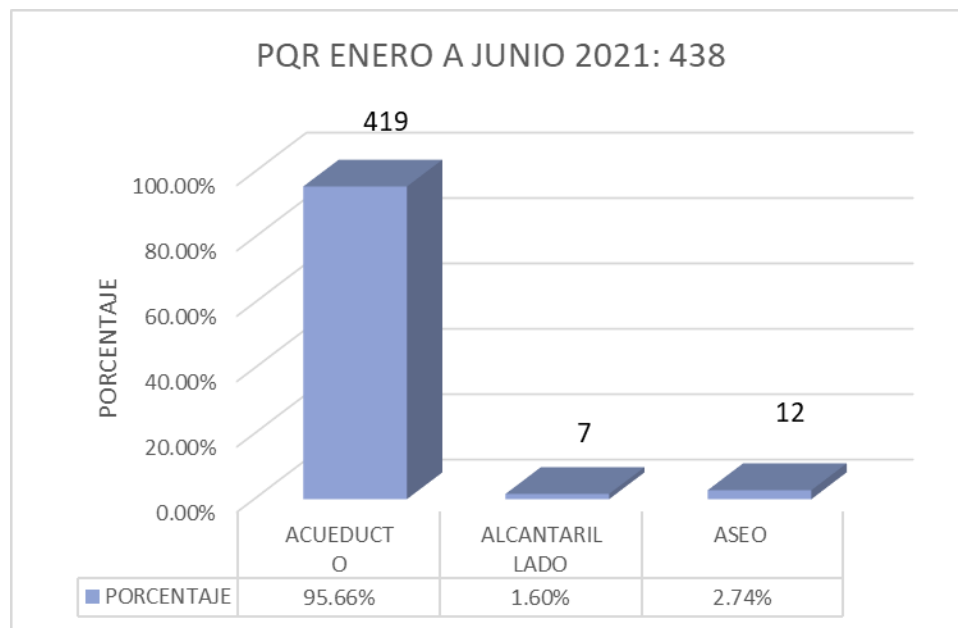
Calle 1 Carrera 5 A. Barrio Minuto De Dios - Cel. 315 690 39 53 Restrepo Meta  
 Web: [www.aguavivaesp.gov.co](http://www.aguavivaesp.gov.co) - correo electrónico: [ventanillaunica@aguavivaesp.gov.co](mailto:ventanillaunica@aguavivaesp.gov.co)

	EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE RESTREPO AGUAVIVA S.A. E.S.P. NIT. 900.010.387-2	COD: FR-GESAD-17	
	<b>INFORME</b>	VERSION: 05 FECHA DE APROBACIÓN: 08/06/2020	

CONSOLIDADO PQR POR AREAS						
N.	AREA	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	PORCENTAJE	TOTAL PQRS
1	ACUEDUCTO	0	0	419	95.66%	419
2	ALCANTARILLADO	0	0	7	1.60%	7
3	ASEO	0	0	12	2.74%	12
TOTAL		0	0	438	100.00%	438



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 (85,66%), seguida del área de alcantarillado (1,60%) y por último se muestra que el área de aseo es el más bajo porcentaje de reclamaciones con un (2,74%). Esto indica que en el área de acueducto es donde los usuarios más han tenido inconvenientes, alcantarillado y aseo estuvieron con pocas reclamaciones lo que quiere decir que los usuarios no han tenido mucho inconveniente con los servicios anteriormente en mención.

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](http://www.aguavivaesp.gov.co) - correo electrónico: [ventanillaunica@aguavivaesp.gov.co](mailto:ventanillaunica@aguavivaesp.gov.co)

	EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE RESTREPO AGUAVIVA S.A. E.S.P. NIT. 900.010.387-2	COD: FR-GESAD-17	
	<b>INFORME</b>	VERSION: 05 FECHA DE APROBACIÓN: 08/06/2020	

<b>ACUEDUCTO</b>		
CONSUMO ELEVADO	ESCRITA	13
	TELEFONO	25
	VERBAL	231
	CORREO	0
CAMBIO DE USO	ESCRITA	8
	TELEFONO	1
	VERBAL	49
	CORREO	0
COBROS INOPORTUNOS	ESCRITA	2
	TELEFONO	4
	VERBAL	2
	CORREO	0
COBROS POR SERVICIOS NO PRESTADOS	ESCRITA	0
	TELEFONO	1
	VERBAL	1
	CORREO	0
COBROS POR RECONEXION	ESCRITA	0
	TELEFONO	1
	VERBAL	0
	CORREO	0
PREDIO SIN SERVICIO DE AGUA	ESCRITA	0
	TELEFONO	0
	VERBAL	1
	CORREO	0
DESCUENTO PREDIO DESOCUPADO	ESCRITA	0
	TELEFONO	0
	VERBAL	5
	CORREO	0
DESCARGA CONSIGNACION DE PAGO	ESCRITA	0
	TELEFONO	1
	VERBAL	0
	CORREO	0
ERROR DE LECTURA	ESCRITA	0
	TELEFONO	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](http://www.aguavivaesp.gov.co) - correo electrónico: [ventanillaunica@aguavivaesp.gov.co](mailto:ventanillaunica@aguavivaesp.gov.co)

	EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE RESTREPO AGUAVIVA S.A. E.S.P. NIT. 900.010.387-2	COD: FR-GESAD-17	
	<b>INFORME</b>	VERSION: 05	
		FECHA DE APROBACIÓN: 08/06/2020	

ESCAPES ACOMETIDA	VERBAL	1
	CORREO	0
	ESCRITA	0
	TELEFONO	2
	VERBAL	0
FALLA EN LA CONEXION DEL SERVICIO	CORREO	0
	ESCRITA	1
	TELEFONO	0
	VERBAL	0
	CORREO	0
FUGA DE AGUA	CORREO	0
	ESCRITA	1
	TELEFONO	8
	VERBAL	20
	CORREO	0
INCONFORMIDAD CAMBIO EQUIPO DE MEDIDA	CORREO	0
	ESCRITA	0
	TELEFONO	0
	VERBAL	4
INCONFORMIDAD CON ESTRATO	CORREO	0
	ESCRITA	1
	TELEFONO	0
	VERBAL	0
POS IMPIDE LEER	CORREO	0
	ESCRITA	1
	TELEFONO	0
	VERBAL	0
PREDIO DESHABITADO	CORREO	0
	ESCRITA	2
	TELEFONO	0
	VERBAL	3
INCONFORMIDAD RELACIONADO CON COBROS PROMEDIO	CORREO	0
	ESCRITA	1
	TELEFONO	2
	VERBAL	1
SUSPENSIÓN MUTUO ACUERDO	CORREO	0
	ESCRITA	4
	TELEFONO	4
	VERBAL	16

**"CUMPLIMOS CON SEGURIDAD"**

Calle 1 Carrera 5 A. Barrio Minuto De Dios - Cel. 315 690 39 53 Restrepo Meta  
 Web: [www.aguavivaesp.gov.co](http://www.aguavivaesp.gov.co) - correo electrónico: [ventanillaunica@aguavivaesp.gov.co](mailto: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	
	<b>INFORME</b>	VERSION: 05	
		FECHA DE APROBACIÓN: 08/06/2020	

OTRAS INCONFORMIDADES	CORREO	0
	ESCRITA	0
	TELEFONO	0
	VERBAL	1
	CORREO	0
INCONFORMIDAD CON OTROS COBROS A CARGO DE LA EMPRESA	ESCRITA	0
	TELEFONO	0
	VERBAL	1
	CORREO	0



TOTAL PQR ACUEDUCTO	ESCRITA	34
	TELEFONO	49
	VERBAL	333
	CORREO	0

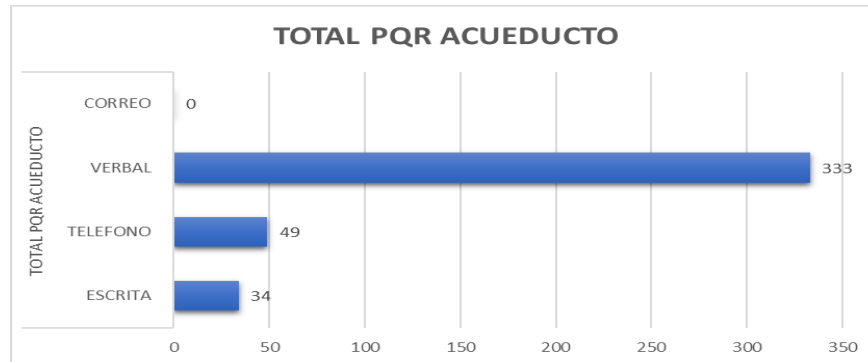


De las 419 PQR presentadas al área de acueducto, las reclamaciones (419) tuvieron el porcentaje de participación más alto, con un 100%, se presentaron 0 petición y no se presentaron quejas.

**"CUMPLIMOS CON SEGURIDAD"**

Calle 1 Carrera 5 A. Barrio Minuto De Dios - Cel. 315 690 39 53 Restrepo Meta  
 Web: [www.aguavivaesp.gov.co](http://www.aguavivaesp.gov.co) - correo electrónico: [ventanillaunica@aguavivaesp.gov.co](mailto: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	
	<b>INFORME</b>	VERSION: 05 FECHA DE APROBACIÓN: 08/06/2020	





De las 419 PQR presentadas al área de acueducto, 333 fueron instauradas verbalmente, 49 acudieron vía telefónica y 34 de manera escrita, no se instauraron PQR vía correo electrónico.

<b>ALCANTARRILLADO</b>		
ALCANTARRILLA REBOSADA	ESCRITA	0
	TELEFONO	0
	VERBAL	3
	CORREO	0
FALLA EN LA PRESTACION DEL SERVICIO	ESCRITA	0
	TELEFONO	0
	VERBAL	2
	CORREO	0
INCONFORMIDAD POR CONEXIÓN	ESCRITA	0
	TELEFONO	1
	VERBAL	0
	CORREO	0
LIMPIEZA DE SUMIDEROS	ESCRITA	0
	TELEFONO	0
	VERBAL	1
	CORREO	0
TOTAL PQR ALCANTARRILLADO	ESCRITA	0
	TELEFONO	1
	VERBAL	6
	CORREO	0

**"CUMPLIMOS CON SEGURIDAD"**

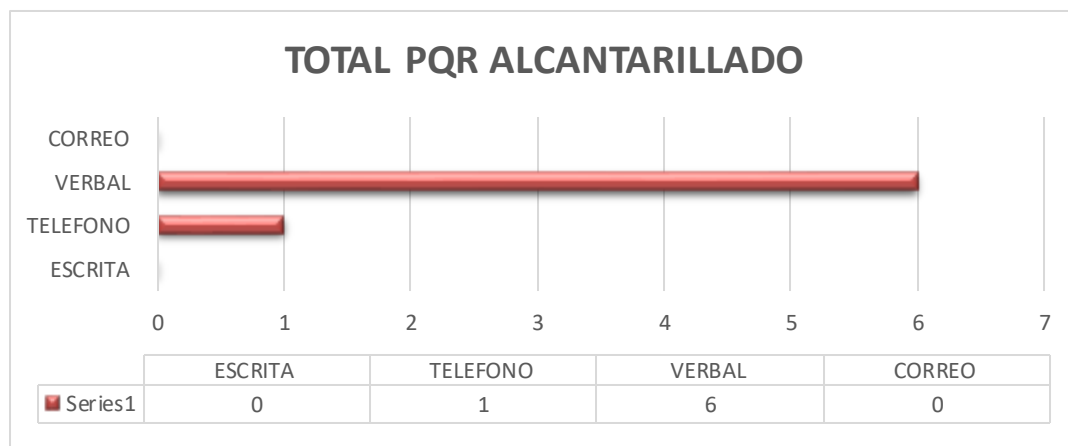
Calle 1 Carrera 5 A. Barrio Minuto De Dios - Cel. 315 690 39 53 Restrepo Meta  
 Web: [www.aguavivaesp.gov.co](http://www.aguavivaesp.gov.co) - correo electrónico: [ventanillaunica@aguavivaesp.gov.co](mailto:ventanillaunica@aguavivaesp.gov.co)



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





De las 7 PQR presentadas al área de alcantarillado, las reclamaciones (7) tuvieron el porcentaje de participación más alto, con un 100%, peticiones y quejas no se registraron.



De las 7 PQR presentadas al área de alcantarillado, 6 fueron instauradas verbalmente, 1 vía telefónica, no se instauraron PQR vía correo electrónico ni 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](http://www.aguavivaesp.gov.co) - correo electrónico: [ventanillaunica@aguavivaesp.gov.co](mailto:ventanillaunica@aguavivaesp.gov.co)

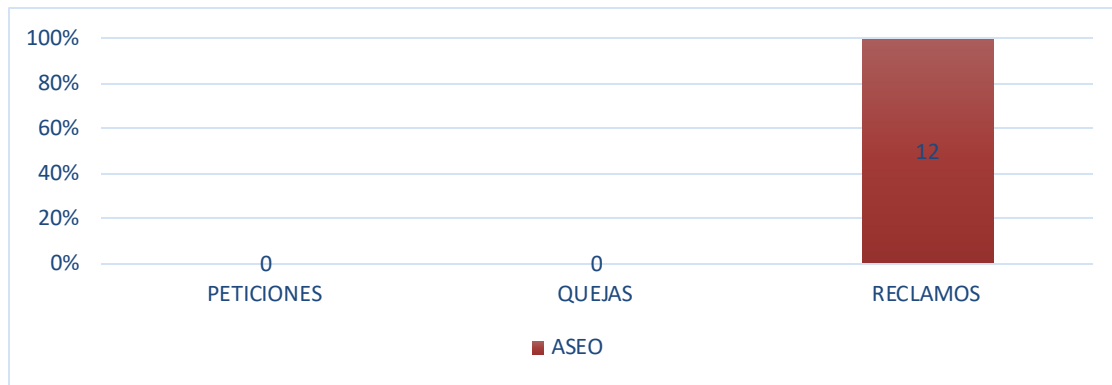
	EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE RESTREPO AGUAVIVA S.A. E.S.P. NIT. 900.010.387-2	CÓD: FR-GESAD-17	
	<b>INFORME</b>	VERSION: 05	
		FECHA DE APROBACIÓN: 08/06/2020	

<b>ASEO</b>		
AUMENTO IRREGULAR EN EL COSTO	ESCRITA	0
	TELEFONO	0
	VERBAL	1
	CORREO	0
IRREGULARIDAD EN EL SERVICIO	ESCRITA	1
	TELEFONO	0
	VERBAL	4
	CORREO	0
CAMBIO DE ESTRATO	ESCRITA	0
	TELEFONO	0
	VERBAL	1
	CORREO	0
INCONFORMIDAD CON CALIDAD DEL SERVICIO	ESCRITA	1
	TELEFONO	0
	VERBAL	1
	CORREO	0
NO PRESTACION DEL SERVICIO	ESCRITA	0
	TELEFONO	0
	VERBAL	1
	CORREO	0
NEGATIVA EN PRESATCION DEL SERVICIO	ESCRITA	0
	TELEFONO	0
	VERBAL	1
	CORREO	0
CONGELACION POR PREDIO DESOCUPADO	ESCRITA	0
	TELEFONO	0
	VERBAL	1
	CORREO	0
TOTAL PQR ASEO	ESCRITA	2
	TELEFONO	0
	VERBAL	10
	CORREO	0

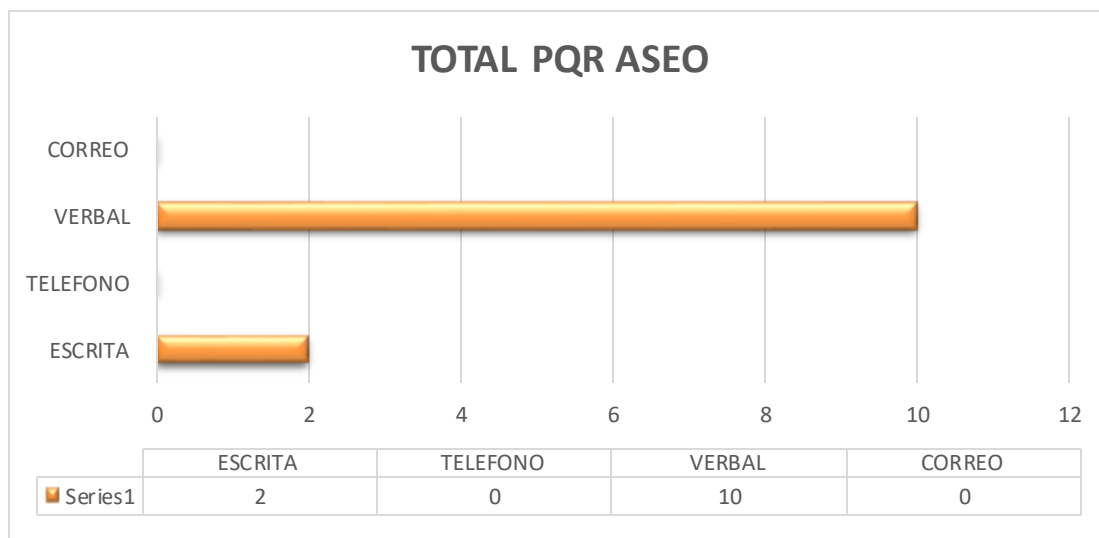
**"CUMPLIMOS CON SEGURIDAD"**

Calle 1 Carrera 5 A. Barrio Minuto De Dios - Cel. 315 690 39 53 Restrepo Meta  
 Web: [www.aguavivaesp.gov.co](http://www.aguavivaesp.gov.co) - correo electrónico: [ventanillaunica@aguavivaesp.gov.co](mailto: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	
	<b>INFORME</b>	VERSION: 05  FECHA DE APROBACIÓN: 08/06/2020	





De las 12 PQR presentadas al área de aseo, 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 aseo, 10 fueron instauradas verbalmente, 2 de manera escrita, no se instauraron vía correo electrónico ni vía telefónica.

**"CUMPLIMOS CON SEGURIDAD"**

Calle 1 Carrera 5 A. Barrio Minuto De Dios - Cel. 315 690 39 53 Restrepo Meta  
 Web: [www.aguavivaesp.gov.co](http://www.aguavivaesp.gov.co) - correo electrónico: [ventanillaunica@aguavivaesp.gov.co](mailto: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	
	<b>INFORME</b>	VERSION: 05  FECHA DE APROBACIÓN: 08/06/2020	

**RECOMENDACIONES:** No es habitual que los ciudadanos realicen peticiones, quejas y reclamaciones por correo electrónico pues de 438 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 a partir del mes de julio hace lanzamiento de la nueva página web donde se podrá acceder para realizar peticiones, quejas y reclamos vía web, con esta mejora que ha realizado la empresa se puede observar la buena gestión y la disposición por parte de la entidad para prestar un mejor servicio y estar más cerca de los usuarios

*Original firmado*

**RUBEN DARIO HERRERACHAPARRO**  
 Jefe De Control Interno

**"CUMPLIMOS CON SEGURIDAD"**

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