
	EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE RESTREPO AGUAVIVA S.A. E.S.P. NIT. 900.010.387-2	CÓD: FR-GESAD-17	
	<b>INFORME</b>	VERSIÓN: 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 2022**

**JEFE DE CONTROL INTERNO  
 YANETH MARYORI ROA PARRADO**

**09 DE JULIO 2022**

**"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>	VERSIÓN: 05 FECHA DE APROBACIÓN: 08/06/2020	

## INFORME DE SEGUIMIENTO A LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS PRIMER SEMESTRE AÑO 2022



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 2022 al 30 de junio de 2022; 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 2022 al 30 de junio de 2022.
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 2022 al 30 de junio de 2022, 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.

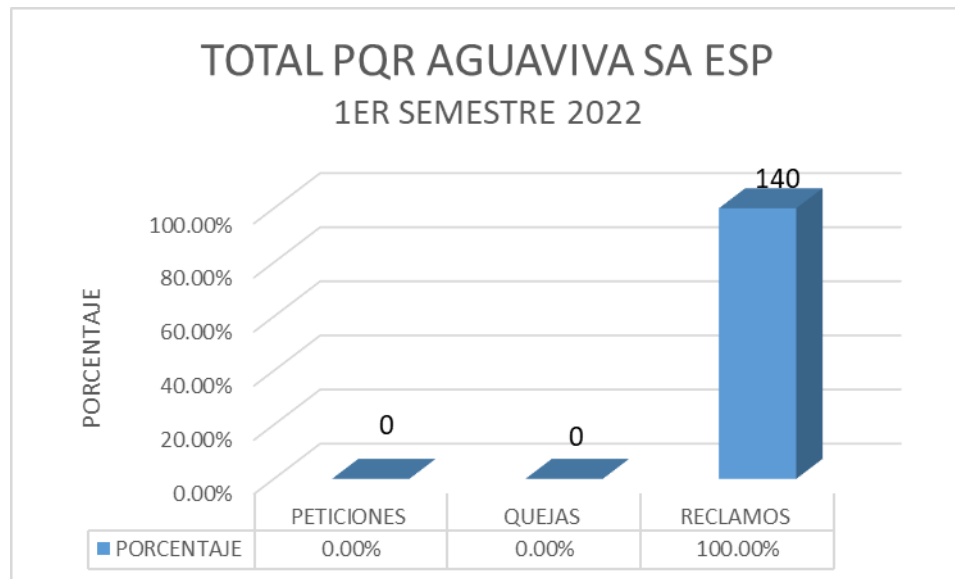
Entre el 1 de enero de 2022 al 30 de junio de 2022, de acuerdo al artículo 76 del Decreto 1474 de 2011, AGUAVIVA SA ESP recibió 140 Peticiones, Quejas o Reclamaciones de la siguiente forma.

### "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>	VERSIÓN: 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%	140
TOTAL PQR	100%	140



Durante el periodo comprendido entre el 1 de enero de 2022 al 30 de junio de 2022, la Empresa De Servicios Públicos de Restrepo-Meta AGUAVIVA SA ESP, recibió 140 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"**

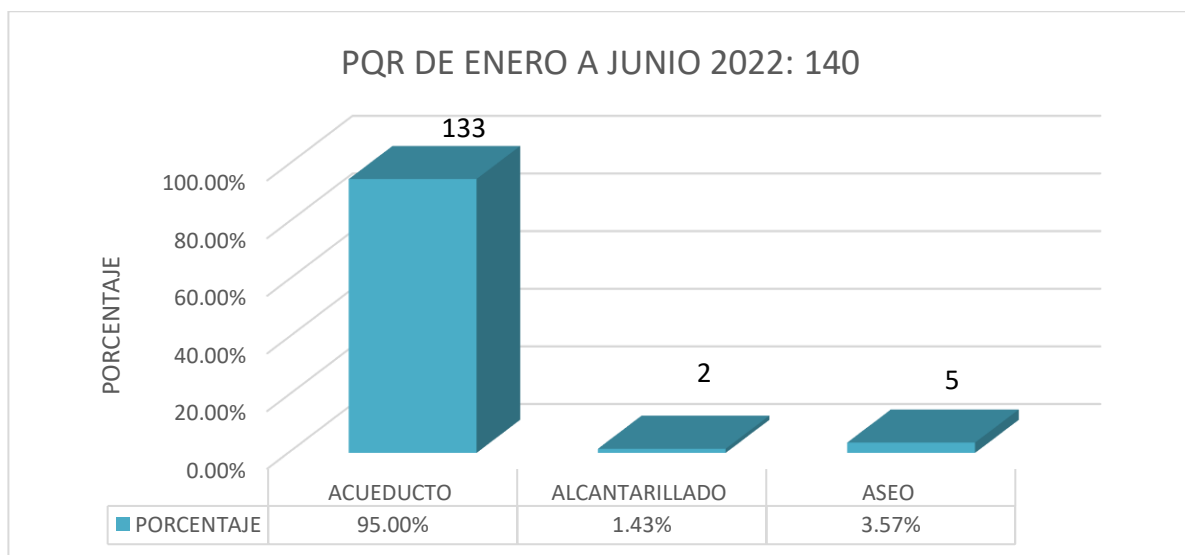
Calle 1 Carrera 5 A. Barrio Minuto De Dios - Cel. 315 690 39 53 Restrepo Meta  
 Web: [www.aguavivaesp.gov.co](http://www.aguavivaesp.gov.co) - correo electrónico: [ventanillaunica@aguavivaesp.gov.co](mailto:ventanillaunica@aguavivaesp.gov.co)

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

CONSOLIDADO PQR POR AREAS						
N.	AREA	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	PORCENTAJE	TOTAL PQRS
1	ACUEDUCTO	0	0	133	95.00%	133
2	ALCANTARILLADO	0	0	2	1.43%	2
3	ASEO	0	0	5	3.57%	5
TOTAL		0	0	140	100.00%	140

En la tabla anterior, muestra el consolidado semestral de PQR por áreas. En la cual se puede observar en la gráfica que el área de mayor recepción de PQR, es: ACUEDUCTO (95,00%), seguida del área de alcantarillado (1,43%) y por último se muestra que el área de aseo es el más bajo porcentaje de reclamaciones con un (3,57%). 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

CÓD:  
FR-GESAD-17

VERSIÓN: 05

FECHA DE  
APROBACIÓN:  
08/06/2020



## INFORME

ACUEDUCTO		
CONSUMO ELEVADO	ESCRITA	6
	TELEFONO	3
	VERBAL	67
	CORREO	0
CAMBIO DE USO	ESCRITA	0
	TELEFONO	2
	VERBAL	7
	CORREO	0
COBROS INOPORTUNOS	ESCRITA	1
	TELEFONO	0
	VERBAL	5
	CORREO	0
CONSUMO PROMEDIO	ESCRITA	1
	TELEFONO	0
	VERBAL	4
	CORREO	0
PREDIO SIN SERVICIO DE AGUA	ESCRITA	0
	TELEFONO	0
	VERBAL	2
	CORREO	0
DESCUENTO PREDIO DESOCUPADO	ESCRITA	1
	TELEFONO	0
	VERBAL	4
	CORREO	0
ERROR DE LECTURA	ESCRITA	0
	TELEFONO	0
	VERBAL	2

**"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

VERSIÓN: 05

FECHA DE  
APROBACIÓN:  
08/06/2020





## INFORME

	CORREO	0
FALLA EN LA PRESTACION DEL SERVICIO	ESCRITA	0
	TELEFONO	0
	VERBAL	1
	CORREO	0
INCONFORMIDAD CON ENTREGA DE FACTURA	ESCRITA	1
	TELEFONO	0
	VERBAL	0
	CORREO	0
COBRO MULTIPLE	ESCRITA	0
	TELEFONO	0
	VERBAL	1
	CORREO	0
PREDIO DESHABITADO	ESCRITA	3
	TELEFONO	0
	VERBAL	5
	CORREO	0
SUSPENSIÓN MUTUO ACUERDO	ESCRITA	3
	TELEFONO	2
	VERBAL	13
	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>	VERSIÓN: 05 FECHA DE APROBACIÓN: 08/06/2020	

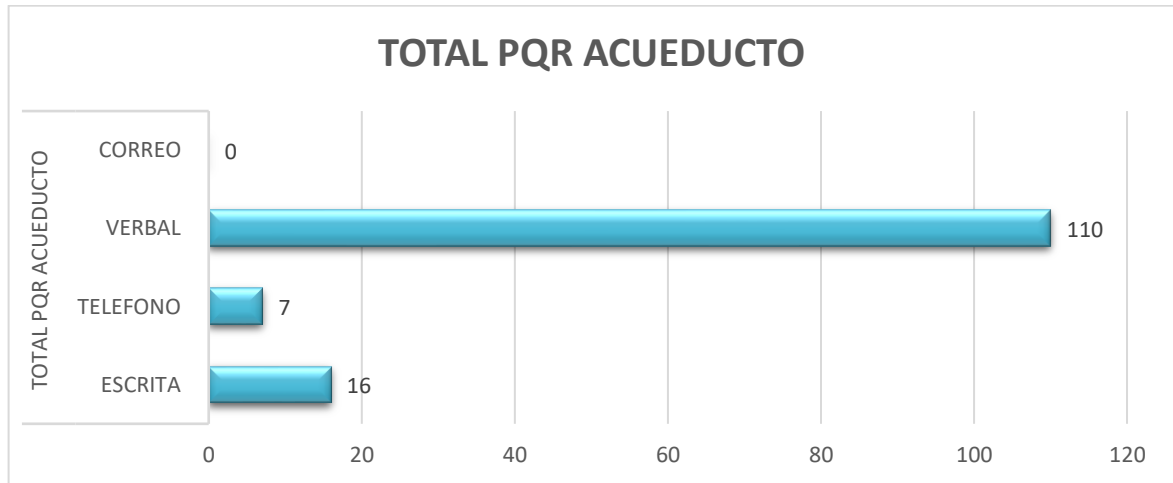

TOTAL PQR ACUEDUCTO	ESCRITA	16
	TELEFONO	7
	VERBAL	110
	CORREO	0



De las 140 PQR presentadas al área de acueducto, las reclamaciones (140) tuvieron el porcentaje de participación más alto, con un 100%, se presentaron 0 petición y no se presentaron quejas.

**"CUMPLIMOS CON SEGURIDAD"**

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





De las 133 PQR presentadas al área de acueducto, 110 fueron instauradas verbalmente, 7 acudieron vía telefónica y 16 de manera escrita, no se instauraron PQR vía correo electrónico.

<b>ALCANTARRILLADO</b>		
ALCANTARRILLA REBOSADA	ESCRITA	0
	TELEFONO	0
	VERBAL	1
	CORREO	0
CAMBIO DE ESTRATO	ESCRITA	0
	TELEFONO	0
	VERBAL	1
	CORREO	0

**"CUMPLIMOS CON SEGURIDAD"**

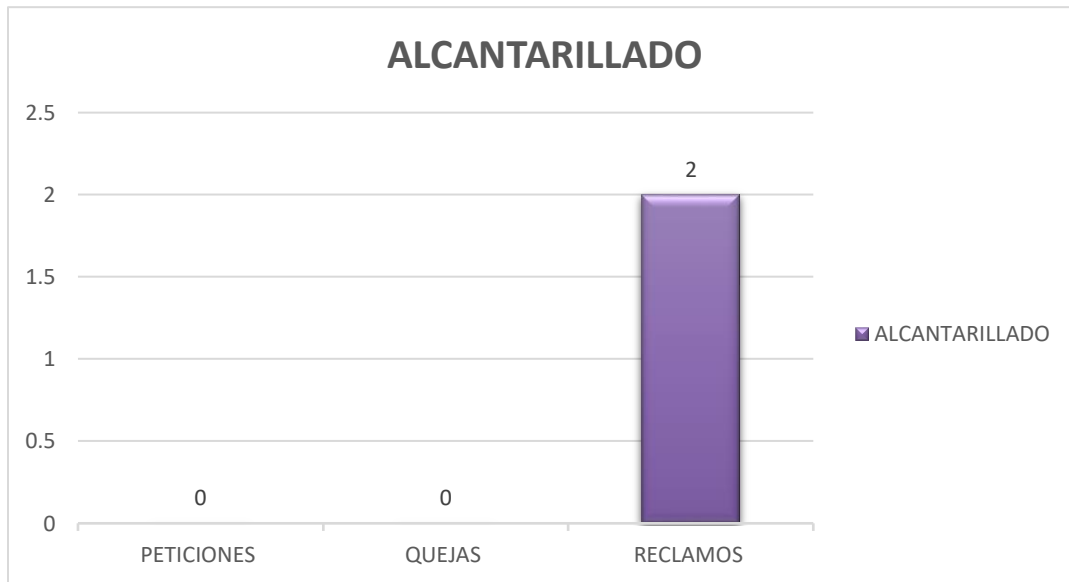
Calle 1 Carrera 5 A. Barrio Minuto De Dios - Cel. 315 690 39 53 Restrepo Meta  
 Web: [www.aguavivaesp.gov.co](http://www.aguavivaesp.gov.co) - correo electrónico: [ventanillaunica@aguavivaesp.gov.co](mailto:ventanillaunica@aguavivaesp.gov.co)



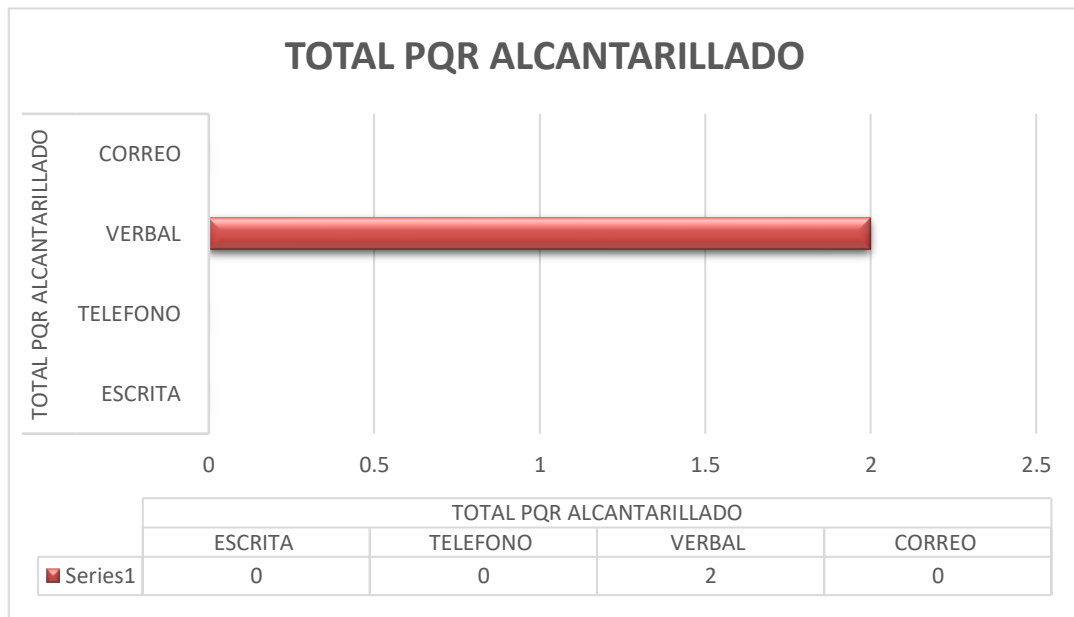
	EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE RESTREPO AGUAVIVA S.A. E.S.P. NIT. 900.010.387-2	CÓD: FR-GESAD-17	
	<b>INFORME</b>	VERSIÓN: 05 FECHA DE APROBACIÓN: 08/06/2020	



--	--	--

TOTAL PQR ALCANTARILLADO	ESCRITA	0
	TELEFONO	0
	VERBAL	2
	CORREO	0



De las 2 PQR presentadas al área de alcantarillado, las reclamaciones (2) 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. NIT. 900.010.387-2	CÓD: FR-GESAD-17	
	<b>INFORME</b>	VERSIÓN: 05 FECHA DE APROBACIÓN: 08/06/2020	

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

<b>ASEO</b>		
IRREGULARIDAD EN EL SERVICIO	ESCRITA	0
	TELEFONO	0
	VERBAL	1
	CORREO	0
COBOROS POR SERVICIOS NO PRESTADOS	ESCRITA	0
	TELEFONO	0
	VERBAL	1
	CORREO	0
NO PRESTACION DEL SERVICIO	ESCRITA	0
	TELEFONO	0
	VERBAL	1
	CORREO	0
COBROS INOPORTUNOS	ESCRITA	0
	TELEFONO	0
	VERBAL	1
	CORREO	0
CONGELACION POR PREDIO DESOCUPADO	ESCRITA	0

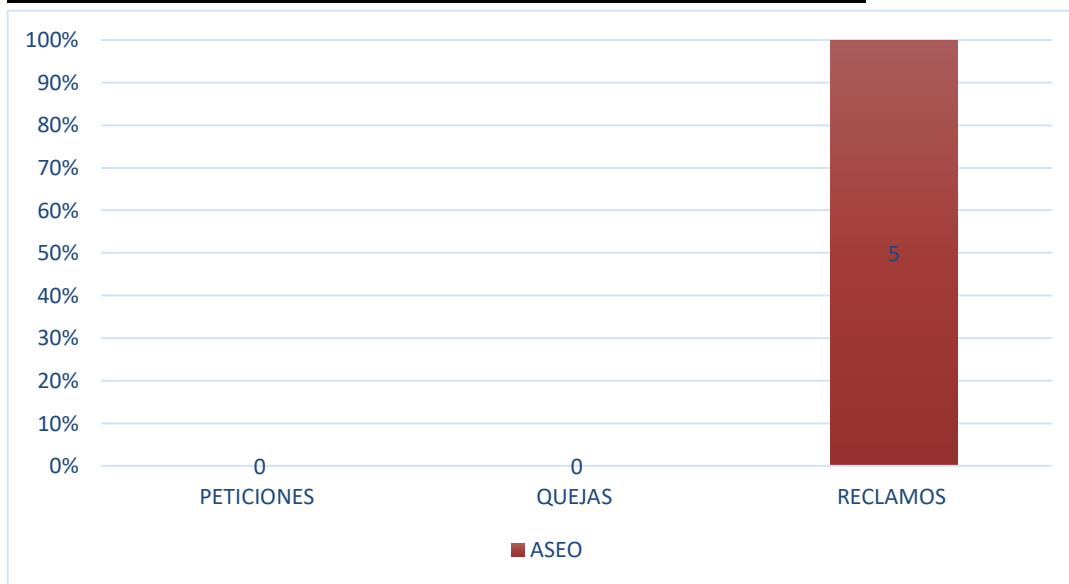
**"CUMPLIMOS CON SEGURIDAD"**

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>	VERSIÓN: 05 FECHA DE APROBACIÓN: 08/06/2020	

	TELEFONO	0
	VERBAL	1
	CORREO	0



TOTAL PQR ASEO	ESCRITA	0
	TELEFONO	0
	VERBAL	5
	CORREO	0

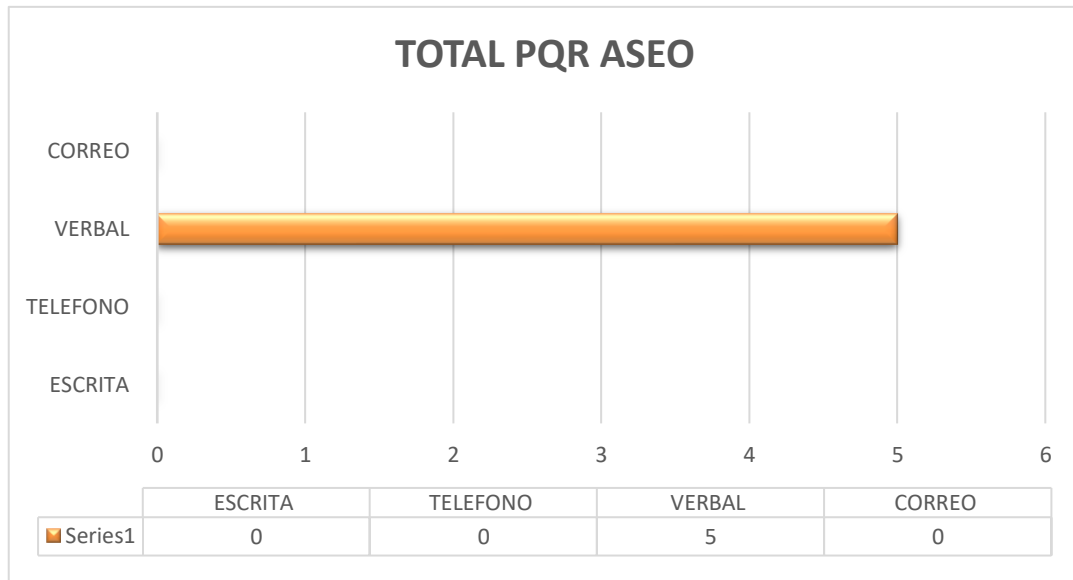


De las 5 PQR presentadas al área de aseo, las reclamaciones (5) tuvieron el porcentaje de participación más alto, con un 100%, peticiones y quejas no se registraron.

**"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>	VERSIÓN: 05 FECHA DE APROBACIÓN: 08/06/2020	



De las 5 PQR presentadas al área de aseo, 5 fueron instauradas verbalmente, no se instauraron vía correo electrónico, ni vía telefónica, ni escrita.

**RECOMENDACIONES:** No es habitual que los ciudadanos realicen peticiones, quejas y reclamaciones por correo electrónico pues de 140 PQR que se presentaron en el PRIMER SEMESTRE ninguna fue enviada vía correo electrónico, se recomienda seguir cumpliendo las solicitudes a los usuarios ya que se puede observar que son bajas las reclamaciones, se nota la disposición por parte del personal operativo de la entidad y han sido eficaces y eficientes para que los usuarios estén satisfechos con el servicio, ya que se ha minimizado el tiempo en respuestas y tramites.

**ORIGINAL FIRMADO**  
**YANETH MARYORI ROA PARRADO**  
 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)