
	EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE RESTREPO AGUAVIVA S.A. E.S.P.	CÓD: FR-GESAD-17	
	INFORME	VERSIÓN: 04	
		FECHA DE APROBACIÓN: 10/01/2020	

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



**INFORME P.Q.R
JULIO - DICIEMBRE 2019**

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

10 DE ENERO 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.	CÓD: FR-GESAD-17	
	INFORME	VERSIÓN: 04	
		FECHA DE APROBACIÓN: 10/01/2020	

INFORME DE SEGUIMIENTO A LAS PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS SEGUNDO 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 julio de 2019 al 31 de diciembre 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 julio de 2019 al 31 de diciembre 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 julio de 2019 al 31 de diciembre 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, correo electrónico y telefónica.

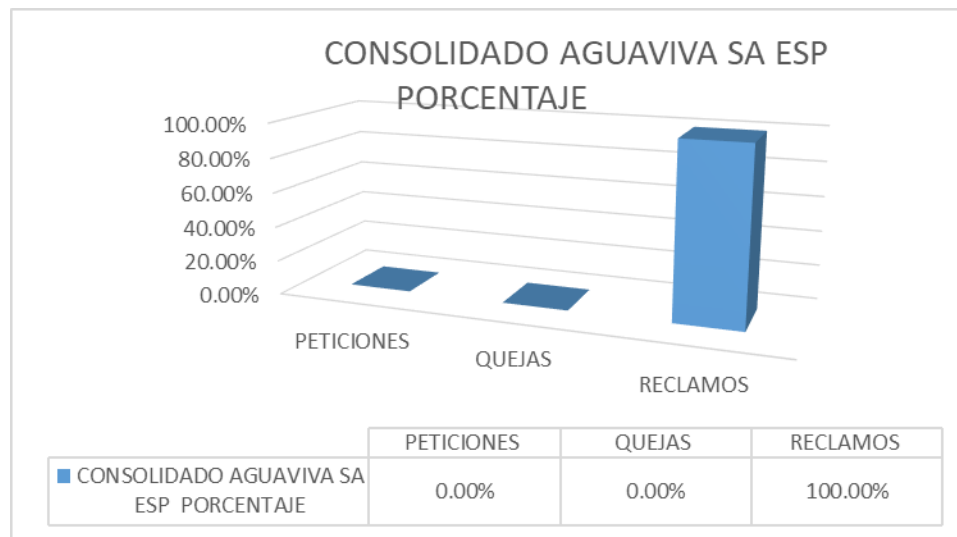
Entre el 1 de julio de 2019 y el 31 de diciembre de 2019, de acuerdo al artículo 76 del Decreto 1474 de 2011, AGUAVIVA SA ESP recibió 492 Peticiones, Quejas o Reclamaciones de la siguiente forma.

"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.	CÓD: FR-GESAD-17	
	INFORME	VERSIÓN: 04	
		FECHA DE APROBACIÓN: 10/01/2020	



CONSOLIDADO AGUAVIVA SA ESP		
HERRAMIENTA DE PARTICIPACION	PORCENTAJE	TOTAL PQR
PETICIONES	0.00%	0
QUEJAS	0.00%	0
RECLAMOS	100.00%	414
TOTAL PQR	100%	414



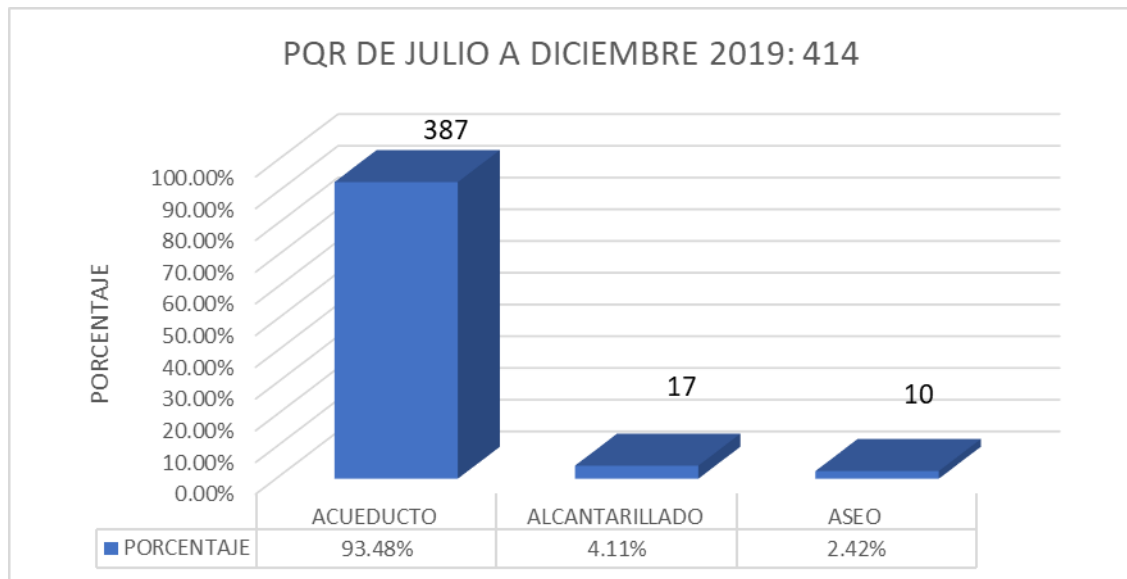
Durante el periodo comprendido entre el 01 de julio y el 31 de diciembre de 2019, la Empresa De Servicios Públicos de Restrepo-Meta AGUAVIVA SA ESP, recibió 414 PQR, las cuales fueron contestadas en su totalidad en los plazos establecidos por la ley. La tabla anterior, muestra el consolidado de PQR, siendo evidente que la mayoría fueron reclamaciones con un 100%.

"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.	CÓD: FR-GESAD-17	
	INFORME	VERSIÓN: 04	
		FECHA DE APROBACIÓN: 10/01/2020	

CONSOLIDADO PQR POR AREAS						
N.	AREA	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	PORCENTAJE	TOTAL PQRS
1	ACUEDUCTO	0	0	387	93.48%	387
2	CANTARILLADO	0	0	17	4.11%	17
3	ASEO	0	0	10	2.42%	10
TOTAL		0	0	414	100.00%	414





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 (93,48%), seguida del área de alcantarillado (4,11%) y por último se muestra que el área de aseo es el más bajo porcentaje de reclamaciones con un (2,42%).

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.	CÓD: FR-GESAD-17	
	INFORME	VERSIÓN: 04	
		FECHA DE APROBACIÓN: 10/01/2020	

ACUEDUCTO		
CONSUMO LEVADO	ESCRITA	3
	TELEFONO	0
	VERBAL	168
	CORREO	0
CAMBIO DE USO	ESCRITA	0
	TELEFONO	1
	VERBAL	6
	CORREO	0
COBROS INOPORTUNOS	ESCRITA	0
	TELEFONO	0
	VERBAL	6
	CORREO	0
COBROS POR RECONEXION	ESCRITA	0
	TELEFONO	0
	VERBAL	8
	CORREO	0
COBROS POR SERVICIOS NO PRESTADOS	ESCRITA	0
	TELEFONO	0
	VERBAL	3
	CORREO	0
CONSUMO PROMEDIO	ESCRITA	0
	TELEFONO	0
	VERBAL	1
	CORREO	0
DESCARGAR CONSIGNACION DE PAGO	ESCRITA	0
	TELEFONO	0
	VERBAL	3
	CORREO	0
DESCUENTO PREDIO DESOCUPADO	ESCRITA	0
	TELEFONO	0
	VERBAL	1
	CORREO	0
DIRECCION EQIVOCADA	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 - correo electrónico: ventanillaunica@aguavivaesp.gov.co

	EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE RESTREPO AGUAVIVA S.A. E.S.P.	CÓD: FR-GESAD-17	
	INFORME	VERSIÓN: 04	
		FECHA DE APROBACIÓN: 10/01/2020	

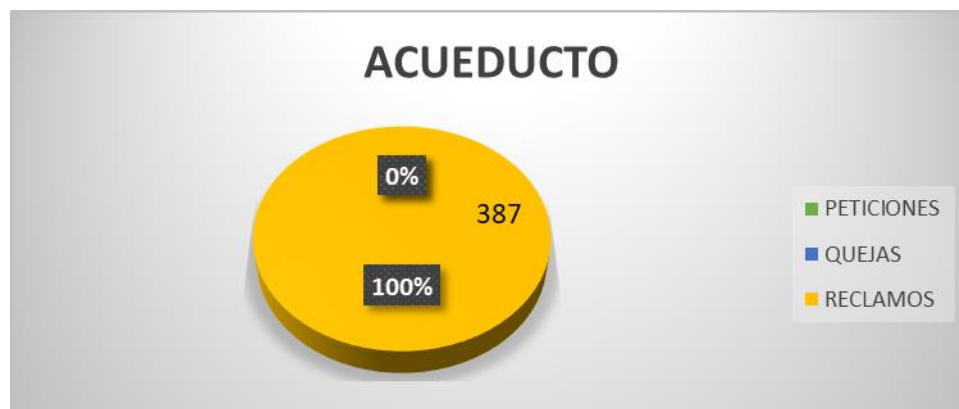
DOBLE FACTURACION	ESCRITA	0
	TELEFONO	0
	VERBAL	1
	CORREO	0
ERROR DE LECTURA	ESCRITA	0
	TELEFONO	0
	VERBAL	2
	CORREO	0
ESCAPES ACOMETIDA	ESCRITA	0
	TELEFONO	1
	VERBAL	4
	CORREO	0
ESTRATO	ESCRITA	0
	TELEFONO	0
	VERBAL	5
	CORREO	0
FUGA DE AGUA	ESCRITA	0
	TELEFONO	0
	VERBAL	39
	CORREO	0
INCONFORMIDAD CON EL MEDIDOR	ESCRITA	0
	TELEFONO	0
	VERBAL	1
	CORREO	0
INCONFORMIDAD CON COBROS PROMEDIO	ESCRITA	0
	TELEFONO	0
	VERBAL	9
	CORREO	0
MEDIDOR O CUENTA CRUZADA	ESCRITA	0
	TELEFONO	0
	VERBAL	5
	CORREO	0
PREDIO DESHABITADO	ESCRITA	4
	TELEFONO	3
	VERBAL	61
	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.	CÓD: FR-GESAD-17	
	INFORME	VERSIÓN: 04	
		FECHA DE APROBACIÓN: 10/01/2020	



PREDIO SIN SERVICIO DE AGUA	ESCRITA	0
	TELEFONO	0
	VERBAL	3
	CORREO	0
SUSPENSIÓN MUTUO ACUERDO	ESCRITA	15
	TELEFONO	0
	VERBAL	32
	CORREO	0
REVISION AL INSTALAR MEDIDOR	ESCRITA	1
	TELEFONO	0
	VERBAL	0
	CORREO	0
TOTAL PQR ACUEDUCTO	ESCRITA	23
	TELEFONO	5
	VERBAL	359
	CORREO	0

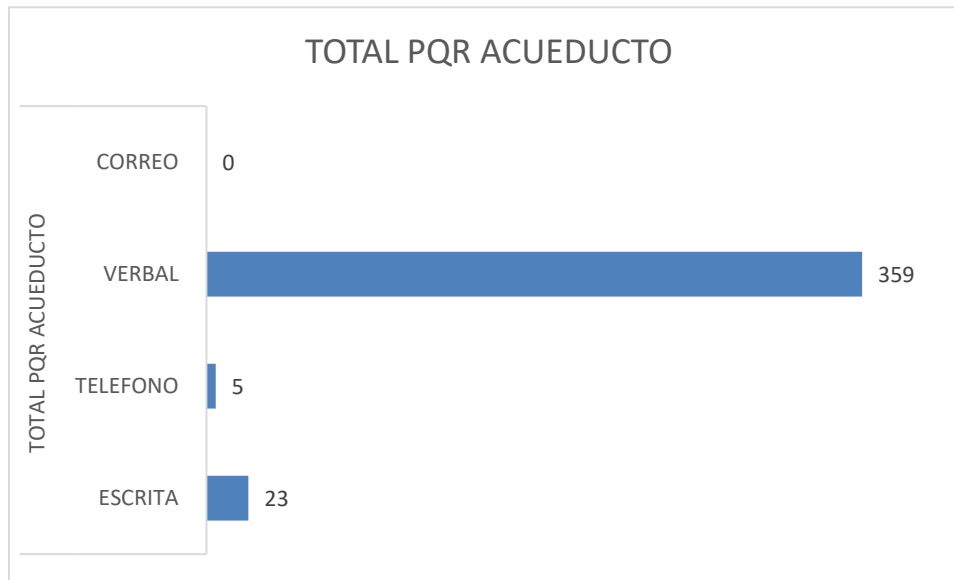


De las 387 PQR presentadas al área de acueducto, las reclamaciones (387) tuvieron el porcentaje de participación más alto, con un 100%, no se presentaron peticiones ni quejas.

"CUMPLIMOS CON SEGURIDAD"

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



	EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE RESTREPO AGUAVIVA S.A. E.S.P.	CÓD: FR-GESAD-17	
	INFORME	VERSIÓN: 04	
		FECHA DE APROBACIÓN: 10/01/2020	



De las 387 PQR presentadas al área de acueducto, 359 fueron instauradas verbalmente, 23 de manera escrita y 5 acudieron vía telefónica, 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.	CÓD: FR-GESAD-17	
	INFORME	VERSIÓN: 04	
		FECHA DE APROBACIÓN: 10/01/2020	



ALCANTARRILLADO		
ALCANTARRILLA REBOSADA	ESCRITA	0
	TELEFONO	0
	VERBAL	7
	CORREO	0
COBROS POR SERVICIOS NO PRESTADOS	ESCRITA	0
	TELEFONO	0
	VERBAL	5
	CORREO	0
LIMPIEZA DE SUMIDEROS	ESCRITA	0
	TELEFONO	0
	VERBAL	5
	CORREO	0
TOTAL PQR ALCANTARRILLADO	ESCRITA	0
	TELEFONO	0
	VERBAL	17
	CORREO	0

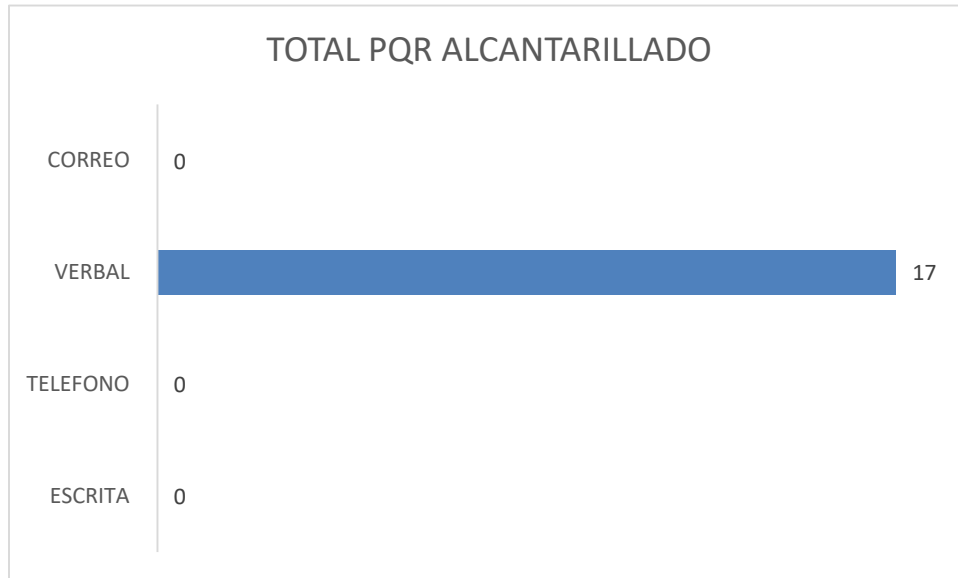


De las 17 PQR presentadas al área de alcantarillado, las reclamaciones (17) tuvieron el porcentaje de participación más alto, con un 100%, peticiones y quejas no se registraron.

"CUMPLIMOS CON SEGURIDAD"

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



	EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE RESTREPO AGUAVIVA S.A. E.S.P.	CÓD: FR-GESAD-17	
	INFORME	VERSIÓN: 04	
		FECHA DE APROBACIÓN: 10/01/2020	



De las 17 PQR presentadas al área de alcantarillado, 17 fueron instauradas verbalmente, no se instauraron PQR vía correo electrónico, vía telefónica ni tampoco se registraron PQR 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.	CÓD: FR-GESAD-17	
	INFORME	VERSIÓN: 04	

ASEO		
COBROS POR SERVICIOS NO PRESTADOS	ESCRITA	0
	TELEFONO	0
	VERBAL	2
	CORREO	0
CONGELACION POR DESOCUPADO	ESCRITA	0
	TELEFONO	0
	VERBAL	2
	CORREO	0
INCONFORMIDAD POR TARIFA COBRADA	ESCRITA	0
	TELEFONO	0
	VERBAL	2
	CORREO	0
NO PRESTACION DEL SERVICIO	ESCRITA	0
	TELEFONO	0
	VERBAL	1
	CORREO	0
FALLA EN LA PRESTACION DEL SERVICIO	ESCRITA	0
	TELEFONO	0
	VERBAL	1
	CORREO	0
NEGATIVA EN LA PRESTACION DE UN SERVICIO	ESCRITA	0
	TELEFONO	0
	VERBAL	2
	CORREO	0
TOTAL PQR ASEO	ESCRITA	0
	TELEFONO	0
	VERBAL	10
	CORREO	0

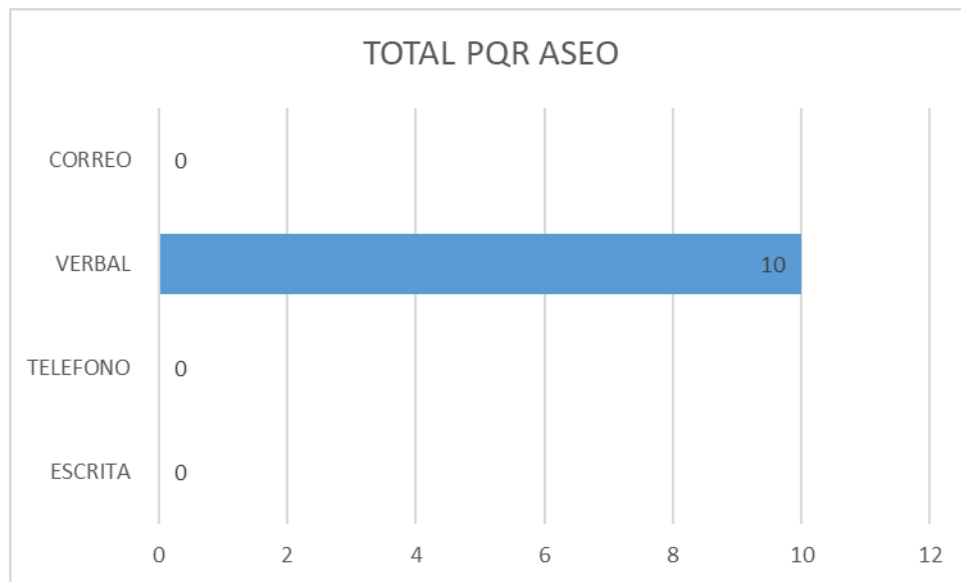
"CUMPLIMOS CON SEGURIDAD"

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

	EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE RESTREPO AGUAVIVA S.A. E.S.P.	CÓD: FR-GESAD-17	
	INFORME	VERSIÓN: 04	
		FECHA DE APROBACIÓN: 10/01/2020	





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, 10 fueron instauradas verbalmente, no se instauraron de manera escrita, vía correo electrónico ni vía telefónica.

"CUMPLIMOS CON SEGURIDAD"

	EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE RESTREPO AGUAVIVA S.A. E.S.P.	CÓD: FR-GESAD-17	
	INFORME	VERSIÓN: 04	
		FECHA DE APROBACIÓN: 10/01/2020	

RECOMENDACIONES: No es habitual que los ciudadanos realicen peticiones, quejas y reclamaciones por correo electrónico pues de 411 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

Original firmado
RUBEN DARIO HERRERA CHAPARRO
Jefe De Control Interno

Proyectó:	Revisó:
Rubén Darío Herrera Chaparro	Rubén Darío Herrera Chaparro
Jefe De Control Interno	Jefe De Control Interno
Firma:	Firma:

"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