
	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
 JULIO - DICIEMBRE 2020**

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

06 DE ENERO 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 - 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 SEGUNDO 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 julio de 2020 al 31 de diciembre 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 julio de 2020 al 31 de diciembre 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 julio de 2020 al 31 de diciembre 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.

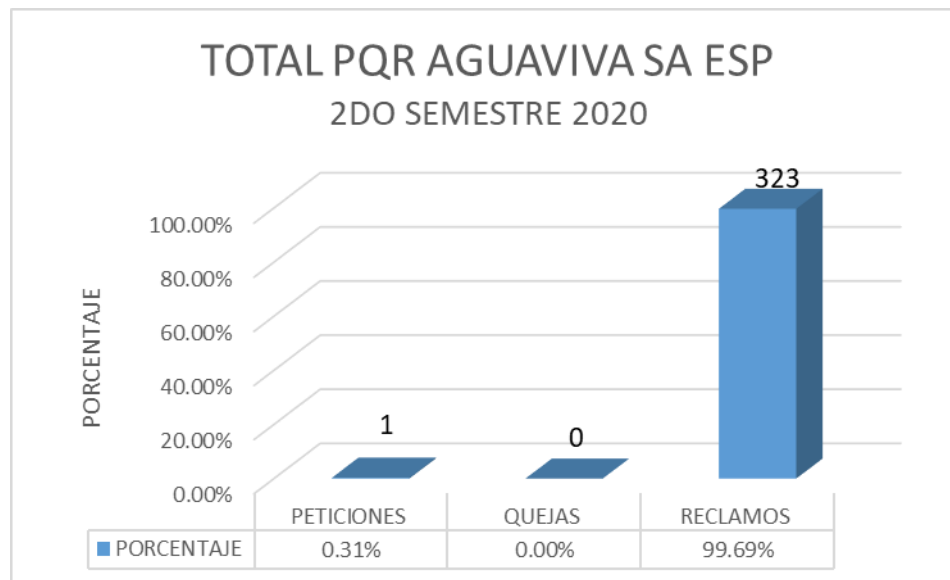
Entre el 1 de julio de 2020 al 31 de diciembre de 2020, de acuerdo al artículo 76 del Decreto 1474 de 2011, AGUAVIVA SA ESP recibió 492 Peticiones, Quejas o Reclamaciones de la siguiente forma.

"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	0.31%	1
QUEJAS	0.00%	0
RECLAMOS	99.69%	323
TOTAL PQR	100%	324



Durante el periodo comprendido entre el 1 de julio de 2020 al 31 de diciembre de 2020, la Empresa De Servicios Públicos de Restrepo-Meta AGUAVIVA SA ESP, recibió 324 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 99.69%.

"CUMPLIMOS CON SEGURIDAD"

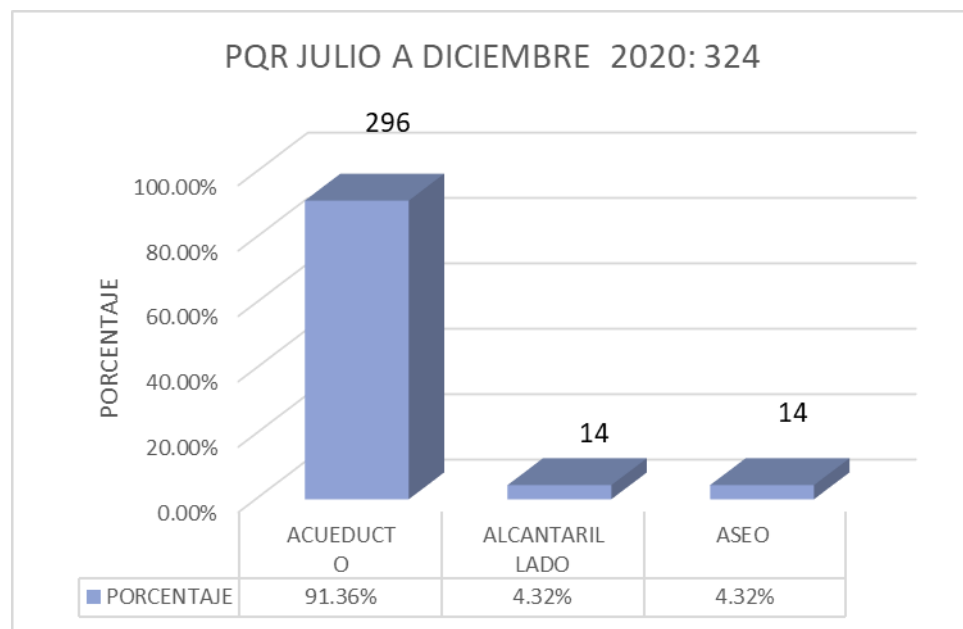
Calle 1 Carrera 5 A. Barrio Minuto De Dios - Cel. 315 690 39 53 Restrepo Meta
 Web: www.aguavivaesp.gov.co - correo electrónico: ventanillaunica@aguavivaesp.gov.co

	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	1	0	295	91.36%	296
2	ALCANTARILLADO	0	0	14	4.32%	14
3	ASEO	0	0	14	4.32%	14
TOTAL		1	0	323	100.00%	324



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 (91,36%), seguida del área de alcantarillado (4,32%) y por último se muestra que el área de aseo es el más bajo porcentaje de reclamaciones con un (4,32%). Esto indica que en el área de acueducto es donde los usuarios más han tenido inconvenientes, alcantarillado y aseo estuvieron con un número igual y bajo porcentaje 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 - 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	12
	TELEFONO	8
	VERBAL	135
	CORREO	0
CAMBIO DE USO	ESCRITA	2
	TELEFONO	1
	VERBAL	1
	CORREO	0
COBRO JURIDICO NO VALIDO PAGO	ESCRITA	1
	TELEFONO	0
	VERBAL	0
	CORREO	0
COBROS POR RECONEXION	ESCRITA	1
	TELEFONO	2
	VERBAL	1
	CORREO	0
CONDICIONES DE SEGURIDAD O RIESGO	ESCRITA	0
	TELEFONO	0
	VERBAL	2
	CORREO	0
DESCUENTO PREDIO DESOCUPADO	ESCRITA	0
	TELEFONO	0
	VERBAL	2
	CORREO	0
DIRECCION EQIVOCADA	ESCRITA	0
	TELEFONO	0
	VERBAL	1
	CORREO	0
ERROR DE LECTURA	ESCRITA	0
	TELEFONO	0
	VERBAL	1
	CORREO	0
ESCAPES ACOMETIDA	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 - 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	1
	CORREO	0
FALLA EN LA CONEXION DEL SERVICIO	ESCRITA	0
	TELEFONO	0
	VERBAL	1
	CORREO	0
FUGA DE AGUA	ESCRITA	4
	TELEFONO	28
	VERBAL	30
	CORREO	0
INCONFORMIDAD CON EL MEDIDOR	ESCRITA	1
	TELEFONO	3
	VERBAL	2
	CORREO	0
INCONFORMIDAD CON LA ENTREGA DE FACTURA	ESCRITA	0
	TELEFONO	0
	VERBAL	1
	CORREO	0
MEDIDOR O CUENTA CRUZADA	ESCRITA	0
	TELEFONO	0
	VERBAL	2
	CORREO	0
PREDIO DESHABITADO	ESCRITA	2
	TELEFONO	1
	VERBAL	6
	CORREO	0
INCONFORMIDAD CON TARIFA COBRADA	ESCRITA	2
	TELEFONO	1
	VERBAL	1
	CORREO	0
SUSPENSIÓN MUTUO ACUERDO	ESCRITA	19
	TELEFONO	2
	VERBAL	16
	CORREO	0
TUBO TAPADO DE ACUEDUCTO	ESCRITA	1
	TELEFONO	1
	VERBAL	1

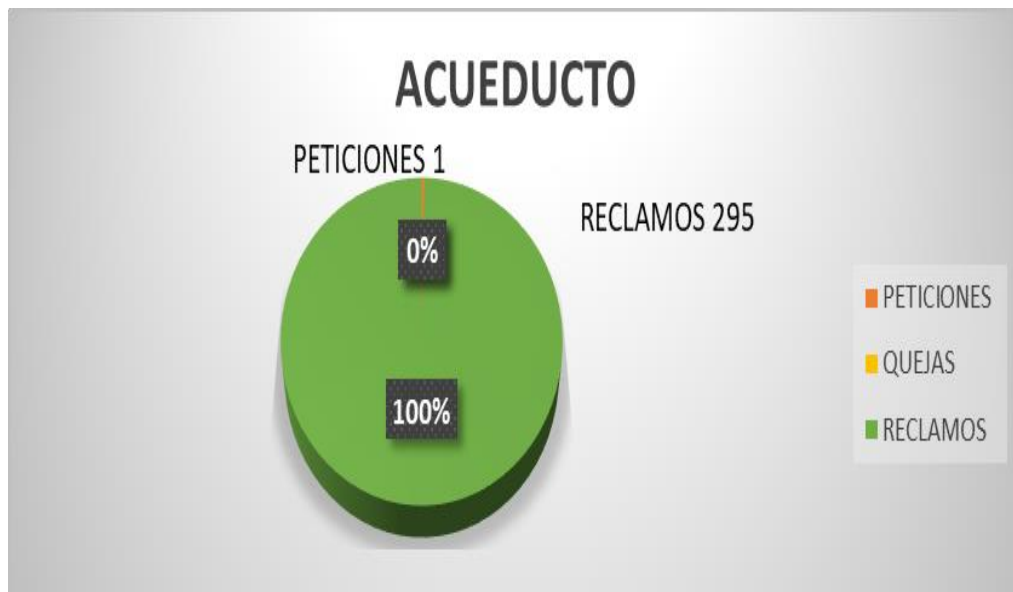
"CUMPLIMOS CON SEGURIDAD"

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	

	CORREO	0
--	--------	---



TOTAL PQR ACUEDUCTO	ESCRITA	45
	TELEFONO	47
	VERBAL	204
	CORREO	0

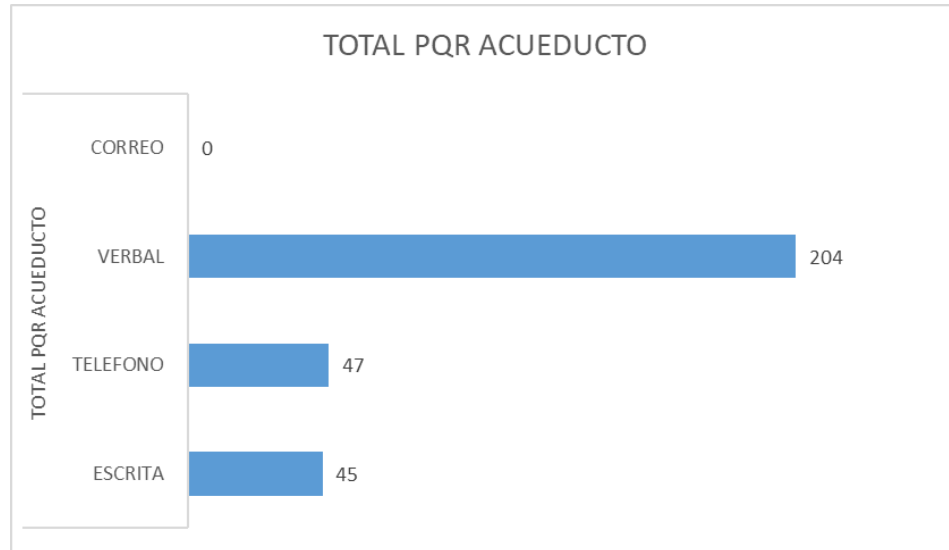


De las 296 PQR presentadas al área de acueducto, las reclamaciones (295) tuvieron el porcentaje de participación más alto, con un 100%, se presentaron 1 petición y no se presentaron quejas.

"CUMPLIMOS CON SEGURIDAD"

Calle 1 Carrera 5 A. Barrio Minuto De Dios - Cel. 315 690 39 53 Restrepo Meta
 Web: www.aguavivaesp.gov.co - 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 296 PQR presentadas al área de acueducto, 204 fueron instauradas verbalmente, 47 acudieron vía telefónica y 45 de manera escrita, no se instauraron PQR vía correo electrónico.

ALCANTARRILLADO		
ALCANTARRILLA REBOSADA	ESCRITA	0
	TELEFONO	2
	VERBAL	6
	CORREO	0
FALLA EN LA PRESTACION DEL SERVICIO	ESCRITA	0
	TELEFONO	0
	VERBAL	1
	CORREO	0
INCONSISTENCIA POR PAGO	ESCRITA	0
	TELEFONO	0
	VERBAL	1
	CORREO	0

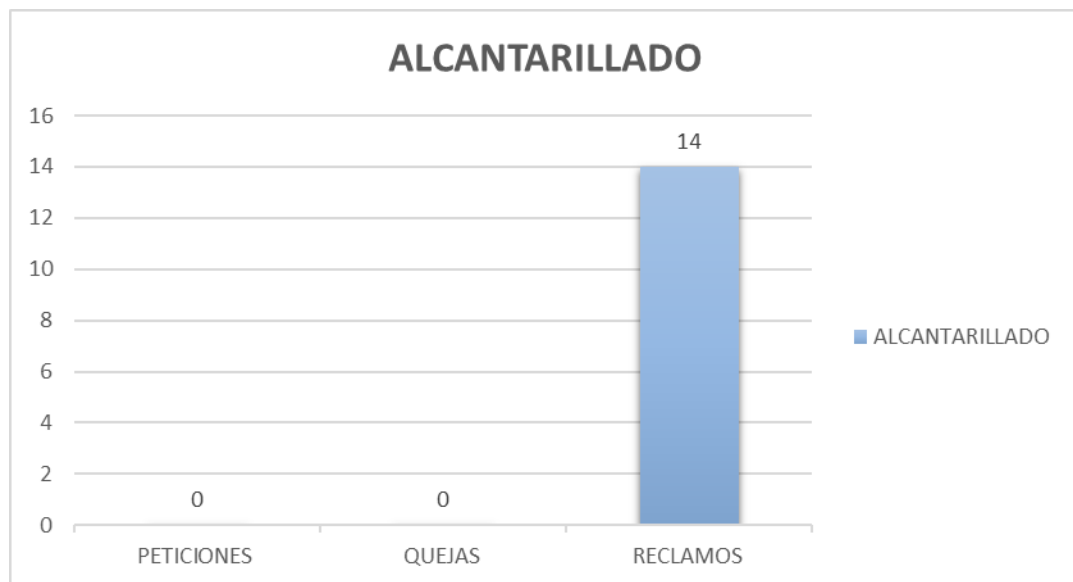
"CUMPLIMOS CON SEGURIDAD"

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. NIT. 900.010.387-2	CÓD: FR-GESAD-17	
	INFORME	VERSIÓN: 05 FECHA DE APROBACIÓN: 08/06/2020	

CONDICIONES DE SEGURIDAD O RIESGO	ESCRITA	0
	TELEFONO	0
	VERBAL	2
	CORREO	0
LIMPIEZA DE SUMIDEROS	ESCRITA	0
	TELEFONO	0
	VERBAL	2
	CORREO	0



TOTAL PQR ALCANTARILLADO	ESCRITA	0
	TELEFONO	2
	VERBAL	12
	CORREO	0

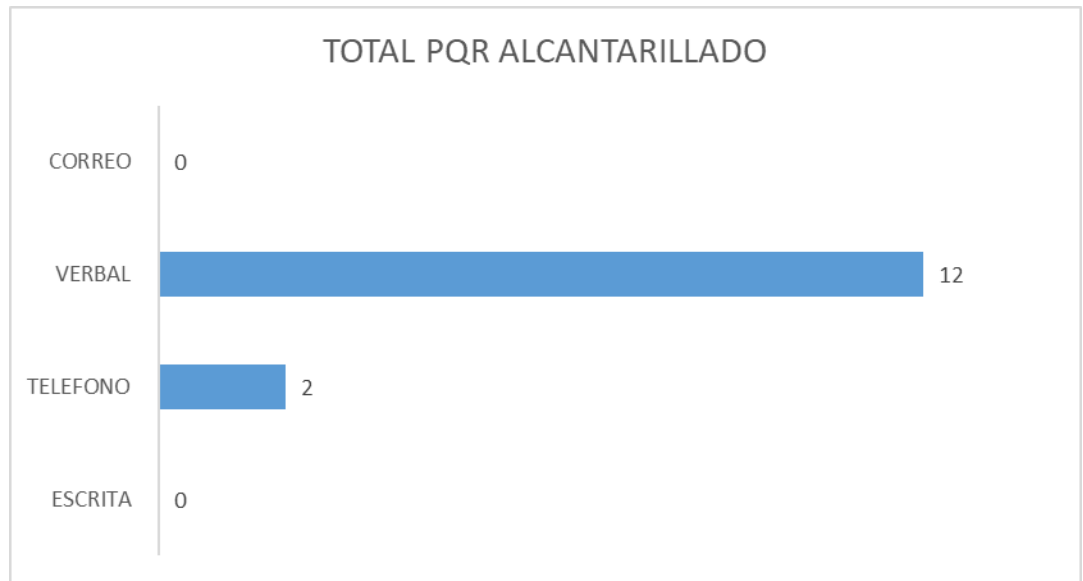


De las 14 PQR presentadas al área de alcantarillado, las reclamaciones (14) tuvieron el porcentaje de participación más alto, con un 100%, peticiones y quejas no se registraron.

"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. NIT. 900.010.387-2	CÓD: FR-GESAD-17	
	INFORME	VERSIÓN: 05 FECHA DE APROBACIÓN: 08/06/2020	





De las 14 PQR presentadas al área de alcantarillado, 12 fueron instauradas verbalmente, no se instauraron PQR vía correo electrónico, 2 vía telefónica, 0 escritas.

ASEO		
AUMENTO IRREGULAR EN EL COSTO	ESCRITA	0
	TELEFONO	0
	VERBAL	3
	CORREO	0
CONGELACION POR DESOCUPADO	ESCRITA	1
	TELEFONO	0
	VERBAL	0
	CORREO	0
CAMBIO DE ESTRATO	ESCRITA	0
	TELEFONO	0
	VERBAL	0
	CORREO	0
INCONFORMIDAD CON TARIFA	ESCRITA	1
	TELEFONO	0
	VERBAL	1

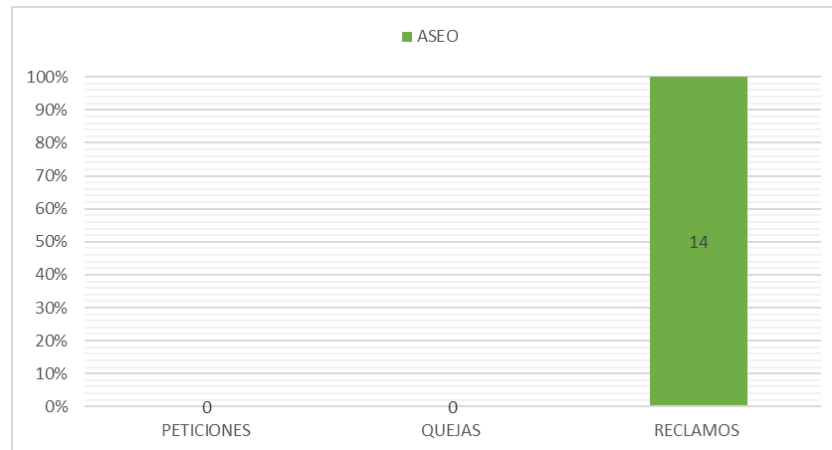
"CUMPLIMOS CON SEGURIDAD"

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	

FALLA EN LA PRESTACION DEL SERVICIO	CORREO	0
	ESCRITA	0
	TELEFONO	0
	VERBAL	5
	CORREO	0
COBROS POR SERVICIOS NO PESTADOS	ESCRITA	0
	TELEFONO	0
	VERBAL	1
	CORREO	0
COBORS INOPORTUNOS	ESCRITA	1
	TELEFONO	0
	VERBAL	1
	CORREO	0



TOTAL PQR ASEO	ESCRITA	3
	TELEFONO	0
	VERBAL	11
	CORREO	0

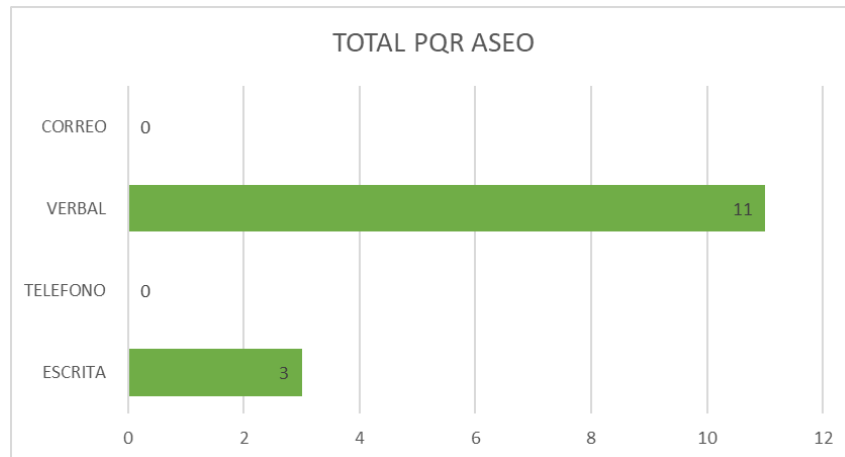


De las 14 PQR presentadas al área de aseo, las reclamaciones (14) tuvieron el porcentaje de participación más alto, con un 100%, peticiones y quejas no se registraron.

"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. NIT. 900.010.387-2	CÓD: FR-GESAD-17	
	INFORME	VERSIÓN: 05 FECHA DE APROBACIÓN: 08/06/2020	



De las 14 PQR presentadas al área de aseo, 11 fueron instauradas verbalmente, 3 de manera escrita, no se instauraron vía correo electrónico ni vía telefónica.

RECOMENDACIONES: No es habitual que los ciudadanos realicen peticiones, quejas y reclamaciones por correo electrónico pues de 324 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