
	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 2022**

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

31 DE DICIEMBRE 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 - 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 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 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 2022 al 31 de diciembre 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 julio de 2022 al 31 de diciembre 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 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 PQRS en forma escrita, verbal, correo electrónico y telefónica.

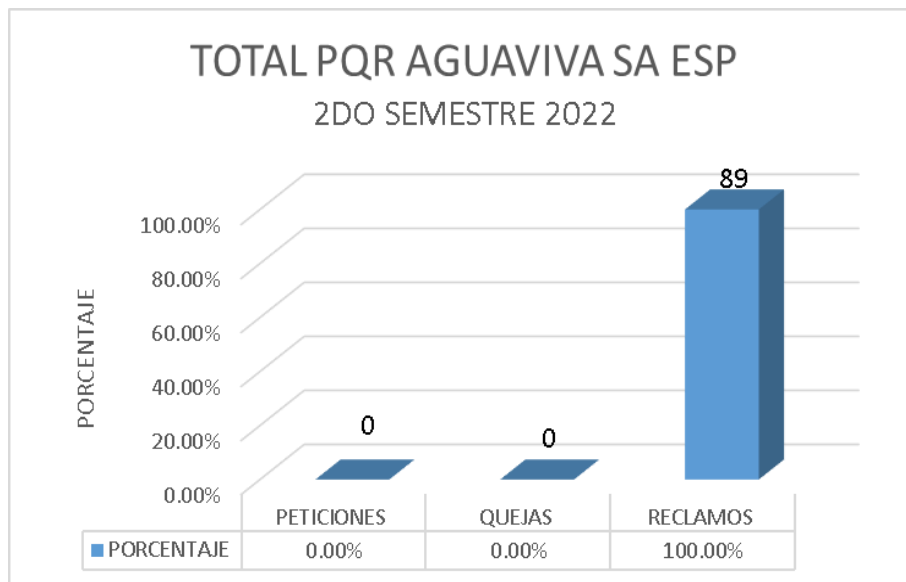
Entre el 1 de julio de 2022 al 31 de diciembre de 2022, de acuerdo al artículo 76 del Decreto 1474 de 2011, AGUAVIVA SA ESP recibió 89 Peticiones, Quejas o Reclamaciones de la siguiente forma.

"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	0.00%	0
QUEJAS	0.00%	0
RECLAMOS	100.00%	89
TOTAL PQR	100%	89



Durante el periodo comprendido entre el 1 de julio de 2022 al 31 de diciembre de 2022, la Empresa De Servicios Públicos de Restrepo-Meta AGUAVIVA SA ESP, recibió 89 PQRs, 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"

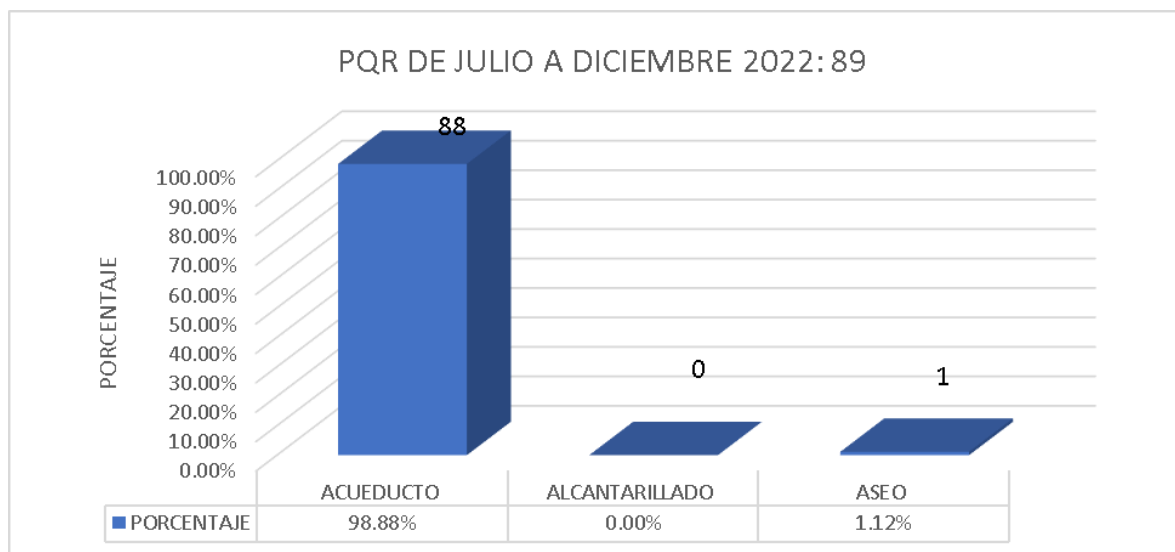
Calle 1 Carrera 5 A. Barrio Minuto De Dios - Cel. 315 690 39 53 Restrepo Meta
 Web: www.aguavivaesp.gov.co - correo electrónico: ventanillaunica@aguavivaesp.gov.co

	EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE RESTREPO AGUAVIVA S.A. E.S.P. 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	0	0	88	98.88%	88
2	ALCANTARILLADO	0	0	0	0.00%	0
3	ASEO	0	0	1	1.12%	1
TOTAL		0	0	89	100.00%	89



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 (98,88%), seguida del área de ASEO (1,12%) y por último se muestra que el área de ALCANTARILLADO es el más bajo porcentaje de reclamaciones con un (0). Esto indica que en el área de acueducto es donde los usuarios más han tenido inconvenientes, alcantarillado no hubo y aseo estuvo con un 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	

ACUEDUCTO		
CONSUMO LEVADO	ESCRITA	9
	TELEFONO	1
	VERBAL	51
	CORREO	0
COBROS POR SERVICIO NO PRESTADO	ESCRITA	1
	TELEFONO	0
	VERBAL	1
	CORREO	0
COBROS POR RECONEXION	ESCRITA	1
	TELEFONO	0
	VERBAL	3
	CORREO	0
DESCUENTO PREDIO DESOCUPADO	ESCRITA	0
	TELEFONO	0
	VERBAL	1
	CORREO	0
DESCARGAR CONSIGNACIONES DE PAGOS	ESCRITA	0
	TELEFONO	0
	VERBAL	1
	CORREO	0
OTRAS INCONFORMIDADES	ESCRITA	1
	TELEFONO	0
	VERBAL	0
	CORREO	0
PREDIO SIN SERVICIO DE AGUA	ESCRITA	0
	TELEFONO	0
	VERBAL	1
	CORREO	0
INCONFORMIDAD CON TARIFA COBRADA	ESCRITA	0
	TELEFONO	0
	VERBAL	1
	CORREO	0
SUSPENSIÓN MUTUO ACUERDO	ESCRITA	4
	TELEFONO	1
	VERBAL	7

"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	

ESTRATO	CORREO	0
	ESCRITA	3
	TELEFONO	0
	VERBAL	1
	CORREO	0



TOTAL, PQR ACUEDUCTO	ESCRITA	12
	TELEFONO	2
	VERBAL	67
	CORREO	0

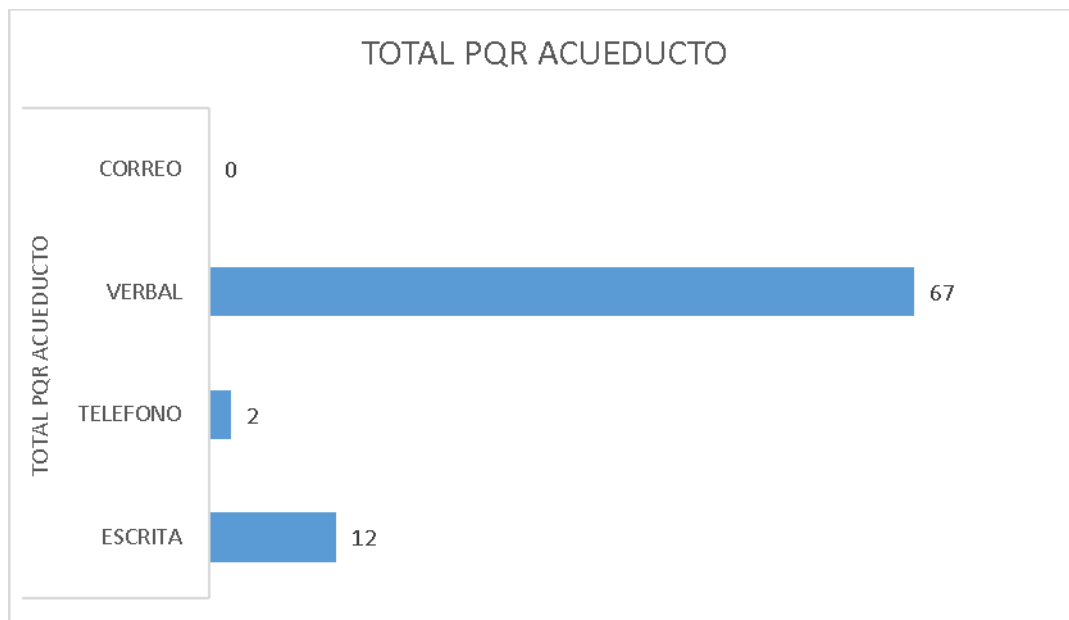


De las 88 PQR presentadas al área de acueducto, las reclamaciones (88) tuvieron el porcentaje de participación más alto, con un 100%, se presentaron 0 peticiones y no se presentaron quejas.

"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 88 PQR presentadas al área de acueducto, 67 fueron instauradas verbalmente, 2 acudieron vía telefónica y 12 de manera escrita, no se instauraron PQR vía correo electrónico.

ALCANTARRILLADO		
ALCANTARRILLA REBOSADA	ESCRITA	0
	TELEFONO	0
	VERBAL	0
	CORREO	0
INCONFORMIDAD POR CONEXIÓN	ESCRITA	0
	TELEFONO	0
	VERBAL	0
	CORREO	0
COBROS POR SERVICIOS NO PRESTADOS	ESCRITA	0
	TELEFONO	0
	VERBAL	0
	CORREO	0
CONDICIONES DE SEGURIDAD O RIESGO	ESCRITA	0
	TELEFONO	0
	VERBAL	0

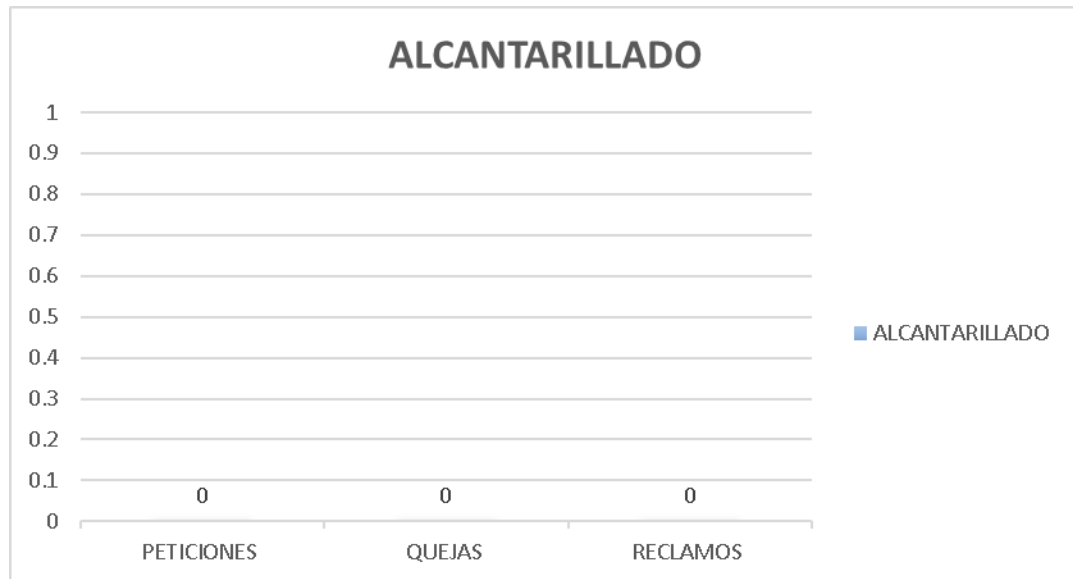
"CUMPLIMOS CON SEGURIDAD"

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	

LIMPIEZA DE SUMIDEROS	CORREO	0
	ESCRITA	0
	TELEFONO	0
	VERBAL	0
	CORREO	0



TOTAL PQR ALCANTARILLADO	ESCRITA	0
	TELEFONO	0
	VERBAL	0
	CORREO	0

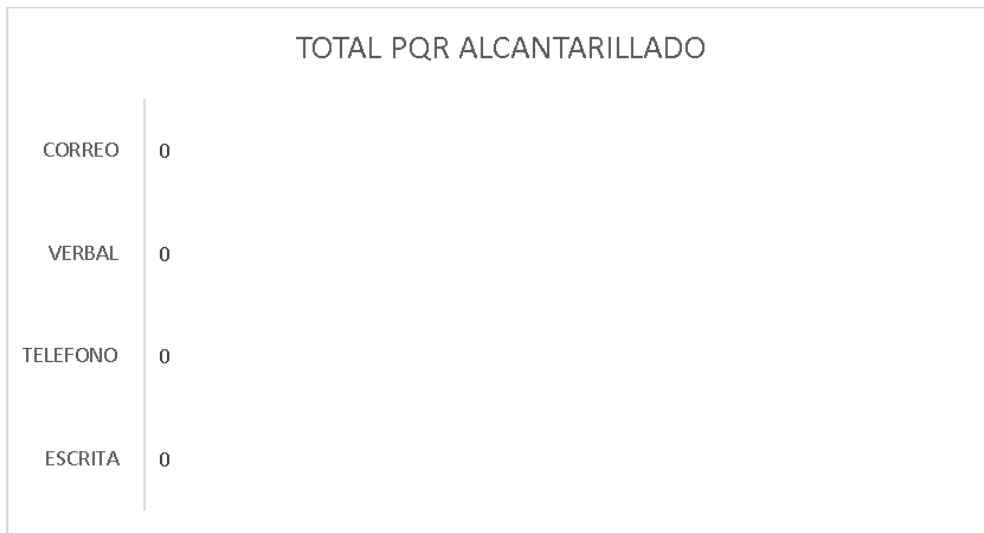


En este segundo semestre no se presentaron reclamaciones, peticiones ni quejas al área de alcantarillado.

"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	





No se presentaron al área de alcantarillado pqr.

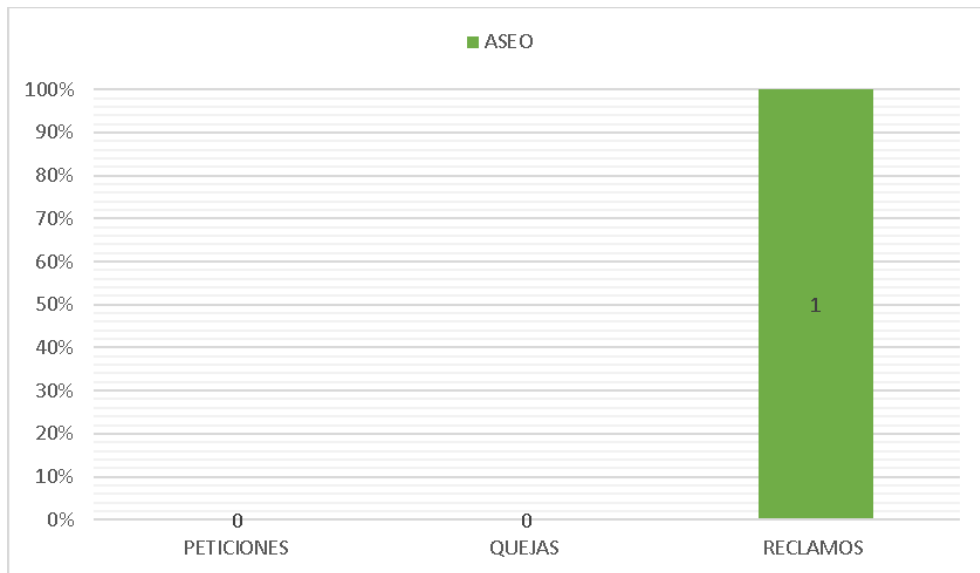
ASEO		
COBROS POR SERVICIOS NO PESTADOS	ESCRITA	0
	TELEFONO	0
	VERBAL	1
	CORREO	0

TOTAL PQR ASEO	ESCRITA	0
	TELEFONO	0
	VERBAL	1
	CORREO	0

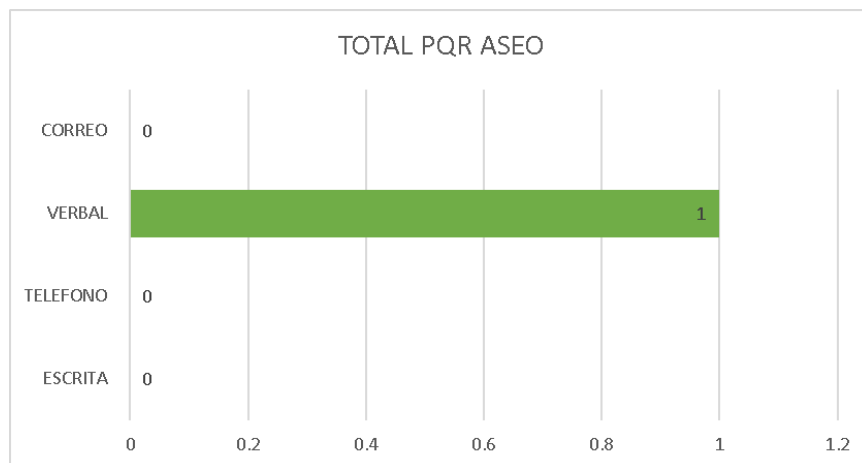
"CUMPLIMOS CON SEGURIDAD"

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	





De 1 PQR presentada al área de aseo, las reclamaciones (1) tuvieron el porcentaje de participación más alto, con un 100%, peticiones y quejas no se registraron.



De 1 PQR presentada al área de aseo, 1 fue instaurada verbalmente, no se instauraron vía correo electrónico, escrita y 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 - 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	

RECOMENDACIONES: No es habitual que los ciudadanos realicen peticiones, quejas y reclamaciones por correo electrónico pues de 89 PQR que se presentaron en el SEGUNDO 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 las respuestas a peticiones, quejas y reclamos de los usuarios y ciudadanía en general.

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 - correo electrónico: ventanillaunica@aguavivaesp.gov.co