



**AGUAS MANANTIALES
DE PÁCORA**
S.A E.S.P



INFORME TRIMESTRAL DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS

1 TRIMESTRE 2021

EL AGUA COMO LA QUIERES

**AGUAS MANANTIALES DE PÁCORA S.A. E.S.P.
SERVICIO AL USUARIO
PÁCORA CALDAS
ABRIL 2021**



PRESENTACIÓN

Empresas Aguas Manantiales de Pácora S.A. E.S.P, a través del área de atención al usuario, presenta el informe consolidado de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias – PQRSD recibidas y atendidas por la Empresa a través de los diferentes canales de atención, en el periodo comprendido entre el 1 de enero al 31 de marzo de la vigencia 2021, con el fin de analizar y establecer la oportunidad de la respuesta, buscando cumplir con los términos de ley generando recomendaciones para fortalecer el proceso interno.

Con este informe se da cumplimiento a la normativa vigente:

- ⇒ Ley 190 de 1995.
- ⇒ Ley 1474 de 2011
- ⇒ Ley 1712 de 2014
- ⇒ Decreto 0103 de 2015

De esta manera, se informa a los usuarios, la gestión realizada por la Empresa durante el primer trimestre del 2021 en materia de cumplimiento a las PQRSD.

Se realizan estadísticas de acuerdo al número total de PQRSD presentadas ante la Empresa durante el trimestre. Se adelanta análisis comparativo, análisis de causa de acuerdo al contenido de las PQRSD que dieron lugar a éstas, identificando inconformidades o debilidades en la atención, formulando de esta manera recomendaciones para mejorar la prestación del servicio a los usuarios.

La oficina Asesora de Control Interno, deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y presentará a la Gerencia de la Empresa un informe trimestral sobre el particular. En la página web principal de toda entidad pública deberá existir un link de quejas, sugerencia y reclamos de fácil acceso para que los ciudadanos realicen sus comentarios.

El presente informe se estructura el seguimiento al tratamiento realizado a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias recibidos en la Empresa, en el Primer trimestre del 2021.



CANALES DE ATENCIÓN

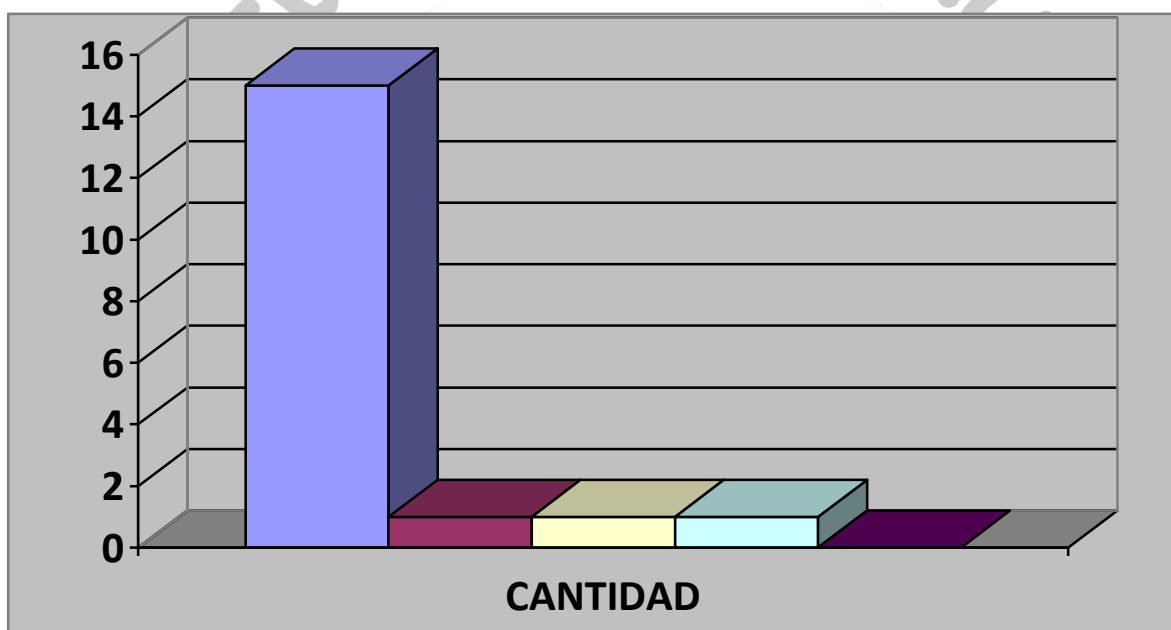
La empresa Aguas Manantiales de Pácora S.A. E.S.P pone a disposición de los usuarios los siguientes canales para el acceso a los trámites, servicios y/o información de la empresa, quien presta un servicio oportuno y da respuesta adecuada al usuario.

CANAL	MECANISMO	UBICACIÓN	HORARIO ATENCIÓN
Atención Personal	Atención Personal	Carrera 3 No. 6-50 Oficinas Aguas Manantiales de Pácora S.A. E.S.P.	De Martes a Viernes de 7:30 a.m. a 12:30 m y de 2:00 a 6:30 p.m. Sábado de 8:00 a 02:00 p.m.
	Atención por Correspondencia		
Línea Telefónica	Teléfono fijo	(6) 8670105	De Martes a Viernes de 7:30 a.m. a 12:30 m y de 2:00 a 6:30 p.m. Sábado de 8:00 a 02:00 p.m.
	Celular	3105001257 3105001266 3105001267	Las 24 horas del día los 7 días de la semana
VIRTUAL	Página WEB	Página WEB http://www.aguasmanantialesdepacora.com/nuevo/index.php/contacto.html	Las 24 horas del día los 7 días de la semana
	Correo Electrónico	contactenos@aguasmanantialesdepacora.com	

PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS (PQRSD)

En el primer trimestre del 2021 la Empresa Aguas Manantiales de Pácora S.A. E.S.P, recibió 18 PQRSD, así:

TIPO DE PQRSD	CANTIDAD
PETICIÓN	15
QUEJA	1
RECLAMO	1
SUGERENCIA	1
DENUNCIA	0
TOTAL PQRSD	18



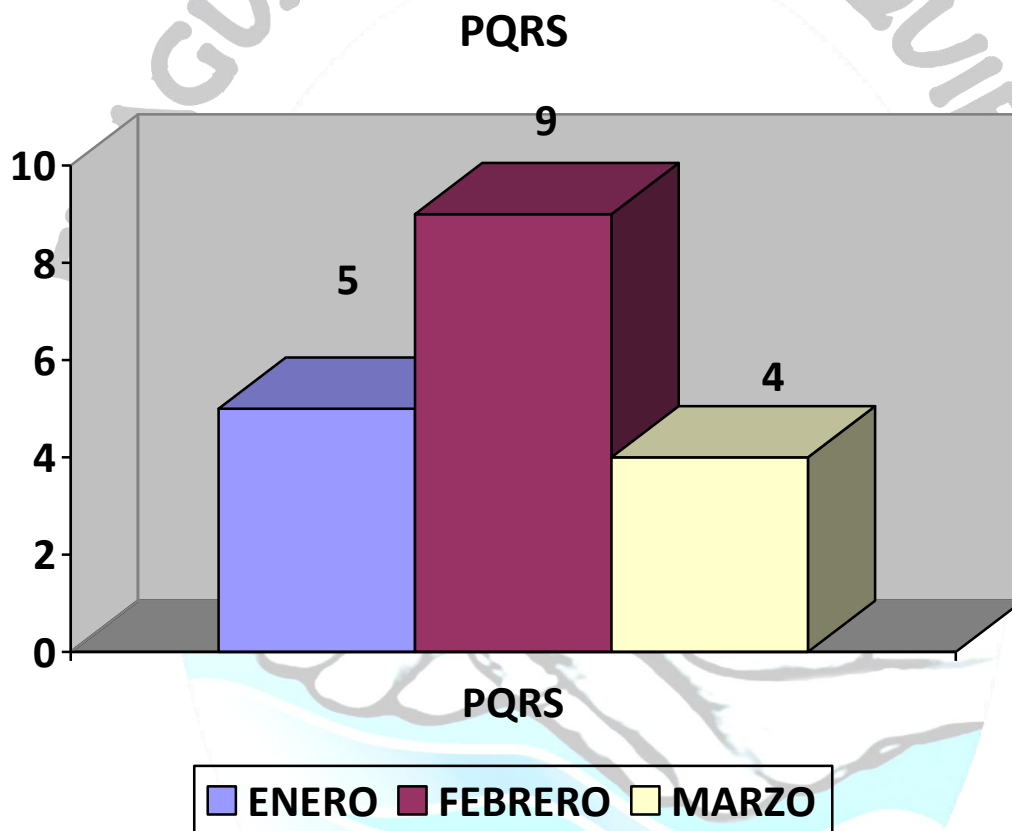
■ PETICIÓN
 ■ QUEJA
 ■ RECLAMO
 ■ SUGERENCIA
 ■ DENUNCIA

SEGÚN SERVICIO:

SERVICIO	CANTIDAD
ACUEDUCTO	16
ALCANTARILLADO	0
ASEO	2
FACTURACIÓN	0
OTROS	0
TOTAL	18

PQRSD POR MES:

MES	CANTIDAD DE PQRS
ENERO	5
FEBRERO	9
MARZO	4
TOTAL	18



En el trimestre informado se evidencia que las PQRS son relativamente muy constantes y que básicamente se presentan por daños en el servicio, los cuales son atendidos a la mayor brevedad posible, no se presentan cifras altas en reclamos, quejas o denuncias.



DISPOSICION	CAUSA	F, RECEPCION	F. RESPUESTA	
ACUEDUCTO	TUBO ROTO	02/01/2021	04/02/2021	PQR
ACUEDUCTO	ESCAPE DE AGUA	19/01/2021	22/01/2021	PQR
ACUEDUCTO	DESVISIG	22/01/2021	22/01/2021	PQR
ACUEDUCTO	DESVISIG	26/01/2021	27/01/2021	PQR
ACUEDUCTO	DESVISIG	26/01/2021	28/01/2021	PQR
ACUEDUCTO	TUBO ROTO	02/02/2021	05/02/2021	PQR
ACUEDUCTO	MEDIDOR ESCAPE DE AGUA	16/02/2021	16/02/2021	PQR
ACUEDUCTO	DESVISIG	16/02/2021	18/02/2021	PQR
ACUEDUCTO	DESVISIG	18/02/2021	18/02/2021	PQR
ASEO	REOLECCION DE MATERIAL DE RIO.EN VIA PUBLICA	19/02/2021	29/07/2020	PQR
ACUEDUCTO	DESVISIG	19/02/2021	19/02/2021	PQR
ACUEDUCTO	DESVISIG	23/02/2021	23/02/2021	PQR
ACUEDUCTO	DESVISIG	23/02/2021	23/02/2021	PQR
ACUEDUCTO	DESVISIG	25/02/2021	25/02/2021	PQR
ACUEDUCTO	DESVISIG	04/03/2021	04/03/2021	PQR
ACUEDUCTO	TURBIEDAD DE AGUA POTABLE	18/03/2021	07/04/2021	PQR
ASEO	RECOLECCION DE BASURA	24/03/2021	25/03/2021	PQR
ACUEDUCTO	CAMBIO DE MEDIDOR	25/03/2021	25/03/2021	PQR

BUZÓN DE SUGERENCIAS

Quincenalmente durante el trimestre, se realizó apertura del buzón de sugerencias ubicado en el piso 1 en las Oficinas de la empresa y no se encontró ninguna sugerencia.



RECOMENDACIONES

1. Publicar los Link Respectivos en la página WEB de la entidad a los que hace referencia el numeral 01 de la circular externa No.001 de 2011, emitida por el consejo asesor de gobierno nacional en material de control interno.
2. Atendiendo que el sistema de PQRSD es un programa de atención al ciudadano, el cual debe involucrarse el área de comunicaciones, teniendo en cuenta el Gobierno en Línea (Decreto 2623 del 2009).

Diego Hernando Gil Isaza

DIEGO HERNANDO GIL ISAZA
Contador Público Titulado
C.C. # 10.288.352 Manizales
T.P. # 71.730-T

