

INFORME PQRS SEGUNDO SEMESTRE AÑO 2015

EMPRESA MUNICIPAL DE SERVICIOS PUBLICOS DE ARAUCA
EMSERPA E.I.C.E E.S.P

OFICINA ASESORA DE CONTROL INTERNO

22/01/2016



1. OBJETIVO

Dar cumplimiento a lo establecido en el artículo 76 de la ley 1474 del 12 de julio de 2011.

2. ALCANCE

Verificar que la oficina de Atención al cliente y comunidades este dando cumplimiento sobre el artículo 74 de la ley 1474 de 2011 y decreto 2641 de 2012, analizando el procedimiento a las peticiones, quejas y reclamos que han ingresado a la Empresa Municipal de Servicios Públicos de Arauca EMSERPA E.I.C.E. E.S.P.

3. ATENCION AL USUARIO

UBICACIÓN

La Empresa Municipal de Servicios Públicos de Arauca EMSERPA E.I.C.E. E.S.P. cuenta con una oficina de recepción y radicación de correspondencia ubicada en la Carrera 24 entre calles 18 y 19 bloque 3 del Centro Administrativo Municipal tercer piso, disponible para atender a la comunidad en general.

4. RESULTADOS

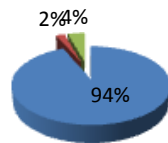
PETICIONES ESCRITAS SERVICIO ACUEDUCTO

Se presentaron 46 peticiones escritas del servicio de acueducto de las cuales 43 fueron aceptadas, 1 no accedió y 2 se encuentran pendiente la gestión por parte del suscriptor.



PETICIONES ESCRITAS ACUEDUCTO

- ACCEDE
- NO ACCEDE
- PENDIENTE GESTION POR PARTE DEL SUSCRIPTOR

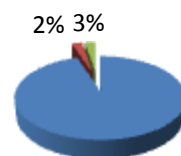


PETICIONES ESCRITAS SERVICIO ALCANTARILLADO

Se presentaron 40 peticiones escritas del servicio de alcantarillado de las cuales 38 fueron aceptadas, 1 accedió parcialmente y 1 se encuentran pendiente la gestión por parte del suscriptor.

PETICIONES ESCRITAS ALCANTARILLADO

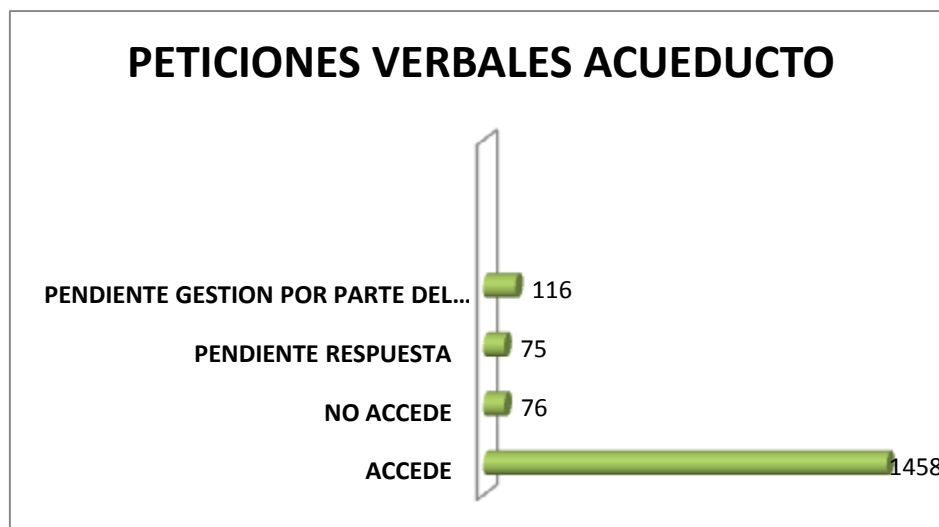
- ACCEDE
- ACCEDE PARCIALMENTE
- PENDIENTE GESTION POR PARTE DEL SUSCRIPTOR





PETICIONES VERBALES SERVICIO ACUEDUCTO

De las 1.725 peticiones verbales del servicio de acueducto que se presentaron, 1.458 fueron aceptadas, 76 no accedieron, 75 se encuentran pendientes por respuesta y 116 se encuentran en pendiente gestión por parte del suscriptor.



PETICIONES VERBALES SERVICIO ALCANTARILLADO

Se presentaron 1.334 peticiones verbales del servicio de alcantarillado de las cuales 1.166 fueron aceptadas, 37 no accedieron, 60 se encuentran pendientes por respuesta y 71 se encuentran en pendiente gestión por parte del suscriptor.



PETICIONES VERBALES ALCANTARILLADO



RECLAMOS ESCRITOS SERVICIO ACUEDUCTO

Se presentaron 32 reclamos escritos del servicio de acueducto de los cuales 21 fueron aceptados, 1 no accedió y 9 se encuentran pendiente por respuesta.

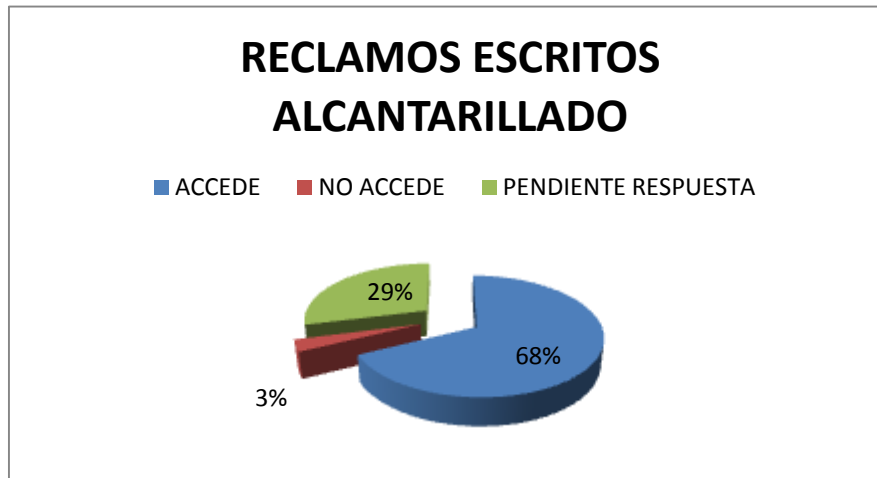
RECLAMOS ESCRITOS ACUEDUCTO



RECLAMOS ESCRITOS SERVICIO ALCANTARILLADO

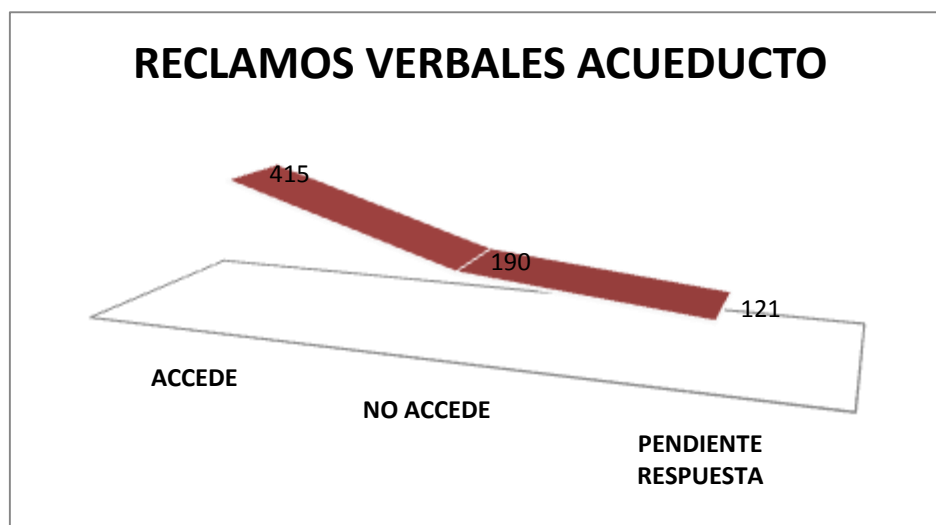


Se presentaron 31 reclamos escritos del servicio de alcantarillado de los cuales 21 fueron aceptados, 1 no accedió y 9 se encuentran pendiente por respuesta.



RECLAMOS VERBALES SERVICIO ACUEDUCTO

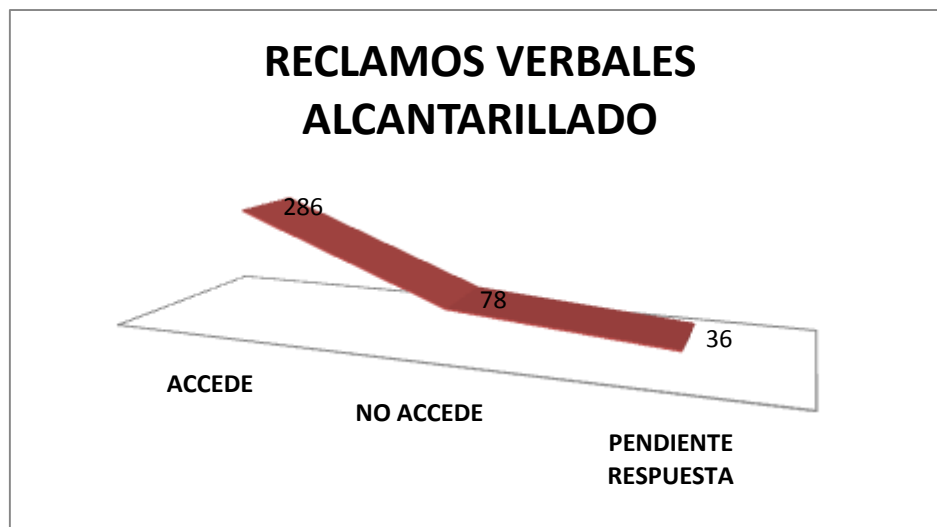
Se presentaron 726 reclamos verbales del servicio de acueducto donde 415 si accedieron, 190 no accedieron y 121 se encuentran pendiente por respuesta.





RECLAMOS VERBALES SERVICIO ALCANTARILLADO

Se presentaron 400 reclamos verbales del servicio de alcantarillado donde 286 accedieron, 78 no accedieron y 36 se encuentran pendiente por respuesta.



RECLAMOS

En total se presentaron 1.750 reclamos teniendo como primer indicador el concepto 3024 Otros con 1.045, seguidamente la causal 1052 cambio de medidor o equipo de medida con 444 reclamos, así como la causal 3021 inconformidad con el consumo con 144 reclamos y finalmente la causal 1054 actualización de estrato con 117 reclamos.



RECLAMOS ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO

■ INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO ■ OTROS
■ CAMBIO DE EQUIPO DE MEDIDA ■ ACTUALIZACION DE ESTRATO

