

INFORME PQRS PRIMER SEMESTRE AÑO 2017

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

02/11/2017



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 se esté 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

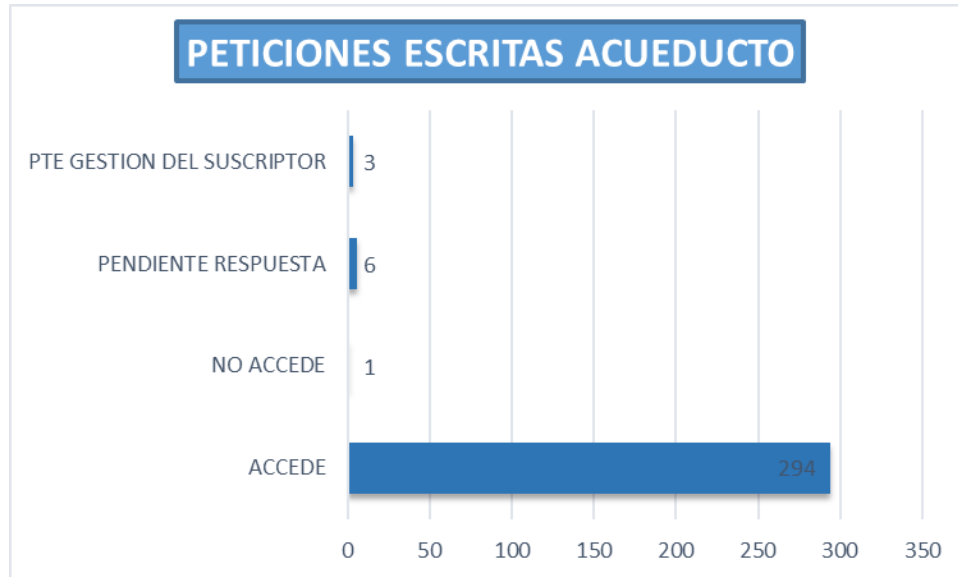
UBICACIÓN

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

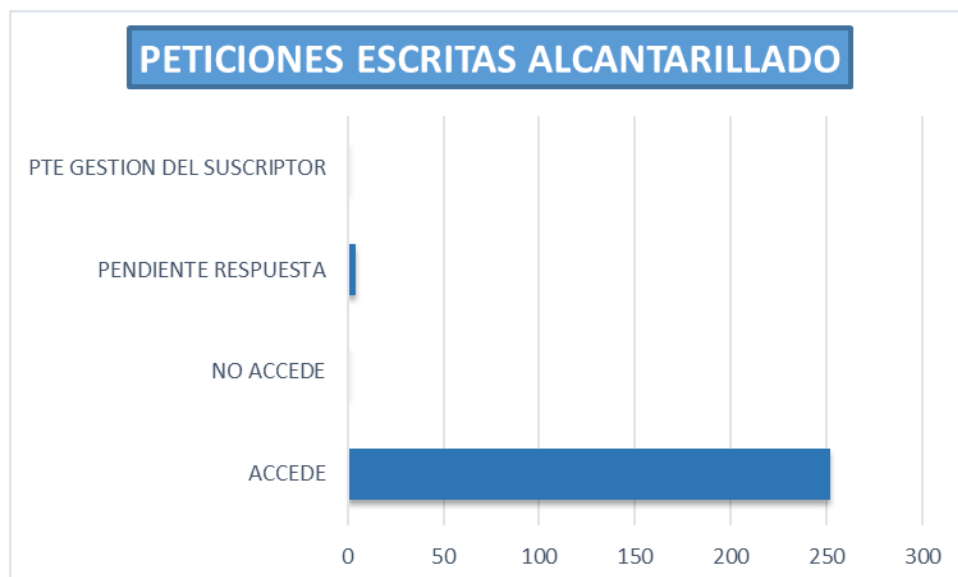
PETICIONES ESCRITAS SERVICIO ACUEDUCTO

Se presentaron 294 peticiones escritas del servicio de acueducto de las cuales 284 fueron aceptadas, 1 no accedió, 6 se encuentran pendiente por respuesta y 3 se encuentran pendientes en gestión por parte del suscriptor.



PETICIONES ESCRITAS SERVICIO ALCANTARILLADO

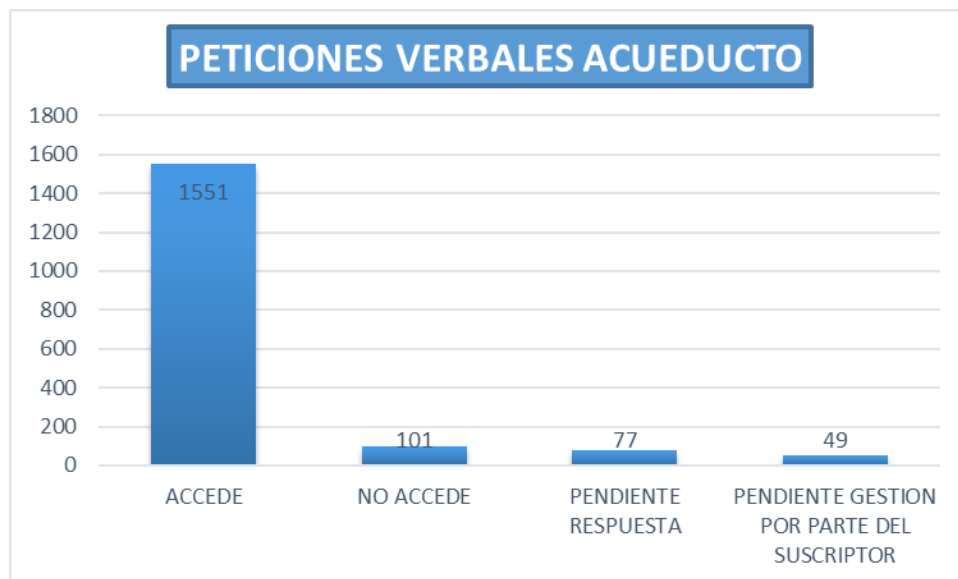
Se presentaron 258 peticiones escritas del servicio de alcantarillado de las cuales 252 fueron aceptadas, 1 no accedió, 4 se encuentran pendiente por respuesta y 1 se encuentra pendiente gestión por parte del suscriptor.





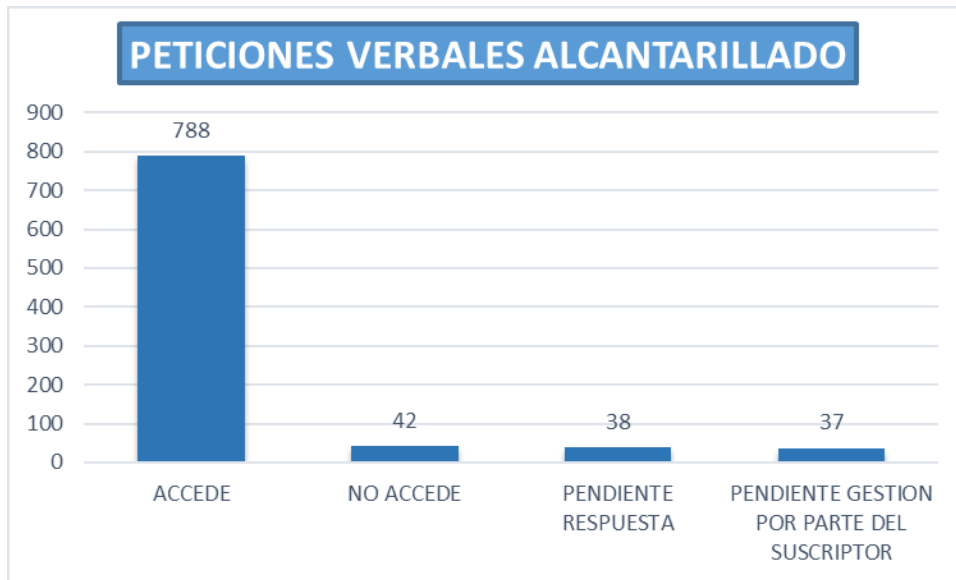
PETICIONES VERBALES SERVICIO ACUEDUCTO

De las 1.778 peticiones verbales del servicio de acueducto que se presentaron, 1551 fueron aceptadas, 101 no accedieron, 77 se encuentran pendientes por respuesta y 49 se encuentran pendiente gestión por parte del suscriptor.



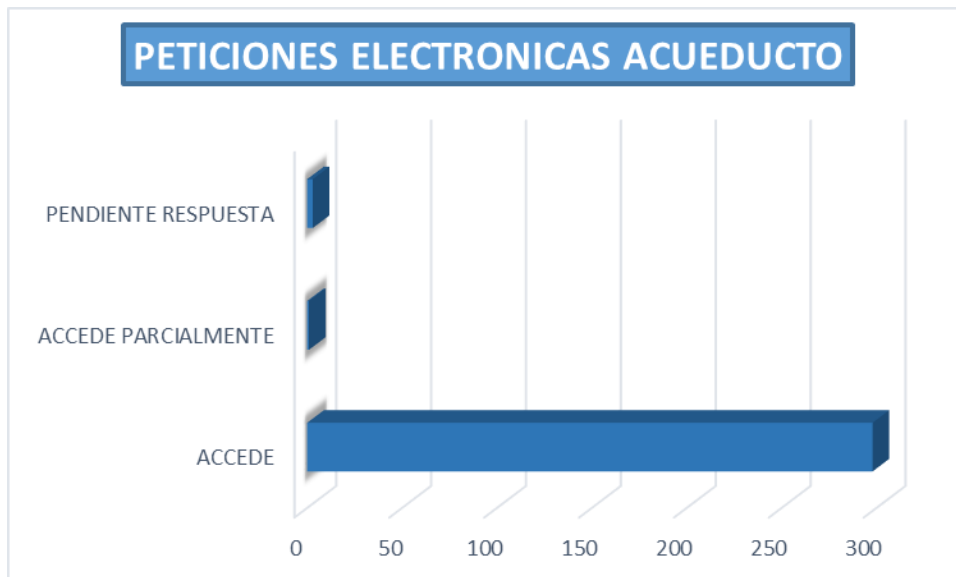
PETICIONES VERBALES SERVICIO ALCANTARILLADO

Se presentaron 905 peticiones verbales del servicio de alcantarillado de las cuales 788 fueron aceptadas, 42 no accedieron, 38 se encuentran pendientes por respuesta y 37 se encuentran en pendiente gestión por parte del suscriptor.



PETICIONES ELECTRONICAS SERVICIO ACUEDUCTO

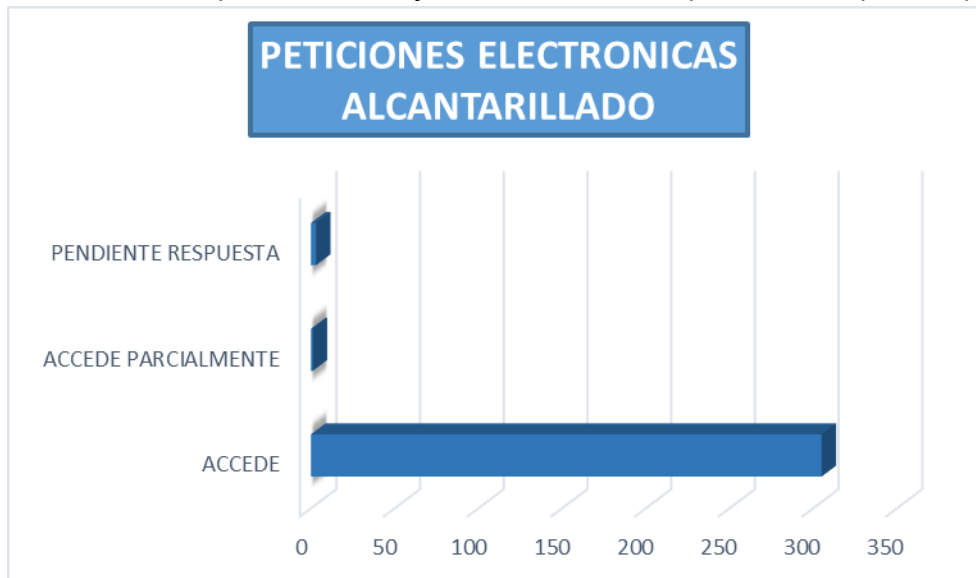
Se presentaron 302 peticiones electrónicas del servicio de acueducto de las cuales 298 fueron aceptadas, 1 accedió parcialmente y 3 se encuentran pendientes por respuesta.





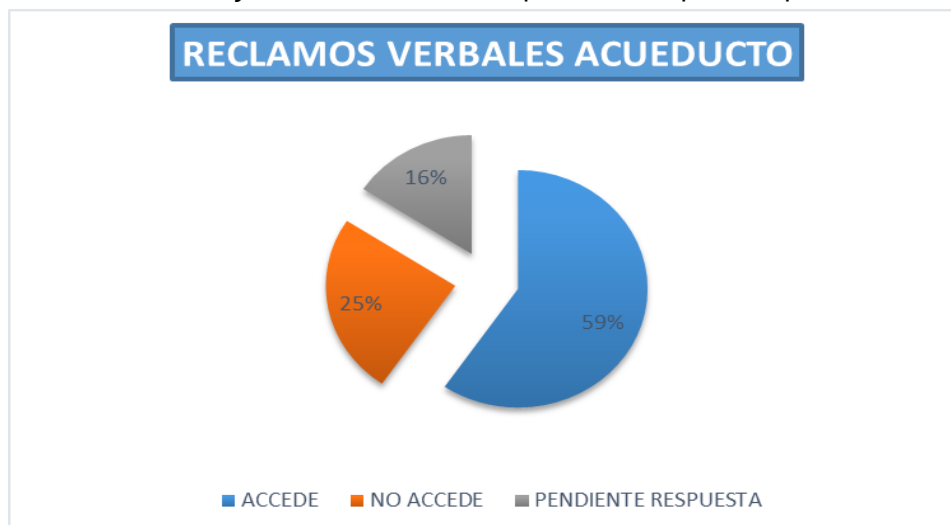
PETICIONES ELECTRONICAS SERVICIO ALCANTARILLADO

Se presentaron 309 peticiones electrónicas del servicio de alcantarillado de las cuales 305 fueron aceptadas, 1 accedió parcialmente y 3 se encuentran pendientes por respuesta.



RECLAMOS VERBALES SERVICIO ACUEDUCTO

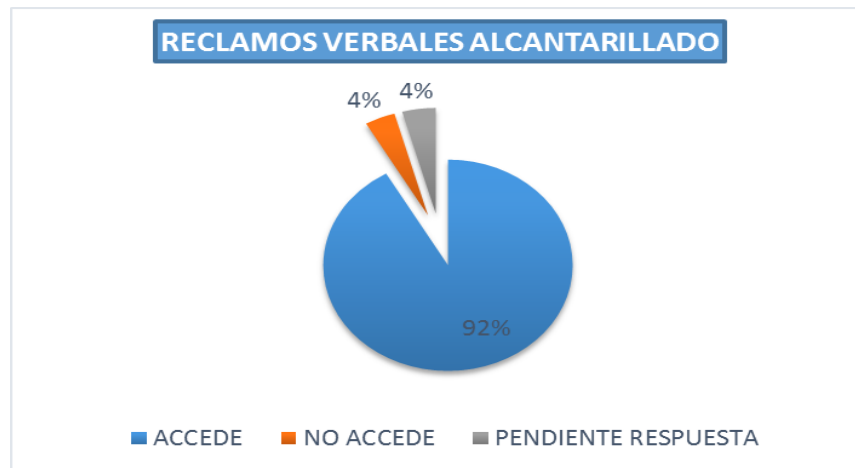
Se presentaron 532 reclamos verbales del servicio de acueducto de los cuales 317 fueron aceptados, 131 no accedieron y 84 se encuentran pendiente por respuesta.





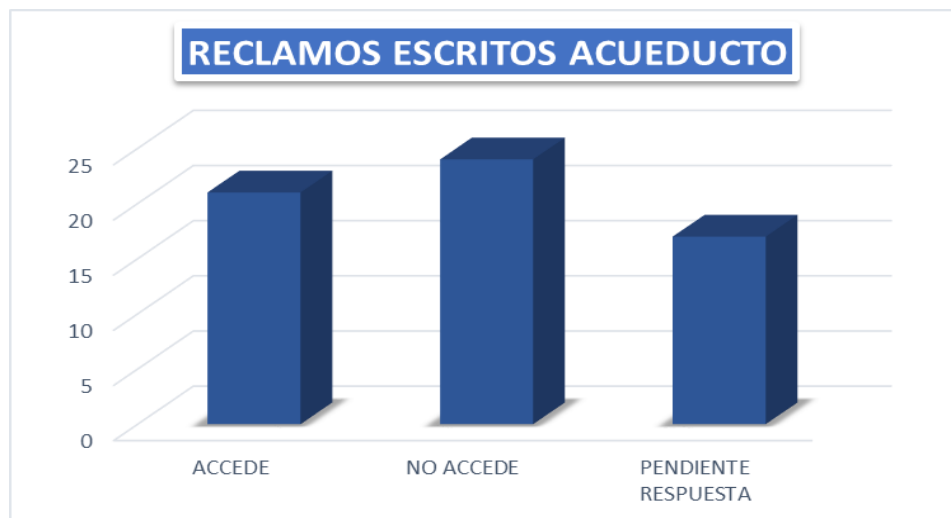
RECLAMOS VERBALES SERVICIO ALCANTARILLADO

Se presentaron 484 reclamos verbales del servicio de alcantarillado de los cuales 444 fueron aceptados, 19 no accedieron y 21 se encuentran pendiente por respuesta.



RECLAMOS ESCRITOS SERVICIO ACUEDUCTO

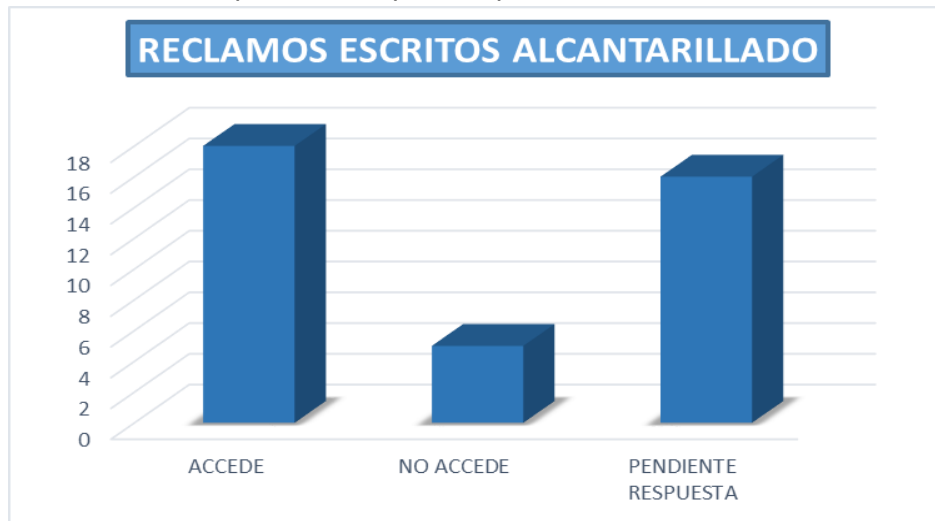
Se presentaron 62 reclamos escritos del servicio de acueducto donde 21 accedieron, 24 no accedieron y 17 se encuentran pendiente por respuesta.





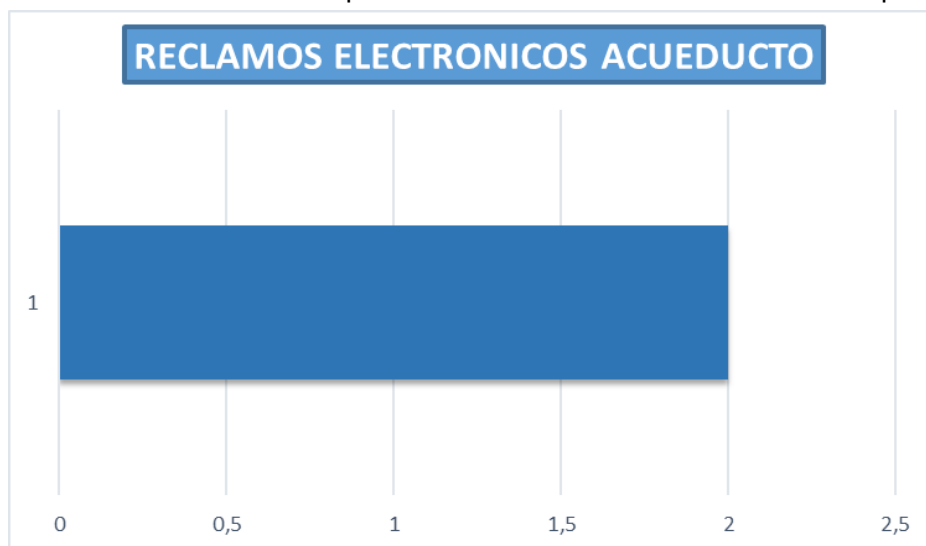
RECLAMOS ESCRITOS SERVICIO ALCANTARILLADO

Se presentaron 39 reclamos escritos del servicio de alcantarillado donde 18 accedieron, 5 no accedieron y 16 se encuentran pendiente por respuesta.



RECLAMOS ELECTRONICOS SERVICIO ACUEDUCTO

Se presentaron 2 reclamos electrónicos del servicio de acueducto los cuales fueron aceptados, para el servicio de alcantarillado no se presentaron reclamos mediante recepción electrónica.





RECLAMOS

En total se presentaron 588 reclamos teniendo como primer indicador el concepto 3024 Otros con 194 reclamos, seguidamente la causal 3021 inconformidad en el consumo con 393 reclamos y la causal 3008 dirección incorrecta con 1 reclamo.



CELINA DEL CARMEN CAMEJO MEDRANO

Coordinadora de Atención al cliente y comunidades.