

INFORME PQRS SEGUNDO SEMESTRE AÑO 2017



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

15/01/2018



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

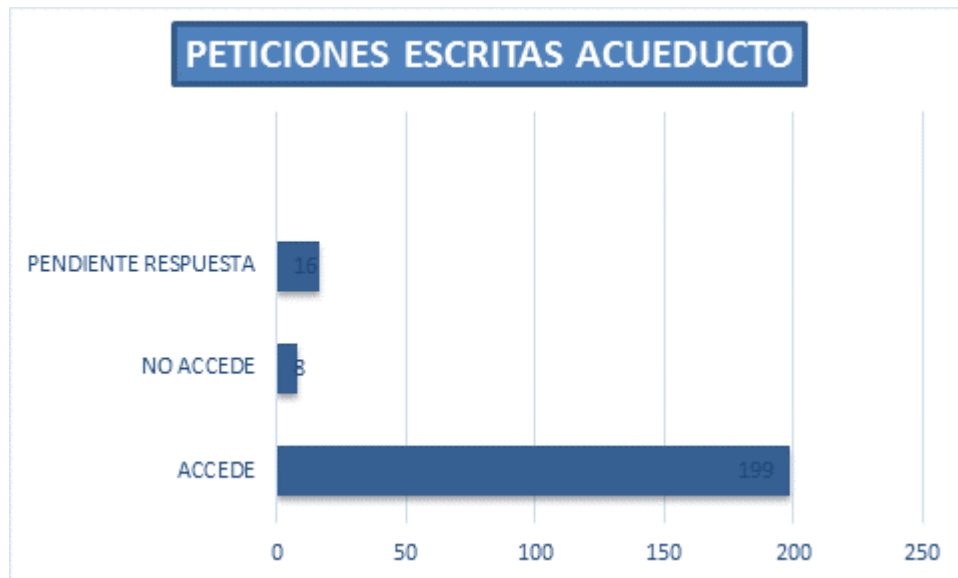
UBICACIÓN

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 en horario de atención de 07:00 am a 12:00 pm y de 02:00 pm a 06:00 pm.

4. RESULTADOS

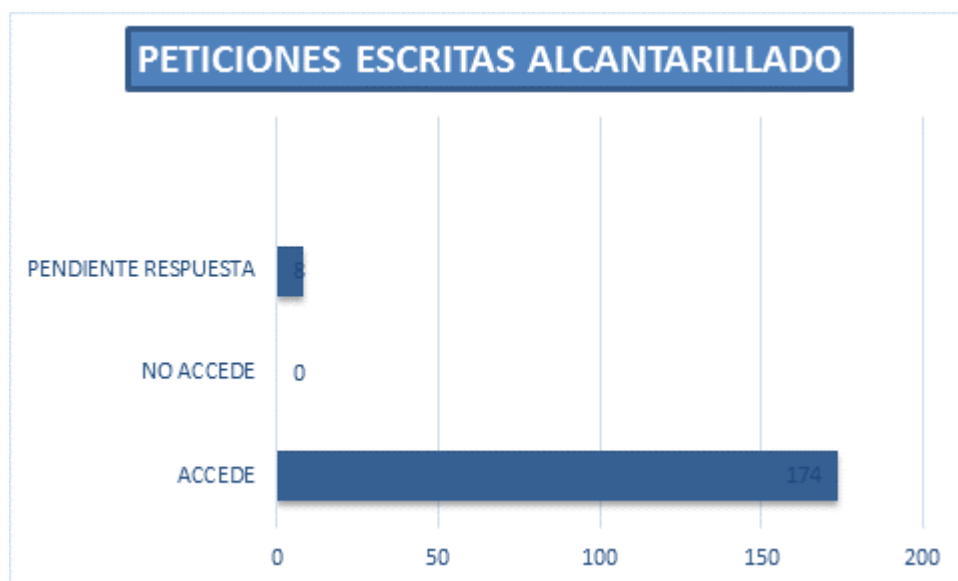
PETICIONES ESCRITAS SERVICIO ACUEDUCTO

Se presentaron 223 peticiones escritas del servicio de acueducto de las cuales 199 fueron aceptadas, 8 no accedieron y 16 se encuentran pendiente por respuesta, toda vez que se encuentran en proceso de visita técnica por parte de nuestros técnicos para dar solución oportuna a nuestros usuarios.



PETICIONES ESCRITAS SERVICIO ALCANTARILLADO

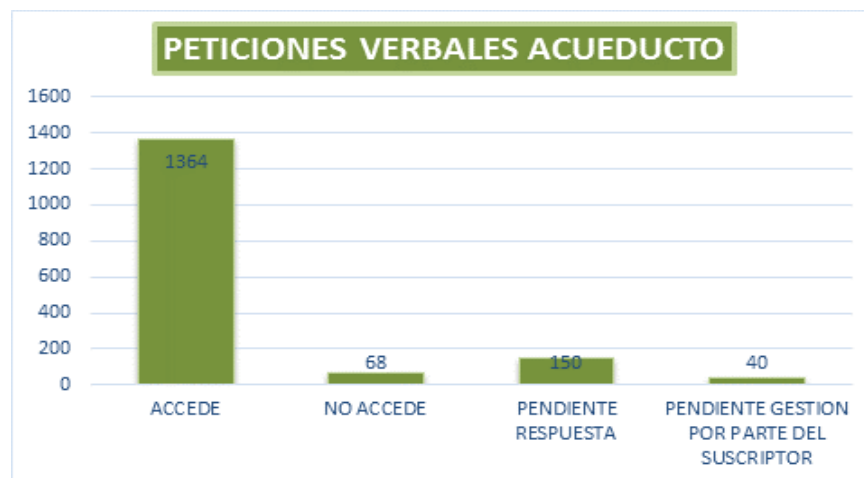
Se presentaron 182 peticiones escritas del servicio de alcantarillado de las cuales 174 fueron aceptadas, y 8 se encuentran pendiente por respuesta a la espera de realizar visita técnica para resolver las peticiones escritas solicitadas.





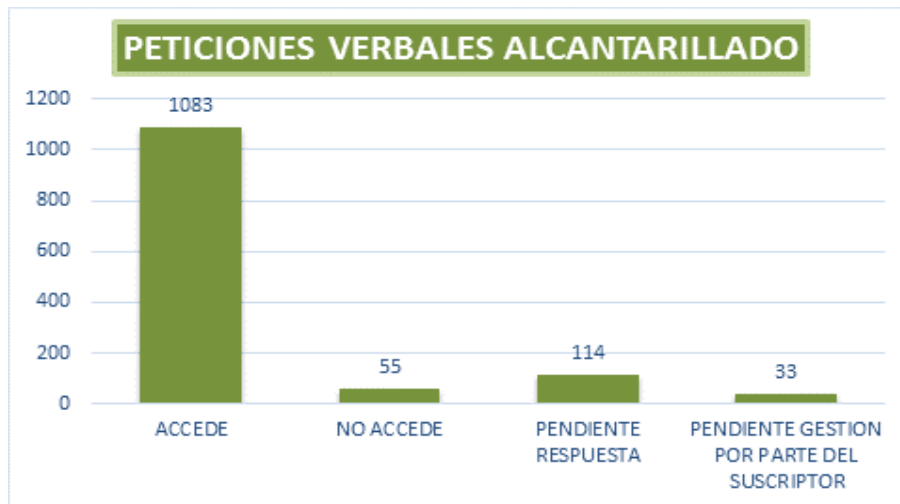
PETICIONES VERBALES SERVICIO ACUEDUCTO

De las 1.622 peticiones verbales del servicio de acueducto que se presentaron, 1364 fueron aceptadas, 68 no accedieron, 150 se encuentran pendientes por respuesta toda vez que se debe constatar información con visita técnica y 40 se encuentran pendiente gestión por parte del suscriptor.



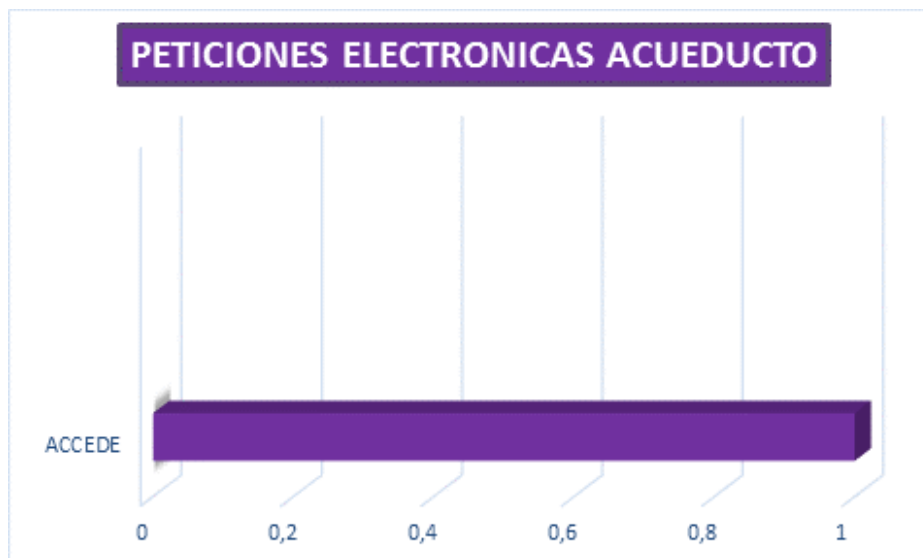
PETICIONES VERBALES SERVICIO ALCANTARILLADO

Se presentaron 1.265 peticiones verbales del servicio de alcantarillado de las cuales 1.070 fueron aceptadas, 53 no accedieron, 109 se encuentran pendientes por respuesta teniendo en cuenta que se debe realizar visita técnica para verificar si cuentan con el servicio de alcantarillado y 33 se encuentran en pendiente gestión por parte del suscriptor.



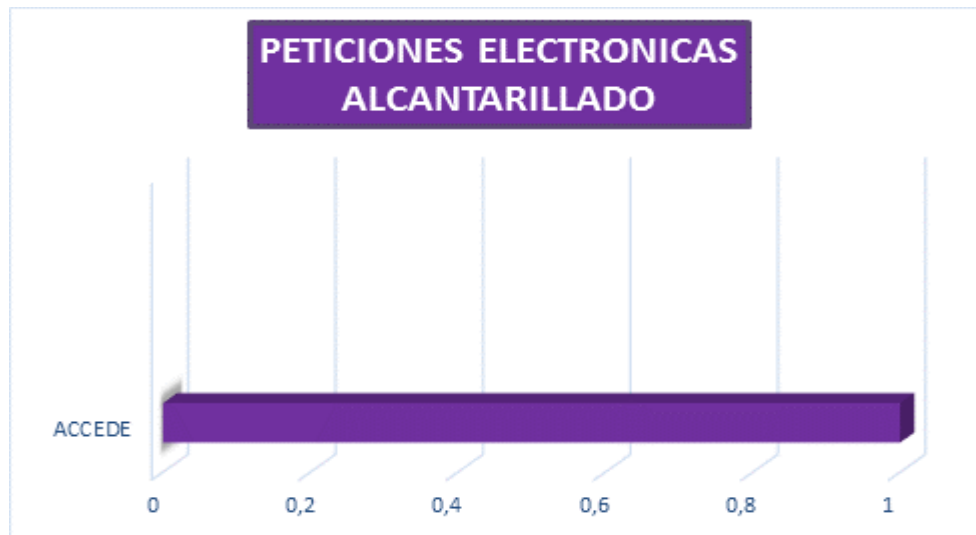
PETICIONES ELECTRONICAS SERVICIO ACUEDUCTO

Se presentó 1 petición electrónica del servicio de acueducto.



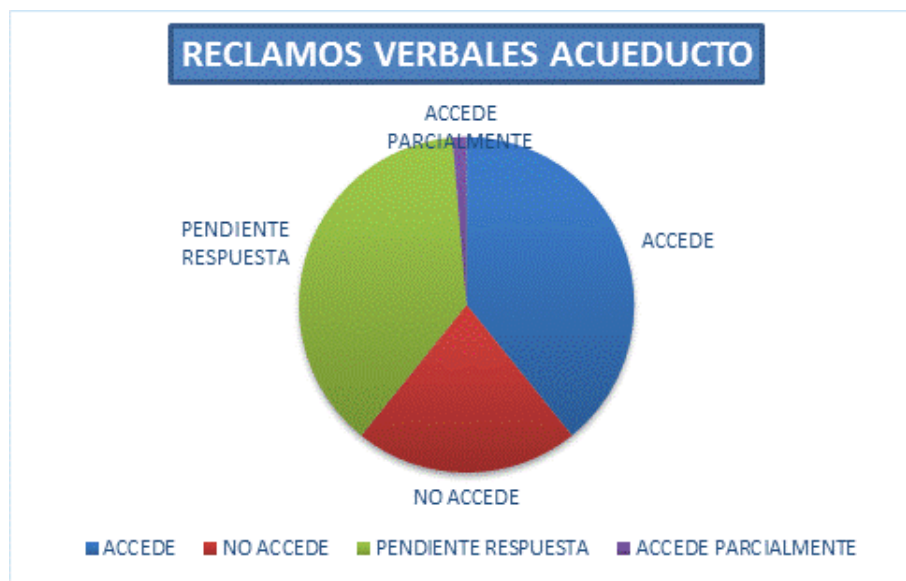
PETICIONES ELECTRONICAS SERVICIO ALCANTARILLADO

Se presentó 1 petición electrónica del servicio de alcantarillado.



RECLAMOS VERBALES SERVICIO ACUEDUCTO

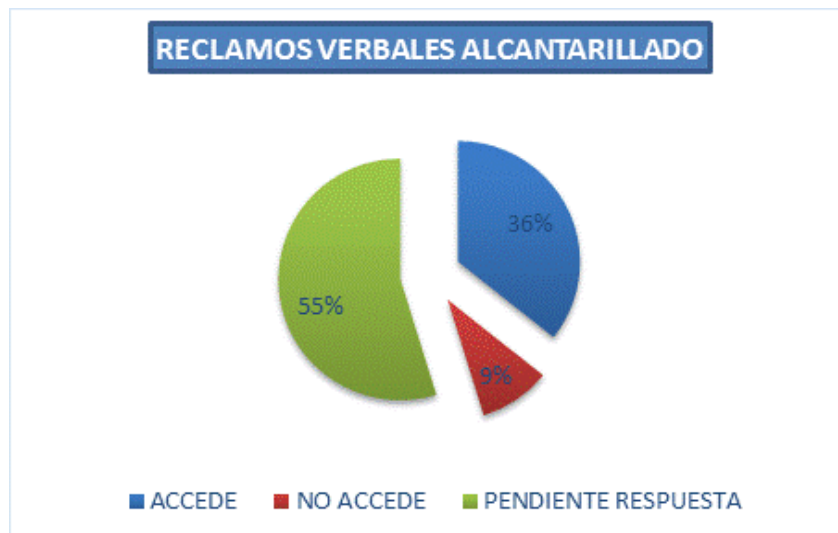
Se presentaron 74 reclamos verbales del servicio de acueducto de los cuales 29 fueron aceptados, 1 accedió parcialmente, 16 no accedieron, 28 se encuentran pendiente por respuesta a la espera de realizar visita técnica por parte de la empresa.





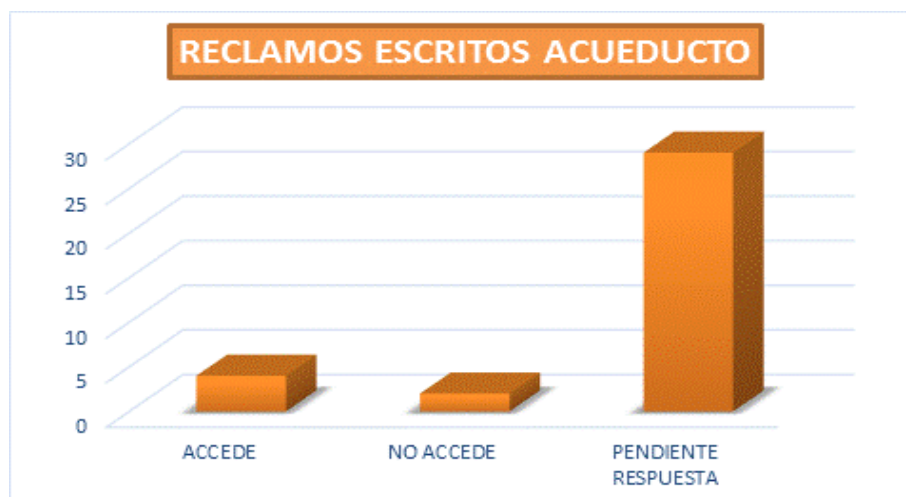
RECLAMOS VERBALES SERVICIO ALCANTARILLADO

Se presentaron 42 reclamos verbales del servicio de alcantarillado de los cuales 15 fueron aceptados, 4 no accedieron y 23 se encuentran pendiente por respuesta por verificación del servicio mediante visita técnica.



RECLAMOS ESCRITOS SERVICIO ACUEDUCTO

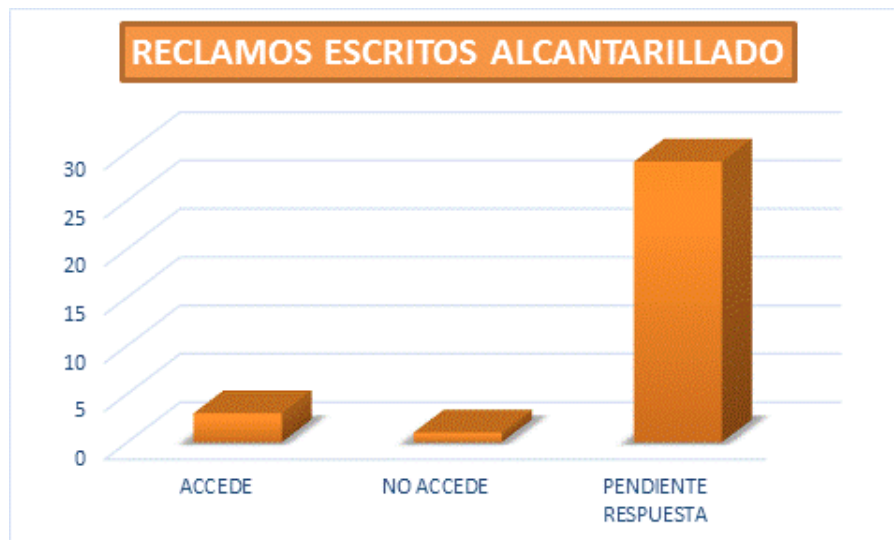
Se presentaron 35 reclamos escritos del servicio de acueducto donde 4 accedieron, 2 no accedieron y 29 se encuentran pendiente por respuesta a la espera de confirmación de los datos de la reclamación mediante visita técnica de inspección.





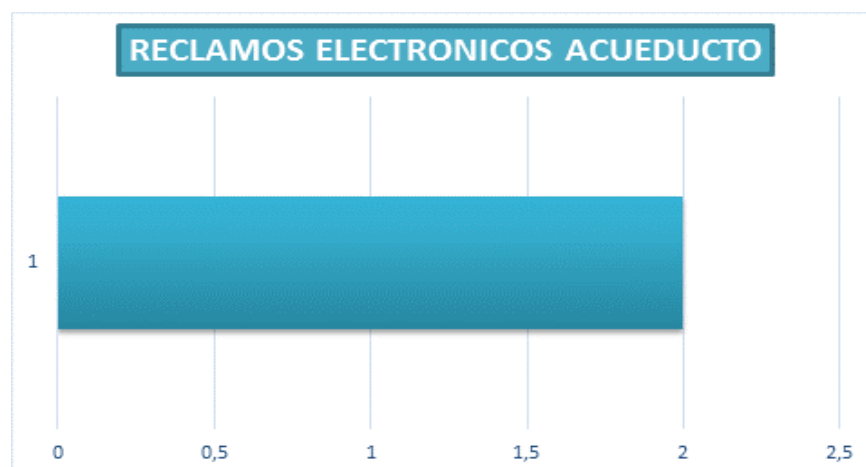
RECLAMOS ESCRITOS SERVICIO ALCANTARILLADO

Se presentaron 35 reclamos escritos del servicio de alcantarillado donde 3 accedieron, 1 no accedieron y 29 se encuentran pendiente por respuesta teniendo en cuenta que se debe realizar confirmación de la solicitud mediante visita técnica por parte de la empresa.



RECLAMOS ELECTRONICOS SERVICIO ACUEDUCTO

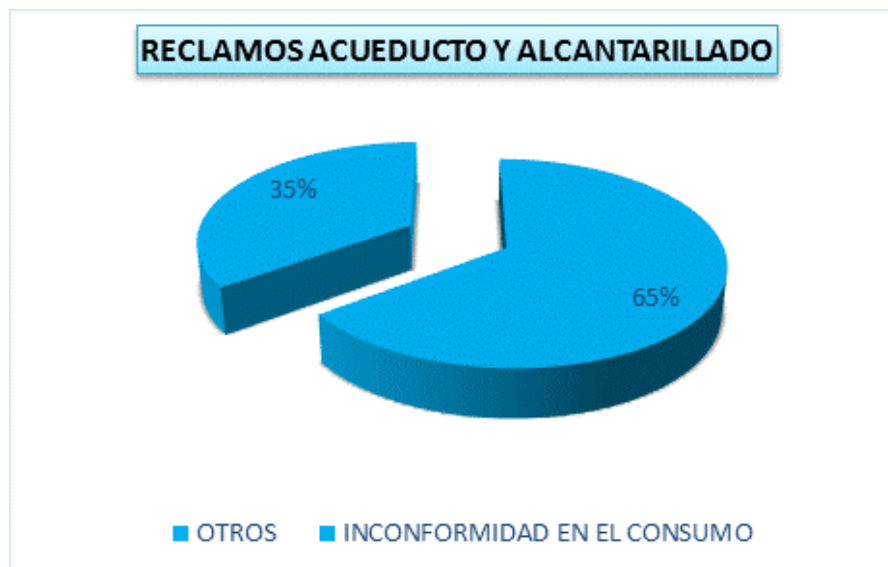
Se presentó 1 reclamo electrónico del servicio de acueducto el cual fue aceptado.





RECLAMOS

En total se presentaron 37 reclamos teniendo como primer indicador el concepto 3024 Otros con 24 reclamos, seguidamente la causal 3021 inconformidad en el consumo con 13 reclamos.



CELINA DEL CARMEN CAMEJO MEDRANO

Coordinadora de Atención al cliente y comunidades.