

	INFORMES			
	Fecha de Elaboración 2011-04-07	Fecha Última Modificación 2021-11-04		Tipo de Documento: FORMATO
				Código: 51.29.06.27
		Versión 06		

827.25.01.00096.23

TITULO:	INFORME APERTURA BUZÓN DE SUGERENCIAS 06/02/2023
FECHA:	07 DE FEBRERO DE 2023
REVISÓ:	FREDDY ALEXANDER LARROTA CANTOR // Profesional Oficina PQR
OBJETO:	PRESENTAR LAS SUGERENCIAS DE LOS SUSCRIPTORES DEPOSITADAS EN EL BUZON DE SUGERENCIAS UBICADO EN EL ÁREA DE ATENCIÓN AL USUARIO DE LA DIRECCIÓN COMERCIAL
DESTINATARIO(S):	JOEL LOPEZ CAMARGO // director Comercial (E) ADRIANA CHAPARRO ARAGON //Profesional de Control Interno (E)

JOEL LOPEZ CAMARGO // director Comercial (E)	
ADRIANA CHAPARRO ARAGON //Profesional de Control Interno (E)	

Siendo las 8:00 am del día 07 de febrero 2023 en la Oficina de PQR de la Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal EICE – ESP, FREDDY ALEXANDER LARROTA CANTOR profesional de la Oficina de PQR, dan apertura al buzón de sugerencias, donde se encontraron ***DIECINUEVE (19)*** quejas depositadas por los suscriptores y/o usuarios de la Empresa, a continuación, se detallan de acuerdo a su fecha de radicación:

1. El día 29 de agosto de 2022, la señora María del Pilar Rojas Gómez, teléfono: 3143707216, cedula:10029645, dirección: C-25A-N-14-54, correo electrónico:pillarrojasgomez@gmail.com, presenta la siguiente queja:

"las líneas telefónicas que aparecen en los recibos NUNCA contestan al usuario, quítenlas del recibo o coloquen personas que contesten"

ACCIÓN MEJORA: En el momento solo se tiene una sola línea telefónica 3153633277 la cual en momentos mucha congestión no se puede atender de forma oportuna todas las llamadas, sin embargo, se le recomendó al funcionario asignado que devolviera las llamadas que no se pueden atender de forma oportuna, asimismo, se solicitó a la dirección de la Empresa poder fortalecer con otra línea de celular para atender las pqr de los usuarios.

2. El día 29 de agosto de 2022, la señora María del Pilar Rojas Gómez, teléfono: 3143707216, cedula:10029645, dirección: C-25A-N-14-54, correo electrónico: pillarrojasgomez@gmail.com, presenta la siguiente queja:

"favor hacer convenio para pagos por CLARO PLAY y cuando lo hagan por favor comunicar al usuario, esta aplicación devuelve el 3% del valor de la factura al usuario, gracias."

ACCIÓN MEJORA: Se remite por correo electrónico esta solicitud a la oficina de tesorería para que sea evaluada.

	INFORMES			
	Fecha de Elaboración 2011-04-07	Fecha Última Modificación 2021-11-04		Tipo de Documento: FORMATO
				Código: 51.29.06.27
				Versión 06

3. El día 04 de octubre de 2022, la señora Marisa Helena Patiño, teléfono: 3209216410, cedula: 52714875, dirección: C-25-N-28-40 INT-29, correo electrónico: aleja_barvo@hotmail.com, presenta la siguiente queja:

"Solicito solucionar de inmediato me suspendieron el servicio sin que se hay verificado el pago"

ACCIÓN MEJORA: La oficina de cartera ya le había dado trámite de forma oportuna a esta queja.

4. El día 06 de octubre de 2022, el señor Eduar Fabián Cucaita Rodríguez, teléfono 3143035534, cedula: 1116885783, dirección: k-19-n-21, correo electrónico: NO REGISTRA, presenta la siguiente queja:

"La persona que atiende los usuarios en la recepción es irrespetuosa y atiende de mala gana, no explica bien las indicaciones y le molesta cuando le preguntan información"

ACCIÓN MEJORA: Se le dio a conocer la queja a los funcionarios que nos apoyan en la recepción con lo cual se les recomendó el buen trato a nuestros usuarios, la cordialidad e información oportuna son unos nuestros pilares que debemos tener en cuenta en el momento de atender a nuestros usuarios, se envió mediante wasap nuestra política de atención al usuario para que se aplique en las actividades diarias, asimismo, se emitió circular 0014.23 del 19 de enero de 2023, donde se imparten directrices institucionales para mejorar la atención al usuario.

5. El día 24 de octubre de 2022, la señora Claudia Torres, teléfono NO REGISTRA, cedula: NO REGISTRA, dirección: NO REGISTRA, correo electrónico: NO REGISTRA, presenta la siguiente queja:

"La señora del módulo 3 Neoma, una persona muy brusca altiva para atender publicó"

ACCIÓN MEJORA: Se remitió por correo electrónico a la oficina de cartera para su trámite y respuesta.

6. El día 28 de noviembre de 2022, el señor Rodolfo Ballesteros Barrera, teléfono 3203030380, cedula: 1054597819, dirección: c-38-n-23-52, correo electrónico: erballesterosb1105@gmail.com, presenta la siguiente queja:

"No cuentan con un lugar para estacionar bicicletas"

ACCIÓN MEJORA: Queja remitida por correo electrónico a la dirección administrativa para su trámite y respuesta.

7. El día 28 de noviembre de 2022, la señora Rubiela Linares Rodríguez, teléfono NO REGISTRA, cedula: 23791145, dirección: NO REGISTRA, correo electrónico: NO REGISTRA, presenta la siguiente queja:

"Muy respetuosamente hago la sugerencia hacerle seguimiento al robo de medidores de agua, a los compradores de estos artefactos, esto debido al contante (diario) hurto de medidores del agua y el prejuicio que le generan al usuario"

	INFORMES			
	Fecha de Elaboración 2011-04-07	Fecha Última Modificación 2021-11-04		Tipo de Documento: FORMATO
				Código: 51.29.06.27
		Versión 06		

ACCIÓN MEJORA: Queja remitida por correo electrónico a la dirección comercial para su trámite y respuesta.

8. El día 01 de diciembre de 2022, el señor Leonel Dario Rodríguez Rojas, teléfono 3125387797, cedula: 86043922, dirección: C-45A-N-11A-152, correo electrónico: rleoneldario4@gmail.com, presenta la siguiente queja:

"El mencionado día me presente en la instalación a cumplir con el requerimiento de la respuesta No. 60640 y la persona encargada de atender el cubículo respectivo no pudo ser localizado para que atendiera sus funciones como servidor, por tal motivo dejo constancia de mi comparecía y que no fui atendido en el momento oportuno, así que cualquier dificultad derivada por la conducta irresponsable del funcionario recaerá en él, tiempo de espera 30 minutos"

ACCIÓN MEJORA: Queja remitida a la oficina de fidelización para su trámite y respuesta, la pqr en el sistema comercial solo registra la solicitud: "EL SEÑOR LEONEL DARIO RODRIGUEZ ROJAS IDENTIFICADO CON NUMERO DE CEDULA 86.043.922 DE VILLAVICENCIO PRESENTA SOLICITUD DE TERMINACION DE CONTRATO PARA EL SERVICIO DE ASEO DEL PREDIO UBICADO EN LA DIRECCION CALLE 45A-N-11A-152 CON CODIGO DE USUARIO 1033270 DE LA CIUDAD DE YOPAL.

ANEXA CERTIFICACION DE DISPONIBILIDAD DE SERVICIO EMITIDA POR ASEO URBANO EL DIA 23 DE NOVIEMBRE DE 2022."

9. El día 2 de diciembre de 2022, el señor Jose Antonio Mahecha, teléfono 3217013454, cedula: 3217013454, dirección: NO REGISTRA, correo electrónico: maromo19852010@hotmail.com, presenta la siguiente queja:

"La demora en atención al usuario habiendo 7 módulos solo trabajan 2, quitar el televisor a los asesores, mucha gente poca atención"

ACCIÓN MEJORA: Se realizo reunión con los funcionarios de atención al usuario, para recomendar la permanencia en el puesto de trabajo, asimismo, se emitió circular 0014.23 del 19 de enero de 2023, donde se imparten directrices institucionales para mejorar la atención al usuario.

10. El día 12 de diciembre de 2023, el señor Pedro Luis Tibaduiza Moreno, teléfono 3504237838, cedula: 4549036, dirección: C-37-N-1 B OESTE-57, correo electrónico: tibaduzamorenopedroluis@gmail.com, presenta la siguiente queja:

"Buenas tardes, colocó mi queja ya que la cosa no estaba en uso se conectó porque se hizo una prueba y llego el funcionario del servicio del agua de la empresa de acueducto y aseo de Yopal y me pide plata, como no se la doy me coloca una multa, el nombre del funcionario es Andres Laguado, gracias quedo atento a mi respuesta"

ACCIÓN MEJORA: Se remite por correo electrónico la queja a la oficina de cartera y dirección comercial para tramite y respuesta.

11. El día 19 de diciembre de 2022, el señor Javier Gualdron Díaz, teléfono 3143343172, cedula: 9434184, dirección: K-13-N-28-23, correo electrónico: topegualdron@gmail.com, presenta la siguiente queja:

	INFORMES			
	Fecha de Elaboración 2011-04-07	Fecha Última Modificación 2021-11-04		Tipo de Documento: FORMATO
				Código: 51.29.06.27
				Versión 06

"Les piso a la empresa de la EAAAY, que cambien las máquinas que imprimen los recibos porque va uno a pagar y no lee el código de barras, mejorar en este sentido ya que facturan bien caro y hay que disponer de un día para hacer fila para que saquen un recibo"

ACCIÓN MEJORA: Se remite queja por correo electrónico a la oficina de facturación y dirección comercial para trámite y respuesta.

12. El día 19 de diciembre de 2022, el señor Javier Gualdron Díaz, teléfono 3143343172, cedula: 9434184, dirección: C-23-N-26-56, correo electrónico: topegualdron@gmail.com, presenta la siguiente queja:

"Favor cambiar las máquinas de impresión de las facturas, siempre me toca venir a la EAAAY por que el código de barras no lee para pago"

ACCIÓN MEJORA: Se remite queja por correo electrónico a la oficina de facturación y dirección comercial para trámite y respuesta.

13. El día 19 de enero de 2023, la señora Deissy Mendoza/Rafael Romero, teléfono 3160414461, cedula: 9656280, dirección: C-26-N-6-46, correo electrónico: deismariana.093@gmail.com, presenta la siguiente queja:

"Solicito revisen la calidad del papel en el que imprimen los recibos por que la ir a pagar en los puntos el código no funcionan, ya van dos veces que tengo que venir al acueducto a solicitar copia del recibo"

ACCIÓN MEJORA: Se remite queja por correo electrónico a la oficina de facturación y dirección comercial para trámite y respuesta.

14. El día 19 de enero del 2023, la señora Martha Avila, teléfono 3212078612, cedula: NO REGISTRA, dirección: T-6-N-34-24, correo electrónico: martha879avila@gmail.com, presenta la siguiente queja:

"Hoy estoy reclamando porque desde que cambiaron la facturación no he podido cancelar el recibo en ningún medio de pago toca venir a pedir el recibo, no es justo que uno tenga que dejar de hacer sus cosas o sacar permiso en el trabajo para eso, arreglen bien el sistema"

ACCIÓN MEJORA: Se remite queja por correo electrónico a la oficina de facturación y dirección comercial para trámite y respuesta.

15. El día 19 de enero de 2023, la señora Liliana Vanegas, teléfono 3115250433, cedula: NO REGISTRA, dirección: VILLA DAVID, correo electrónico: NO REGISTRA, presenta la siguiente queja:

"Favor que todas las veces queda mal escaneado el recibo y no lo reciben en los puntos de pago, gracias"

ACCIÓN MEJORA: Se remite queja por correo electrónico a la oficina de facturación y dirección comercial para trámite y respuesta.

	INFORMES			
	Fecha de Elaboración 2011-04-07	Fecha Última Modificación 2021-11-04		Tipo de Documento: FORMATO
				Código: 51.29.06.27
				Versión 06

16. El día 20 de enero del 2023, el señor Pedro Pablo Albarracín Garcia, teléfono 3143110813, cedula: 9653189, dirección: C-41-N-16-03, correo electrónico: NO REGISTRA, presenta la siguiente queja:

"Por favor que las barras no se salgan de las líneas que encierran el recibo por que no se puede pagar"

ACCIÓN MEJORA: Se remite queja por correo electrónico a la oficina de facturación y dirección comercial para trámite y respuesta.

17. El día 23 de enero de 2023, La señora Sara Rincon, teléfono 3202214921, cedula: 47439833, dirección: VILLA DAVID, correo electrónico: NO REGISTRA, presenta la siguiente queja:

"Para que por favor el recibo en el código se pueda leer a la hora de pagar, me ha pasado dos veces que no se puede leer"

ACCIÓN MEJORA: Se remite queja por correo electrónico a la oficina de facturación y dirección comercial para trámite y respuesta.

18. El día 23 de enero de 2023, la señora Maira Fernanda Corredor Becerra, teléfono 3227607901, cedula: 47438880, dirección: T-9 APTO-101 MANARE 2, correo electrónico: NO REGISTRA, presenta la siguiente queja:

"Los códigos de barra no se pueden leer en os puntos de pago"

ACCIÓN MEJORA: Se remite queja por correo electrónico a la oficina de facturación y dirección comercial para trámite y respuesta.

19. El día 24 de enero de 2023, el señor Leo Angel Sanchez, teléfono 3144617667, cedula: NO REGISTRA, dirección: C-55B-N-36-09, correo electrónico: NO REGISTRA, presenta la siguiente queja:

"Es molesto que ya sean varias veces que los recibos salgan con desperfectos y tengo que ir a la empresa por que no los reciben en ningún punto, le quitan mucho tiempo a uno por eso tiene funcionarios que hagan ese trabajo, cambien maquinas o den soluciones a este problema"

ACCIÓN MEJORA: Se remite queja por correo electrónico a la oficina de facturación y dirección comercial para trámite y respuesta.

Agradezco la atención prestada a la presente.

Cordialmente,

FREDDY ALEXANDER LARROTA CANTOR
Profesional PQR