

 <p>Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal E.I.C.E - E.S.P NIT. 844.000.755-4</p>	<b>INFORMES</b>			
	<b>Fecha de Elaboración</b> 2011-04-07	<b>Fecha Última Modificación</b> 2021-11-04		<b>Tipo de Documento:</b> FORMATO
				<b>Código:</b> 51.29.06.27
				<b>Versión</b> 06

827.25.01.00476.23

TITULO:	INFORME APERTURA BUZÓN DE SUGERENCIAS 09/08/2023
FECHA:	09 DE AGOSTO DE 2023
ELABORO:	PAULA FORERO VARELA // Técnico analista de PQRS
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):	NIXON HELDER MORA MENDOZA // Sub gerente de asuntos corporativos

NIXON HELDER MORA MENDOZA // Sub gerente de asuntos corporativos	
--	--

Siendo las 8:00 am del día 09 de agosto del 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 **CUATRO (4)** 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 13 de Julio de 2023, La señora Adriana Patricia Alfonso Rincón, **teléfono:** 3132299806, **cedula:**47432719, **dirección:** No registra, **correo electrónico:** No registra, presenta la siguiente queja:

*"si dejan un umero de celular para comunicarse que por favor la persona quien contesta debe dar una buena respuesta ya que no quedo clara la información la idea es hacer más eficaz el trabajo siempre me toco venir porque no quede clara con la información"*

**ACCIÓN CORRECTIVA:** Se realiza revisión de la queja y se procede a llamar al usuario con el fin de saber si ella pudo dar solución a su trámite y darle a conocer que se habló con la persona que realizo la atención con el fin de mejorar la atención y ser mas claro en la transmisión de la información

2. El día 12 de Julio de 2023, La señora María Hilda sabogal sabogal, **teléfono:** 3212018818, **cedula:**51745075, **dirección:** calle 63-1b-38, **correo electrónico:** No registra, presenta la siguiente queja:

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

*"mi queja es que en dicha dirección la propietaria ELIZABETH MACIAS SABOGAL C.C.11188541791 es persona con certificación de discapacidad, el papade ella salvador macias barreras C.c. 9654092 por favor estos documentos pido que se tenga en cuenta por que a ellos no se debe suspender el servicio porque son personas con alto índice de vulnerabilidad espero no se vuelva a presentar gracias att HILDA SABOGAL madre de Elizabeth y esposa de Salvador."*

**ACCIÓN CORRECTIVA:** Se realiza envío mediante correo electrónico enviado el día 09 de agosto del 2023 a las 15:55 la queja correspondiente al área de cartera con el fin de realizar la acción correctiva correspondiente

3. El día 31 de julio del 2023, la señora no registra, **teléfono:** no registra, **cedula:** 1057609068, **dirección:** torres de san marcosM2 1-2-3, **correo electrónico:** campo sin diligenciar presenta la siguiente queja:

- "el motivo por el cual me dirijo a ustedes es por dos razones 1. La señora neoma es una funcionaria que atiene a medias y de mala gana, personas como tal no se debería dejar en ese cargo que no tenga que ver con atención al cliente **pésimo.**"*
- "el aseo, cobran demasiado para que no barran por ese sector y ni siquiera se ve alguna persona de la empresa por ese sector y solamente cuando van a apodar"*

**ACCIÓN CORRECTIVA:** Se realiza envío mediante correo electrónico enviado el día 09 de agosto del 2023 a las 15:55 la queja correspondiente al área de cartera con el fin de realizar la acción correctiva correspondiente

En cuanto a la prestación del servicio de aseo, se aclara que para torres de san marcos la empresa cuenta con cronograma aplicado el cual corresponde a prestación de barrio despápele y poda 1 vez cada 8 días

4. El día 08 de agosto de 2023, la señora EDWIN CALLEJAS, **teléfono:** 3124428547, **cedula:** 14274729, **dirección:** MZ-6 LT-32, **correo electrónico:** campo sin diligenciar presenta la siguiente queja:

*"Yo Edwin callejas pongo la queja que en la mañana vine a hacer una matrícula y la funcionaria del modulo 7 no me recibió los documentos porque no traía la estratificación."*

**ACCIÓN CORRECTIVA:** Se realiza envío de información referente a requisitos para matricula del servicio de acueducto, alcantarillado y aseo lo cual se estipula en la circular N°00014.23 con fecha del 19 de enero del 2023

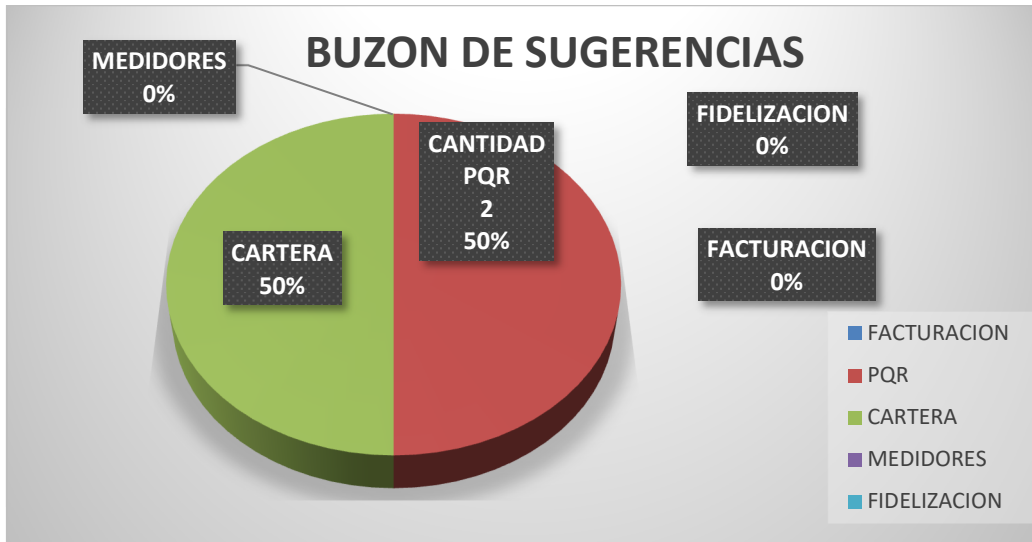
Fecha de Elaboración  
2011-04-07

Fecha Última Modificación  
2021-11-04

Tipo de Documento: FORMATO

Código: 51.29.06.27

Versión 06



Para el área de Facturación NO se presentaron sugerencia

Para el área de PQR se presentaron 2 sugerencias de las cuales 2 corresponden a: persona en cuanto atención

Para el área de Cartera se presentaron 2 sugerencias las cuales corresponden a: (1) por atención y (1) a procedimiento

Para el área de medidores NO se presentaron sugerencia

Para el área de fidelización NO se presentaron sugerencia

Agradezco la atención prestada a la presente.

Cordialmente,

FREDDY ALEXANDER LARROTA CANTOR  
Profesional PQR

GESTIÓN DOCUMENTAL:  
ELABORO: PAULA FORERO // TECNICO ANALISTA DE PQRS  
REVISO: FREDDY ALEXANDER LARROTA // PROFESIONAL DE PQRS  
ORIGINAL: NIXON HELDER MORA MENDOZA // SUBGERENTE ASUNTOS CORPORATIVOS