

ATENCIÓN AL USUARIO

ATENCIÓN DE INCONFORMIDADES Y DENUNCIAS CON ESTÁNDARES DE CALIDAD

EMAPAG-EP brinda atención personal y telefónica a las inconformidades y/o denuncias de los usuarios. Sus indicadores y el control que aplica ha permitido obtener el certificado de Calidad **ISO 9001:2015** en todos sus procesos (*Certificado CO21.00420/U*).

OJETIVO DE LA JEFATURA DE ATENCIÓN AL USUARIO

Supervisar, monitorear, evaluar y brindar atención al Usuario con eficiencia y eficacia en los diferentes tipos de reclamos o denuncias interpuestos por los usuarios ante EMAPAG EP o SGTM, garantizando el cumplimiento del reglamento interno del manejo de los servicios acorde a lo establecido en el Contrato de Concesión, y controlando la calidad de la atención brindada por la concesionaria a través de los distintos monitoreos realizados.

Calificación sobre atención de reclamos y denuncias:



100

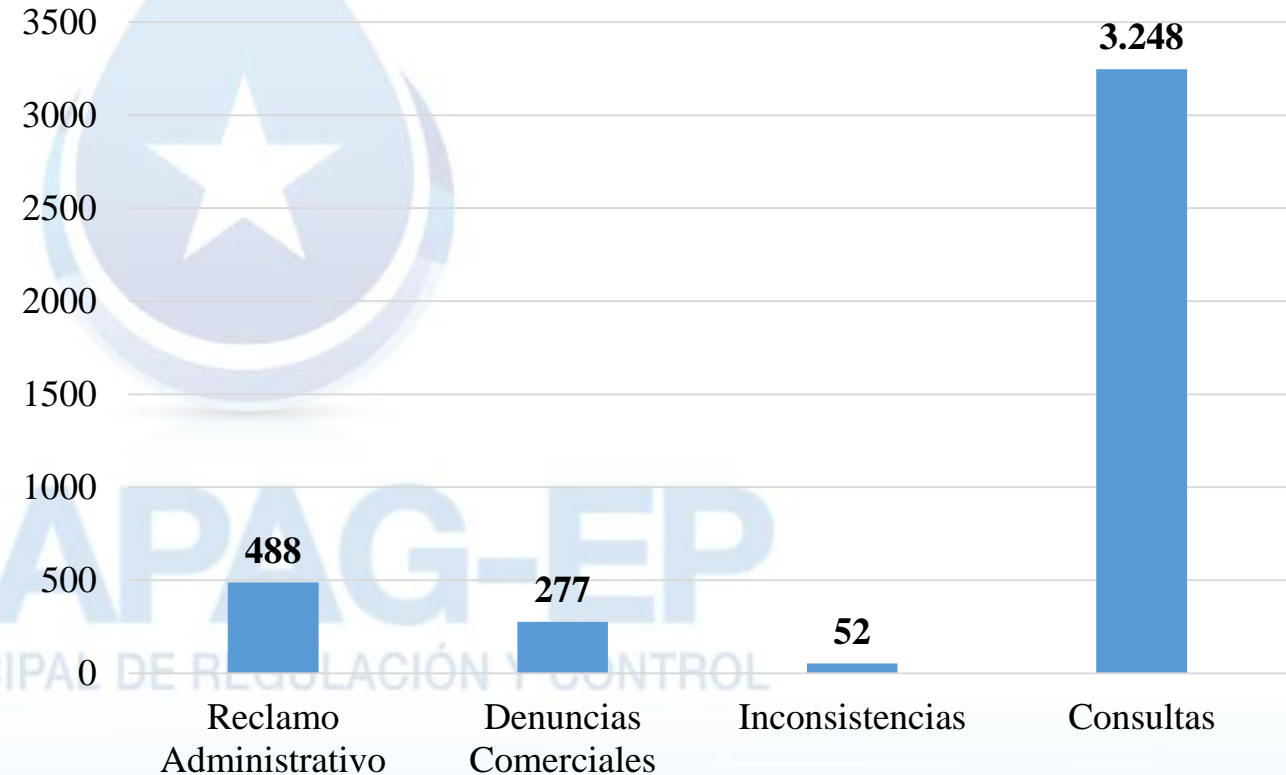
Excelente

ATENCIÓN AL USUARIO.- RECLAMOS TÉCNICOS Y COMERCIALES

Reclamos Recibidos 2022



Reclamos Administrativos	488	12%
Denuncias Comerciales	277	7%
Inconsistencias	52	1%
Consultas	3.248	80%



VALORES RELIQUIDADOS POR TIPO DE RECLAMO 2022

Primer reclamo (INTERAGUA) \$2.136.654,38

Créditos aplicados por reliquidaciones Emapag EP

Reclamo Administrativo	\$58.279,91
Inconsistencia	\$4.805,31
Oficio de Incumplimiento	\$0.00
Controversias	\$128.025,19
Cargo de Infracción	\$0.00
Revisión de Deuda	\$115.749,33



RECLAMOS ATENDIDOS EN EL 2022

RECLAMOS COMERCIALES ATENDIDOS 2022	RECLAMOS ADMINISTRATIVOS Y DENUNCIAS RESUELTOS POR EMAPAG EP	RECLAMOS TÉCNICOS ATENDIDOS 2022	RECLAMOS RESUELTOS POR EMAPAG EP
ALTA FACTURACIÓN	698	SOLICITUD DE INSTALACIÓN DE LA CONEXIÓN DOMICILIARIA DE ALCANTARILLADO	7
CONCEPTO DE COBRO MAL IMPUTADO	90	ACOMETIDA SIN SERVICIO	89
DIÁMETRO DE GUÍA ERRADO	0	ESCAPES EN LA VÍA PÚBLICA	302
INEXISTENCIA DE AGUA	0	FALTA DE TAPAS DE BOCA DE REGISTRO	548
INEXISTENCIA DE ALCANTARILLADO	3	FALTA DE TAPAS DE CÁMARA DE VÁLVULAS	0
INEXISTENCIA DE GUÍA	3	FILTRACIONES	28
MÚLTIPLE EMISIÓN	0	REPARACIÓN DE CALLES	26
ALTA FACTURACIÓN POR CAMBIO DE MEDIDOR	10	REPARACIÓN DE VEREDAS	6
INCONSISTENCIA	40	RECLAMOS POR CALIDAD DE AGUA	8
VARIOS	10	TAPONAMIENTO DE COLECTORES	1414
TOTAL	854	TAPONAMIENTO DE LA CONEXIÓN DOMICILIARIA	39
		DESBORDES CLOACALES EN LA VÍA PÚBLICA	672
		VARIOS	1040
		TOTAL	4179