



# **INFORME SEGUNDO TRIMESTRE VIGENCIA 2015**

## **PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, TRÁMITES Y DERECHOS DE PETICIÓN**

**AGUASÁN**  
**PURA VIDA**

EICE-ESP

## PERIODO DEL INFORME: 1 de Julio al 31 de Diciembre de 2015

El presente informe corresponde a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y derechos de petición, recibidas en la Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de San Gil, ACUSAN E.I.C.E. - ESP, durante el segundo semestre de la vigencia 2015, a través de los siguientes canales de comunicación habilitados por la Entidad para tal fin, dando cumplimiento al Artículo 76 de la Ley 1474 de 2011:

- ❖ Puntos de PQRS de la entidad
- ❖ Página web de la entidad: Link PQR
- ❖ Líneas telefónicas
- ❖ Ventanilla Única

## Peticiones recibidas en cada punto de atención

PUNTOS DE ATENCIÓN	RECIBIDAS	PORCENTAJE
ASEO	140	9,62%
REDES	518	35,58%
COMERCIALIZACIÓN	378	25,96%
VENTANILLA ÚNICA	420	28,85%
TOTAL	1456	100,00%

## Oportunidad de respuesta

PUNTOS DE ATENCIÓN	RECIBIDAS	ATENDIDAS OPORTUNAMENTE	PORCENTAJE
ASEO	140	88	62,86%
REDES	518	405	78,19%
COMERCIALIZACIÓN	378	377	99,74%
VENTANILLA ÚNICA	420	377	89,76%
TOTAL	1.456	1.247	85,65%

