

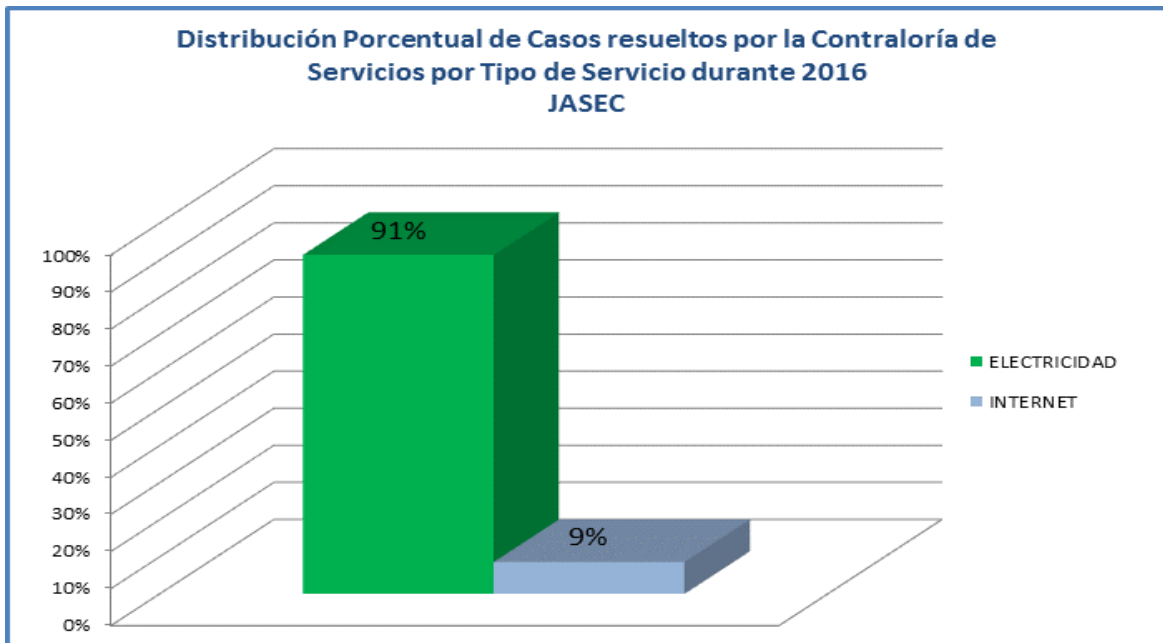
## **RESULTADOS DE LAS GESTIONES CIUDADANAS FRENTE A LA CONTRALORÍA DE SERVICIOS**

Durante el año 2016, la Contraloría de Servicios atendió un total 454 casos interpuestos por usuarios por la calidad tanto de los servicios de electricidad como de internet. Los casos tramitados según la naturaleza, complejidad, normativa y responsabilidad de la entidad, son catalogados como:

- Quejas.
- Inconformidades.
- Sugerencias y comentarios.
- Felicitaciones.

Por otra parte, es importante resaltar que los 454 casos fueron debidamente atendidos, tramitados y resueltos conforme a la legislación y normativa que rige el quehacer de JASEC como empresa prestadora de servicios, así como las disposiciones administrativas que procuran garantizar una gestión eficiente y de calidad en atención a los más altos estándares de servicio.

De los 454 casos atendidos y resueltos durante el año 2016, correspondieron 415(91%) al servicio de electricidad y 39(9%) casos al servicio de internet.



**Nota:** De cada caso atendido se lleva un registro detallado del denunciante, medios de contacto, acciones realizadas y respuesta brindada.

De los casos más recurrentes elevados a conocimiento e intervención ante la Contraloría de Servicios podemos enlistar los siguientes:

**Para el servicio eléctrico**

1. Requisitos solicitados
2. Rechazos para la instalación de servicios
3. Reclamos por facturación (lecturas)
4. Cortas y reconexiones (plazos)
5. Falta de respuesta.
6. Trato al cliente.
7. Pagos o ajustes de depósitos de garantía
8. Atención de Averías.
9. Alumbrado público.
10. Costos de obras.
11. Hurtos de Energía.
12. Cobros de Energía consumida y no facturada.
13. Plazos de respuesta.
14. Suspensiones programadas
15. Desrame de árboles, entre otros.

**Para el servicio de internet**

1. Plazos de instalación
2. Facturación
3. Trato al cliente
4. Falta de respuesta
5. Velocidad entregada, entre otros.

Indistintamente del tipo de servicio, la Contraloría de Servicios procura ser el enlace para fomentar la participación ciudadana de nuestros usuarios y abonados, con el fin de garantizar la calidad en la prestación de los servicios, así como atender todas aquellas sugerencias que los usuarios deseen realizar para mejorar la calidad de los servicios que brinda JASEC.