

RESULTADOS DE LAS GESTIONES CIUDADANAS FRENTE
A LA CONTRALORÍA DE SERVICIOS

2017

Durante el año 2017, la Contraloría de Servicios atendió un total 468 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.
- Casos o consultas menores

Los abonados y usuarios de los servicios ofrecidos por JASEC, cuentan con diversos medios para contactar a la Contraloría de Servicios, ellos son:

- Atención personal
- Vía Telefónica
- Correo electrónica
- Por buzón (boleta)
- Sitio Web
- A través de oficio

Por otra parte, es importante resaltar que los 468 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 con los más altos estándares de servicio.

De los 468 casos y consultas atendidas y resueltas durante el año 2017, correspondieron 350(75%) al servicio de electricidad y 118 (25%) 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.

Por otra parte, la mayoría de los casos atendidos, a saber 324, correspondieron a casos menores o consultas, las cuales por su naturaleza no fue necesario abrir un expediente y/o solicitar la intervención de otros departamentos o áreas de la institución.

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. Plazos extensos o Falta de respuesta.
6. Trato al cliente.
7. Pagos o ajustes de depósitos de garantía

8. Atención de Averías.
9. Alumbrado público.
10. Cobros de Energía consumida y no facturada.
11. Suspensiones programadas, entre otros.

Para el servicio de internet

1. Facturación.
2. Falta de respuesta.
3. Zonas limitadas de instalación.
4. Velocidad entregada, entre otros.

Es importante informar a la ciudadanía, que el accionar de la Contraloría de Servicios, se sustenta en las leyes, reglamentos, normativas y requisitos establecidos por los entes reguladores, legales y autoridades internas y no tiene la potestad de contradecirlas u omitirlas, toda vez que se vela por la transparencia, trato igualitario y calidad en la prestación de los servicios.

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.