



Ing. Anabel Hermosa A.
CONCEJALA DEL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO
 2da. VICEPRESIDENTA DEL CONCEJO

Oficio No. 087-D-AH-2018
Quito, 28 de febrero de 2018

2018-031947
 Nieto Pineda
 DES
 INFORMACION
 c/ces 28/2/18

Ingeniero
 Marco Antonio Cevallos
GERENTE GENERAL EPMAPS
 Ciudad.-

De mi consideración:

Por medio del presente, comunico a usted que el pasado 2 de febrero de 2018, alrededor de las 9h00, asistí al área de servicio al cliente de la matriz EPMAAPS, para realizar una consulta sobre una multa generada por \$ 79.66 en una planilla de servicio, que al igual que otros ciudadanos presentes no conocíamos del sustento de tal valor, ni tampoco recibimos información excepto aquella que nos mencionaban que se podría efectuar un convenio de pagos parciales. Por lo expuesto agradeceré a usted emitir un informe que contenga los sustentos técnicos y jurídicos del monto del mencionado cobro por concepto de "multas" según sus categorías.

Adicional a ello, de la visita realizada al área de servicio al cliente, se observó que no se encontraba en funcionamiento el equipo electrónico de asignación de turnos, por lo que el orden de atención era entregado a los usuarios por dos personas de manera manual, es decir, una persona entregaba un papel y la otra verbalmente indicaba el número de atención, circunstancia que genera una mala imagen para la Empresa y afecta al usuario por la desorganización, sumado a ello, de los 10 módulos de atención al cliente existentes, solo funcionaban 6. Adjunto informe de inspección y copia de planilla.

En este sentido, hago extensiva mi preocupación, por la calidad del servicio a los usuarios, siendo que la empresa se ha caracterizado por su alto nivel empresarial.

Por su atención, reitero mi agradecimiento.

Atentamente,

Anabel Hermosa A.
CONCEJALA DEL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO
SEGUNDA VICEPRESIDENTA DEL CONCEJO

OFICIO
 CONCEJALA DEL DISTRITO
 METROPOLITANO DE QUITO
 Anabel Hermosa A.

Katya Jiménez

C.C. Diego Cevallos – Secretario General del Concejo

RECIBIDO OFICINA DE SERVICIO
 AL USUARIO
 02 MAR 2018 Hora
 14:50
 Recibido por: JH - A