



## **MECANISMOS PARA LA PRESENTACIÓN DE UNA PETICIÓN, QUEJA Y RECLAMO**

La Empresa Pública de Alcantarillado de Santander EMPAS S.A E.S.P, ha venido fortaleciendo la atención de sus usuarios a través de recurso humano capacitado, con procesos y procedimientos apropiados y con el uso de aplicativos acordes que facilitan la buena gestión empresarial. Los mecanismos que la empresa pone a disposición al usuario para interponer una petición, queja y reclamo son las siguientes:

### **1. Presencial**

En la oficina de atención al usuario y los puntos de atención, son los lugares disponibles por la empresa para que los usuarios y grupos de interés instauren peticiones, quejas, reclamos.

Las instalaciones se encuentran ubicadas en:

#### **Bucaramanga**

Calle 24 # 23-68 y Calle 22 # 23-67 Barrio Alarcón  
Bucaramanga, Santander, Colombia

Horario de atención al público:

Lunes a viernes de 7:00 a.m. a 12:00 m. – 1:00 p.m. a 4:30 p.m.

#### **Floridablanca**

Carrera 36 # 197-130 Centro Comercial Paragüitas Local A-30  
Floridablanca, Santander, Colombia

Horario de atención al público:

Lunes a viernes de 7:00 a.m. a 12:00 m. – 1:00 p.m. a 4:30 p.m.

#### **Girón**

Carrera 25 # 29-51 Centro,  
Girón, Santander, Colombia

Horario de atención al público:

Lunes a Viernes de 7:00 a.m. a 12:00 m – 1:00 p.m. a 4:30 p.m.



## 2. Telefónicos

A través de este medio los usuarios y grupos de interés pueden instaurar peticiones, quejas, reclamos y recibir información sobre los tramites y servicios prestados por la empresa.

### Líneas fijas

**Bucaramanga:** PBX (57) 7 6059370 Ext. 133 y 113

**Floridablanca:** PBX (57) 7 6059370 Ext. 247

**Girón:** PBX (57) 7 6059370 Ext. 246

**Línea móvil: 3006010042**

Los horarios de atención por este medio son de lunes a viernes de 7:00 a.m. a 11:55 a.m. – 1:00 p.m. a 4:25 p.m

## 3. Atención Virtual

Nuestros usuarios pueden interponer y consultar recursos, peticiones, quejas y reclamaciones de manera virtual a través de los siguientes canales electrónicos habilitados por EMPAS:

**Portal web ([www.empas.gov.co](http://www.empas.gov.co))**

Registro de PQR: [https://www.empas.gov.co/?page\\_id=1554](https://www.empas.gov.co/?page_id=1554)

Consultar PQR: [https://www.empas.gov.co/?page\\_id=2267](https://www.empas.gov.co/?page_id=2267)

Chat en línea: <https://www.empas.gov.co/> (consola de usuario ubicado en la parte derecha inferior de la pantalla)

Correo electrónico: [contactenos@empas.gov.co](mailto:contactenos@empas.gov.co)