



| | |
|---------|---------|
| CODIGO | FOGM-17 |
| VERSIÓN | 02 |
| PÁGINA | 1 DE 1 |

INFORME DE SEGUIMIENTO

Dirigido a: Dra. NURY ANDREA ESPINOSA MURILLO
Elaborado por: Gerente General
Fecha: Enero 11 de 2019
Objeto de Seguimiento: SEGUIMIENTO QUEJAS, SUGERENCIAS Y RECLAMOS
Objetivo de Seguimiento: Art. 76 Ley 1474 de 2011

CONSIDERACIONES Y CRITERIOS

La Empresa Pública de Alcantarillado dando cumplimiento a la normativa vigente (Ley 190 de 1995, Ley 1474 de 2011, Ley 1712 de 2014, Decreto 0103 de 2015) en el sentido de poner en conocimiento de la ciudadanía en general, la gestión del trámite dado a las PQRS recibidas en el segundo trimestre de 2018 presenta el siguiente informe de seguimiento basados en la competencia que le otorga la ley a las oficinas de control interno en el sentido de, hacer seguimiento y evaluación a la gestión de las peticiones, quejas, reclamos, felicitaciones y denuncias que se presenten ante la entidad EMPAS S.A ESP, en el marco de la oportunidad, eficiencia y efectividad.

Normas internas en el Sistema de Gestión de Calidad en el Proceso de Gestión de Medición, análisis y mejora:

FOPS: ACTA DE REUNION

FOGM 17: INFORME DE SEGUIMIENTO

FOGM 23: EVIDENCIA DE VISITA

Controlar y verificar oportunamente el Seguimiento al Procedimiento para Medir el Nivel de Satisfacción del Usuario NSU (PRGC-01) en el segundo trimestre de 2018 a través del Buzón de Sugerencias.

METODOLOGÍA: Cumpliendo a la función de Seguimiento, la Oficina de Control Interno, según lo establecido en su Plan Operativo vigencia 2018, adelanta la apertura de los Buzones de Sugerencias para determinar el grado de satisfacción del Cliente con respecto al Servicio.

| | | |
|---|----------------------------------|--|
| Elaborado: Jefe Oficina Control Interno | Revisado: Líder Equipo MECI-SIGC | Aprobado: Representante Alta Dirección |
| 22-08-2016 | 22-08-2016 | 22-08-2016 |



| | |
|---------|---------|
| CODIGO | FOGM-17 |
| VERSIÓN | 02 |
| PÁGINA | 1 DE 1 |

VERIFICACIÓN DE ANTECEDENTES:

El informe de Seguimiento corresponde al segundo semestre del 2018, sobre lo dispuesto en el Art. 76 Ley 1474 de 2011

DESARROLLO DEL INFORME

La Oficina de Control Interno, según el cronograma de las actividades contempladas en su Plan Operativo vigencia 2018, realiza visitas trimestrales programadas a la Oficina Asesora de Servicio al Cliente y a los Puntos de Atención en los municipios de Floridablanca y de Girón para verificar el trámite dado a las QUEJAS, SUGERENCIAS Y RECLAMOS recibidas.

CONCLUSIONES DEL SEGUNDO SEMESTRE

Se observo en el aplicativo PQRs a cargo de la oficina de servicio al cliente que existen 845 PQRs pendientes por cerrar, no porque la entidad no haya dado respuesta oportuna, sino porque además de la respuesta, ésta amerita conceptos técnicos que fueron solicitados a las áreas responsables y corresponden a visitas físicas las cuales son programadas y contestadas y devueltas a la oficina de servicio al cliente en los términos que establece la ley.

Se encuentra en sistema de PQRs de la entidad EMPAS. S.A. E.S.P ajustado a la normatividad vigente, no encontrando algún tipo de hallazgo administrativo que ponga en riesgo el sistema, la prestación del servicio y por ende la atención al usuario en forma oportuna.

RECOMENDACIONES

Se reitera nuevamente por parte de la Oficina de Control Interno que se haga cada ocho (8) días la apertura de los buzones de Sugerencia por parte de la Oficina de Servicio al Cliente, con el fin de cumplir con lo establecido en la normatividad vigente (Ley 190 de 1995, Ley 1474 de 2011, Ley 1712 de 2014, Decreto 0103 de 2015); y dar respuestas de fondo, en los términos establecidos y evitar la acumulación de las encuestas.

Se recomienda que las personas encargadas de los puntos de atención de Floridablanca y Girón socialicen el Buzón de Sugerencia con los habitantes del sector, para conocer las diferentes inquietudes con respecto a nuestro servicio.

| | | |
|---|----------------------------------|--|
| Elaborado: Jefe Oficina Control Interno | Revisado: Líder Equipo MECI-SIGC | Aprobado: Representante Alta Dirección |
| 22-08-2016 | 22-08-2016 | 22-08-2016 |



EMPRESA PUBLICA DE ALCANTARILLADO DE SANTANDER S.A.

| | |
|---------|---------|
| CODIGO | FOGM-17 |
| VERSIÓN | 02 |
| PÁGINA | 1 DE 1 |

Líder Seguimiento:

LUIS FERNANDO PINEDA YAÑEZ
Jefe Oficina de Control Interno

| | | |
|---|----------------------------------|--|
| Elaborado: Jefe Oficina Control Interno | Revisado: Líder Equipo MECI-SIGC | Aprobado: Representante Alta Dirección |
| 22-08-2016 | 22-08-2016 | 22-08-2016 |