



## INFORME DE SEGUIMIENTO

## INFORME DE SEGUIMIENTO

Dirigido a:	<b>LUDY ELENA ALEMÁN CASTELLANOS</b> Gerente Suplente
Elaborado por:	<b>ANGIE XIOMARA HERNÁNDEZ SÁNCHEZ</b> Jefe de Control Interno
Fecha de elaboración:	Julio de 2021
Objeto de Seguimiento:	Seguimiento quejas, sugerencias y reclamos
Objetivo de Seguimiento:	Artículo 76 de la Ley 1474 de 12 de julio de 2011, Estatuto Anticorrupción
Páginas:	3

## CONSIDERACIONES Y CRITERIOS

La Empresa Pública de Alcantarillado de Santander, EMPAS S.A., dando cumplimiento a la norma vigente (Ley 190 de 1995, Ley 1474 de 2011, Ley 1712 de 2014, Decreto 0103 de 2015) pone en conocimiento de la ciudadanía en general, la gestión y el trámite dado a las PQRS recibidas en el primer semestre de la vigencia 2020 basados en la competencia que otorga la ley a la Oficina de Control interno para efectuar el seguimiento y la evaluación a la gestión de las peticiones, quejas, reclamos, felicitaciones y denuncias que se presentan 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 primer semestre de 2021 a través del Buzón de Sugerencias

**EMPAS S.A. se acogió a las directrices de Gobierno Nacional expedidas en el primer semestre de 2021 expidiendo los siguientes actos administrativos:**

Mediante **Resolución 000468 de Noviembre 10 de 2020**, se determinó ordenar el retorno del personal a las instalaciones de la empresa a partir del 17 de noviembre de 2020, teniendo en cuenta los protocolos de bioseguridad de la entidad. De igual forma se dio apertura a los puntos de atención al usuario en Girón, Floridablanca y Bucaramanga. Así mismo se mantuvo la atención de peticiones quejas y reclamos a través de los canales virtuales existentes, *correo electrónico pqr@empas.gov.co* y *línea telefónica 3505542730*.

Mediante **Resolución 000190 de abril 27 de 2021**, se determinó ordenar a los trabajadores de EMPAS S.A. ESP la modalidad de trabajo en casa desde el día 28 de abril de 2021 al 7 de mayo de 2021, De igual forma se dio cierre temporal por la misma vigencia a los puntos de atención al usuario en Girón, Floridablanca y Bucaramanga. Así mismo se mantuvo la atención de peticiones

**INFORME DE SEGUIMIENTO**

quejas y reclamos a través de los canales virtuales existentes, *correo electrónico* [contactenos@empas.gov.co](mailto:contactenos@empas.gov.co) y *línea telefónica* **3505542730-3506646808-3503104543-3016010042**.

**VERIFICACION DE ANTECEDENTES**

El informe de seguimiento corresponde al primer semestre del año 2021, en consideración a lo dispuesto en el Art. 76 Ley 1474 de 2011.

**CONCLUSIONES DEL PRIMER SEMESTRE AÑO 2021**

En el primer semestre del año 2021, el área de servicio al Cliente recibió y tramitó 2.550 solicitudes que corresponden a peticiones, reclamaciones, quejas y recursos de reposición y en subsidio el de apelación que fueron recibidas por los distintos medios que tiene establecido la empresa para que sus usuarios y/o usuarios potenciales se comuniquen con la EMPAS S.A. y corresponde a: escritas, página web, telefónicas y personalmente en la sede administrativa y puntos de atención de Floridablanca y Girón, de lo cual se tuvo el siguiente resultado.

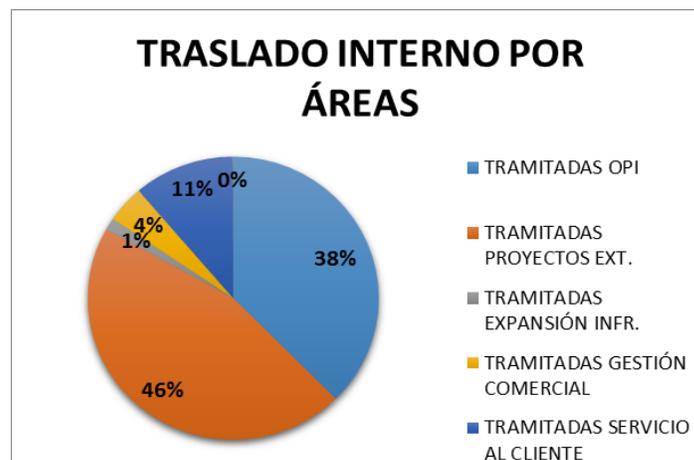
FORMA DE PRESENTACIÓN	2021	%
Escritas	1.077	42%
Página web	778	31%
Telefónicas	562	22%
Personales	133	5%
<b>TOTAL</b>	<b>2.550</b>	<b>100%</b>



Como se observa el medio más utilizado por los suscriptores, usuarios o usuarios potenciales para presentar peticiones y reclamos a EMPAS S.A es el escrito, correspondiendo al 42% del total de peticiones y reclamaciones presentadas, seguido por el medio página web que representa el 31%, el telefónico el 22% y personal 5%.

**INFORME DE SEGUIMIENTO**

<b>TRASLADO INTERNO POR AREAS</b>	<b>2021</b>	<b>%</b>
SERVICIO AL CLIENTE	286	11%
OPERACIÓN INFRAESTRUCTURA	958	38%
GESTION COMERCIAL	109	4%
PROYECTOS EXTERNOS	1.161	46%
EXPANSIÓN INFRAESTRUCTURA	35	1%
PTAR	1	0%
<b>TOTAL</b>	<b>2.550</b>	<b>100%</b>



El anterior gráfico demuestra el trabajo de cada área, resaltando que las Áreas de Proyectos Externos y de Operación de Infraestructura, son las que reciben el mayor número de peticiones y reclamaciones cada una con 46% y 38% respectivamente, esto debido a que son las área encargadas de atender las revisiones, mantenimientos y reposiciones en las redes públicas y lo relacionado a los conceptos técnicos para la vinculación de nuevos usuarios y conexiones al sistema de alcantarillado que administra y opera EMPAS SA. Seguidamente se encuentra el área de servicio al cliente con 11%, quien se encarga de la atención técnica domiciliaria para dar asesoría a los usuarios respecto del funcionamiento de las redes internas de los predios. Las áreas de Gestión Comercial 4% y Expansión de Infraestructura y Ptar 1%.

Las anteriores peticiones y reclamaciones **se atendieron en un tiempo promedio de respuesta de 8.76 días**, el promedio de días de respuesta se determina en lo comprendido desde su recibo hasta el radicado de la respuesta y el mismo conlleva las labores de recepción, visita, emitir concepto técnico, aprobación del concepto técnico, proyección de la respuesta y se finaliza con el radicado del documento para ser notificado o si es el caso enviarlo por la empresa de correo.

Se observó en el aplicativo PQRs a cargo de la Oficina de Servicio al Cliente que al 30 de junio de 2021 existen 2459 PQRs cerradas.

De igual forma se verificó por parte de esta oficina que el sistema de PQRs de la entidad EMPAS



EMPRESA PÚBLICA DE ALCANTARILLADO DE SANTANDER S.A. E.S.P

CÓDIGO: FOGM-17

VERSIÓN: 03

PÁGINA: 4 DE 3

## INFORME DE SEGUIMIENTO

S.A. E.S.P. se encuentra ajustado a la normatividad vigente. No se encontró 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

Seguir en el proceso de reactivación post pandemia mejorando día a día la atención al cliente y la respuesta en los tiempos correctos para la ciudadanía a sus peticiones y quejas propuestas.

**Líder Seguimiento:**

**ANGIE XIOMARA HERNÁNDEZ SÁNCHEZ**  
Jefe de Control Interno