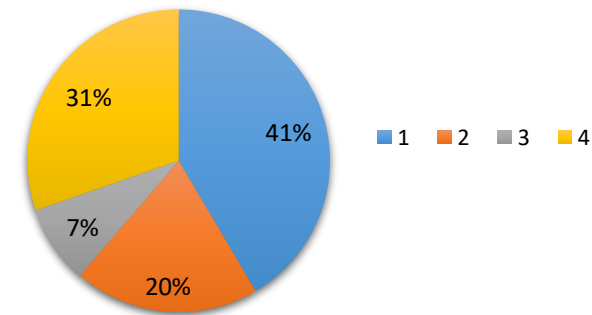


**PETICIONES Y RECLAMACIONES - POR FORMA DE PRESENTACIÓN O RADICACIÓN EN LA EMPAS S.A. E.S.P:** A 30 de septiembre de 2021, el área de servicio al cliente recibió y tramitó 4.021 solicitudes que corresponden a:

| FORMA DE PRESENTACIÓN | 2021         | %           |
|-----------------------|--------------|-------------|
| Telefónicas           | 822          | 20%         |
| Escritas              | 1.637        | 41%         |
| Página web            | 1.261        | 31%         |
| Personales            | 300          | 7%          |
| <b>TOTAL</b>          | <b>4.021</b> | <b>100%</b> |

**FORMA DE PRESENTACIÓN  
PETICIONES Y  
RECLAMACIONES**

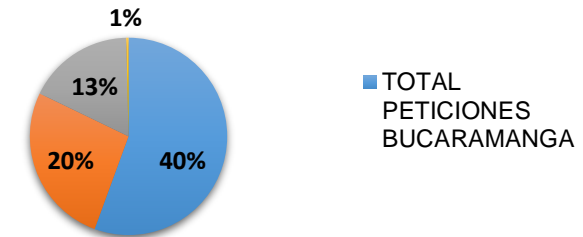


Las anteriores peticiones y reclamaciones se atendieron en un tiempo promedio de respuesta de 9.48 días

## PQR RECIBIDAS POR MUNICIPIO:

| MUNICIPIO            | 2021         | %           |
|----------------------|--------------|-------------|
| Bucaramanga          | 2203         | 40%         |
| Floridablanca        | 1099         | 20%         |
| Girón                | 701          | 13%         |
| Otros No competencia | 18           | 1%          |
| <b>TOTAL</b>         | <b>4.021</b> | <b>100%</b> |

TOTAL DE PETICIONES RECIBIDAS  
POR MUNICIPIO



## RECURSOS DE REPOSICIÓN, APELACIÓN Y QUEJAS ANTE LA SSPD:

| CONCEPTO                                     | No.       |
|--|-----------|
| <b>TOTAL RECURSOS PRESENTADOS</b>            | <b>27</b> |
| RECHAZADOS POR EMPAS SA - POR IMPROCEDENTES  | 19        |
| EXPEDIENTES REMITIDOS A LA SSPD EN APELACIÓN | 08        |
| Fallos a favor de EMPAS SA                   | 03        |
| Pendientes por resolver por la SSPD          | 05        |