

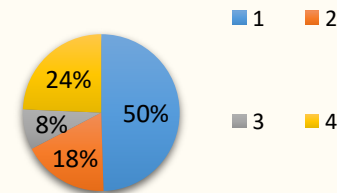
# INFORME PRIMER TRIMESTRE 2022

## PETICIONES Y RECLAMACIONES - POR FORMA DE PRESENTACIÓN O RADICACIÓN EN LA EMPAS S.A. E.S.P:

A 31 de marzo de 2022, el área de servicio al cliente recibió y tramitó 4.021 solicitudes que corresponden a:

CANAL DE PRESENTACIÓN	2022	%
Escrita	806	50%
Telefónicas	290	18%
Personales	135	8%
Página web	396	24%
<b>TOTAL</b>	<b>1.627</b>	<b>100%</b>

### FORMA DE PRESENTACIÓN PETICIONES Y...

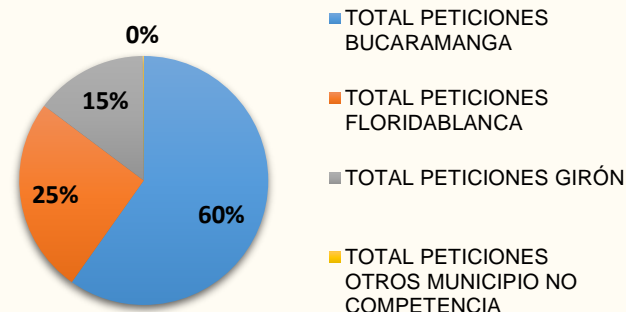


Las anteriores peticiones y reclamaciones, todas fueron atendidas dentro de los términos de ley, en un tiempo promedio de respuesta de 12.61 días

## PQR RECIBIDAS POR MUNICIPIO:

MUNICIPIO	2022	%
Bucaramanga	973	60%
Floridablanca	414	25%
Girón	238	15%
Otros No competencia	2	1%
<b>TOTAL</b>	<b>1.627</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>10</b>
RECHAZADOS POR EMPAS SA - POR IMPROCEDENTES	04
EXPEDIENTES REMITIDOS A LA SSPD EN APELACIÓN	03
Fallos a favor de EMPAS SA	00
Pendientes por resolver por la SSPD	03

Síguenos en nuestras redes sociales



# GRACIAS

## Bucaramanga

Calle 24 # 23-68 y Calle 22 # 23-67  
Barrio Alarcón  
Bucaramanga, Santander, Colombia  
Horario de atención al público:  
Lunes a Viernes  
7:00 a.m. a 12:00 m.  
1:00 p.m. a 4:30 p.m.  
PBX (57) 7 6059370 Ext. 133 y 113

## Floridablanca

Carrera 36 # 197-130  
Centro Comercial Paraguaitas Local A-30  
Floridablanca, Santander, Colombia  
Horario de atención al público:  
Lunes a Viernes  
7:00 a.m. a 12:00 m.  
1:00 p.m. a 4:30 p.m.  
PBX (57) 7 6059370 Ext. 247

## Girón

Carrera 25 # 29-51  
Centro, Girón, Santander, Colombia  
Horario de atención al público:  
Lunes a Viernes  
7:00 a.m. a 12:00 m.  
1:00 p.m. a 4:30 p.m.  
PBX (57) 7 6059370 Ext. 246

[www.empas.gov.co/](http://www.empas.gov.co/)  
email: [contactenos@empas.gov.co](mailto:contactenos@empas.gov.co)

**#ConstruimosCalidadDeVida**