



## INFORME DE SEGUIMIENTO

## INFORME DE SEGUIMIENTO

<b>Dirigido a:</b>	<b>LUDY ELENA ALEMÁN CASTELLANOS</b> Gerente Suplente
<b>Elaborado por:</b>	<b>ANGIE XIOMARA HERNÁNDEZ SÁNCHEZ</b> Jefe de Control Interno
<b>Fecha de elaboración:</b>	03 de julio de 2020
<b>Objeto de Seguimiento:</b>	Seguimiento quejas, sugerencias y reclamos
<b>Objetivo de Seguimiento:</b>	Artículo 76 de la Ley 1474 de 12 de julio de 2011, Estatuto Anticorrupción
<b>Páginas:</b>	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 segundo semestre de 2020 a través del Buzón de Sugerencias

EMPAS S.A. se acogió a las directrices de Gobierno Nacional mediante Decreto N°457 de 2020, en el cual se imparten instrucciones en virtud de la emergencia sanitaria generada por la pandemia del Coronavirus COVID -19. Bajo la siguiente reglamentación

Mediante la Resolución 000208 del 16 de marzo de 2020, por medio de la cual se adoptan medidas transitorias por motivos de salubridad pública, se dispuso a cerrar temporalmente los puntos de atención de Floridablanca y Girón, dejando activas las sedes I y II en el barrio Alarcón de la ciudad de Bucaramanga y la línea de emergencias

Mediante Resolución 000233 del 24 de marzo de 2020, se suspenden los términos de todas las actuaciones que adelante EMPAS S.A., dentro del trámite de peticiones, quejas o reclamaciones por parte de sus usuarios desde el 24 de marzo de 2020

**INFORME DE SEGUIMIENTO**

Mediante Resolución 000283 del 24 de marzo de 2020 se determinó levantar la suspensión de términos de las actuaciones que adelanta dentro del trámite de peticiones, quejas o reclamaciones por parte de los usuarios a partir del 8 de junio de 2020, los cuales estaban suspendidos desde el 24 de marzo de 2020 por medidas preventivas contra el Covid-19. Se mantiene el cierre temporal de los puntos de atención al usuario ubicados en Bucaramanga, Floridablanca y Girón hasta que las circunstancias de salubridad pública mejoren.

**VERIFICACION DE ANTECEDENTES**

El informe de seguimiento corresponde al primer semestre del año 2020, en consideración a lo dispuesto en el Art. 76 Ley 1474 de 2011.

**CONCLUSIONES DEL PRIMER SEMESTRE AÑO 2020**

En el primer semestre del año 2020 , el área de servicio al Cliente recibió y tramitó 1.715 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	2020	%
Escritas	731	43%
Página web	74	4%
Telefónicas	748	44%
Personales	162	9%
<b>TOTAL</b>	<b>1.715</b>	<b>100%</b>





## INFORME DE SEGUIMIENTO

Se observó en el aplicativo PQRs a cargo de la Oficina de Servicio al Cliente que al 25 de junio de 2020 existen **420** PQRs pendientes por cerrar, no porque la entidad no haya dado respuesta oportuna, sino porque en virtud de la emergencia sanitaria generada por la pandemia del Coronavirus COVID - 19 los de plazos de las mismas fueron suspendidos mediante Resolución No. 000233 de 2020, además, en algunos casos la respuesta amerita conceptos técnicos que fueron solicitados a las áreas responsables y corresponden a las visitas físicas las cuales son programadas, contestadas y devueltas a la oficina de Servicio al Cliente en los términos que establece la ley.

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

Se recomienda mejorar las instalaciones físicas del almacén, para evitar la proliferación de moho, la aparición de humedades y el deterioro de los elementos de consumo, lo cual permitiría el óptimo almacenamiento de los insumos de la institución.

Terminar de realizar la transición al nuevo aplicativo de activos fijos y continuar implementando la gestión de los de activos controlados a través del sistema.

**Líder Seguimiento:**

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