

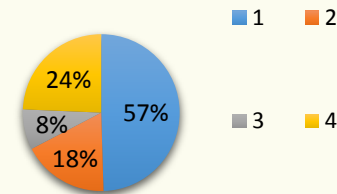
INFORME TERCER TRIMESTRE 2022

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

A 30 de septiembre de 2022, el área de servicio al cliente recibió y tramitó 5.466 solicitudes que corresponden a:

CANAL DE PRESENTACIÓN	2022	%
Escrita	3095	57%
Telefónicas	869	16%
Personales	380	7%
Página web	1122	21%
TOTAL	5.466	100%

FORMA DE PRESENTACIÓN PETICIONES Y...

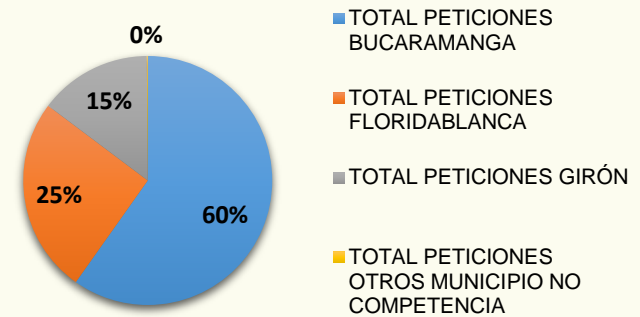


Las anteriores peticiones y reclamaciones, todas fueron atendidas dentro de los términos de ley, en un tiempo promedio de respuesta de 11.76 días

PQR RECIBIDAS POR MUNICIPIO:

MUNICIPIO	2022	%
Bucaramanga	2.981	55%
Floridablanca	1.349	25%
Girón	1.118	20%
Piedecuesta	10	0%
Otros No competencia	8	0%
TOTAL	5466	100%

TOTAL DE PETICIONES RECIBIDAS POR MUNICIPIO



RECURSOS DE REPOSICIÓN, APELACIÓN Y QUEJAS ANTE LA SSPD:

CONCEPTO	No.
TOTAL RECURSOS PRESENTADOS	41
RECHAZADOS POR EMPAS SA - POR IMPROCEDENTES	20
EXPEDIENTES REMITIDOS A LA SSPD EN APELACIÓN	21
Fallos a favor de EMPAS SA	00
Pendientes por resolver por la SSPD	21

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/
email: contactenos@empas.gov.co

#ConstruimosCalidadDeVida