

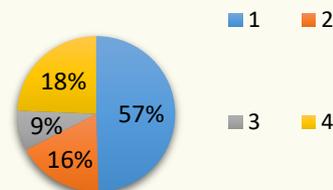
# INFORME PRIMER TRIMESTRE 2024

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

A 31 de marzo de 2024, el área de servicio al cliente recibió y tramitó 2.068 solicitudes que corresponden a:

CANAL DE PRESENTACIÓN	2024	%
1. Escrita	1169	57%
2. Telefónicas	341	16%
3. Personales	177	9%
4. Página web	381	18%
<b>TOTAL</b>	<b>2.068</b>	<b>100%</b>

### FORMA DE PRESENTACIÓN PETICIONES Y...

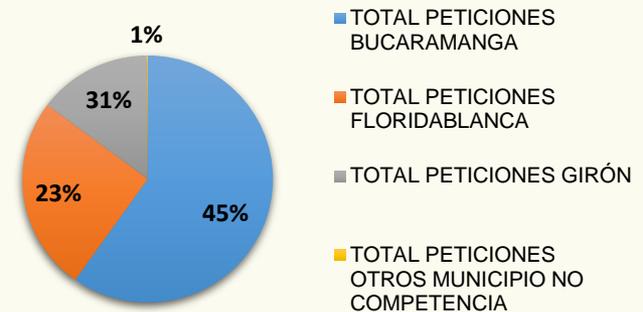


Las anteriores peticiones y reclamaciones, todas fueron atendidas dentro de los términos de ley, en un tiempo promedio de respuesta de 11.55 días

## PQR RECIBIDAS POR MUNICIPIO:

MUNICIPIO	2024	%
Bucaramanga	935	45%
Floridablanca	481	23%
Girón	633	31%
Piedecuesta	19	1%
<b>TOTAL</b>	<b>2,068</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>05</b>
RECHAZADOS POR EMPAS SA - POR IMPROCEDENTES	05
EXPEDIENTES REMITIDOS A LA SSPD EN APELACIÓN	00
Fallos a favor de EMPAS SA	00
Pendientes por resolver por la SSPD	00

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**