



## INFORME DE SEGUIMIENTO

Dirigido a:	LUDY ELENA ALEMÁN CASTELLANOS Gerente Suplente
Elaborado por:	ANGIE XIOMARA HERNÁNDEZ SÁNCHEZ Jefe de Control Interno
Fecha de elaboración:	Enero de 2021
Objeto de Seguimiento:	Seguimiento quejas, sugerencias y reclamos
Objetivo de Seguimiento:	Artículo 76 de la Ley 1474 de 12 de julio de 2011, Estatuto Anticorrupción
Páginas:	4

## 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.

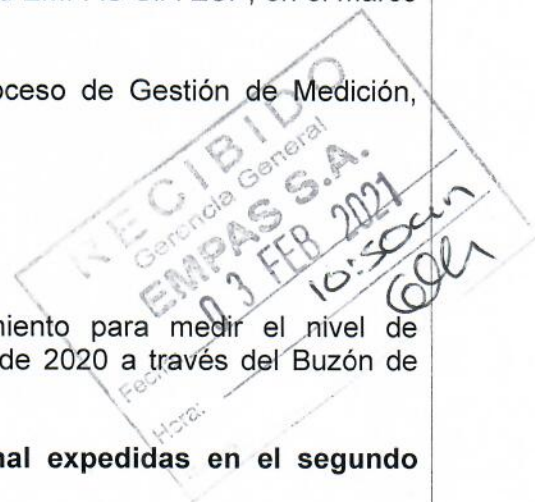
Normas internas en el Sistema de Gestión de Calidad en el proceso de Gestión de Medición, análisis y mejora:

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 expedidas en el segundo semestre de 2020:**

- **DECRETO 990 DE 2020** de (julio 09) *Por El Cual Se Imparten Instrucciones En Virtud De La Emergencia Sanitaria Generada Por La Pandemia Del Coronavirus Cqvid-19, Y El Mantenimiento Del Orden Público, En El Cual Se Imparten Instrucciones En Virtud De La Emergencia Sanitaria Generada Por La Pandemia Del Coronavirus COVID -19.*
- **DECRETO 1550 DE 2020** de (noviembre 28) *Por el cual se modifica y proroga la vigencia del Decreto 1168 de 25 de agosto de 2020 "Por el cual se imparten instrucciones en virtud de la emergencia sanitaria generada por la pandemia del Coronavirus COVID -19, y el mantenimiento del orden público y se decreta el aislamiento selectivo con distanciamiento individual responsable", prorrogado por los Decretos 1297 del 29 de septiembre de 2020 y 1408 del 30 de octubre de 2020.*





Bajo la siguiente reglamentación

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.

Mediante **Resolución 000283 del 01 de Junio 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.

Mediante **Resolución 000468 de Noviembre 10 de 2020**, se determinó ordenar el retorno del personal a las instalaciones de la empresa a partir del 17 de noviembre de 2020, teniendo en cuenta los protocolos de bioseguridad de la entidad. De igual forma se dio apertura a los puntos de atención al usuario en Girón, Floridablanca y Bucaramanga. Así mismo se mantuvo la atención de peticiones quejas y reclamos a través de los canales virtuales existentes, *correo electrónico pqr@empas.gov.co* y *línea telefónica 3505542730*.

#### VERIFICACION DE ANTECEDENTES

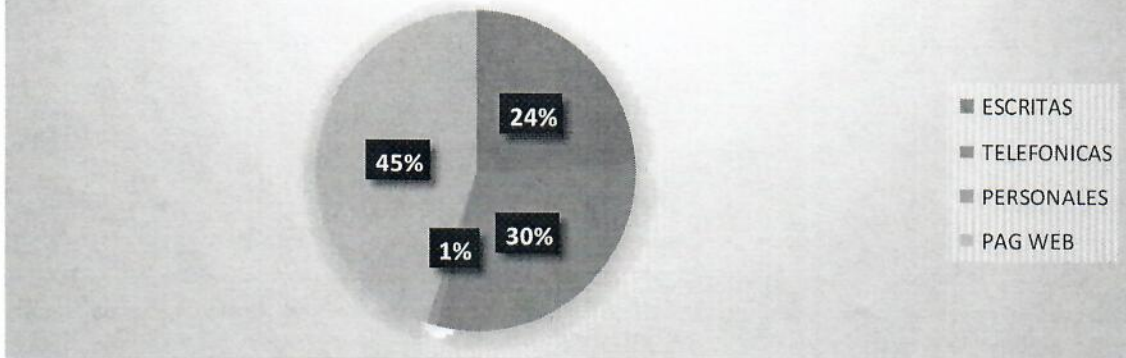
El informe de seguimiento corresponde al segundo semestre del año 2020, en consideración a lo dispuesto en el Art. 76 Ley 1474 de 2011.

#### CONCLUSIONES DEL SEGUNDO SEMESTRE AÑO 2020

En el segundo semestre del año 2020, el área de servicio al Cliente recibió y tramitó 2.582 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	2020-2	%
ESCRITAS	612	24
TELEFÓNICAS	779	30
PERSONALES	39	1
PÁGINA WEB	1152	45
<b>TOTAL</b>	<b>2.582</b>	<b>100</b>

## FORMA DE PRESENTACION DE PETICIONES Y RECLAMOS



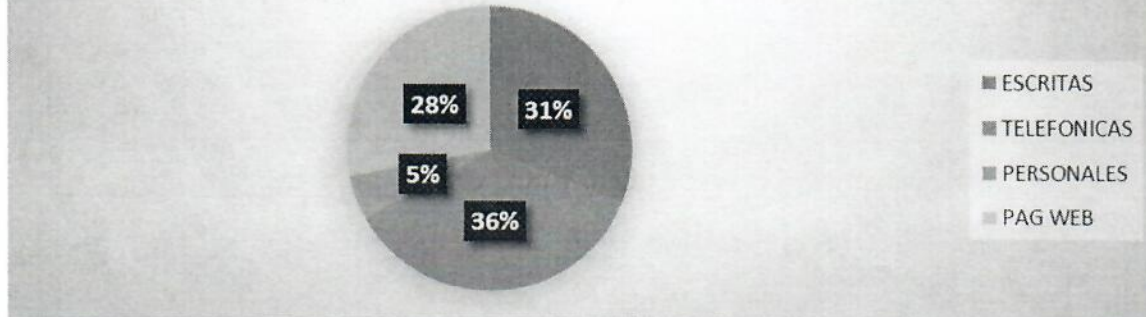
### Resultado Consolidado Vigencia 2020

Hacemos énfasis también en la consolidación del año 2020, donde la entidad recibió y tramitó en total 4.297 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	2020-1	%	2020-2	%	2.020	%
ESCRITAS	731	43	612	24	1.343	31
TELEFÓNICAS	748	44	779	30	1.527	36
PERSONALES	162	9	39	1	201	5
PÁGINA WEB	74	4	1152	45	1.226	28
<b>TOTAL</b>	<b>1.715</b>	<b>100</b>	<b>2.582</b>	<b>100</b>	<b>4.297</b>	<b>100</b>

## INFORME DE SEGUIMIENTO

### FORMA DE PRESENTACION DE PETICIONES Y RECLAMOS



Se observó en el aplicativo PQRs a cargo de la Oficina de Servicio al Cliente que al 31 de diciembre de 2020 existen **345** 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 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 seguir dando estricto cumplimiento a los términos otorgados por la ley para dar respuesta a las peticiones, quejas y reclamos que ingresen a la empresa por cualquiera de los medios habilitados.

De igual forma se reitera la importancia de realizar la apertura de los buzones de sugerencias, cada ocho (8), con el fin de cumplir a cabalidad con las normas vigente que regulan la materia (ley 190 de 1995, Ley 1474 de 2011, Ley 1712 de 2014, Decreto 0103 de 2015) y dar respuesta de fondo en los términos establecidos y en la medida de las posibilidades evitar la acumulación de encuestas.

Líder Seguimiento:



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