



CODIGO	FOGM-017
VERSIÓN	01
PÁGINA	1 DE 4

INFORME DE SEGUIMIENTO

Dirigido a: **RUTH ISLENA ARDILA JAIMES – Gerente Suplente**

Elaborado por: **OFICINA DE CONTROL INTERNO**

Fecha: 15 de enero 2020

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.

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 segundo semestre del año 2019 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 primer semestre de 2019 a través del Buzón de Sugerencias.

Elaborado: Jefe Ofician de Control Interno	Revisado: Líder Equipo Meci-Calidad	Aprobado: Representante Alta Dirección
Fecha: 08/08/12	Fecha: 08/08/12	Fecha: 08/08/12



CODIGO	FOGM-017
VERSIÓN	01
PÁGINA	2 DE 4

METODOLOGIA

Cumpliendo la función de seguimiento, la Oficina de Control Interno, según su Plan Operativo vigencia 2020, adelanta la apertura de los Buzones de Sugerencias para determinar el grado de satisfacción del cliente con respecto al servicio.

VERIFICACION DE ANTECEDENTES

El informe de seguimiento corresponde al segundo semestre del año 2019, en consideración a lo dispuesto en el Art. 76 Ley 1474 de 2011.

DESARROLLO DEL INFORME

La Oficina de Control Interno, según el cronograma de actividades establecido en el Plan Operativo vigencia 2020, realiza visitas trimestrales a la Oficina Asesora de Servicio al Cliente y a los puntos de atención en los Municipios de Floridablanca y Girón para verificar el trámite dado a la QUEJAS, SUGERENCIAS Y RECLAMOS recibidos.

CONCLUSIONES DEL SEGUNDO SEMESTRE AÑO 2019

En el año 2019, el área de servicio al Cliente recibió y tramitó 5.428 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	2.018	%	2.019	%
ESCRITAS	5.013	65,93	3.197	59
TELEFÓNICAS	1.773	23,32	141	3
PERSONALES	708	9,31	1.460	26
PÁGINA WEB	109	1,43	630	12
TOTAL	7.603	100	5.428	100

CODIGO	FOGM-017
VERSIÓN	01
PÁGINA	3 DE 4



Se observó en el aplicativo PQRs a cargo de la Oficina de Servicio al Cliente que al 31 de diciembre de 2019 existen 63 PQRs pendientes por cerrar, no porque la entidad no haya dado respuesta oportuna, sino porque además de la respuesta, ésta 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.

Elaborado: Jefe Ofician de Control Interno	Revisado: Líder Equipo Mecí-Calidad	Aprobado: Representante Alta Dirección
Fecha: 08/08/12	Fecha: 08/08/12	Fecha: 08/08/12



CODIGO	FOGM-017
VERSIÓN	01
PÁGINA	4 DE 4

RECOMENDACIONES

Se reitera por parte de la Oficina de Control Interno a la Oficina de Servicio al Cliente, que se haga cada ocho (8) días la apertura de los buzones de sugerencia, con el fin de cumplir con lo establecido en la normatividad vigente (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.

De igual forma se recomienda que las personas encargadas de los puntos de atención de Floridablanca y Girón, socialicen el Buzón de Sugerencias con los habitantes del sector, para conocer las diferentes inquietudes respecto al servicio que presta la empresa.

Líder de seguimiento:

ANGIE XIOMARA HERNANDEZ SANCHEZ

Jefe Oficina de Control Interno

Elaborado: Jefe Ofician de Control Interno	Revisado: Líder Equipo Meci-Calidad	Aprobado: Representante Alta Dirección
Fecha: 08/08/12	Fecha: 08/08/12	Fecha: 08/08/12