



EMPRESA PÚBLICA DE ALCANTARILLADO DE SANTANDER S.A. E.S.P

CÓDIGO: FOGM-17

INFORME DE SEGUIMIENTO

VERSIÓN: 03

PÁGINA: 1 DE 4

INFORME DE SEGUIMIENTO

Dirigido a:	LUDY ELENA ALEMÁN CASTELLANOS Gerente Suplente
Elaborado por:	ANGIE XIOMARA HERNANDEZ SANCHEZ Jefe Oficina de Control Interno
Fecha de elaboración:	Agosto 17 de 2022
Objeto de Seguimiento:	Verificación al Proceso de PQRS
Objetivo de Seguimiento:	Seguimiento correspondiente de enero a junio de 2022
Páginas:	

CONSIDERACIONES Y CRITERIOS

Dando cumplimiento lo establecido en el artículo 76 de la Ley 1474 de Julio 12 de 2011, "La Oficina de Control Interno deberá vigilar que la atención a peticiones, quejas y reclamos, se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe sobre el particular" Para la elaboración del presente informe, se tomaron como insumo el seguimiento a la gestión de la Oficina encargada de la atención de las Peticiones, Quejas y Reclamos de la Empresa Pública de Alcantarillado de Santander EMPAS S.A. E.S.P., en cumplimiento al artículo 76 de la Ley 1474 de julio 12 de 2011 Estatuto Anticorrupción, artículos 7 y 8 de la Ley 1437 de 2011, Estado de las PQR en la actualidad y último Informe de Nivel de Satisfacción del Usuario; entre otros.

A continuación, se relacionan las cifras del total de los tramites de PQRS correspondientes a los meses de enero a junio 2022 para un total de 3.376 recibidas según cuadro donde están discriminadas por reclamaciones peticiones escritas, telefónicas, personales y pagina Web.

1. PETICIONES Y RECLAMACIONES - POR FORMA DE PRESENTACIÓN O RADICACIÓN EN EMPAS SA.

El área de servicio al cliente recibió y tramitó 3.376 Solicitudes que corresponden a peticiones, reclamaciones y recursos de reposición, apelación y quejas que fueron recibidas por medios que se tienen establecidos en EMPAS S.A para que sus usuarios potenciales se comuniquen con la empresa. Dichos medios y canales son: escritas, página web, telefónicas y personalmente en la sede administrativa y puntos de atención de Floridablanca y Girón, de lo cual se obtuvo el siguiente resultado.

C.PRESENTACION	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO
ESCRITAS	172	376	258	215	336	397
TELEFONICAS	89	98	103	91	110	95
PERSONALES	23	66	46	21	49	53
PÁGINA WEB	105	151	140	100	134	148
TOTAL						3.376



2. PQR RECIBIDAS DE CADA MUNICIPIO DONDE EMPAS S.A. PRESTA EL SERVICIO.

La EMPAS SA tiene jurisdicción para prestar el servicio de alcantarillado en los municipios de Bucaramanga, Floridablanca y Girón, de quienes se recibieron de 01 Enero al 30 de Junio de 2022. las siguientes peticiones y reclamaciones:

MUNICIPIO	
Bucaramanga	1.796
Floridablanca	842
Girón	571
Peticiones otros municipios	8
TOTAL	3.217

Lo anterior demuestra que Bucaramanga por ser el centro poblado con mayores habitantes tuvo porcentaje más alto de sus residentes que presentaron peticiones y reclamaciones a EMPAS SA, seguido por Floridablanca y Girón; porcentajes que son acordes al número de habitantes de cada Uno.

3. PQR TRASLADO INTERNO EN ÁREAS DE EMPAS S.A.

De otro lado al interior de la empresa las peticiones y reclamaciones fueron trasladadas de acuerdo con las funciones de cada área de la siguiente manera:

TRASLADO INTERNO POR AREAS	
PROYECTOS EXTERNOS	1.640
OPERACIÓN INFRAESTRUCTURA	1.042
SERVICIO AL CLIENTE	352
GESTION COMERCIAL	160
EXPANSIÓN INFRAESTRUCTURA	63
OPI	1.154
PTAR	7
TOTAL	4.418

El anterior cuadro demuestra el trabajo de cada área, resaltando que las Áreas de Operación de Infraestructura y de Proyectos Externos, son las que reciben el mayor número de peticiones y reclamaciones, esto debido a que son las área encargadas de atender las revisiones, mantenimientos y reposiciones en las redes públicas y lo relacionado a los conceptos técnicos para la vinculación de nuevos usuarios y conexiones al sistema de alcantarillado que administra y opera EMPAS SA. Seguidamente se encuentra el área de servicio al cliente que se encarga de los traslados por competencia y la atención técnica domiciliaria para dar asesoría a los usuarios respecto del



funcionamiento de las redes internas de los predios; continúan las áreas de Gestión Comercial, Expansión de Infraestructura y PTAR.

Las anteriores peticiones y reclamaciones se atendieron en un tiempo promedio de respuesta de 8.35 días, tiempo comprendido desde su recibo hasta el radicado de la respuesta y el mismo conlleva las labores de recepción, visita, emitir concepto técnico, aprobación del concepto técnico, proyección de la respuesta y se finaliza con el radicado del documento para ser notificado.

De acuerdo a la normativa vigente la empresa cuenta con 10 días, si es petición para solicitar información, y 15 días si corresponde a petición o reclamación respecto del servicio de alcantarillado que la EMPAS S.A. atiende, para emitir la respectiva respuesta; sin embargo, la empresa tiene fijado como política o meta interna un tope de 12 días para un mayor control y evitar sanciones o la configuración de silencios administrativos positivos, meta que se cumple.

4. Solicitudes de acceso a información pública

Dando cumplimiento al Decreto No 103 de 2015 Artículo 52, las solicitudes de acceso a la información pública se discriminan así:

Número de solicitudes recibidas.....	86
Número solicitudes trasladadas a otra institución.....	69
Número de solicitudes negadas por acceso a información....	17
Que no corresponde a la Oficina Atención al Cliente PQR	

5. PQR cerradas

En el transcurso de los meses de 01 enero a junio 30-2022 se cerraron las siguientes PQRs:

Enero	389
Febrero	691
Marzo	545
Abril	426
Mayo	609
Junio	674
TOTAL	3.334



EMPRESA PÚBLICA DE ALCANTARILLADO DE SANTANDER S.A. E.S.P

INFORME DE SEGUIMIENTO

CÓDIGO: FOGM-17

VERSIÓN: 03

PÁGINA 4 DE 4

Consolidado PQRS en seguimiento de enero a junio-2022

Enero	4
Febrero	24
Marzo	17
Abril	22
Mayo	12
Junio	7
TOTAL	86

RECOMENDACIONES

- Se recomienda la realización progresiva del cierre de las PQRS que están pendientes pero que se encuentran dentro de su tiempo límite de respuesta, con el ánimo de dar atención a todas las solicitudes presentadas.

Líder Seguimiento:


ANGIE XIOMARA HERNANDEZ
Jefe Oficina de Control Interno

Equipo de Seguimiento:


SANDRA MILENA SERRANO LEAL
Profesional - Abogada - Contratista