

**INFORME DE SEGUIMIENTO**

Dirigido a:	LUDY ELENA ALEMÁN CASTELLANOS Gerente Suplente
Elaborado por:	ÁLVARO ENRIQUE GALVIS JEREZ Jefe Oficina de Control Interno
Fecha de elaboración:	02 de diciembre 2021
Objeto de Seguimiento:	Verificación al proceso de PQRS
Objetivo de Seguimiento:	Seguimiento correspondiente de junio a octubre de 2021
Páginas:	Cuatro (4)

CONSIDERACIONES Y CRITERIOS

En cumplimiento de 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 junio a octubre 2021 para un total de 2.407 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 2.407 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 y/o 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 tuvo el siguiente resultado.

C. PRESENTACIÓN	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMB	OCTUBRE
ESCRITAS	171	152	189	219	257
TELEFÓNICAS	98	91	74	95	80
PERSONALES	25	34	80	53	83
PÁGINA WEB	101	147	174	162	122
TOTAL			TOTAL	2.407	

**INFORME DE SEGUIMIENTO****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 Junio al 31 de Octubre de 2021. las siguientes peticiones y reclamaciones:

MUNICIPIO	
Bucaramanga	1.325
Floridablanca	632
Girón	443
Peticiones otros municipios	7
TOTAL	2.407

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	969
OPERACIÓN INFRAESTRUCTURA	1.042
SERVICIO AL CLIENTE	261
GESTION COMERCIAL	96
EXPANSIÓN INFRAESTRUCTURA	33
PTAR	6
TOTAL	2.407

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.



INFORME DE SEGUIMIENTO

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.....	43
Número solicitudes trasladadas a otra institución.....	6
Número de solicitudes negadas por acceso a información.....	11
Que no corresponde a la Oficina Atención al Cliente PQR	

5. PQR cerradas

En el transcurso de los meses de 01 junio a octubre 31-2021 se cerraron las siguientes PQRS:

Junio	385
Julio	416
Agosto	492
Septiembre	501
Octubre	208
TOTAL	2.002

Consolidado PQRS en seguimiento de junio a octubre-2021

Junio	09
Julio	05
Agosto	23
Septiembre	25
Octubre	189
TOTAL	251



INFORME DE SEGUIMIENTO

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.
- Se recomienda continuar con los altos índices de oportunidad y calidad en la respuesta que han presentado en esta vigencia.

ÁLVARO ENRIQUE GALVIS JEREZ

Jefe Oficina de Control Interno