



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

CÓDIGO: FOGM-17

VERSIÓN: 03

PÁGINA: 1 DE 1

INFORME DE SEGUIMIENTO

INFORME DE SEGUIMIENTO

Dirigido a:	LUDY ELENA ALEMAN CASTELLANOS – Gerente Suplente
Elaborado por:	OFICINA DE CONTROL INTERNO
Fecha de elaboración:	Mes de Enero de 2022
Objeto de Seguimiento:	Verificación al proceso PQRs
Objetivo del seguimiento	Seguimiento Correspondiente de Julio a Diciembre 2022
Páginas:	Cinco (5)

CONSIDERACIONES Y CRITERIOS

Dando cumplimiento a lo establecido en el artículo 76 de la Ley 1474 de Julio de 2011, “La oficina de Control interno deberá vigilar que la atención a peticiones, quejas y reclamos, se presente 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. ESP., en cumplimiento al artículo 76 de la Ley 1474 de Julio de 2011 Estatuto Anticorrupción, artículo 7 y 8 de la Ley 1474 de Julio 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 trámites de PQRs correspondientes a los meses de Julio a Diciembre de 2022 para un total de 7737 recibidas según el cuadro donde están discriminadas por reclamaciones, peticiones escritas, telefónicas, personales y página web.

1. NUMERO DE PETICIONES Y RECLAMACIONES – POR FORMA DE PRESENTACION O RADICACION EN EMPAS S.A. ESP.

El área de servicio al cliente recibió y tramitó 7737 solicitudes correspondientes 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. Estos medios y canales son: Personales, escritas, telefónicas, página web y correo electrónico institucional en la sede administrativa principal Bucaramanga y puntos de atención en los municipios de Floridablanca y Girón, de los cual se obtuvo el siguiente resultado.



INFORME DE SEGUIMIENTO

PRESENTACION TRÁMITES PETICIONES Y RECLAMACIONES	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
TOTAL ESCRITAS	306	410	625	562	637	306
TOTAL TELEFÓNICAS	87	98	98	100	71	75
TOTAL PERSONALES	42	37	43	38	43	39
TOTAL PÁGINA WEB	109	116	119	114	173	113

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

La Empresa Pública de Alcantarillado de Santander EMPAS S.A. ESP, tiene jurisdicción en los municipios de Bucaramanga, Floridablanca y Girón para prestar el servicio de alcantarillado, en el periodo del 01 de Julio al 31 de Diciembre de 2022, se recibieron las siguientes Peticiones, Quejas y Reclamos:

RECLAMOS	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
Bucaramanga - SUI	19	11	10	8	25	8
Floridablanca - SUI	4	2	3	6	4	-
Girón - SUI	5	6	9	11	7	1
TOTAL POR MES	28	19	22	25	36	9
TOTAL	139					

Lo anterior demuestra que la sede principal Bucaramanga, por ser el centro poblado con mayor número de habitantes tuvo el porcentaje más alto en cuanto atención de Peticiones, Quejas y Reclamos, seguido por Girón y Floridablanca porcentajes que son acordes al número de habitantes de esos municipios.



3. PQRs TRASLADO INTERNO EN ÁREAS DE EMPAS

Por parte del área de Servicio al Cliente, que es el área encargada de realizar el traslado de las Peticiones, Quejas y Reclamos, se trasladaron las PQRs de acuerdo con las funciones de cada dependencia de la siguiente manera:

PETICIONES y RECLAMACIONES TRAMITADAS	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
OPI	180	190	203	213	215	156	1.157
PROYECTOS EXT.	260	362	579	511	603	309	2.624
EXPANSIÓN INFR.	7	11	9	10	17	6	60
GESTIÓN COMERCIAL	36	35	39	28	35	13	186
SERVICIO AL CLIENTE	61	62	53	50	53	49	328
PTARs	-	1	2	2	1	-	6
TOTAL	4.361						

El anterior cuadro muestra el trabajo de cada área, resaltando el área de Proyectos externos y Operación e infraestructura, quienes son los que reciben el mayor número de peticiones y reclamos, debido a que es el área encargada de atender las revisiones, mantenimientos y reposiciones en las redes públicas y los relacionado con la vinculación de nuevos usuarios y conexiones al sistema de alcantarillado que es administrado y operado por EMPAS S.A ESP.

Seguidamente se encuentra el área de Servicio al Cliente quien se encarga de los traslados por competencia y la atención técnica domiciliaria donde se asesoran a los usuarios del funcionamiento de las redes internas de alcantarillado, continúa el área de Gestión comercial, expansión e infraestructura y PTAR.

Las anteriores Peticiones, Quejas y Reclamos, se atendieron en un tiempo promedio 11.74 días, esto comprende su recibido y radicado de respuesta de la entidad, conlleva las labores de recepción, traslado a las áreas encargadas, visitas, emitir concepto técnico, aprobación del concepto técnico, proyección de la respuesta y se finaliza con el radicado del documento para ser notificado.



De acuerdo con la normatividad vigente, la empresa cuenta con 10 días hábiles si es petición para solicitar información, y 15 días hábiles si corresponde a peticiones o reclamaciones, respecto al servicio de alcantarillado que EMPAS S.A. ESP. atiende, para emitir la respectiva respuesta. Sin embargo la empresa fijó como política o meta interna un tope de 12 días hábiles para un mayor control y evitar sanciones o la configuración de silencios administrativos positivos, meta que actualmente se cumple.

4. SOLICITUDES DE ACCESO A INFORMACION 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 de Solicitudes trasladadas a otras instituciones	11
Número de Solicitudes negadas por acceso a la información	19
Número de Solicitudes que no corresponden a la oficina de Atención al Cliente PQR	6

5. PQRs CERRADAS.

En el transcurso de los meses del 01 de Julio a 31 de Diciembre de 2022 se cerraron las siguientes PQRs.

JULIO	541
AGOSTO	649
SEPTIEMBRE	851
OCTUBRE	770
NOVIEMBRE	889
DICIEMBRE	493
TOTAL PQRs CERRADAS	4193



INFORME DE SEGUIMIENTO

Consolidado de PQRs en seguimiento de Julio a diciembre de 2022.

JULIO	3
AGOSTO	12
SEPTIEMBRE	34
OCTUBRE	44
NOVIEMBRE	35
DICIEMBRE	40
TOTAL PQRs EN SEGUIMIENTO	168

RECOMENDACIONES

- Se recomienda la realización progresiva de los cierres de las PQRs, que están pendientes pero que se encuentran en su tiempo límite de respuesta, con el ánimo de dar atención a todas las solicitudes presentadas.

Líder Seguimiento:


ANGIE XIOMARA HERNANDEZ SAÑCHEZ
Jefe Oficina de Control Interno

Equipo de Seguimiento:


ANYI GIOVANA CAICEDO GOMEZ
Técnico Administrativo – Control interno