



CODIGO	FOGM-017
VERSIÓN	01
PÁGINA	1 DE 3

## INFORME DE SEGUIMIENTO

Dirigido a: **NURY ANDREA ESPINOSA MURILLO Ë Gerente General**

Elaborado por: **OFICINA DE CONTROL INTERNO**

Fecha: Julio 15-2019

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 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 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	1 DE 3

## **METODOLOGIA**

Cumpliendo la función de seguimiento, la Oficina de Control Interno, según su Plan Operativo vigencia 2019, 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 primer semestre de 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 2019, 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 PRIMER SEMESTRE AÑO 2019**

Se observó en el aplicativo PQRs a cargo de la Oficina de Servicio al Cliente que existen 789 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 Meci-Calidad	Aprobado: Representante Alta Dirección
Fecha: 08/08/12	Fecha: 08/08/12	Fecha: 08/08/12



CODIGO	FOGM-017
VERSIÓN	01
PÁGINA	1 DE 3

## 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 Oficina de Control Interno	Revisado: Líder Equipo Meci-Calidad	Aprobado: Representante Alta Dirección
Fecha: 08/08/12	Fecha: 08/08/12	Fecha: 08/08/12