



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

INFORME PETICIONES Y RECLAMACIONES

SUBGERENCIA COMERCIAL SERVICIO AL CLIENTE

Bucaramanga, 31 DE DICIEMBRE DE 2017

INTRODUCCIÓN

Los usuarios y/o usuarios potenciales pueden interponer Peticiones y Reclamaciones a la EMPAS SA ante el área de Servicio al Cliente, conforme lo determina el art. 153 de la ley 142 de 1994 que estipula: *“Todas las personas prestadoras de servicios públicos domiciliarios constituirán una Oficina de Peticiones, Quejas y Recursos, la cual tiene la obligación de recibir, atender, tramitar y responder las peticiones o reclamos y recursos verbales o escritos que presente los usuarios, los suscriptores o los suscriptores potenciales en relación con el servicio o los servicios que presta dicha empresa.”* Los canales que se pueden utilizar son:

Escritos: acudiendo ante la sede administrativa ubicada en la calle 24 # 23-68 barrio Alarcón de Bucaramanga, en el horario de Lunes a Viernes de 7:00 a 11:55 a.m. y de 1:00 a 4:25 p.m.

Punto de Atención de Floridablanca Carrera 36 # 197-130 Centro Comercial Paragüitas Local A-30 Floridablanca, en el Horario de Lunes a Viernes de 8:00 a.m - 4:30 p.m. Jornada Continua.

Punto de Atención Girón Carrera 25 # 29-51 - Centro, Girón, en el Horario de Lunes a Viernes de 7:00 a.m. a 12:00 m - 1:30 p.m. a 5:00 p.m.

Teléfono: PBX (57) 7 6059370 Ext. 113 y 133 (Bucaramanga) Ext. 246 (Girón) y Ext. 247 (Floridablanca).

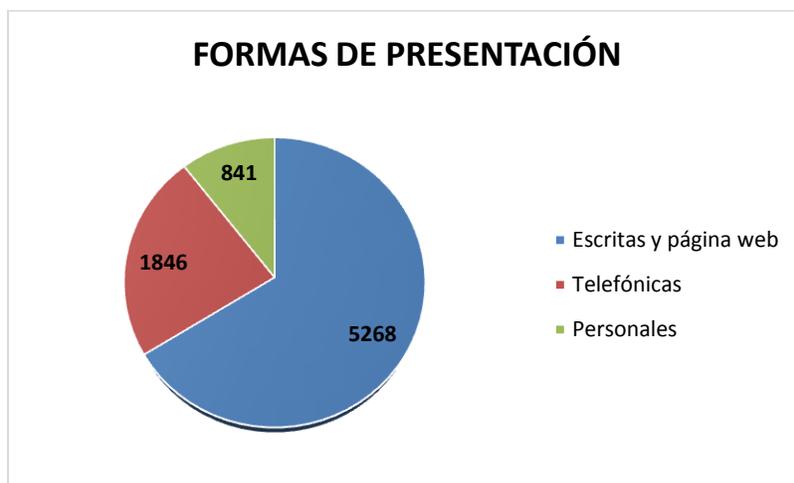
Página web: www.empas.gov.co PQR



1. PQR POR FORMA DE PRESENTACIÓN O RADICACIÓN EN LA EMPAS SA.

En el año 2017, el área de servicio al Cliente recibió y tramitó 7.955 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 SA 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	2016	%	2017	%
Escritas y página web	4.799	59,96	5268	66.22
Telefónicas	2.589	32,35	1846	23.21
Personales	616	7,70	841	10.57
TOTAL	8.004	100	7.955	100



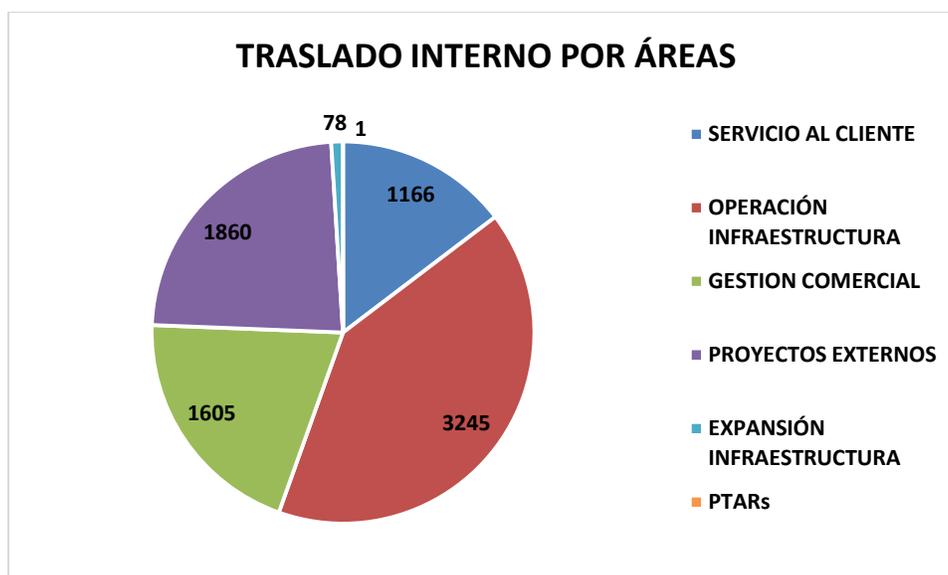
Como se observa el medio más utilizado por los usuarios o usuarios potenciales para presentar peticiones y reclamos a la EMPAS SA es por escrito, cifra que corresponde al 66.22% del total de peticiones y reclamaciones presentadas, seguido por el medio telefónico que representa el 23.21% y el personal el 10.57%.

2. PQR TRASLADO INTERNO DENTRO DE LA EMPAS SA.

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	2016	%	2017	%
SERVICIO AL CLIENTE	1.274	15,92	1166	14.66
OPERACIÓN INFRAESTRUCTURA	3.807	47,56	3245	40.80
GESTION COMERCIAL	191	2,39	1605	20.18
PROYECTOS EXTERNOS	2.672	33,38	1860	23.38
EXPANSIÓN INFRAESTRUCTURA	58	0,72	78	0.98
PTARs	2	0,02	1	0.01
TOTAL	8.004	100,00	7.955	100,00



El anterior gráfico 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 cada una con 40.80 y 23.38% respectivamente, esto debido a que son las área encargadas de atender las revisiones, mantenimientos y reposiciones en las redes externas y atender lo relacionado a los conceptos técnicos para la vinculación de nuevos usuarios y conexiones al sistema de alcantarillado que administra y opera la EMPAS SA. Seguidamente se encuentra el área de Gestión Comercial con 20.18%, quien se encarga de resolver las reclamaciones y peticiones respecto del cobro y facturación del servicio; el área de Servicio al Cliente con 14.66% quien se encarga de la atención técnica domiciliaria para dar asesoría a los usuarios respecto del funcionamiento de las redes internas de los predios. Las áreas de Expansión de Infraestructura y PTARs representan un 0.98% y 0,01% respectivamente.

Las anteriores peticiones y reclamaciones se atendieron en un tiempo promedio de respuesta de 8.03 días, termino 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 o si es el caso enviarlo por la empresa de correo.



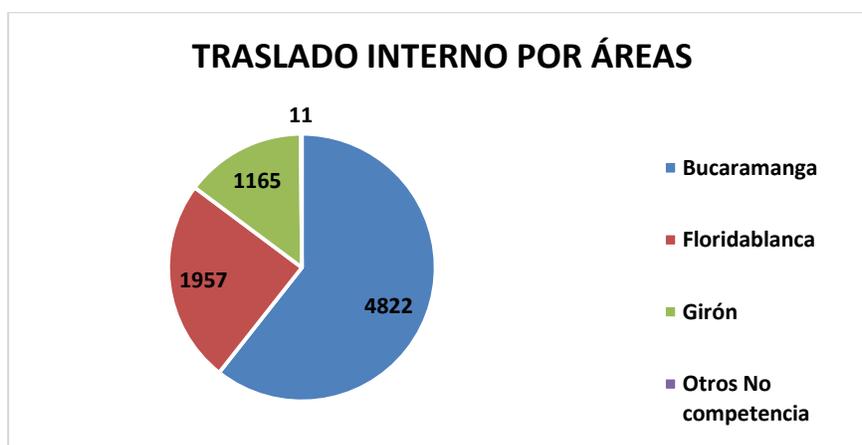
De acuerdo a la normativa vigente la empresa cuenta con 10 días, si es petición para solicitar información, y 15 días si corresponde a petición o reclamación respecto del servicio de alcantarillado que la EMPAS SA atiende, para emitir la respectiva respuesta; sin embargo, la empresa tiene fijado como política o meta interna un tope de 9 días para un mayor control y evitar sanciones o la configuración de silencios administrativos positivos, meta que para el 2017 fue cumplida a cabalidad, que comparada con el año inmediatamente anterior presenta disminución, como se observa en el siguiente gráfico:

COMPARATIVO			
2016	%	2017	%
8.004	8,12	7.955	8.03

3. PQR RECIBIDAS DE CADA MUNICIPIO DONDE LA EMPAS SA 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 durante el 2017 las siguientes peticiones y reclamaciones:

MUNICIPIO	2016	%	2017	%
Bucaramanga	4.376	54,67	4822	60.62
Floridablanca	2.244	28,04	1957	24.60
Girón	1.384	17,29	1165	14.64
Otros No competencia			11	0.14
TOTAL	8.004	100	7.955	100





Lo anterior demuestra que Bucaramanga por ser el centro poblado con mayor habitantes tuvo un 60.62% de sus residentes que presentaron peticiones o reclamaciones a la EMPAS SA, seguido por Floridablanca con un 24.60% y Girón 14.64%; porcentajes que son acordes al número de habitantes de cada uno.

4. PQR CLASIFICADAS POR EL TIPO DE CAUSAL.

Para esta clasificación se tiene como parámetro las resoluciones SSPD 20101300048765 del 14-12-2010 y SSPD 20151300054575 del 18-12-2015 y 20161300011295 del 28-04-2016, así:

TIPO CAUSAL RECLAMACIÓN	TOTAL 2016	TOTAL 2017
Inconformidad con el Aforo		5
Inconformidad con el consumo o producción facturado	6	1.297
Cobros inoportunos		1
cobro por servicios no prestados	5	28
Datos generales incorrectos	4	5
Entrega inoportuna o no entrega de la factura		3
Cobros por conexión, reconexión, reinstalación.	2	1
Cobro de cargos relacionados con el servicio público		8
Subsidios y contribuciones		2
Cobro de otros bienes o servicios en la factura	9	42
Descuento por predio desocupado		42
Suspensión por mutuo acuerdo	1	5
Estrato Incorrecto	1	10
Clase de uso Incorrecto		2
Tarifa incorrecta	12	13
Solicitud de rompimiento de solidaridad		2
Inconformidad por desviación significativa		4
Cobro por consumos dejados de facturar o recuperación de energía		1
Terminación del contrato	2	-
Cobro por reconexión no autorizada		1
Falla en la prestación del servicio por calidad		2
Inconformidad en la atención de condiciones de seguridad o riesgo	6	77
Suspensión o corte del servicio		1
Inconformidad con el servicio a usuarios CICLO		1
Afectación ambiental		76
Quejas administrativas		25
Estado de las infraestructuras		478
Falla en la conexión del servicio		5
No conexión del servicio		5
Otros Conceptos Reclamaciones	90	
TOTAL RECLAMACIONES	138	2.142
TIPO CAUSAL PETICIÓN		
Cobro de otros Cargos de la empresa	11	
Descuento por predio desocupado	1	
Información cobro otros servicios de la empresa		5
Condiciones de Seguridad y Riesgo	412	274
Inconformidad en la atención de condiciones de seguridad o riesgo	645	
Suspensión por mutua acuerdo	2	1



Terminación del contrato	2	
Solicitud de prestación del servicio	1.961	1.494
capacitaciones y otra información		37
Cambio datos básicos	1	8
Inconformidad con el servicio a usuarios CICLO	15	
Servicios Especiales, revisión redes y ATD		1.990
TRASLADOS POR COMPETENCIA		20
Servicios especiales		95
Asesoría a usuarios por estado, funcionamiento y		219
ATD		167
Solicitud revisión redes públicas		438
Detección conexión errada		2
Seguimiento y control de vertimientos de aguas residuales		2
Solicitud de prestación del servicio	496	992
capacitaciones	52	2
Solicitud de información		14
Solicitud certificación pago derechos de conexión		3
otras peticiones	4.268	22
Autorización para intervención espacio público		28
TOTAL PETICIONES	7.866	5.813
TOTAL RECLAMACIONES Y PETICIONES	8.004	7.955

Con lo anterior se agrupan las distintas causas por las que los usuarios o usuarios potenciales acudieron a la EMPAS SA para realizar una solicitud o un reclamo.

5. RECURSOS DE REPOSICIÓN, APELACIÓN Y QUEJAS ANTE LA SSPD.

Dentro de las reclamaciones se encuentran los Recursos de Reposición, en subsidio el de apelación, quejas y otros trámites que exigen vigilancia por parte de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, que para el 2017 corresponden a los siguientes:

RESUMEN TRAMITES RECURSOS DE REPOSICIÓN Y APELACIÓN		
CONCEPTO	AÑO 2016	AÑO 2017
TOTAL RECURSOS PRESENTADOS Y RESUELTOS POR EMPAS SA	36	144
EXPEDIENTES REMITIDOS A LA SSPD EN APELACIÓN	21	19
FALLOS DE LA SSPD A FAVOR DE EMPAS SA	21	14
FALLOS DE LA SSPD EN CONTRA DE EMPAS SA	0	2

Cordialmente,

MARINELBA BUSTO A.
Asesora Servicio al Cliente