



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

## INFORME PETICIONES Y RECLAMACIONES

### SUBGERENCIA COMERCIAL Y TARIFARIA ÁREA DE SERVICIO AL CLIENTE

**Bucaramanga, 30 DE JUNIO DE 2018**

#### 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 12:00 a.m. y de 1:00 a 4:30 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 7:00 a 12:00 a.m. y de 1:00 a 4:30 p.m.

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 - 1:00 p.m. a 4:30 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](http://www.empas.gov.co) PQR

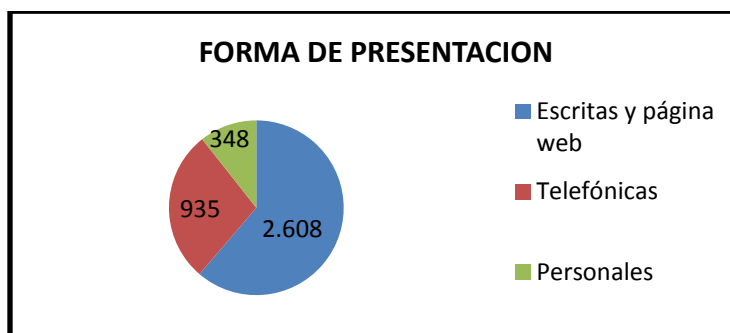
**Trabajamos para devolverle a la naturaleza lo que tomamos de ella**



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

A 30 de junio de 2018, el área de servicio al cliente recibió y tramitó 3.891 solicitudes que corresponden a peticiones, reclamaciones, quejas y recursos de reposición, apelación y quejas que fueron recibidas por los distintos medios que se tienen establecido 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.

FORMA DE PRESENTACIÓN	2018	%
Escritas y página web	2.560	67
Página web	48	
Telefónicas	935	24
Personales	348	9
<b>TOTAL</b>	<b>3.891</b>	<b>100</b>

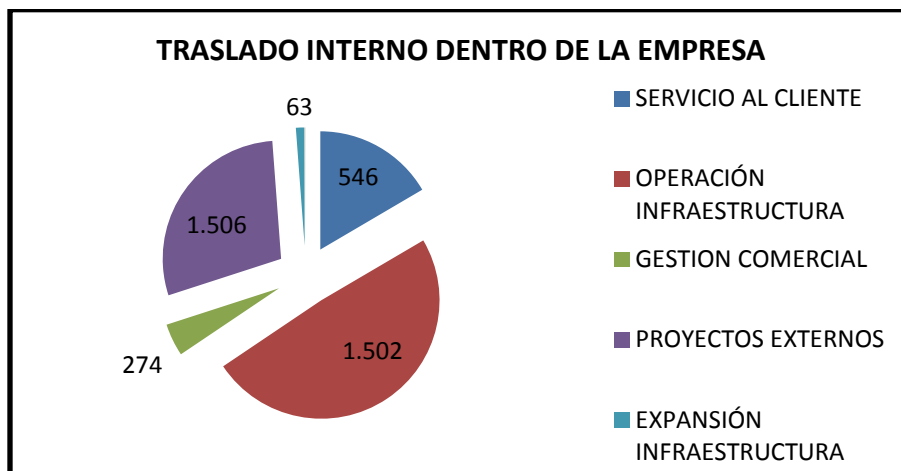


Como se observa el medio más utilizado por los usuarios o usuarios potenciales para presentar peticiones y reclamos a EMPAS S.A es por escrito, cifra que corresponde al 67% del total de peticiones y reclamaciones presentadas, seguido por el medio telefonico que representa el 24% y el personal el 9%.

## 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	2018	%
SERVICIO AL CLIENTE	546	14
OPERACIÓN INFRAESTRUCTURA	1.502	39
GESTION COMERCIAL	274	7
PROYECTOS EXTERNOS	1.506	39
EXPANSIÓN INFRAESTRUCTURA	63	2
<b>TOTAL</b>	<b>3.891</b>	<b>100,00</b>



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 39% respectivamente, esto debido a que son las áreas 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 EMPAS SA. Seguidamente se encuentra el área de servicio al cliente con 14%, 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 2% y Gestión Comercial 7%.

Las anteriores peticiones y reclamaciones **se atendieron en un tiempo promedio de respuesta de 9.25 días**, término 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.

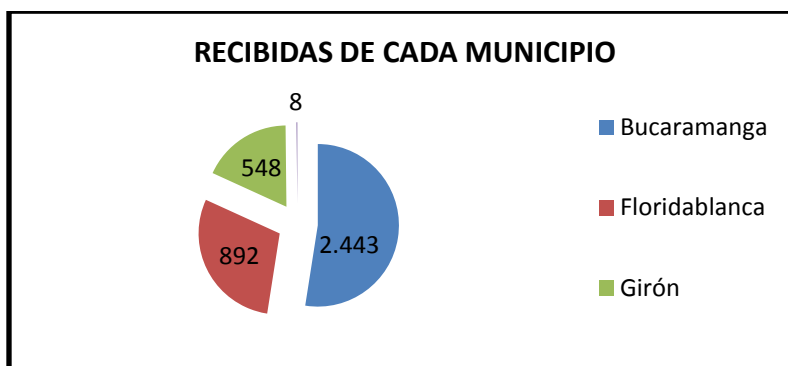
De acuerdo a la normativa vigente la empresa cuenta con 10 días, si es petición para solicitar información, y 15 días si corresponde a petición o reclamación respecto del servicio de alcantarillado que la EMPAS S.A atiende, para emitir la respectiva respuesta; sin embargo, la empresa tiene fijado como 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 primer semestre de 2018 no se cumplió excediéndose en 0.25 días.

### **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 del 1 de enero al 30 de junio de 2018 las siguientes peticiones y reclamaciones:



MUNICIPIO	2018	%
Bucaramanga	2.443	62.79
Floridablanca	892	22.92
Girón	548	14.08
Otros No competencia	8	0.21
<b>TOTAL</b>	<b>3.891</b>	<b>100</b>



Lo anterior demuestra que Bucaramanga por ser el centro poblado con mayor habitantes tuvo un 62.79% de sus residentes que presentaron peticiones y reclamaciones a EMPAS SA, seguido por Floridablanca con un 22.92% y Girón 14.08%; 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 20161300011295 del 28-04-2016 y 20188000076635 del 22-06-2018, así:

<b>INFORME CAUSAELS 2018</b>			
GRUPO CAUSAL	CÓDIGO	NOMBRE CAUSAL RECLAMACIÓN	TOTAL A JUNIO 30 DE 2018
FACTURACIÓN	102	Inconformidad con el consumo o producción facturado	126
FACTURACIÓN	105	cobro por servicios no prestados	28
FACTURACIÓN	109	Cobros por conexión, reconexión, reinstalación.	2
FACTURACIÓN	111	Cobro de cargos relacionados con el servicio público	3
FACTURACIÓN	112	Subsidios y contribuciones	1



FACTURACIÓN	113	Cobro de otros bienes o servicios en la factura	9
FACTURACIÓN	114	Descuento por predio desocupado	27
FACTURACIÓN	117	Estrato Incorrecto	1
FACTURACIÓN	119	Tarifa incorrecta	6
FACTURACIÓN	127	Inconformidad por desviación significativa	1
PRESTACIÓN	303	Falla en la prestación del servicio por continuidad	1
PRESTACIÓN	306	Inconformidad en la atención de condiciones de seguridad o riesgo	41
PRESTACIÓN	312	Inconformidad con el servicio a usuarios CICLO	1
PRESTACIÓN	314	Afectación ambiental	17
PRESTACIÓN	315	Quejas administrativas	8
PRESTACIÓN	316	Estado de las infraestructuras	174
INSTALACIÓN	401	Falla en la conexión del servicio	4
<b>TOTAL RECLAMACIONES</b>			<b>450</b>
PETICIONES	500	TRASLADOS POR COMPETENCIA	5
PETICIONES	501	Servicios especiales	19
PETICIONES	502	Asesoría a usuarios por estado, funcionamiento y	69
PETICIONES	503	ATD	393
PETICIONES	504	Solicitud revisión redes públicas	823
PETICIONES	505	Detección conexión errada	20
PETICIONES	506	Seguimiento y control de vertimientos de aguas residuales	4
PETICIONES	507	Solicitud de prestación del servicio	1737
PETICIONES	510	Trámite de revisión de Proyecto de Alcantarillado	5
PETICIONES	512	Solicitud de información	245
PETICIONES	513	Solicitud certificación pago derechos de conexión	38
PETICIONES	514	Red en servidumbre	2

**Trabajamos para devolverle a la naturaleza lo que tomamos de ella**



PETICIONES	515	otras peticiones	37
PETICIONES	516	Autorización para intervención espacio público	44
<b>TOTAL PETICIONES</b>			<b>3441</b>
<b>TOTAL RECLAMACIONES Y PETICIONES</b>			<b>3891</b>

Con lo anterior se agrupan las distintas causas por las que los usuarios o usuarios potenciales acudieron a 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 primer semestre de 2018 corresponden a los siguientes:

<b>RESUMEN TRAMITES RECURSOS DE REPOSICIÓN Y APELACIÓN</b>	
<b>CONCEPTO</b>	<b>NUMERO</b>
TOTAL RECURSOS PRESENTADOS Y RESUELTOS POR EMPAS SA	28
EXPEDIENTES REMITIDOS A LA SSPD EN APELACIÓN	12
FALLOS DE LA SSPD A FAVOR DE EMPAS SA	4
FALLOS PENDIENTES DE RESOLVER POR LA SSP	7
FALLOS DE LA SSPD EN CONTRA DE EMPAS SA	1

**SANDRA LILIANA DIAZ GALVIS**  
Asesora Servicio al Cliente