

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

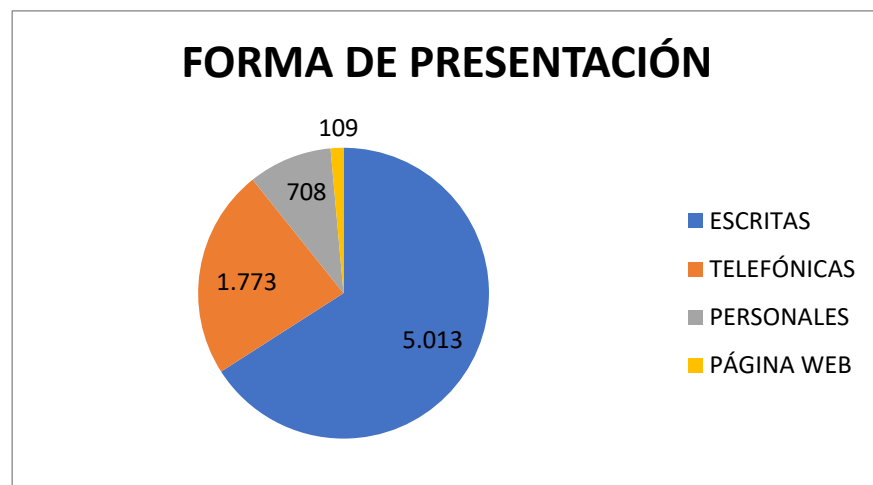
INFORME DE PETICIONES Y RECLAMACIONES

**SUBGERENCIA COMERCIAL Y TARIFARIA
AREA DE SERVICIO AL CLIENTE
VIGENCIA 2018**

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

Durante esta vigencia, el área de servicio al cliente recibió y tramitó 7.603 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 S.A; estas corresponden a PQR: escritas, página web, telefónicas y personalmente, para lo cual la empresa brinda atención en la sede administrativa ubicada en Bucaramanga y puntos de atención ubicados en los Municipios de Floridablanca y Girón, del cual se tuvo el siguiente resultado:

FORMA DE PRESENTACIÓN	2017	%	2018	%
Escritas	5.249	65,98	5.013	65,93
Telefónicas	1.846	23,21	1.773	23,32
Personales	841	10,57	708	9,31
Página web	19	0,24	109	1,43
TOTAL	7.955	100	7.603	100

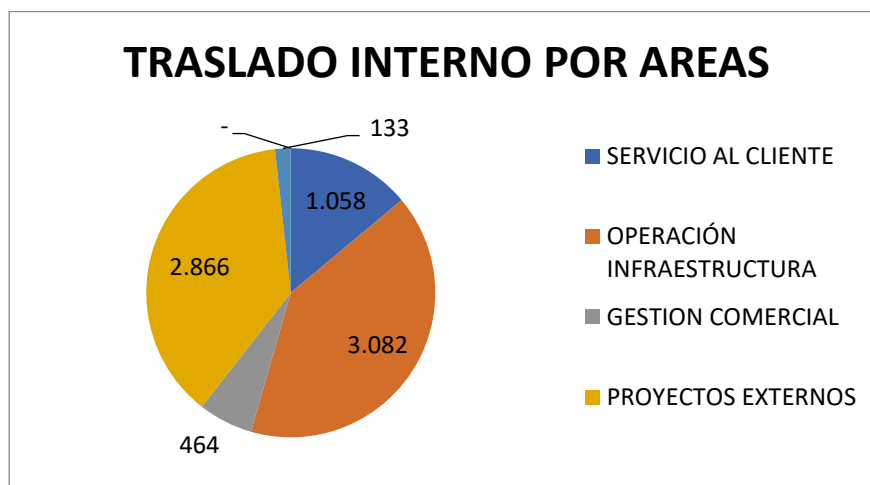


Como se observa el medio más utilizado por los usuarios o usuarios potenciales para presentar peticiones y reclamos a la EMPAS S.A es por medio escrito, cifra que corresponde al 65.93% del total de peticiones y reclamaciones presentadas, seguido por el medio telefónico que representa el 23.32%, el personal el 9.31% y página web 1.43%, éste último que está siendo utilizado con más frecuencia.

2. PQR TRASLADO INTERNO DENTRO DE LA 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 ÁREAS	2017	%	2018	%
Servicio al cliente	1.166	14.66	1.058	13,92
Operación infraestructura	3.245	40.80	3.082	40,54
Gestión comercial	1.605	20.18	464	6,10
Proyectos externos	1.860	23.38	2.866	37,70
Expansión infraestructura	78	0.98	133	1,75
PTARs	1	0.01	0	0,00
TOTAL	7.955	100	7.603	100



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 40.54% y 37.70% 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 S.A.

Seguidamente se encuentra el área de servicio al cliente con 13.92% quien se encarga de la atención técnica domiciliaria para dar asesoría a los usuarios respecto del funcionamiento de las redes internas de los predios; el área de Gestión Comercial con 6.10%, quien se encarga de resolver las reclamaciones y peticiones respecto del cobro y facturación del servicio; las áreas de Expansión de Infraestructura y PTARs representan un 1.75% y 0,00% respectivamente.

Las anteriores peticiones y reclamaciones se atendieron en un tiempo promedio de respuesta de 9.09 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.

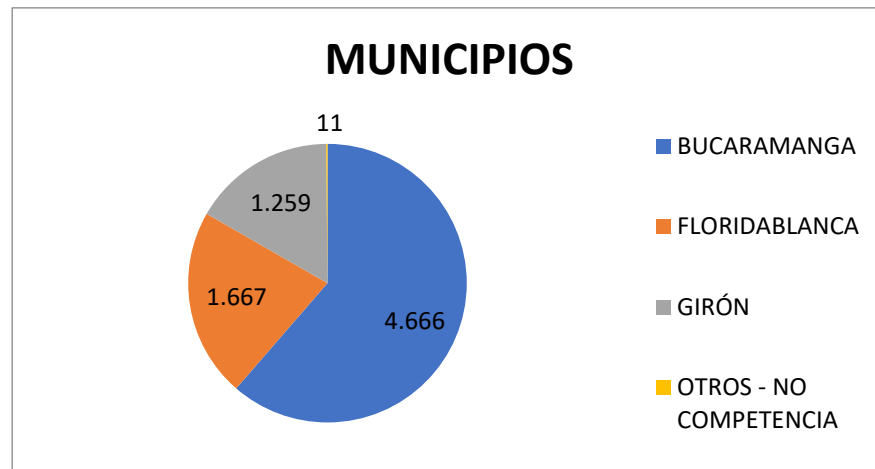
De acuerdo a la normativa vigente la empresa cuenta con 10 días, si es petición para solicitar información, y 15 días si corresponde a petición o reclamación respecto del servicio de alcantarillado que la EMPAS S.A atiende, para emitir la respectiva respuesta; sin embargo, la empresa tiene fijado como política o meta interna un tope de 9 días para mayor control y evitar sanciones o la configuración de silencios administrativos positivos, meta que para el 2018 aumentó en 0.09%, debido a que se encontraban incluidas las solicitudes de viabilidad y disponibilidad, las cuales según el Decreto 1077 de 2015 art. 2.3.1.2.5, la empresa cuenta con 45 días calendario como término para resolver las solicitudes de viabilidad y disponibilidad, para su respuesta, sumado a ello, se presentó aumento significativo, comparado con el año inmediatamente anterior, como se observa en el siguiente gráfico:

COMPARATIVO			
2017	%	2018	%
7.955	8,03	7.603	9.09

3. PQR RECIBIDAS POR MUNICIPIO DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE ALCANTARILLADO

EMPAS S.A presta el servicio de alcantarillado en los municipios de Bucaramanga, Floridablanca y Girón, de quienes se recibieron las siguientes peticiones y reclamaciones:

MUNICIPIO	2017	%	2018	%
Bucaramanga	4822	60.62	4666	61,37
Floridablanca	1957	24.60	1667	21,93
Girón	1165	14.64	1259	16,56
Otros - no competencia	11	0.14	11	0,14
TOTAL	7.955	100	7.603	100



Lo anterior, muestra que Bucaramanga por ser el centro poblado con mayor número de habitantes tuvo un 61.37% de usuarios que presentaron peticiones o reclamaciones a EMPAS S.A, seguido por Floridablanca con un 21.93% y Girón con 16.56%, así mismo se recibieron peticiones de otros municipios que no son competencia de la empresa correspondiente al 0.14%; porcentaje que respecto al año anterior presenta una disminución del 0.95%.

4. PQR CLASIFICADAS POR CAUSAL DE RECLAMACIÓN

Para esta clasificación se tomó como parámetro las resoluciones SSPD 20151300054575 del 18-12-2015, 20161300011295 del 28-04-2016 y 20188000076635 del 22-06-2018, así:

INFORME CAUSALES 2018			
CAUSAL	TIPO CAUSAL	TOTAL	%
Facturación	Reclamaciones facturación	338	4,45
Prestación	Reclamaciones prestación	569	7,48
TOTAL, RECLAMACIONES		907	11.93
Peticiones	Peticiones	6.696	88,07
TOTAL, RECLAMACIONES Y PETICIONES		7.603	100



Lo anterior, muestra que las causas presentadas por reclamaciones por facturación corresponden al 4,45%, seguido de la reclamación de prestación del servicio con el 7,48% y peticiones en general con el 88,07%, destacando dentro de las peticiones la solicitud de prestación de servicio por concepto de matrículas definitivas y disponibilidad del servicio.

Igualmente, es importante mencionar que, de los 279.555 usuarios registrados a 31 de diciembre de 2018, presentaron reclamaciones por facturación y prestación del servicio 907 usuarios, que corresponde al 0,32% de ellos que acudieron a la empresa para hacer alguna reclamación; lo que demuestra que el 99,68% se encuentran satisfechos con la prestación del servicio público de alcantarillado.

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 2018 corresponden a los siguientes:

RESUMEN TRAMITES RECURSOS DE REPOSICIÓN Y APELACIÓN		
CONCEPTO	AÑO 2017	AÑO 2018
Total, recursos presentados y resueltos por la EMPAS S.A.	144	139
Expedientes remitidos a la SSPD en apelación	19	29
Fallos de la SSPD a favor de la EMPAS S.A.	14	10
Fallos de la SSPD en contra de la EMPAS S.A.	2	1

6. POGRAMA EMPAS COMUNITARIO

A través del programa Empas Comunitario la empresa busca participación dentro de la comunidad, como agente activo en la formulación, estructuración, control y seguimiento del servicio público de alcantarillado, con sentido de responsabilidad social a través de la formación y capacitación a grupos organizados en su área de cobertura, para promover una cultura ciudadana orientada al mejoramiento en la prestación del servicio Público de alcantarillado.

Este programa, continua cada vigencia llegando a los hogares de las diferentes comunidades de los municipios de Bucaramanga, Floridablanca y Girón, durante el 2018 se realizaron 20 jornadas con el objeto de reforzar el trabajo social y ambiental que realiza la empresa mediante brigadas de mantenimiento, limpieza de la red pública de alcantarillado, asesoría en el funcionamiento de las redes internas de los predios, charlas de educación sobre el manejo y cuidado del alcantarillado como la preservación del ambiente, gestión integral de residuos sólidos y líquidos, jornadas de posicionamiento de imagen institucional, recolección de PQR, contrato de condiciones uniformes, exhibición de logos y campañas de la EMPAS S.A, brigadas de entrega puntos ecológicos, campaña de sustitución de uso de bolsas plásticas por bolsas ecológicas, así como jornadas lúdicas para adultos, adulto mayor, jóvenes y niños, en los municipios de Bucaramanga, Floridablanca y Girón, cubriendo a 75 barrios de los tres municipios.

Las Jornadas han generado gran aceptación en los usuarios y/o suscriptores, superando los 5.000 asistentes representados en adultos, adulto mayor, jóvenes y niños, vinculándose en temas de servicio de alcantarillado que presta la empresa. Los niños asistentes participan en el desarrollo de las jornadas lúdicas. Las actividades ejecutadas corresponden a las siguientes:

ACTIVIDADES	UNIDADES
Alcance de usuarios del programa de Empas Comunitario y capacitaciones de gestión integral de residuos	5000 asistentes en los 20 eventos
Alcance de barrios del programa Empas Comunitario	75 barrios
Estudio de nivel de satisfacción del usuario, imagen institucional y calidad del servicio	1 estudio
Brigadas urbanas de pedagogía de gestión de residuos sólidos y líquidos y de posicionamiento de imagen de la empresa.	120 brigadas
Capacitación y socializaciones a las comunidades sobre el servicio de alcantarillado	50 capacitaciones
Brigadas de mantenimiento, limpieza de sumideros y asesoría en humedades entre otras en los municipios de Bucaramanga, Floridablanca y Girón.	20 brigadas de mantenimiento
Adquisición de material institucional y publicitario para imagen de la empresa y pedagogía de gestión de riesgos.	300 material institucional
Eventos comerciales y participación de la empresa en eventos institucionales (servicio logístico)	20 eventos

7. NIVEL DE SATISFACCION DE USUARIOS DE LA EMPAS S.A.

La apreciación de los ciudadanos en relación a los servicios prestados por la empresa Pública de Alcantarillado de Santander EMPAS S.A. E.S.P. EMPAS S.A en los municipios de Bucaramanga, Floridablanca y Girón, fue medida calculando el nivel de satisfacción de cada una de las variables que se manejó en las encuestas aplicadas personalmente a una población finita, asistentes a las jornadas de los Empas comunitario, población mayor de 18 años que se ubica en un rango de edad entre los 18 a 50 años, la mayor asistencia pertenece a los estratos 1,2 y 3.

El resultado de la medición del nivel de satisfacción del usuario (NSU) con relación a los servicios prestados por EMPAS S.A. es **ALTO** con un índice de **8.1** de acuerdo a la siguiente puntuación:

NIVEL DE SATISFACCIÓN

NSU EMPAS COMUNITARIO	POSICIONAMIENTO	ATRIBUTOS QUE IMPACTA EL SERVICIO PUBLICO DOMICILIARIO DE ALCANTARILLADO	ATRIBUTOS IMPACTADOS	APRENDIZAJE	PERCEPCION	TOTAL
PONDERADO	9	8,4	8,1	7	8	8,1
	SATISFACCIÓN BAJA	SATISFACCIÓN MEDIA	SATISFACCIÓN ALTA			
	0,0 – 5,7	5,8 – 7,5	7,6 - 10			

El índice de posicionamiento es de 9.0; los atributos que impactan el servicio de alcantarillado presentan un puntaje de 8.4; los atributos impactados con 8.1; el aprendizaje con 7.0 y la percepción con 8.0.

Así mismo, el (NSU) para el servicio de atención al cliente, obras civiles, buzón de sugerencias, y entes municipales, evidenció un ALTO índice de satisfacción general con una puntuación de 8.3 de los servicios ofrecidos y prestados por EMPAS S.A de cuerdo a los siguientes índices:

INDICE DE SATISFACCIÓN USUARIOS			
Servicio de Atención al Cliente	Impactados por obra civil	Ciudadanos del buzón de sugerencias	Entes municipales
7.8	7.8	8.2	9.5
Índice de satisfacción General		8.3	
	SATISFACCIÓN BAJA	SATISFACCIÓN MEDIA	SATISFACCIÓN ALTA
	0,0 – 5,7	5,8 – 7,5	7,6 - 10

Los resultados del NSU evidencian que los Entes municipales con 9.5 representan la mayor calificación para EMPAS S.A, seguido de los ciudadanos en el buzón de sugerencias con 8.2, y el servicio de atención al cliente como los usuarios y/o suscriptores impactados por obra civil con una puntuación de 7.8.

