

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



INFORME GESTIÓN 2020

ÁREA DE SERVICIO AL CLIENTE

1 INTRODUCCIÓN



La Subgerencia Comercial y Tarifaria de EMPAS S.A. tiene a su cargo las áreas de Gestión Comercial y Servicio al Cliente, siendo su función primordial la comercialización del servicio y la atención al usuario o usuario potencial.

En lo que respecta al **Área de Servicio al Cliente**, su función la 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.”*

Por lo anterior, el área de Servicio al Cliente debe llevar un registro detallado de las peticiones, reclamaciones, quejas y recursos que los usuarios presenten vigilando de dar respuesta de fondo y forma conforme lo dictamina la normativa correspondiente al derecho de petición, ascomo dar reporte mensual a la SSPD mediante la información en el Sistema Único de Información - SUI.

2 SERVICIO AL CLIENTE

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

En el año 2020, el área de servicio al Cliente recibió y tramitó 4.297 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. 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 | 2.019 | % | 2.020 | % |
|-----------------------|--------------|------------|--------------|------------|
| ESCRITAS | 3.197 | 59 | 1.343 | 31 |
| TELEFÓNICAS | 141 | 3 | 1.527 | 36 |
| PERSONALES | 1.460 | 26 | 201 | 5 |
| PÁGINA WEB | 630 | 12 | 1.226 | 28 |
| TOTAL | 5.428 | 100 | 4.297 | 100 |

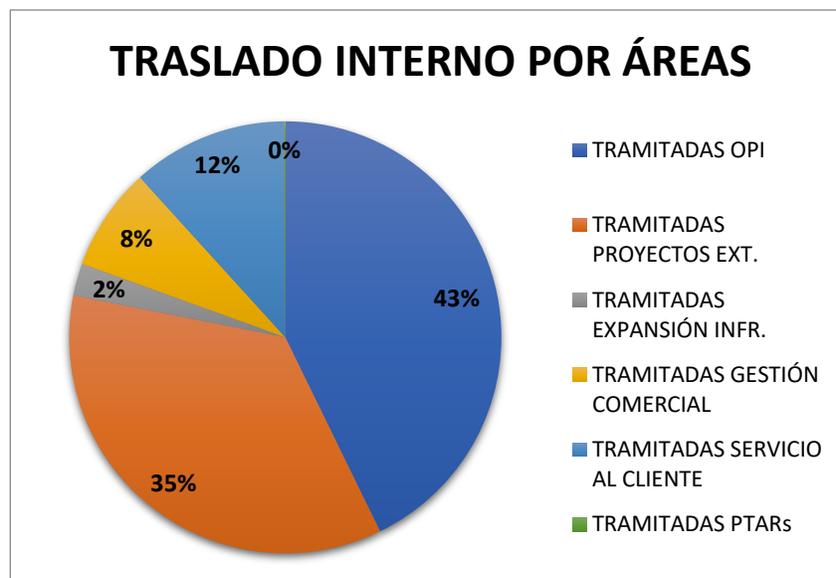


Como se observa el medio más utilizado por los usuarios o usuarios potenciales para presentar peticiones y reclamos a la EMPAS SA en el 2020 fue por telefono, cifra que corresponde al 36% del total de peticiones y reclamaciones presentadas, seguido por el medio escrito que representa el 31%, página web 28% y el personal el 5%.

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 | 2.019 | % | 2.020 | % |
|----------------------------|--------------|------------|--------------|------------|
| SERVICIO AL CLIENTE | 854 | 16 | 499 | 12 |
| OPERACIÓN INFRAESTRUCTURA | 2.608 | 48 | 1.838 | 43 |
| GESTION COMERCIAL | 564 | 10 | 333 | 8 |
| PROYECTOS EXTERNOS | 1.296 | 24 | 1.519 | 35 |
| EXPANSIÓN INFRAESTRUCTURA | 106 | 2 | 103 | 2 |
| PTAR | 0 | 0 | 5 | 0 |
| TOTAL | 5.428 | 100 | 4.297 | 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 43% y 35% 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 la EMPAS SA. Seguidamente se encuentra el área de servicio al cliente con 12% 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 8%, 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 2%.

Las anteriores peticiones y reclamaciones se atendieron en un tiempo promedio de respuesta de 8.56 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.

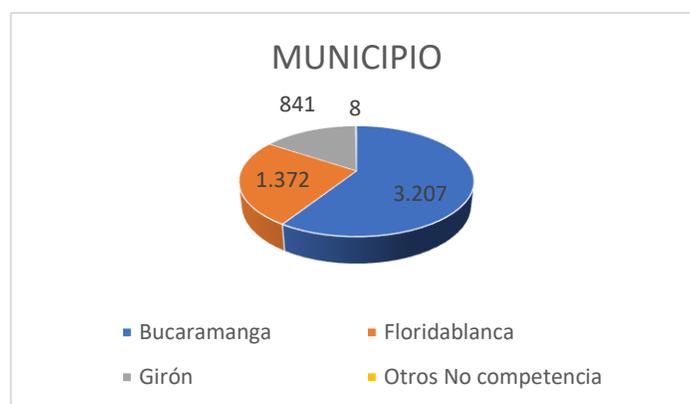
De acuerdo a la normativa vigente la empresa cuenta con 10 días, si es petición para solicitar información, y 15 días si corresponde a petición o reclamación respecto del servicio de alcantarillado que la EMPAS S.A atiende, para emitir la respectiva respuesta; sin embargo, la empresa tiene fijado como política o meta interna un tope de 12 días para un mayor control y evitar sanciones o la configuración de silencios administrativos positivos, meta que para el 2020 se cumplió, como se observa en el siguiente gráfico:

| COMPARATIVO | | | |
|-------------|------|-------|------|
| 2019 | % | 2020 | % |
| 5.428 | 8.96 | 4.297 | 8.56 |

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 2020 las siguientes peticiones y reclamaciones:

| MUNICIPIO | 2019 | % | 2020 | % |
|------------------------|--------------|------------|--------------|------------|
| BUCARAMANGA | 3.207 | 60.4 | 2.341 | 54 |
| FLORIDABLANCA | 1.372 | 24.1 | 1.114 | 26 |
| GIRÓN | 841 | 15.4 | 823 | 19 |
| OTROS - NO COMPETENCIA | 8 | 0.1 | 19 | 1 |
| TOTAL | 5.428 | 100 | 4.297 | 100 |



Lo anterior demuestra que Bucaramanga por ser el centro poblado con mayor habitantes tuvo un 54% de sus residentes que presentaron peticiones o reclamaciones a la EMPAS SA, seguido por Floridablanca con un 26% y Girón 19%, porcentajes que son acordes al número de habitantes de cada uno; así mismo se recibieron peticiones de otros municipios que no son competencia 1%.

4. PQR CLASIFICADAS POR EL TIPO DE CAUSAL.

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

| INFORME CAUSALES 2020 | | | |
|--|--|--|-------------------|
| CAUSAL | CÓDIGO | TIPO CAUSAL RECLAMACIÓN | TOTAL 2020 |
| FACTURACIÓN | 102 | Inconformidad con el consumo o producción facturado | 258 |
| | 105 | cobro por servicios no prestados | 15 |
| | 106 | Datos generales incorrectos | 1 |
| | 107 | Cobro Múltiple y/o acumulado | 1 |
| | 110 | Cobro de medidor | 1 |
| | 111 | Cobro de cargos relacionados con el servicio público | 19 |
| | 113 | Cobro de otros bienes o servicios en la factura | 6 |
| | 118 | Clase de uso Incorrecto | 1 |
| | 119 | Tarifa incorrecta | 3 |
| | 123 | Solicitud de rompimiento de solidaridad | 1 |
| | TOTAL RECLAMACIONES FACTURACIÓN | | |
| PRESTACIÓN | 306 | Inconformidad en la atención de condiciones de seguridad o riesgo | 1 |
| | 314 | Afectación ambiental | 14 |
| | 315 | Quejas administrativas | 2 |
| | 316 | Estado de las infraestructuras | 193 |
| | 402 | No conexión del servicio | 5 |
| TOTAL RECLAMACIONES INSTALACIÓN | | | 215 |
| PETICIONES | 500 | TRASLADOS POR COMPETENCIA | 10 |
| | 501 | Servicios especiales | 9 |
| | 502 | Asesoría a usuarios por estado, funcionamiento y reposición de acometida de alcantarillado | 82 |
| | 503 | ATD | 364 |
| | 504 | Solicitud revisión redes públicas | 1151 |
| | 505 | Detección conexión errada | 17 |
| | 506 | Seguimiento y control de vertimientos de aguas residuales | 7 |
| | 507 | Solicitud de prestación del servicio | 1334 |
| | 510 | Trámite de revisión de Proyecto de Alcantarillado | 17 |
| | 512 | Solicitud de información | 549 |
| | 513 | Solicitud certificación pago derechos de conexión | 13 |
| | 515 | otras peticiones | 185 |
| | 516 | Autorización para intervencion espacio público | 38 |
| | TOTAL PETICIONES | | |
| TOTAL RECLAMACIONES Y PETICIONE | | | 4297 |

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 2020 corresponden a los siguientes, estando pendientes de fallo 8.

| RESUMEN TRAMITES RECURSOS DE REPOSICIÓN Y APELACIÓN | | |
|---|----------|----------|
| CONCEPTO | AÑO 2019 | AÑO 2020 |
| TOTAL RECURSOS PRESENTADOS Y RESUELTOS POR EMPAS SA | 76 | 48 |
| EXPEDIENTES REMITIDOS A LA SSPD EN APELACIÓN | 18 | 20 |
| FALLOS DE LA SSPD A FAVOR DE EMPAS SA | 11 | 12 |
| FALLOS DE LA SSPD EN CONTRA DE EMPAS SA | 01 | 08 |

6. OTROS ASPECTOS DEL ÁREA DE SERVICIO AL CLIENTE.

El área de Servicio al cliente junto con el área de Gestión Comercial, estructuraron el AUTODIAGNÓSTICO DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA según la metodología MIPG DAFFP. Servicio al Cliente tiene un Auto-diagnóstico y un Plan de Acción al cual se hace seguimiento y control para cumplir con las actividades de Mejora y así poder generar resultados que atiendan los planes de desarrollo y resuelvan las peticiones y reclamos y atención al usuario y/o usuario potencial con eficiencia generando un valor en la gestión Institucional.

6.1. 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 2020 se realizaron 10 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 los barrios de los tres municipios. En este programa se realizan actividades como:

- Brigadas de Mantenimiento y Brigadas Urbanas.
- Entrega de puntos ecológicos, bolsas ecológicas, rejillas para lavaplatos todo esto con el fin de contribuir al cuidado del medio ambiente.
- Limpieza con las cuadrillas de trabajadores de EMPAS S.A., y el equipo de succión Vactor para limpieza.
- Stand Móvil: para la recepción de Peticiones, quejas o reclamaciones de los usuarios.
- Jornadas de capacitación sobre los servicios que presta la EMPAS S.A E.S.P y Gestión Ambiental.
- Jornadas de entretenimiento: recreación con payasos, show canino, actividades lúdicas con recreacionista Aeróbicos, rumboterapia

En la vigencia 2020, debido a la afectación y las consecuencias generadas por el virus denominado COVID-19, catalogado por la Organización Mundial de la Salud como una emergencia en salud pública de impacto mundial, y teniendo en cuenta las medidas adoptadas a través del decreto 385 del 12 de marzo de 2020, proferido por el Ministerio de Salud y Protección Social, mediante el cual se declaró el estado de emergencia sanitaria en todo el territorio nacional, se liquidó el contrato para acatar directrices y normatividades con la prevención del contagio, dado que la normativa prohíbe los eventos masivos, y la agrupación de gran número de personas.

Además, se tiene el contrato MANOS AMIGAS, que tiene por objeto prestación de servicios para la realización de jornadas de socialización y sensibilización a la comunidad de los municipios de Bucaramanga, Floridablanca y Girón, respecto a la prestación del servicio público domiciliario de alcantarillado, imagen institucional, a fin de crear hábitos y buenas prácticas que nos caractericen como empresa socialmente responsable con el medio ambiente. Se suspendió debido a las medidas sanitarias instauradas por el gobierno nacional.

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

La realización del estudio sobre el nivel de satisfacción del usuario (NSU) en una población finita: los asistentes a las jornadas EMPAS Comunitario, los usuarios impactados por obras civiles ejecutadas por EMPAS S.A; los usuarios de servicio al cliente; los usuarios del buzón de sugerencias y los alcaldes de los municipios de Floridablanca y Girón ya que Bucaramanga no quiso participar.

El Nivel de Satisfacción del Usuario está un índice de 9 para los municipios de Bucaramanga, Floridablanca y Girón.

El 57% de los usuarios que participan en las jornadas de EMPAS comunitario están en un rango de edad de 18 a 35 años, el 70% son mujeres, con un 41% de nivel de escolaridad Secundaria,

el 47% se enteró de las jornadas por medio del voz a voz, el 51% de los usuarios los motiva las capacitaciones, la comunidad activa está en la edad adulta con un 57%.

En cuanto a las obras civiles, las mujeres con un rango de edad mayor a 50 años son más activas en solicitar estos servicios, son conscientes de la socialización sin embargo confirman en un 33% no haber recibido información respecto a los costos y financiación que deben asumir por la obra con el mismo % los usuarios afirman que dichas obras no cumplieron los requerimientos necesarios para satisfacer a la comunidad, el 67% afirma no haber recibido atención con anterioridad, ni durante ni posteriormente.

En Servicio al cliente los hombres son los de mayor participación con un rango de edad superior a los 50 años, con nivel de escolaridad hasta secundaria, un 97% de los usuarios se acercan para interponer PQR, sin embargo indica que estas son bien manejadas ya que solo el 1% hace uso del Recurso de reposición, a pesar de la situación que estamos viviendo hoy en día el 38% de los usuarios utilizaron como mecanismo de contacto los puntos de atención al cliente.

Con lo anterior detallo las actividades y procedimientos relevantes del área de Servicio al Cliente.

Cordialmente,

AZMARA C. CELY VILLAMIZAR
Asesora de Gerencia - Servicio al Cliente

Elaboró: MIRIAM R.R.

