



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 2021

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 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.

informe gestión servicio cliente a 30 junio 2021.

A 30 de junio de 2021, el área de servicio al cliente recibió y tramitó 2.550 solicitudes que corresponden a peticiones, reclamaciones y recursos de reposición, apelación y quejas que fueron recibidas por los distintos medios que se tienen establecidos en EMPAS S.A para que sus suscriptores, 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	2021	%
Escritas	1.077	42%
Página web	778	31%
Telefónicas	562	22%
Personales	133	5%
TOTAL	2.550	100%



Como se observa el medio más utilizado por los suscriptores, usuarios o usuarios potenciales para presentar peticiones y reclamos a EMPAS S.A es el escrito, correspondiendo al 42% del total de peticiones y reclamaciones presentadas, seguido por el medio página web que representa el 31%, el telefónico el 22% y personal 5%.

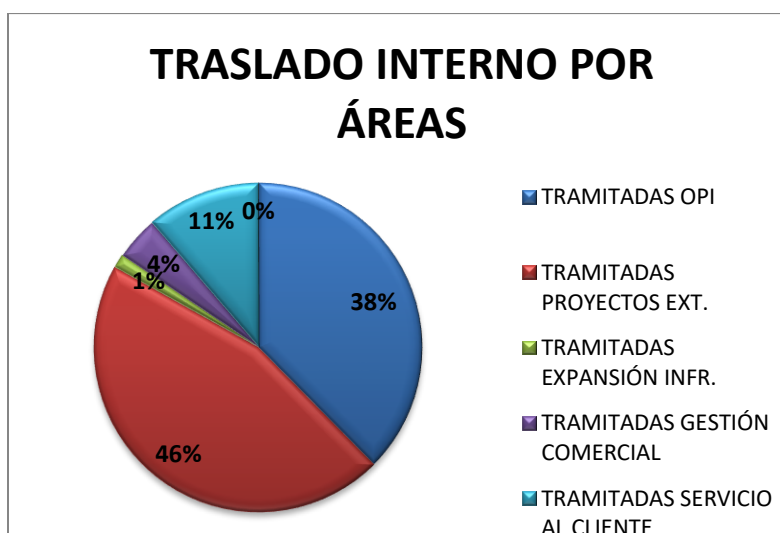
Trabajamos para devolverle a la naturaleza lo que tomamos de ella



2. PQR TRASLADO INTERNO EN ÁREAS 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	2021	%
SERVICIO AL CLIENTE	286	11%
OPERACIÓN INFRAESTRUCTURA	958	38%
GESTION COMERCIAL	109	4%
PROYECTOS EXTERNOS	1.161	46%
EXPANSIÓN INFRAESTRUCTURA	35	1%
PTAR	1	0%
TOTAL	2.550	100%



El anterior gráfico demuestra el trabajo de cada área, resaltando que las Áreas de Proyectos Externos y de Operación de Infraestructura, son las que reciben el mayor número de peticiones y reclamaciones cada una con 46% y 38% respectivamente, esto debido a que son las área encargadas de atender las revisiones, mantenimientos y reposiciones en las redes públicas y 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 11%, 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 Gestión Comercial 4% y Expansión de Infraestructura y Ptar 1%.

Las anteriores peticiones y reclamaciones **se atendieron en un tiempo promedio de respuesta de 8.76 días**, el promedio de días de respuesta se determina en lo 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.

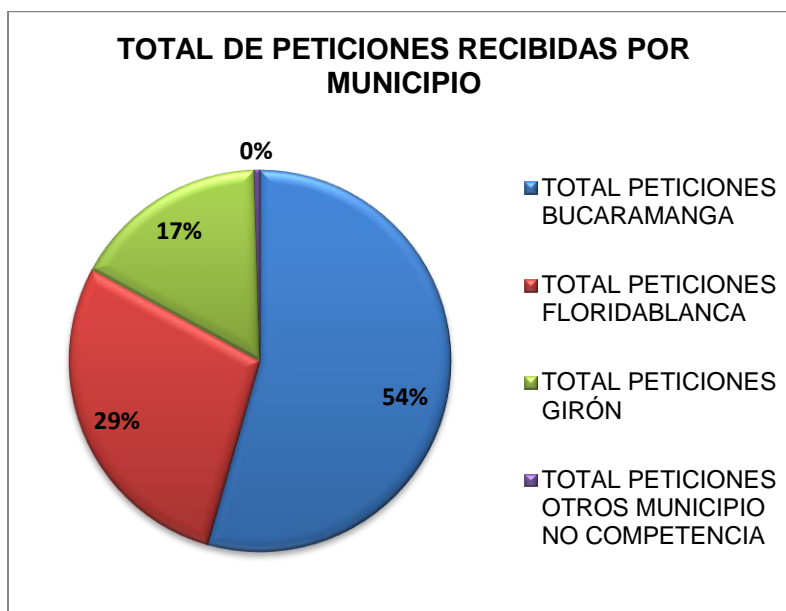


De acuerdo a la normativa vigente la empresa cuenta con 10 días, si es petición para solicitar información, y 15 días si corresponde a petición o reclamación respecto del servicio de alcantarillado que la EMPAS S.A atiende, para emitir la respectiva respuesta; sin embargo, la empresa tiene fijado como 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 primer semestre de 2021 se cumplió muy por debajo de la meta, para esto ayudó la mejora o actualización del aplicativo que permito dar trámite a las peticiones y reclamaciones en total digital, que a la vez permite dar cumplimiento a la política de cero papel y a las medidas de bioseguridad por la emergencia sanitaria.

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 2020 las siguientes peticiones y reclamaciones:

MUNICIPIO	2021	%
Bucaramanga	1.388	54%
Floridablanca	727	29%
Girón	423	17%
Otros No competencia	12	1%
TOTAL	2.550	100%



Lo anterior demuestra que Bucaramanga por ser el centro poblado con mayor habitantes tuvo un 54% de sus residentes que presentaron peticiones y reclamaciones a EMPAS SA, seguido por Floridablanca con un 29% y Girón 17%; 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:

INFORME CAUSAELS 2021									
CAUSAL	CÓDIGO	TIPO CAUSAL RECLAMACIÓN	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL 2021
FACTURACIÓN	102	Inconformidad con el consumo o producción facturado	21	11	14	16	12	12	86
	105	cobro por servicios no prestados	2			1		2	5
	110	Cobro de medidor			1				1
	111	Cobro de cargos relacionados con el servicio público	1		1	7	6	3	18
	113	Cobro de otros bienes o servicios en la factura		6		1	1	1	9
TOTAL RECLAMACIONES FACTURACIÓN			24	17	16	25	19	18	119
PRESTACIÓN	306	Inconformidad en la atención de condiciones de seguridad o riesgo	1						1
	314	Afectación ambiental		1				1	2
	315	Quejas administrativas	1						1
	316	Estado de las infraestructuras	6	2	1	3	8	4	24
	401	Falla en la conexión del servicio			1				1
	402	No conexión del servicio			1	1			2
TOTAL RECLAMACIONES INSTALACIÓN			8	3	3	4	8	5	31
PETICIONES	500	TRASLADOS POR COMPETENCIA			5	3	2		10
	501	Servicios especiales			1		2		3
	502	Asesoría a usuarios por estado, funcionamiento y reposición de acometida de alcantarillado	1	4	9		2	2	18
	503	ATD	29	38	50	41	32	28	218
	504	Solicitud revisión redes públicas	72	113	105	144	130	119	683
	505	Detección conexión errada	1	1	1		1	1	5
	506	Seguimiento y control de vertimientos de aguas residuales	1						1
	507	Solicitud de prestación del servicio	193	243	222	289	168	194	1309
	510	Trámite de revisión de Proyecto de Alcantarillado	4	2	1				7
	512	Solicitud de información	13	9	7	7	5	5	46
	512 - NO ACC,	Solicitud de información - NO accedidas	8	6	4	2	3	2	25
	515	otras peticiones	9	13	19	10	14	22	87
	516	Autorización para intervención espacio público	2	2	1	4		1	10
	518	Solicitud de información PTAR Río de Oro			1				1
	519	Solicitud de visitas a las PTAR Río Frío	1			1			2
521	Consultas relacionadas con datos personales	0	0	0	0	0	0	0	
522	Reclamos relacionadas con datos personales	0	0	0	0	0	0	0	
TOTAL PETICIONES			326	425	422	499	356	372	2400

Trabajamos para devolverle a la naturaleza lo que tomamos de ella

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.

Por otra parte, las solicitudes de información que no se accedió fueron 25 de 46 que presentaron.

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 2021 corresponden a los siguientes:

CONCEPTO	No.
TOTAL RECURSOS PRESENTADOS	22
RECHAZADOS POR EMPAS SA - POR IMPROCEDENTES	17
EXPEDIENTES REMITIDOS A LA SSPD EN APELACIÓN	5
Fallos a favor de EMPAS SA	2
Pendientes por resolver por la SSPD	3

Con lo anterior detallo las actividades y procedimientos relevantes del área de Servicio al Cliente y que corresponde al trámite de peticiones y reclamos.

Cordialmente,

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

Elaboró: Miriam Rueda R. – Profesional 2