

**EMPRESA PÚBLICA DE ALCANTARILLADO DE
SANTANDER EMPAS S.A. E.S.P.
Subgerencia comercial y tarifaria
Servicio al Cliente**



INFORME GESTIÓN 2021

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, así como 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 2021, el área de servicio al Cliente recibió y tramitó 5.534 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	2.020	%	2.021	%
ESCRITAS	1.343	31	2.413	44
TELEFÓNICAS	1.527	36	1.081	20
PERSONALES	201	5	459	8
PÁGINA WEB	1.226	28	1.581	29
TOTAL	4.297	100	5.534	100

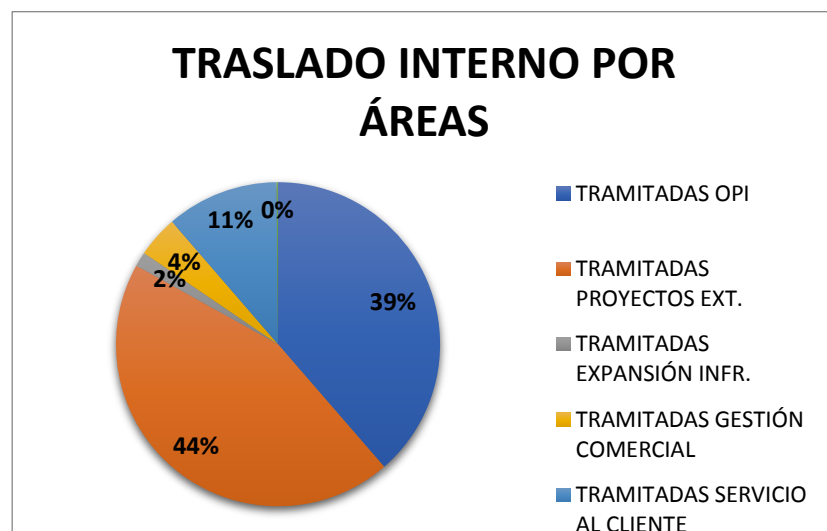


Como se observa el medio más utilizado por los usuarios o usuarios potenciales para presentar peticiones y reclamos a la EMPAS SA en el 2021 fue por escrito, cifra que corresponde al 44% del total de peticiones y reclamaciones presentadas, seguido por el medio página web que representa el 29%, telefónico 20% y el personal el 8%.

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	2.020	%	2.021	%
SERVICIO AL CLIENTE	499	12	620	11
OPERACIÓN INFRAESTRUCTURA	1.838	43	2.138	39
GESTION COMERCIAL	333	8	229	4
PROYECTOS EXTERNOS	1.519	35	2.459	44
EXPANSIÓN INFRAESTRUCTURA	103	2	80	2
PTAR	5	0	8	0
TOTAL	4.297	100	5.534	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 44% y 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 la EMPAS S.A. 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; el área de Gestión Comercial con 4%, 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 9.88 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.

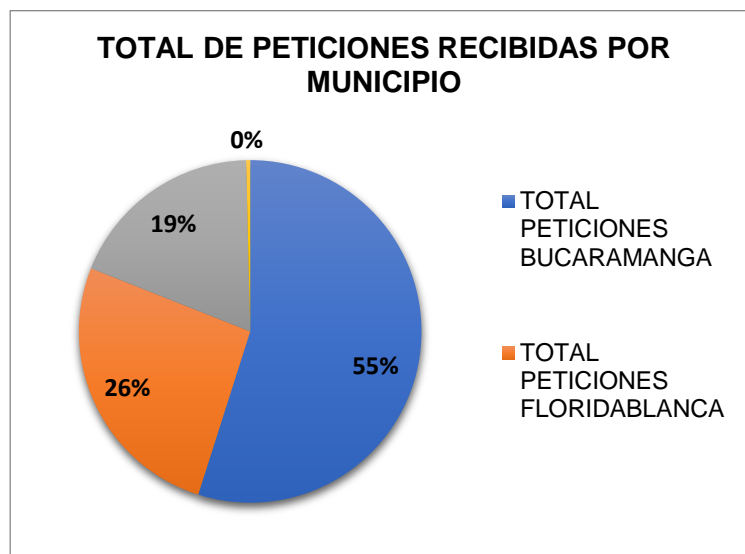
De acuerdo a la normativa vigente la empresa cuenta con 10 días, si es petición para solicitar información, y 15 días si corresponde a petición o reclamación respecto del servicio de alcantarillado que la EMPAS S.A atiende, para emitir la respectiva respuesta; sin embargo, la empresa tiene fijado como política o meta interna un tope de 12 días para un mayor control y evitar sanciones o la configuración de silencios administrativos positivos, meta que para el 2021 se cumplió, como se observa en el siguiente gráfico:

COMPARATIVO			
2020	%	2021	%
4.297	8.56	5.534	9.88

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 2021 las siguientes peticiones y reclamaciones:

MUNICIPIO	2020	%	2021	%
BUCARAMANGA	2.341	54	3.039	55
FLORIDABLANCA	1.114	26	1.444	26
GIRÓN	823	19	1.030	19
OTROS - NO COMPETENCIA	19	1	21	1
TOTAL	4.297	100	5.534	100



Lo anterior demuestra que Bucaramanga por ser el centro poblado con mayor habitantes tuvo un 55% de sus residentes que presentaron peticiones o reclamaciones a la EMPAS S.A, 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 CAUSAELS 2021			
CAUSAL	CÓDIGO	TIPO CAUSAL RECLAMACIÓN	TOTAL 2021
FACTURACIÓN	102	Inconformidad con el consumo o producción facturado	153
	105	cobro por servicios no prestados	6
	109	Cobros por conexión, reconexión, reinstalación.	1
	110	Cobro de medidor	1
	111	Cobro de cargos relacionados con el servicio público	43
	112	Subsidios y contribuciones	1
	113	Cobro de otros bienes o servicios en la factura	11
TOTAL RECLAMACIONES FACTURACIÓN			216
PRESTACIÓN	306	Inconformidad en la atención de condiciones de seguridad o riesgo	1
	314	Afectación ambiental	2
	315	Quejas administrativas	1
	316	Estado de las infraestructuras	41
	401	Falla en la conexión del servicio	1
	402	No conexión del servicio	3
TOTAL RECLAMACIONES INSTALACIÓN			49
PETICIONES	500	TRASLADOS POR COMPETENCIA	15
	501	Servicios especiales	9
	502	Asesoría a usuarios por estado, funcionamiento y reposición de acometida de alcantarillado	45
	503	ATD	460
	504	Solicitud revisión redes públicas	1660
	505	Detección conexión errada	15
	506	Seguimiento y control de vertimientos de aguas residuales	2
	507	Solicitud de prestación del servicio	2714
	510	Trámite de revisión de Proyecto de Alcantarillado	11
	512	Solicitud de información	100
	512 - NO ACC,	Solicitud de información - NO accedidas	40
	515	otras peticiones	209
	516	Autorización para intervención espacio público	25
	517	Solicitud de Biosólidos	1
	518	Solicitud de información PTAR Río de Oro	1
	519	Solicitud de visitas a las PTAR Río Frío	2
TOTAL PETICIONES			5269
TOTAL RECLAMACIONES Y PETICIONE			5534

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 2021 corresponden a los siguientes, estando pendientes de fallo 06.

RESUMEN TRAMITES RECURSOS DE REPOSICIÓN Y APELACIÓN		
CONCEPTO	AÑO 2020	AÑO 2021
TOTAL RECURSOS PRESENTADOS Y RESUELTOS POR EMPAS S.A	48	30
EXPEDIENTES REMITIDOS A LA SSPD EN APELACIÓN	20	09
FALLOS DE LA SSPD A FAVOR DE EMPAS SA	12	03
FALLOS DE LA SSPD EN CONTRA DE EMPAS SA	08	00

6. PQR CERRADAS EN EL APLICATIVO Y PENDIENTES POR CERRAR: A 28-01-2022.

RESUMEN 2021	
5.459	CERRADAS
67	NOTIFICADA
3	RADICADO SALIDA
2	APROBADO CONCEPTO - SEG
1	INT - NOTIFICADA
1	PROGRAMADA VISITA - SEG
1	SEG - NOTIFICADA
5.534	TOTAL

7. OTROS ASPECTOS DEL ÁREA DE SERVICIO AL CLIENTE.

El Auto-diagnóstico del Plan de Participación Ciudadana cuenta con 30 actividades, y para comienzos del 2021 tenía una calificación general del 48,4% en su cumplimiento; para lo cual se trabajó en el área de servicio al cliente para llegar a una mejor calificación y que se vea reflejado en una mejor atención o experiencia para el usuario, y por tal motivo para fin de año se cerró con un cumplimiento en el 96%.



Debido a que 9 actividades de las 30 no alcanzaron un cumplimiento del 100%; sino que estuvo por encima del 80%.

Adicionalmente, al plan de acción de Participación Ciudadana la Subgerencia Comercial y Tarifaria tiene a su cargo 3 planes de acción adicionales que son PLAN DE ACCIÓN SERVICIO AL CIUDADANO, PLAN DE ACCIÓN DE TRAMITES y PLAN DE ACCIÓN TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN. De estos 3 planes de acción de acuerdo con el auto-diagnóstico, presentaban varias actividades que no llegaban a un cumplimiento y durante el año 2021 se trabajó para que dichas acciones subieran su calificación como se resumen en el siguiente cuadro:

POLITICA	ACCIONES POR MEJORAR	AVANCES
PLAN DE ACCIÓN SERVICIO AL CIUDADANO	25	86%
PLAN DE ACCIÓN DE TRAMITES	32	100%
PLAN DE ACCIÓN TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN	7	88%
TOTAL	64	91%

6.1. POGRAMA EMPAS COMUNITARIO.

A través del programa EMPAS Comunitario y participativo 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 2021 se realizaron 26

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 Vector 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

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

La Empresa Pública de Alcantarillado de Santander S.A. E.S.P., EMPAS S.A. E.S.P. Con el fin de realizar la medición del Nivel de Satisfacción de los Usuarios diseña y aplica cada año un instrumento al que se le denomina “Encuesta de percepción y satisfacción – Nivel de satisfacción del Usuario – NSU”; con el propósito de establecer la percepción que tienen los usuarios que contactan los canales de atención de la entidad, para tenerlo en cuenta en la toma de decisiones y en la mejora de los procedimientos y servicios.

La información de la encuesta se recoge aplicando un instrumento establecido con los aspectos a evaluar, con preguntas relevantes formuladas a partir de los procedimientos que desarrolla la empresa. Con la aplicación de estas encuestas se pretende averiguar: Quiénes son los principales usuarios de la entidad, en cuanto a género, edad, nivel de escolaridad, etnia, condiciones de la población; la percepción y satisfacción con que quedan los usuarios luego de ser atendidos por la empresa.

El objetivo general del NSU es realizar medición del nivel de satisfacción de los usuarios de la Empresa Pública de Alcantarillado Santander - EMPAS S.A E.S.P, que contactan los canales de atención, con el fin de contar de como referencia esta medición para la toma de decisiones y la mejora de la estrategia de servicio al cliente de la entidad; en este sentido se evalúa la calidad de la atención, la pertinencia y la eficacia. Así mismo, tener un panorama sobre los grupos poblacionales por género, edad, nivel educativo, etnia y condiciones de la población de usuarios.

El Nivel de Satisfacción del Usuario – NSU - en el 2021 es 8.7 indicando que es Alto con relación a los servicios que presta la EMPAS S.A. E.S.P., concluyéndose lo siguiente:



Las cinco encuestas se aplicaron en los municipios de Bucaramanga, Floridablanca y Girón a usuarios de los servicios de la EMPAS S.A quienes participaron voluntariamente con sus respuestas.

En la satisfacción de usuarios del servicio al cliente la EMPAS S.A ha logrado posicionarse en los tres municipios. En Floridablanca el posicionamiento es mayor pues el 99.1% afirma que conoce el significado de la EMPAS S.A.; igualmente el conocimiento acerca de los servicios que presta a la comunidad con el 98% y los canales de comunicación alcanza un 91.6%.

Con relación a los canales virtuales de comunicación la empresa debe plantear acciones para que sus usuarios los usen como un medio de comunicación ágil y oportuna.

El programa de EMPAS Comunitario y Participativo tiene aceptación de parte de los usuarios y solicitan se mantengan las actividades.

La caracterización de la población brinda a la empresa conocimiento oportuno acerca de los usuarios del servicio de alcantarillado no solo para diseñar políticas y estrategias sino para tomarlos como recurso valioso en las comunidades al efectuar campañas de capacitación sobre el cuidado ambiental y del sistema de alcantarillado.

Los entes gubernamentales están dispuestos a participar de los programas de la EMPAS S.A para el mejoramiento de los municipios; y solicitan a la empresa les informe acerca de las obras civiles a ejecutar y las peticiones de los usuarios.

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.

