



# 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 2020**

#### 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).

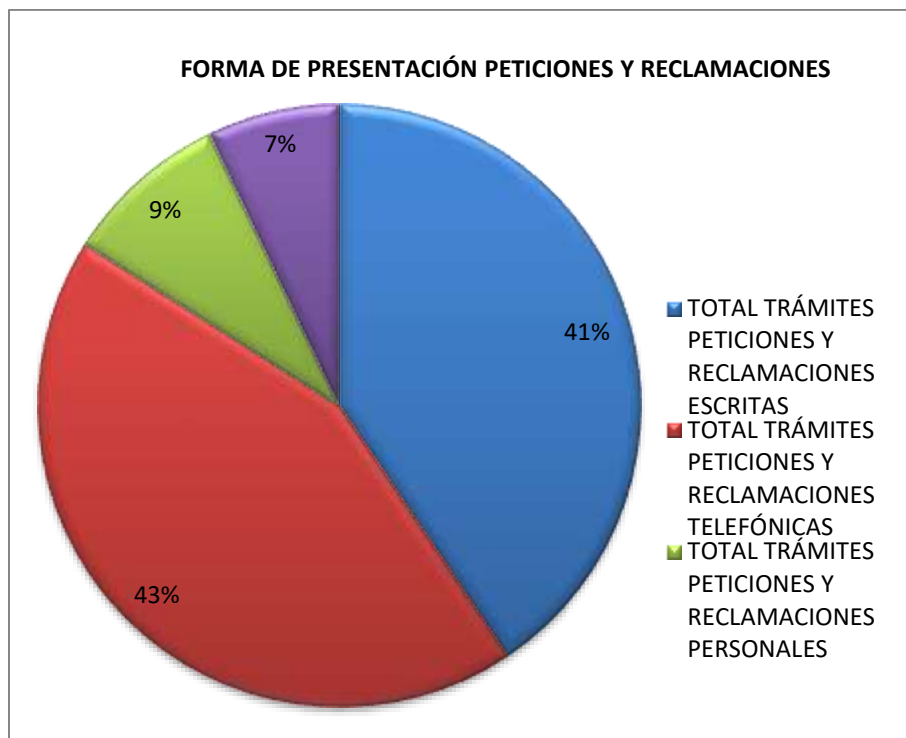
**Página web:** [www.empas.gov.co](http://www.empas.gov.co) PQR

**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 2020, el área de servicio al cliente recibió y tramitó 1.828 solicitudes que corresponden a peticiones, reclamaciones 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, (aclarando que por las medidas sanitarias los puntos de atención personal han estado cerrados), de lo cual se tuvo el siguiente resultado.

FORMA DE PRESENTACIÓN	2020	%
Escritas	742	41%
Página web	130	7%
Telefónicas	794	43%
Personales	162	9%
<b>TOTAL</b>	<b>1.828</b>	<b>100%</b>

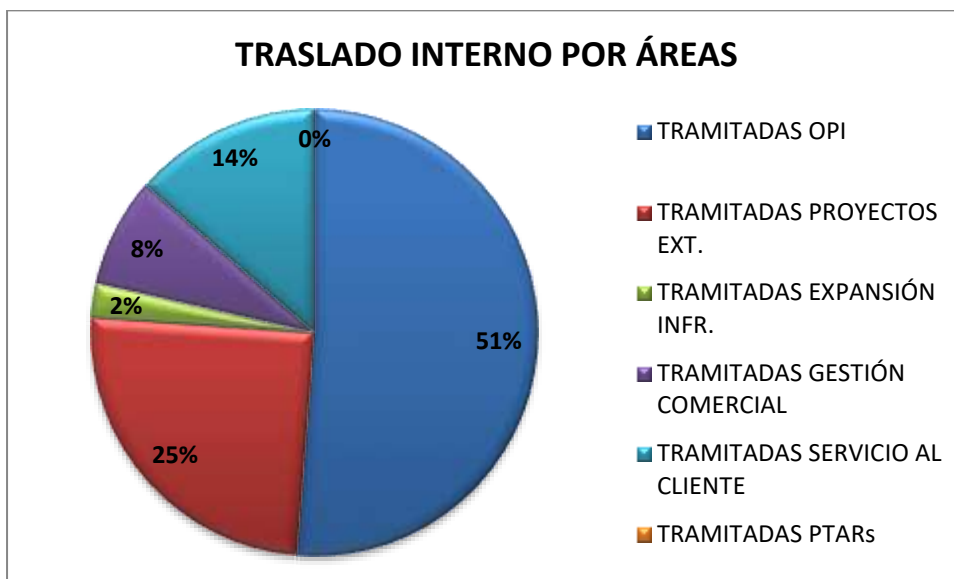


Como se observa el medio más utilizado por los usuarios o usuarios potenciales para presentar peticiones y reclamos a EMPAS S.A es por teléfono, correspondiendo al 43% del total de peticiones y reclamaciones presentadas, seguido por el medio escrito que representa el 41%, el personal el 9% y web 7%.

## 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	2020	%
SERVICIO AL CLIENTE	248	14%
OPERACIÓN INFRAESTRUCTURA	937	51%
GESTION COMERCIAL	144	8%
PROYECTOS EXTERNOS	454	25%
EXPANSIÓN INFRAESTRUCTURA	45	2%
PTAR	0	0%
<b>TOTAL</b>		<b>100%</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 51% y 25% respectivamente, esto debido a que son las áreas 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 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 Gestión Comercial 8% y Expansión de Infraestructura 2%.

Las anteriores peticiones y reclamaciones **se atendieron en un tiempo promedio de respuesta de 7.71 días, aclarando que debido a la emergencia sanitaria fueron suspendidos los términos** para respuestas en los meses de marzo, abril y mayo, 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



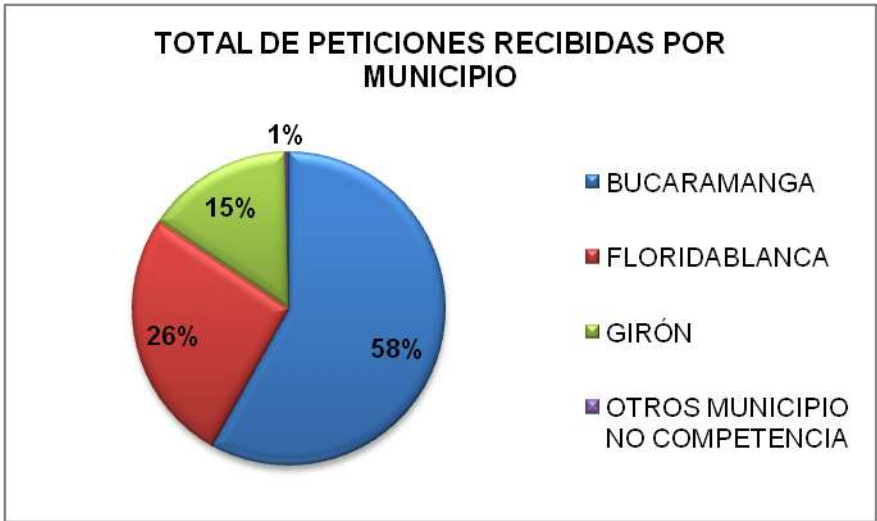
concepto técnico, aprobación del concepto técnico, proyección de la respuesta y se finaliza con el radicado del documento para ser notificado o si es el caso enviarlo por la empresa de correo.

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 2020 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	2020	%
Bucaramanga	1060	58%
Floridablanca	482	26%
Girón	280	15%
Otros No competencia	6	1%
<b>TOTAL</b>	<b>1.828</b>	<b>100%</b>



Lo anterior demuestra que Bucaramanga por ser el centro poblado con mayor habitantes tuvo un 58% de sus residentes que presentaron peticiones y reclamaciones a EMPAS SA, seguido por Floridablanca con un 26% y Girón 15%; 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 CAUSALES 2020										
CAUSAL	CÓDIGO	TIPO CAUSAL RECLAMACIÓN	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL 2020	
FACTURACIÓN	102	Inconformidad con el consumo o producción facturado	10	21	11	12	22	30	106	
	105	cobro por servicios no prestados		6	3	1			10	
	107	Cobro Múltiple y/o acumulado		1					1	
	111	Cobro de cargos relacionados con el servicio público	1	2	1	1	2	4	11	
	119	Tarifa incorrecta	1	1					2	
	113	Cobro de otros bienes o servicios en la factura			2					2
<b>TOTAL RECLAMACIONES FACTURACIÓN</b>			<b>12</b>	<b>31</b>	<b>17</b>	<b>14</b>	<b>24</b>	<b>34</b>	<b>132</b>	
PRESTACIÓN	306	Inconformidad en la atención de condiciones de seguridad o riesgo				1			1	
	314	Afectación ambiental	4	1	4		2	1	12	
	315	Quejas administrativas						1	1	
	316	Estado de las infraestructuras	80	38	13	2	6	14	153	
	402	No conexión del servicio	1					1	2	
<b>TOTAL RECLAMACIONES INSTALACIÓN</b>			<b>85</b>	<b>39</b>	<b>17</b>	<b>3</b>	<b>8</b>	<b>17</b>	<b>169</b>	
PETICIONES	500	TRASLADOS POR COMPETENCIA		1	4			1	6	
	501	Servicios especiales		2		1			3	
	502	Asesoría a usuarios por estado, funcionamiento y reposición de acometida de alcantarillado	16	21	5	1	5	5	53	
	503	ATD	50	71	23	8	11	22	185	
	504	Solicitud revisión redes públicas	122	140	100	27	70	92	551	
	505	Detección conexión errada		6	3		1		10	
	506	Seguimiento y control de vertimientos de aguas residuales	1		1				2	
	507	Solicitud de prestación del servicio	67	131	159	25	20	46	448	
	510	Trámite de revisión de Proyecto de Alcantarillado					1	2	3	
	512	Solicitud de información	4	22	19	11	12	31	99	
	513	Solicitud certificación pago derechos de conexión							1	1
	515	otras peticiones	45	51	38	3	5	8	150	
516	Autorización para intervención espacio público	5	4	7					16	
<b>TOTAL PETICIONES</b>			<b>310</b>	<b>449</b>	<b>359</b>	<b>76</b>	<b>125</b>	<b>208</b>	<b>1527</b>	
<b>TOTAL RECLAMACIONES Y PETICIONE</b>			<b>407</b>	<b>519</b>	<b>393</b>	<b>93</b>	<b>157</b>	<b>259</b>	<b>1828</b>	

**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 se les negó el acceso a la información fue cero 0.

## 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 2020 corresponden a los siguientes:

CONCEPTO	No.
<b>TOTAL RECURSOS PRESENTADOS</b>	25
<b>RECHAZADOS POR EMPAS SA - POR IMPROCEDENTES</b>	14
<b>EXPEDIENTES REMITIDOS A LA SSPD EN APELACIÓN</b>	9
Fallos a favor de EMPAS SA	6
Pendientes por resolver por la SSPD	3
Reposiciones aceptadas	2

El área de Servicio al cliente junto con el área de Gestión Comercial, estructuraron el AUTODIAGNÓSTICO DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA según la metodología MIPG DAFP. 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.

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 encuentra suspendido desde el 17-03-2020, debido a las medidas sanitarias instauradas por el gobierno nacional.

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

### **AZMARA C. CELY VILLAMIZAR**

Asesora de Gerencia - Servicio al Cliente

Elaboró: Miriam Rueda R. – Profesional 2