

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



INFORME GESTIÓN 2019

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.”*

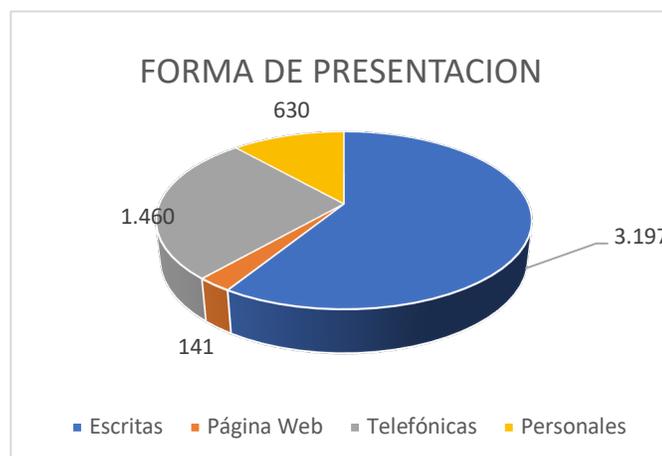
Por lo anterior, el área de Servicio al Cliente debe llevar un registro detallado de las peticiones, reclamaciones, quejas y recursos que los usuarios presenten vigilando de dar respuesta de fondo y forma conforme lo dictamina la normativa correspondiente al derecho de petición, así como dar reporte 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 2019, el área de servicio al Cliente recibió y tramitó 5.428 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	2.018	%	2.019	%
ESCRITAS	5.013	65,93	3.197	59
TELEFÓNICAS	1.773	23,32	141	3
PERSONALES	708	9,31	1.460	26
PÁGINA WEB	109	1,43	630	12
TOTAL	7.603	100	5.428	100



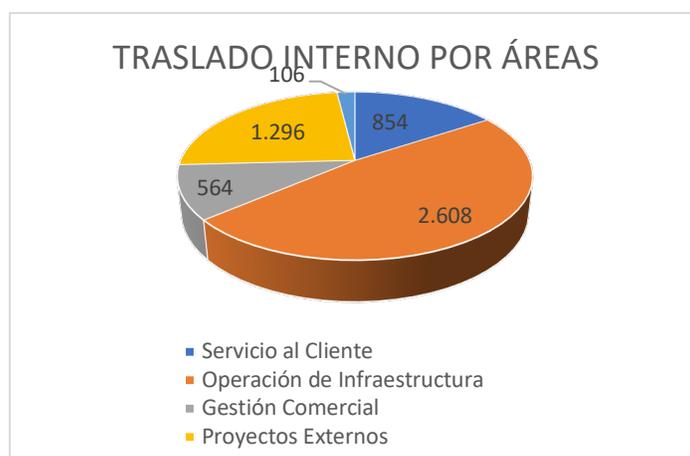
Como se observa el medio más utilizado por los usuarios o usuarios potenciales para presentar peticiones y reclamos a la EMPAS SA es por escrito, cifra que corresponde al 59% del total de peticiones y reclamaciones presentadas, seguido por el medio telefonico que representa el 26%, el personal el 12% y página web 3%, medio éste último que está siendo utilizado con más frecuencia.

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	2.018	%	2.019	%
SERVICIO AL CLIENTE	1.058	13,92	854	16

OPERACIÓN INFRAESTRUCTURA	3.082	40,54	2.608	48
GESTION COMERCIAL	464	6,10	564	10
PROYECTOS EXTERNOS	2.866	37,70	1.296	24
EXPANSIÓN INFRAESTRUCTURA	133	1,75	106	2
TOTAL	7.603	100	5.428	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 48% y 24% 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 16% 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 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 2%.

Las anteriores peticiones y reclamaciones se atendieron en un tiempo promedio de respuesta de 8.96 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 2019 se cumplió, como se observa en el siguiente gráfico:

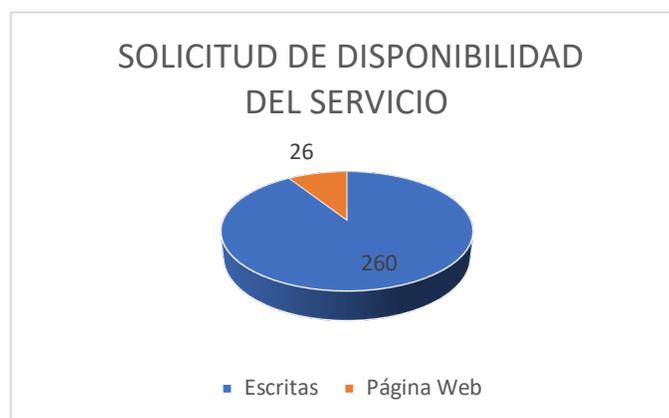
COMPARATIVO



2018	%	2019	%
7.603	9.09	5.428	8.96

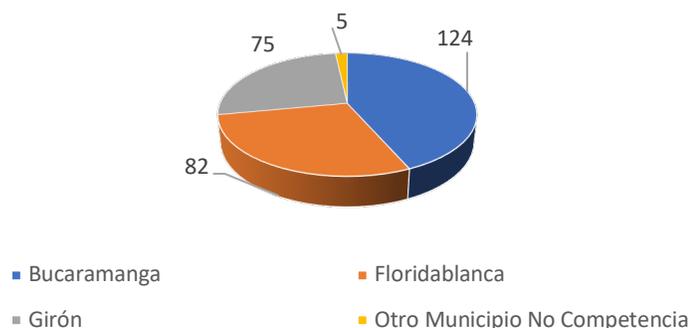
Por otra parte, es de resaltar que en la anualidad 2019 se decidió dar aplicación al art. 2.3.1.2.5 empleando como término para resolver las solicitudes de viabilidad y disponibilidad en 45 días calendarios, como se observa en el siguiente gráfico:

SOLICITUD DE DISPONIBILIDAD DEL SERVICIO	2.019	%
Escritas	260	90
Página Web	26	10
TOTAL	286	100



SOLICITUD DE DISPONIBILIDAD DEL SERVICIO	2.019	%
Bucaramanga	124	48
Floridablanca	82	26
Girón	75	25
Otro Municipio No Competencia	5	1
TOTAL	286	100

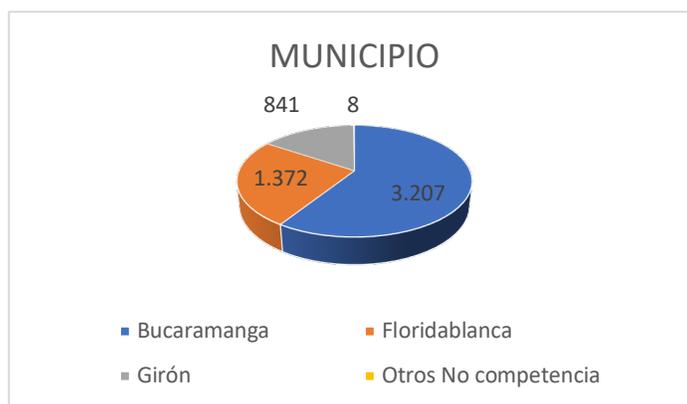
SOLICITUD DE DISPONIBILIDAD DEL SERVICIO



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 2018 las siguientes peticiones y reclamaciones:

MUNICIPIO	2018	%	2019	%
BUCARAMANGA	4666	61,37	3.207	60.4
FLORIDABLANCA	1667	21,93	1.372	24.1
GIRÓN	1259	16,56	841	15.4
OTROS - NO COMPETENCIA	11	0,14	8	0.1
TOTAL	7.603	100	5.428	100



Lo anterior demuestra que Bucaramanga por ser el centro poblado con mayor habitantes tuvo un 60.4% de sus residentes que presentaron peticiones o reclamaciones a la EMPAS SA, seguido por Floridablanca con un 24.1% y Girón 15.4%, porcentajes que son acordes al número de habitantes de cada uno; así mismo se recibieron peticiones de otros municipios que no son competencia 0.1%.

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 2019			
CAUSAL	CÓDIGO	TIPO CAUSAL RECLAMACIÓN	TOTAL 2019
FACTURACIÓN	102	Inconformidad con el consumo o producción facturado	127
	105	cobro por servicios no prestados	15
	107	Cobro Múltiple y/o acumulado	10
	109	Cobros por conexión, reconexión, reinstalación.	11
	111	Cobro de cargos relacionados con el servicio público	28
	113	Cobro de otros bienes o servicios en la factura	18
	115	Suspensión por mutuo acuerdo	2
	117	Estrato Incorrecto	2
	119	Tarifa incorrecta	12
	122	Pago sin abono a cuenta	1
	127	Inconformidad por desviación significativa	1
	TOTAL RECLAMACIONES FACTURACIÓN		
PRESTACIÓN	303	Falla en la prestación del servicio por continuidad	1
	306	Inconformidad en la atención de condiciones de seguridad o riesgo	8
	312	Inconformidad con el servicio a usuarios CICLO	5
	314	Afectación ambiental	46
	315	Quejas administrativas	11
	316	Estado de las infraestructuras	734
	401	Falla en la conexión del servicio	8
	402	No conexión del servicio	5
TOTAL RECLAMACIONES INSTALACIÓN			818
PETICIONES	500	TRASLADOS POR COMPETENCIA	23
	501	Servicios especiales	10
	502	Asesoría a usuarios por estado, funcionamiento y reposición de acometida de alcantarillado	183
	503	ATD - Atención Técnica Domiciliaria	754
	504	Solicitud revisión redes públicas	1429
	505	Detección conexión errada	25
	506	Seguimiento y control de vertimientos de aguas residuales	9
	507	Solicitud de prestación del servicio	836
	510	Trámite de revisión de Proyecto de Alcantarillado	2
	512	Solicitud de información	537
	513	Solicitud certificación pago derechos de conexión	32
	514	Red en servidumbre	1
	515	otras peticiones	470
	516	Autorización para intervención espacio público	72
TOTAL PETICIONES			4383
TOTAL RECLAMACIONES Y PETICIONE			5428

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 2019 corresponden a los siguientes, estando pendientes de fallo 6.

RESUMEN TRAMITES RECURSOS DE REPOSICIÓN Y APELACIÓN		
CONCEPTO	AÑO 2018	AÑO 2019
TOTAL RECURSOS PRESENTADOS Y RESUELTOS POR EMPAS SA	139	76
EXPEDIENTES REMITIDOS A LA SSPD EN APELACIÓN	29	18
FALLOS DE LA SSPD A FAVOR DE EMPAS SA	10	11
FALLOS DE LA SSPD EN CONTRA DE EMPAS SA	01	01

SANDRA LILIANA DÍAZ GALVIS
Asesora Servicio al Cliente

Elaboró: MIRIAM R.R.