



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 2019

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.

A 30 de junio de 2019, el área de servicio al cliente recibió y tramitó 3.891 solicitudes que corresponden a peticiones, reclamaciones, quejas 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, de lo cual se tuvo el siguiente resultado.

FORMA DE PRESENTACIÓN	2018	%	2019	%
Escritas	2.560	66	1.783	61
Página web	48	1	69	2
Telefónicas	935	24	787	27
Personales	348	9	303	10
TOTAL	3.891	100	2.942	100



Como se observa el medio más utilizado por los usuarios o usuarios potenciales para presentar peticiones y reclamos a EMPAS S.A es por escrito, cifra que corresponde al 61% del total de peticiones y reclamaciones presentadas, seguido por el medio telefonico que representa el 27%, el personal el 10%y página web 2%.

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	2018	%	2019	%
SERVICIO AL CLIENTE	546	14	439	14
OPERACIÓN INFRAESTRUCTURA	1.502	39	1.356	41
GESTION COMERCIAL	274	7	301	6
PROYECTOS EXTERNOS	1.506	39	779	37
EXPANSIÓN INFRAESTRUCTURA	63	2	67	2
TOTAL	3.891	100,00	2.942	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 41% y 37% respectivamente, esto debido a que son las área 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 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 Expansión de Infraestructura 2% y Gestión Comercial 6%.

Las anteriores peticiones y reclamaciones **se atendieron en un tiempo promedio de respuesta de 8.85 días**, termino comprendido desde su recibo hasta el radicado de la respuesta y el mismo conlleva las labores de recepción, visita, emitir concepto técnico,

Trabajamos para devolverle a la naturaleza lo que tomamos de ella

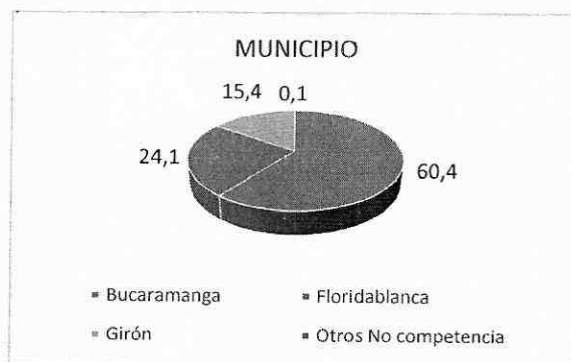
aprobación del concepto técnico, proyección de la respuesta y se finaliza con el radicado del documento para ser notificado o si es el caso enviarlo por la empresa de correo.

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 2019 se cumplió.

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 2019 las siguientes peticiones y reclamaciones:

MUNICIPIO	2018	%	2019	%
Bucaramanga	2.443	62.79	1.776	60.4
Floridablanca	892	22.92	708	24.1
Girón	548	14.08	454	15.4
Otros No competencia	8	0.21	4	0.1
TOTAL	3.891	100	2.942	100



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

A más de las peticiones anteriores se dio trámite a solicitudes de viabilidad y disponibilidad del servicio conforme al art. 2.3.1.2.4 del Decreto 1077 de 2015, así:

SOLICITUD DE DISPONIBILIDAD DEL SERVICIO	2.019	%
Escritas	145	90
Página Web	17	10
TOTAL	162	100



SOLICITUD DE DISPONIBILIDAD DEL SERVICIO	2.019	%
Bucaramanga	77	48
Floridablanca	42	26
Girón	41	25
Otro Municipio No Competencia	2	1
TOTAL	162	100



Trabajamos para devolverle a la naturaleza lo que tomamos de ella

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 2019			
CAUSAL	CÓDIGO	TIPO CAUSAL RECLAMACIÓN	TOTAL 2019
FACTURACIÓN	102	Inconformidad con el consumo o producción facturado	58
FACTURACIÓN	105	cobro por servicios no prestados	9
FACTURACIÓN	107	Cobro Múltiple y/o acumulado	1
FACTURACIÓN	109	Cobros por conexión, reconexión, reinstalación.	7
FACTURACIÓN	111	Cobro de cargos relacionados con el servicio público	16
FACTURACIÓN	113	Cobro de otros bienes o servicios en la factura	16
FACTURACIÓN	115	Suspensión por mutuo acuerdo	2
FACTURACIÓN	117	Estrato Incorrecto	2
FACTURACIÓN	119	Tarifa incorrecta	11
FACTURACIÓN	122	Pago sin abono a cuenta	1
FACTURACIÓN	127	Inconformidad por desviación significativa	1
TOTAL RECLAMACIONES FACTURACIÓN			124
PRESTACIÓN	306	Inconformidad en la atención de condiciones de seguridad o riesgo	4
PRESTACIÓN	312	Inconformidad con el servicio a usuarios CICLO	1
PRESTACIÓN	314	Afectación ambiental	14
PRESTACIÓN	315	Quejas administrativas	8
PRESTACIÓN	316	Estado de las infraestructuras	399
PRESTACIÓN	401	Falla en la conexión del servicio	5
PRESTACIÓN	402	No conexión del servicio	3
TOTAL RECLAMACIONES INSTALACIÓN			434
PETICIONES	500	TRASLADOS POR COMPETENCIA	10
PETICIONES	501	Servicios especiales	2
PETICIONES	502	Asesoría a usuarios por estado, funcionamiento y reposición de acometida de alcantarillado	97
PETICIONES	503	ATD - Atención Técnica Domiciliaria	394
PETICIONES	504	Solicitud revisión redes públicas	735
PETICIONES	505	Detección conexión errada	20
PETICIONES	506	Seguimiento y control de vertimientos de aguas residuales	6
PETICIONES	507	Solicitud de prestación del servicio	674
PETICIONES	510	Trámite de revisión de Proyecto de Alcantarillado	1
PETICIONES	512	Solicitud de información	267
PETICIONES	513	Solicitud certificación pago derechos de conexión	28
PETICIONES	514	Red en servidumbre	1
PETICIONES	515	otras peticiones	256
PETICIONES	516	Autorización para intervención espacio público	55
TOTAL PETICIONES			2.546
TOTAL RECLAMACIONES Y PETICIONE			3.104

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.

Trabajamos para devolverle a la naturaleza lo que tomamos de ella

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 2018 corresponden a los siguientes:

RESUMEN TRAMITES RECURSOS DE REPOSICIÓN Y APELACIÓN	
CONCEPTO	NUMERO
TOTAL RECURSOS PRESENTADOS Y RESUELTOS POR EMPAS SA	35
<u>EXPEDIENTES REMITIDOS A LA SSPD EN APELACIÓN</u>	<u>10</u>
FALLOS DE LA SSPD A FAVOR DE EMPAS SA	03
FALLOS PENDIENTES DE RESOLVER POR LA SSP	06
FALLOS DE LA SSPD EN CONTRA DE EMPAS SA	01
<u>EXPEDIENTES SIN REMISIÓN POR RECHAZO</u>	<u>25</u>


SANDRA LILIANA DIAZ GALVIS
Asesora Servicio al Cliente

Trabajamos para devolverle a la naturaleza lo que tomamos de ella