

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



# Bucaramanga, 30 JUNIO DE 2022

## ÁREA DE SERVICIO AL CLIENTE

### 1 INTRODUCCIÓN



C

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.”*

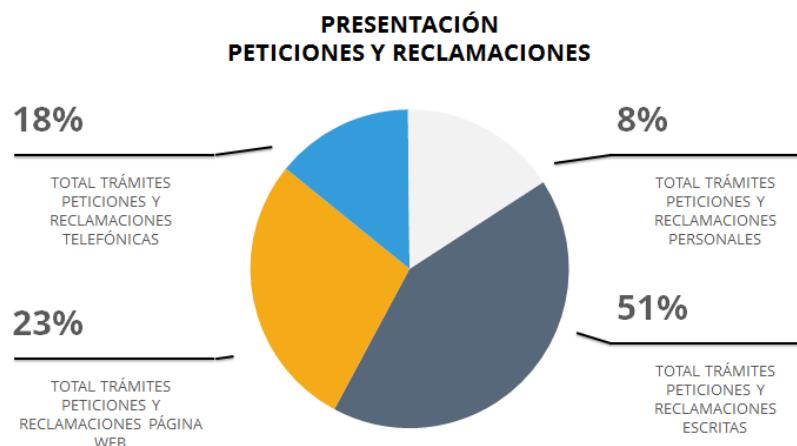
Por lo anterior, el área de Servicio al Cliente debe llevar un registro detallado de las peticiones, reclamaciones, quejas y recursos que los usuarios presenten vigilando de dar respuesta de fondo y forma conforme lo dictamina la normativa correspondiente al derecho de petición, así como dar reporte 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 2022, el área de servicio al Cliente recibió y tramitó 2.683 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	2022	%
ESCRITAS	1754	51
PÁGINA WEB	778	23
TELEFÓNICAS	586	18
PERSONALES	258	8
<b>TOTAL</b>	<b>3376</b>	<b>100</b>

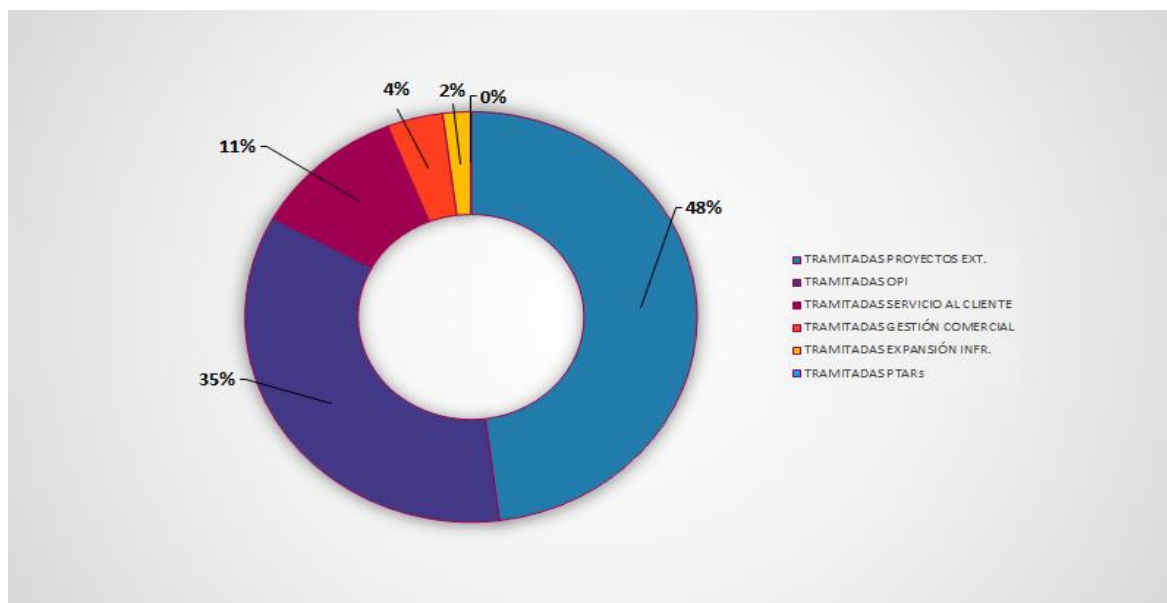


Como se observa el medio más utilizado por los usuarios o usuarios potenciales para presentar peticiones y reclamos a la EMPAS SA en el 2022 fue por escrito, cifra que corresponde al 51% del total de peticiones y reclamaciones presentadas, seguido por el medio página web que representa el 23%, telefónico 18% 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	2022	%
TRAMITADAS PROYECTOS EXT.	1640	48
OPERACIÓN INFRAESTRUCTURA	1154	35
TRAMITADAS SERVICIO AL CLIENTE	352	11
TRAMITADAS GESTIÓN COMERCIAL	160	4
TRAMITADAS EXPANSIÓN INFR.	63	2
PTAR	7	0
<b>TOTAL</b>	<b>3376</b>	<b>100</b>



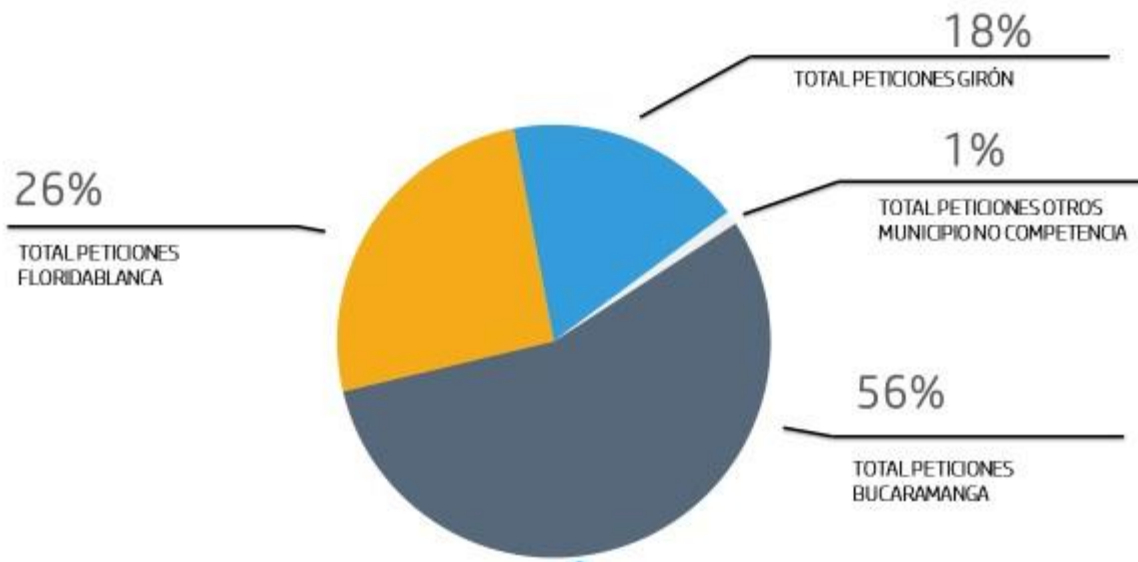
El anterior gráfico demuestra el trabajo de cada área, resaltando que las Áreas de Proyectos Externos y de Operación de Infraestructura, son las que reciben el mayor número de peticiones y reclamaciones cada una con 48% y 35% respectivamente, esto debido a que son las áreas encargadas de atender las 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 2%. y PTARs 0%

### 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 2022 las siguientes peticiones y reclamaciones:

MUNICIPIO	2022	%
BUCARAMANGA	1796	56
FLORIDABLANCA	7068 42	26
GIRÓN	4757 16	18
OTROS - NO COMPETENCIA	84	1
<b>TOTAL</b>	<b>3376</b>	<b>100</b>

#### TOTAL DE PETICIONES RECIBIDAS POR MUNICIPIO



Lo anterior demuestra que Bucaramanga por ser el centro poblado con mayor habitantes tuvo un 56% de sus residentes que presentaron peticiones o reclamaciones a la EMPAS S.A, seguido por Floridablanca con un 26% y Girón 18%, 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 CAUSALES 2022

CAUSAL	CÓDIGO	TIPO CAUSAL RECLAMACIÓN	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL 2022
FACTURACIÓN	101	Inconformidad con el Aforo				1		1	2
FACTURACIÓN	102	Inconformidad con el consumo o producción facturado	4	5	12	11	6	17	55
FACTURACIÓN	103	Cobros inoportunos							0
FACTURACIÓN	104	Cobro desconocido							0
FACTURACIÓN	105	cobro por servicios no prestados	1	3	1	1			6
FACTURACIÓN	106	Datos generales incorrectos	7	1			3	7	18
FACTURACIÓN	107	Cobro Múltiple y/o acumulado							0
FACTURACIÓN	108	Entrega inoportuna o no entrega de la factura							0
FACTURACIÓN	109	Cobros por conexión, reconexión, reinstalación.				2			2
FACTURACIÓN	110	Cobro de medidor							0
FACTURACIÓN	111	Cobro de cargos relacionados con el servicio público	2	3	7	4	9	16	41
FACTURACIÓN	112	Subsidios y contribuciones							0
FACTURACIÓN	113	Cobro de otros bienes o servicios en la factura				2			2
FACTURACIÓN	114	Descuento por predio desocupado							0
FACTURACIÓN	115	Suspensión por mutuo acuerdo							0
FACTURACIÓN	117	Estrato Incorrecto		1			1	1	3
FACTURACIÓN	118	Clase de uso Incorrecto							0
FACTURACIÓN	119	Tarifa incorrecta		1					1
FACTURACIÓN	120	Cobros por promedio							0
FACTURACIÓN	121	Cobro de consumo registrado por medidor de otro predio							0
FACTURACIÓN	122	Pago sin abono a cuenta							0
FACTURACIÓN	123	Solicitud de rompimiento de solidaridad							0
FACTURACIÓN	127	Inconformidad por desviación significativa							0
FACTURACIÓN	129	Cobro por consumos dejados de facturar o recuperación de energía							0
FACTURACIÓN	130	Cobro de acuerdo de pago o financiación							0
FACTURACIÓN	133	Cobro por reconexión no autorizada							0
<b>TOTAL RECLAMACIONES FACTURACIÓN</b>			<b>14</b>	<b>14</b>	<b>20</b>	<b>21</b>	<b>19</b>	<b>42</b>	<b>130</b>

PRESTACIÓN	303	Falla en la prestación del servicio por continuidad								0
PRESTACIÓN	304	Falla en la prestación del servicio por calidad								0
PRESTACIÓN	306	Inconformidad en la atención de condiciones de seguridad o riesgo								0
PRESTACIÓN	308	Terminación del contrato			1					1
PRESTACIÓN	309	Suspensión o corte del servicio								0
PRESTACIÓN	312	Inconformidad con el servicio a usuarios CICLO						1		1
PRESTACIÓN	314	Afectación ambiental		1		2		1		4
PRESTACIÓN	315	Quejas administrativas	1							1
PRESTACIÓN	316	Estado de las infraestructuras		2	4	4	4	7		21
PRESTACIÓN	401	Falla en la conexión del servicio					1			1
PRESTACIÓN	402	No conexión del servicio								0
<b>TOTAL RECLAMACIONES INSTALACIÓN</b>			<b>1</b>	<b>3</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	<b>5</b>	<b>9</b>		<b>29</b>
<b>PETICIONES</b>										
PETICIONES	500	TRASLADOS POR COMPETENCIA		2		1	1	1		5
	501	Servicios especiales	1		2	1	1	1		6
	502	Asesoría a usuarios por estado, funcionamiento y reposición de acometida de alcantarillado	3	7	5	4	3	3		25
	503	ATD	35	49	45	45	64	39		277
	504	Solicitud revisión redes públicas	132	192	199	115	194	185		1017
	505	Detección conexión errada				1		2		3
	506	Seguimiento y control de vertimientos de aguas residuales			1	2		1		4
	507	Solicitud de prestación del servicio	165	362	220	171	280	315		1513
	510	Trámite de revisión de Proyecto de Alcantarillado		2	2			15		19
	511	capacitaciones								0
	512	Solicitud de información	2	17	14	20	10	6		69
	512 - NO ACC.	Solicitud de información - NO accedidas	2	7	3	2	2	1		17
	513	Solicitud certificación pago derechos de conexión								0
	514	Red en servidumbre								0
	515	otras peticiones	35	40	33	40	48	72		268
	516	Autorización para intervencion espacio público	1	3	1		3	2		10
	517	<b>Solicitud de Biosólidos</b>								0
	518	<b>Solicitud de información PTAR Río de Oro</b>								0
	519	<b>Solicitud de visitas a las PTAR Río Frío</b>					1			1
	520	<b>Adición de punto de conexión</b>								0
	521	Consultas relacionadas con datos personales								0
	522	Reclamos relacionadas con datos personales								0
<b>TOTAL PETICIONES</b>			<b>374</b>	<b>674</b>	<b>522</b>	<b>400</b>	<b>605</b>	<b>642</b>		<b>3217</b>
<b>TOTAL RECLAMACIONES Y PETICIONE</b>			<b>389</b>	<b>691</b>	<b>547</b>	<b>427</b>	<b>629</b>	<b>693</b>		<b>3376</b>

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. PQR CERRADAS EN EL APLICATIVO Y PENDIENTES POR CERRAR: A 30-06-2022.

RESUMEN 2022	
3.334	CERRADAS
2325	NOTIFICADA
9	RADICADO SALIDA
1	APROBADO CONCEPTO - SEG
0	INT - NOTIFICADA
0	PROGRAMADA VISITA - SEG
0	SEG - NOTIFICADA
<b>5.669</b>	<b>TOTAL</b>

### 6.1. PROGRAMA 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 2022 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 Vactor 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.

