

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



INFORME GESTIÓN 2022

ÁREA DE SERVICIO AL CLIENTE

1 INTRODUCCIÓN



La Subgerencia Comercial y Tarifaria de la EMPAS S.A. tiene a su cargo las áreas de Gestión Comercial y Servicio al Cliente, siendo su función primordial la comercialización del servicio de alcantarillado y la atención a los suscriptores, suscriptores potenciales y usuarios.

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.”*

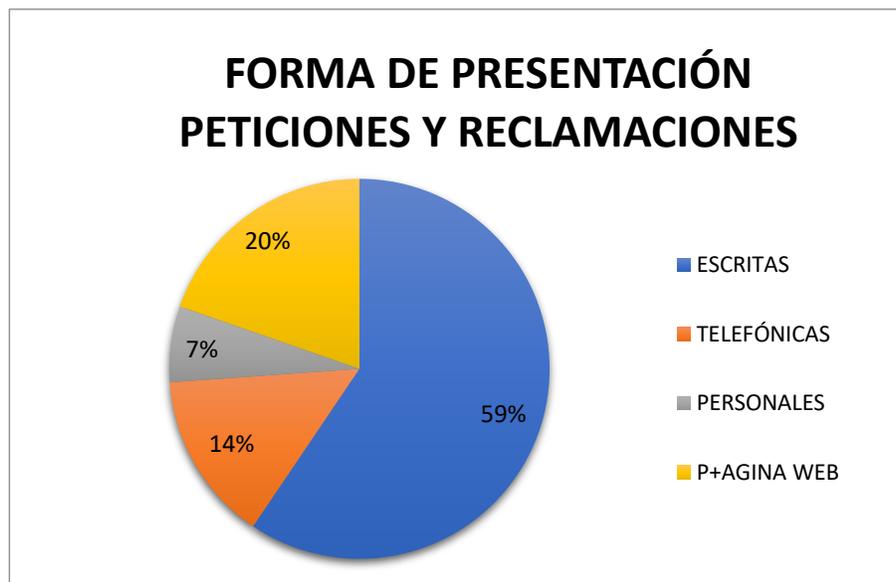
Por lo anterior, el área de Servicio al Cliente debe llevar un registro detallado de las peticiones, reclamaciones, quejas y recursos que los suscriptores y usuarios presenten, vigilando de dar respuesta de fondo y forma conforme lo dictamina la normativa correspondiente al derecho de petición, así como dar reporte mensual a la SSPD mediante la información en el Sistema Único de Información - SUI.

2 ÁREA DE 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 7.737 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 suscriptores, suscriptores potenciales y usuarios 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	2.021	%	2.022	%
ESCRITAS	2.413	44	4.600	59
TELEFÓNICAS	1.081	20	1.115	14
PERSONALES	459	8	500	6
PÁGINA WEB	1.581	29	1.522	20
TOTAL	5.534	100	7.737	100

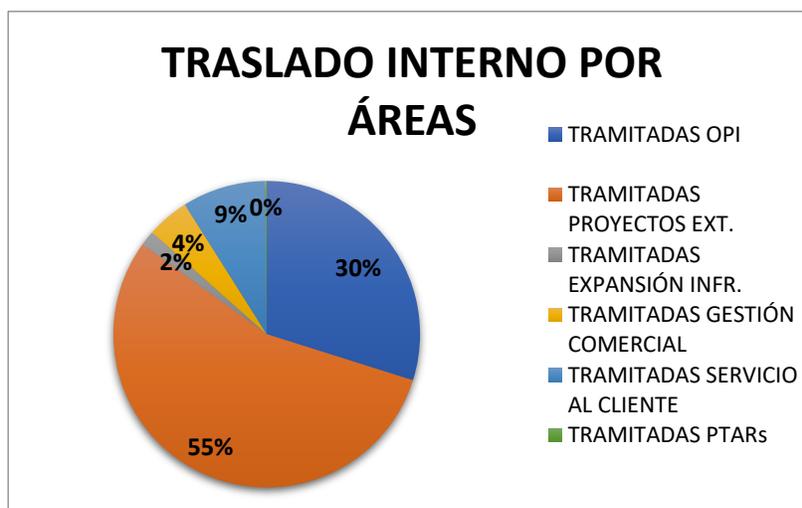


Como se observa, en el 2022 el medio más utilizado por los suscriptores, suscriptores potenciales y usuarios para presentar peticiones y reclamos a la EMPAS SA fue por escrito, cifra que corresponde al 59% del total de peticiones y reclamaciones presentadas, seguido por el medio página web que representa el 20%, telefónico 14% y el personal el 6%.

2. PQR TRASLADO INTERNO POR ÁREAS 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	2.021	%	2.022	%
SERVICIO AL CLIENTE	620	11	680	9
OPERACIÓN INFRAESTRUCTURA	2.138	39	2.311	30
GESTION COMERCIAL	229	4	346	4
PROYECTOS EXTERNOS	2.459	44	4.264	55
EXPANSIÓN INFRAESTRUCTURA	80	2	123	2
PTAR	8	0	13	0
TOTAL	5.534	100	7.737	100



El anterior gráfico demuestra para el 2022 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 55% y 30% 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 la EMPAS S.A. Seguidamente se encuentra el área de servicio al cliente con 9% quien se encarga de la atención técnica domiciliaria para dar asesoría a los usuarios respecto del funcionamiento de las redes internas de los predios y traslados por competencia; 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 12.07 días, termino 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.

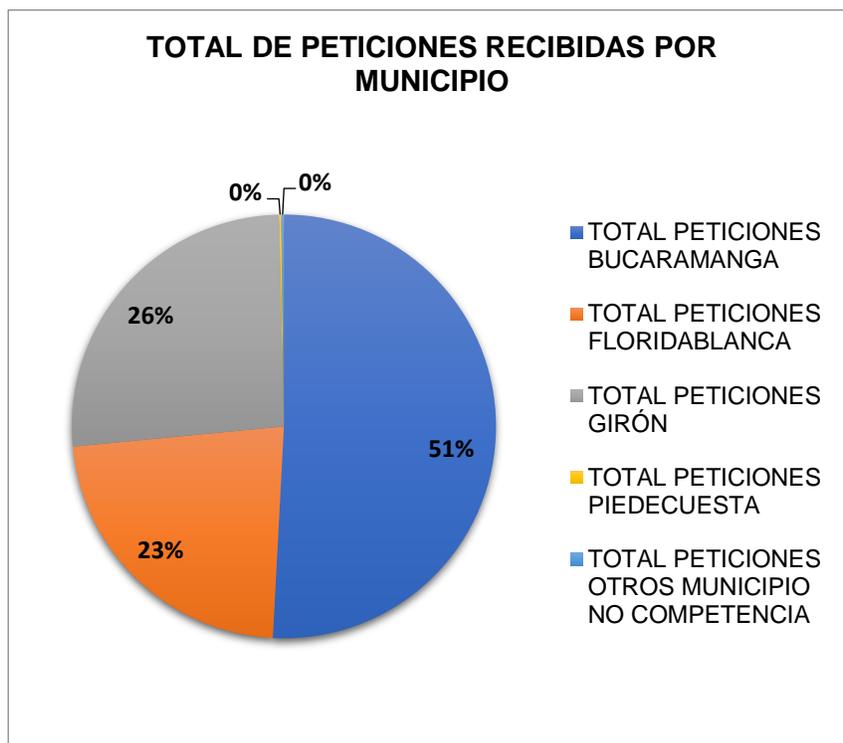
De acuerdo a la normativa vigente la empresa para la respuesta cuenta con 10 días, si es petición para solicitar información, y 15 días si corresponde a petición o reclamación respecto del servicio de alcantarillado que la EMPAS S.A atiende, para emitir la respectiva respuesta; sin embargo, la empresa tiene fijado como política o meta interna un tope de 13 días para un mayor control y evitar sanciones o la configuración de silencios administrativos positivos, meta que para el 2022 se cumplió con un promedio del 11.88%, como se observa en el siguiente gráfico:

COMPARATIVO			
2021	%	2022	%
5.534	9.88	7.737	11.88

3. PQR RECIBIDAS DE CADA MUNICIPIO, DONDE LA EMPAS S.A. PRESTA EL SERVICIO.

La EMPAS S.A. 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	2021	%	2022	%
BUCARAMANGA	3.039	55	3.937	51
FLORIDABLANCA	1.444	26	1.742	23
GIRÓN	1.030	19	2.031	26
PIEDECUESTA	0	0	12	0
OTROS - NO COMPETENCIA	21	1	15	0
TOTAL	5.534	100	7.737	100



Lo anterior demuestra que Bucaramanga por ser el centro poblado con mayores habitantes tuvo un 51% de sus residentes que presentaron peticiones o reclamaciones a la EMPAS S.A, seguido por Girón con un 26%, Floridablanca 23%, porcentajes y el nuevo municipio Piedecuesta 0%, vinculado producto de la construcción del interceptor Mensuli, que son acordes al número de habitantes de cada uno; así mismo se recibieron peticiones de otros municipios que no son competencia 0%.

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	TIPO CAUSAL RECLAMACIÓN	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTAL 2022
FACTURACIÓN	Inconformidad con el Aforo	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	2
	Inconformidad con el consumo o producción facturado	4	5	12	11	6	17	17	12	18	10	16	5	133
	cobro por servicios no prestados	1	3	1	1	0	0	0	0	0	2	1	0	9
	Datos generales incorrectos	7	1	0	0	3	7	1	0	0	8	1	0	28
	Cobros por conexión, reconexión, reinstalación.	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	2
	Cobro de cargos relacionados con el servicio público	2	3	7	4	9	16	10	7	3	5	17	4	87
	Cobro de otros bienes o servicios en la factura	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	2
	Estrato Incorrecto	0	1	0	0	1	1	0	0	1	0	0	0	4
	Clase de uso Incorrecto	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1
	Tarifa incorrecta	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
TOTAL, RECLAMACIONES FACTURACIÓN		14	14	20	21	19	42	28	19	22	25	36	9	269
PRESTACIÓN	Terminación del contrato	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
	Inconformidad con el servicio a usuarios CICLO	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	2
	Afectación ambiental	0	1	0	2	0	1	0	0	0	2	0	0	6
	Quejas administrativas	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	2
	Estado de las infraestructuras	0	2	4	4	4	7	3	2	2	1	2	0	31
	Falla en la conexión del servicio	0	0	0	0	1	0	1	1	0	0	0	0	3
	No conexión del servicio	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	3	4
TOTAL, RECLAMACIONES PRESTACIÓN		1	3	5	6	5	9	4	3	2	3	4	4	49
PETICIONES	TRASLADOS POR COMPETENCIA	0	2	0	1	1	1	3	0	1	2	0	0	11
	Servicios especiales	1	0	2	1	1	1	0	0	0	0	1	0	7
	Asesoría a usuarios por estado, funcionamiento y reposición de acometida de alcantarillado	3	7	5	4	3	3	3	8	3	1	1	0	41
	ATD	35	49	45	45	64	39	36	34	37	26	41	27	478
	Solicitud revisión redes públicas	132	192	199	115	194	185	165	167	143	173	186	131	1982

Detección conexión errada	0	0	0	1	0	2	0	0	0	0	1	1	5
Seguimiento y control de vertimientos de aguas residuales	0	0	1	2	0	1	0	0	0	0	1	0	5
Solicitud de prestación del servicio	165	362	220	171	280	315	218	324	505	407	508	245	3720
Trámite de revisión de Proyecto de Alcantarillado		2	2	0	0	15	17	18	21	29	30	28	162
Solicitud de información	2	17	14	20	10	6	3	1	1	5	8	2	89
Solicitud de información - NO accedidas	2	7	3	2	2	1	1	0	0	0	3	0	21
Solicitud certificación pago derechos de conexión	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	2	4
otras peticiones	35	40	33	40	48	72	66	86	148	141	107	84	900
Autorización para intervención espacio público	1	3	1	0	3	2	1	1	0	0	0	0	12
Solicitud de información PTAR Río de Oro	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	2
Solicitud de visitas a las PTAR Río Frío	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1
Consultas relacionadas con datos personales	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Reclamos relacionados con datos personales	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
TOTAL, PETICIONES	374	674	522	400	605	642	512	639	861	786	884	520	7419
TOTAL, RECLAMACIONES Y PETICIONE	389	691	547	427	629	693	544	661	885	814	924	533	7737

Con lo anterior se agrupan las distintas causas por las que los usuarios o usuarios potenciales acudieron a la EMPAS S.A. para realizar una solicitud o un reclamo.

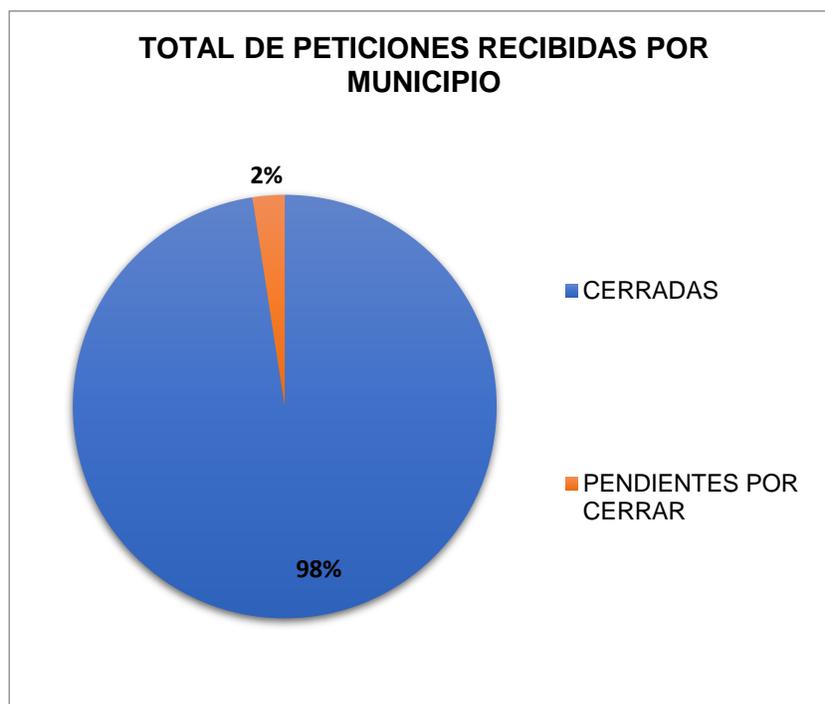
5. RECURSOS DE REPOSICIÓN, APELACIÓN Y QUEJAS ANTE LA SSPD.

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 2022 corresponden a los siguientes, estando pendientes de fallo 24.

RESUMEN TRAMITES RECURSOS DE REPOSICIÓN Y APELACIÓN		
CONCEPTO	AÑO 2021	AÑO 2022
TOTAL, RECURSOS PRESENTADOS Y RESUELTOS POR EMPAS SA:	30	53
EXPEDIENTES REMITIDOS A LA SSPD EN APELACIÓN	09	24
FALLOS DE LA SSPD A FAVOR DE EMPAS SA	03	01
FALLOS DE LA SSPD EN CONTRA DE EMPAS SA	00	00
PENDIENTES POR FALLO DE LA SSPD	04	24

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

MES DE REGISTRO	ENR	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGT	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTAL
CERRADAS	389	691	547	427	618	683	541	649	851	770	889	493	7.548
TOTAL, SIN CERRAR:	-	-	-	-	11	10	3	12	34	44	35	40	189
Notificada	-	-	-	-	9	9	3	11	34	43	35	40	184
Seg. Concepto Técnico	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	1
Seg. Programada visita	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	1
Seg. Aprobado Concepto	-	-	-	-	-	1	-	1	-	1	-	-	3
TOTAL	389	691	547	427	629	693	544	661	885	814	924	533	7.737



7. OTROS ASPECTOS DEL ÁREA DE SERVICIO AL CLIENTE.

7.1 INFORME DE MIPG Y FURAG 2021 – 2022.

La Subgerencia Comercial y Tarifaria de la Empresa Pública de Alcantarillado de Santander EMPAS S.A., tiene a cargo 4 planes de acción del Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG y del Formulario Único de Reportes y Avances de Gestión – FURAG, los cuales son: SERVICIO AL CIUDADANO, TRÁMITES, PARTICIPACIÓN CIUDADANA y TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN.

Para enero del 2021, estos planes de acción contaban con 94 actividades que mostraban una calificación inferior al 100%; durante el año, se realizó un trabajo para mejorar esta calificación y verlo reflejado en la atención al usuario. Por tal motivo, al 31 de diciembre del 2021, el 93% de las actividades subieron su puntuación, pero algunas actividades no alcanzaron la máxima calificación.

Para el 2022, la Subgerencia Comercial y Tarifaria de la EMPAS S.A., cuenta con 22 actividades a ejecutar, de las cuales 21 están a cargo del área de Servicio al Cliente y 1 del área Gestión Comercial. De las 21 actividades que le corresponde al área de Servicio al Cliente ya se ha subsanado el 71% de estas. Las actividades más relevantes son:

- La actualización de Protocolo de Atención y Servicio al Ciudadano, donde se amplió este protocolo, hacia las personas en condiciones especiales. Esta nueva versión se encuentra en visión, bajo el código PRGC- 06.
- Con la colaboración de la oficina de Comunicaciones de la EMPAS S.A., se diseñaron los siguientes letreros informativos con lenguaje inclusivo:



- Actualmente, se está construyendo el documento de Política de Servicio al Cliente de la Empresa Pública de Alcantarillado de Santander - EMPAS S.A.

7.2 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 domiciliario 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.
- Jornadas de entretenimiento: recreación con payasos, show canino, actividades lúdicas con recreacionista Aeróbicos, rumba terapia.

7.2.1 INDICADORES DE PLAN ESTRATEGICO.

Para la vigencia 2022, se tuvieron en cuenta nueve (9) indicadores de plan Estratégico como corresponde a: Eventos comerciales y participación de la empresa en eventos institucionales; recolección de peticiones, quejas y reclamos, mediante stand móvil de servicio al cliente; alcance de usuarios del programa EMPAS comunitario y capacitaciones; brigadas de mantenimiento, limpieza y dragado de redes de alcantarillado; alcance en barrios del programa; brigadas urbanas de pedagogía de gestión de residuos sólidos y líquidos y posicionamiento de imagen; adquisición de material institucional y publicitario para imagen de la empresa y pedagogía de gestión; capacitaciones y socializaciones a la comunidad del servicio de alcantarillado y participación; estudio de nivel de satisfacción del usuario, imagen institucional y calidad del servicio: Los anteriores durante el año alcanzaron satisfactoriamente las metas propuestas para el proceso de Gestión Comercial y fueron reportados los resultados al área de Planeación e informática, quedando en el rango de desempeño satisfactorio al 100%; como se demuestra en cada una de las siguientes gráficas, con su información:

- a. **Eventos Comerciales y Participación.** Para la anualidad 2022 el programa EMPAS comunitario y participativo se llevó a cabo en 3 períodos, donde se desarrollaron 26 eventos comerciales e institucionales, que corresponden en el periodo 1 con 19%, se realizaron 5 eventos comerciales; periodo 2 el 39%, 10 eventos comerciales y en el periodo 3 el 42% con 11 eventos, dándose cumplimiento a la meta propuesta de hacer 26 jornadas:



b. **Capacitaciones y socializaciones a la comunidad.** La gráfica demuestra que se dio cumplimiento a la meta de hacer 26 Capacitaciones y socializaciones a la comunidad, distribuidas en 3 periodos: En el primero 19% se realizaron 5 Capacitaciones, el segundo 39% con 10 Capacitaciones, y para cerrar el último periodo 42% con 11 capacitaciones. Dandose cumplimiento a la meta propuesta:



c. **Adquisición de material institucional.** Como se observa en la gráfica, se dió cumplimiento a la meta que corresponde a 6.240 adquisición de material institucional, distribuyendo las entregas así: 36% el contratista suministro 3.746 para el primer periodo; 14% con una entrega de 1.400 materiales en el segundo periodo y para cerrar 50% con 5.104 en el tercer periodo, cumpliendo la meta establecida:



- d. **Brigadas urbanas de pedagogía.** La meta establecida eran 26 brigadas urbanas que se desarrollaron en 3 periodos y fueron distribuidas en 5 que corresponde al 19%, 10 con el 39% y 11 con el 42%, cumpliéndose la meta propuesta:



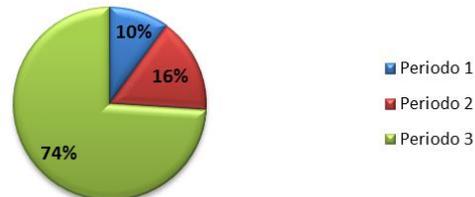
- e. **Alcance en barrios del programa.** La gráfica demuestra el cumplimiento de la meta propuesta, en lo que se tiene a 50 barrios que fueron cobijados en la actividad del programa EMPAS comunitario y corresponde al 16% 18 barrios atendidos en el periodo 1; 47% con 55 barrios del periodo 2 y 37% con 43 barrios. Observándose que se sobrepasa la meta propuesta con un total de 116 barrios:



- f. **Brigadas de mantenimiento, limpieza y dragado de redes.** Se tiene una meta de 50 brigadas desarrolladas en 3 periodos: 10% cubriendo 5 barrios, 16% 8 barrios y 74% con 37 barrios, cumpliendo la meta del indicador:

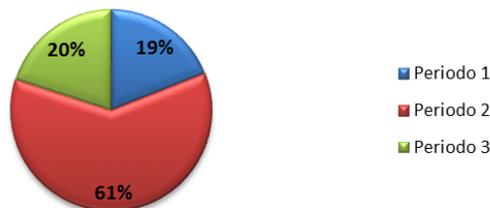


**BRIGADAS DE MANTENIMIENTO,
LIMPIEZA Y DRAGADO DE REDES DE
ALCANTARILLADO**



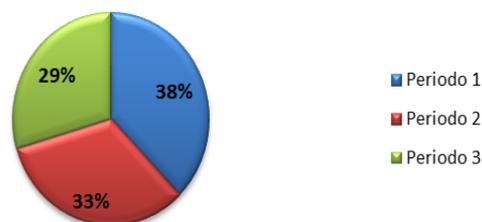
- g. **Alcance de usuarios del programa EMPAS comunitario.** La meta corresponde a 7.000 usuarios encuestados, que durante los 3 periodos corresponden a 19% con 1.350, 61% 4.321 y 20% con 1.422; dando cumplimiento a la meta establecida:

**ALCANCE DE USUARIOS DEL PROGRAMA
DE EMPAS COMUNITARIO Y
CAPACITACIONES**



- h. **Recolección de peticiones, quejas y reclamos mediante stand móvil.** En el desarrollo del programa EMPAS comunitario se dispone de un stand para la atención de la comunidad y la recepción de peticiones y reclamos, teniéndose una meta de 60 PQR, las cuales se recibieron en los 3 periodos, así: 38% con 23 registros; 33% con 20 y 29% con 18 registros; cumpliendo la meta propuesta:

**RECOLECCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS Y
RECLAMOS MEDIANTE STAND MÓVIL DE
SERVICIO AL CLIENTE**



7.3 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 suscriptores, suscriptores potenciales y 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 como referencia esta medición para la toma de decisiones y la mejora de la estrategia de servicio al cliente de la empresa; 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 2022 es 8.4 indicando que es Alto con relación a los servicios que presta la EMPAS S.A. E.S.P., concluyéndose lo siguiente:

El nivel de satisfacción del Usuario se asumió con los indicadores que se sustentan en una base conceptual según la cual el modelo de medición del Nivel de Satisfacción del Usuario de un servicio o producto supone la existencia de un constructo supuesto llamado “Satisfacción del Usuario”, el cual se deriva a partir de la búsqueda de diferentes elementos de la experiencia de servicio que habitualmente vive el usuario (Atributos de Calidad o Elementos de Satisfacción) los cuales se enuncian como preguntas de un cuestionario en el cual el entrevistado expresa su calificación que da de acuerdo con la calidad percibida en ellos, con los siguientes resultados:

NSU ALCANTARILLADO 2022	APRENDIZAJE	PERCEPCIÓN	MOTIVADORES	TOTAL
8.0	9.4	8.3	8.0	8.4

SATISFACCIÓN BAJA	SATISFACCIÓN MEDIA	SATISFACCIÓN ALTA
0,0 – 5,7	5,8 – 7,5	7,6 - 10

Los datos de la tabla permiten afirmar que el índice de satisfacción del usuario (NSU) en el 2022 es 8.4 indicando que es Alto en los servicios que presta el EMPAS S.A. E.S.P

La realización del estudio acerca del nivel de satisfacción del usuario que realiza la evaluación externa a la Empresa Pública de Alcantarillado de Santander S.A. E.S.P., EMPAS S.A. E.S.P permitió llegar a las siguientes conclusiones:

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

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, el sistema de alcantarillado, y saneamiento ambiental. La mayoría de la población es mestiza, característica de la región Andina.

El posicionamiento de la empresa EMPAS S.A. se ha logrado en los tres municipios y se expresa en el conocimiento acerca del significado de EMPAS S.A. y en el conocimiento de los servicios que presta a los usuarios. Más del 80% de los asistentes a las jornadas EMPAS Comunitario conoce sus servicios.

Con relación a los canales virtuales de comunicación la empresa debe plantearse la optimización de los recursos de manera que tenga visualización en la web, Facebook e Instagram y conseguir que sus usuarios los usen como un medio de comunicación ágil y oportuno. Pues la mayoría de la población en los tres municipios no conoce acerca de los canales de comunicación que tiene la EMPAS S.A. Por esta razón para convocar en las jornadas de EMPAS Comunitario el “voz a voz” es lo más efectivo.

Realizar periódicamente el mantenimiento a las alcantarillas y sumideros, no esperar a que los malos olores generen reclamos de parte de los usuarios afectados.

Diseñar campañas y programas de cuidado ambiental y reciclaje vinculando franjas específicas de población que pueden colaborar con la empresa como recuso comunitario, como los adultos mayores que participan con interés en las jornadas de EMPAS Comunitario.

En el buzón de sugerencias los usuarios realizan especialmente peticiones y solicitudes de servicio, no se presentaron quejas.

El programa de EMPAS Comunitario y Participativo tiene aceptación de parte de los usuarios y solicitan se mantengan las actividades. Los asistentes afirman que estas contribuyen al desarrollo de las Comunas, en Floridablanca alcanzó el 93.07% de muy satisfechos.

Revisar la terminación de las obras civiles para evitar afectación de las viviendas y predios por la demora en la recolección de escombros y en la calidad de los terminados.

Los entes gubernamentales están dispuestos a participar de los programas del EEMPAS 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.

