

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



INFORME GESTIÓN 2023

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 2023, el área de servicio al cliente recibió y tramitó 7.699 solicitudes que corresponden a peticiones, reclamaciones, quejas y recursos de reposición y en subsidio el de apelación que fueron recibidas por los distintos canales que tiene establecidos la empresa para que sus suscriptores, suscriptores potenciales y usuarios se comuniquen con la EMPAS S.A. y corresponde a: escritas, página web y correo contáctenos, 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	2.022	%	2.023	%
ESCRITAS	4.600	59	4.525	59
TELEFÓNICAS	1.115	14	1.105	14
PERSONALES	500	6	732	10
PÁGINA WEB	1.522	20	1.337	17
TOTAL	7.737	100	7.699	100

Fuente: Aplicativo Servicio al cliente



Fuente: Aplicativo Servicio al cliente

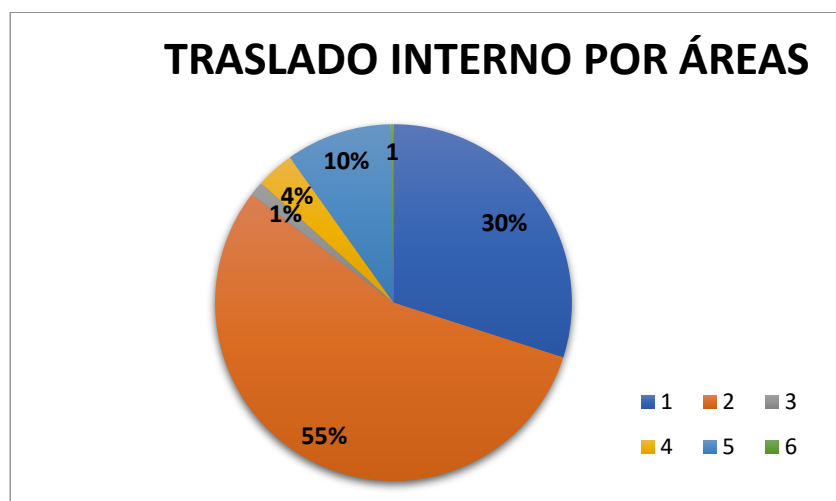
Como se observa, en el 2023 el medio más utilizado por los suscriptores, suscriptores potenciales y usuarios para presentar peticiones y reclamos a la EMPAS SA fue por escrito, cifra que corresponde al 59% del total de peticiones y reclamaciones presentadas, seguido por el medio página web y correo contáctenos que representa el 17%, telefónico 14% y el personal el 10%.

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	2.022	%	2.023	%
SERVICIO AL CLIENTE	680	9	739	10
OPERACIÓN INFRAESTRUCTURA	2.311	30	2.308	30
GESTION COMERCIAL	346	4	3267	3
PROYECTOS EXTERNOS	4.264	55	4.266	55
EXPANSIÓN INFRAESTRUCTURA	123	2	99	1
PTAR	13	0	20	1
TOTAL	7.737	100	7.699	100

Fuente: Aplicativo Servicio al cliente



Fuente: Aplicativo Servicio al cliente

El anterior gráfico demuestra el trabajo de cada área en el 2023, 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 55% y 30% respectivamente, esto debido a que son las área encargadas de atender lo relacionado a los conceptos técnicos para la vinculación de nuevos usuarios y las revisiones, mantenimientos y reposiciones en las redes externas y conexiones al sistema de alcantarillado que administra y opera la EMPAS S.A. Seguidamente se encuentra el área de servicio al cliente con 10% 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 3%, 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 11.41 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 la firma y radicado del documento para ser notificado o si es el caso, enviarlo por la empresa de correo certificado.

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 2023 se cumplió con un promedio del 11.41%, como se observa en el siguiente gráfico:

COMPARATIVO			
2022	%	2023	%
7.737	11.88	7.699	11.41

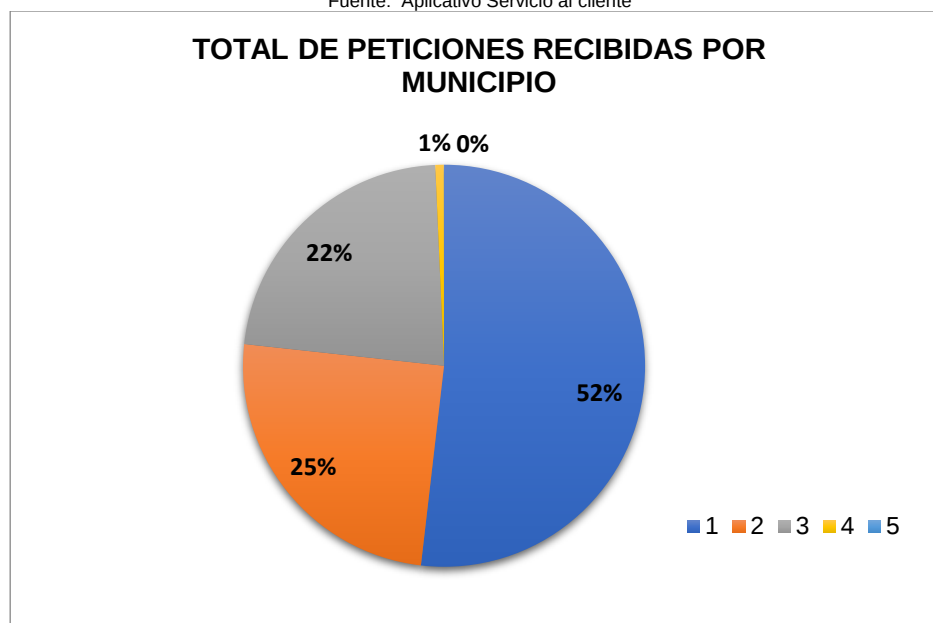
Fuente: Aplicativo Servicio al cliente

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, Girón y Piedecuesta, de quienes se recibieron durante el 2023 las siguientes peticiones y reclamaciones, confrontado con la anterior anualidad:

MUNICIPIO	2022	%	2023	%
BUCARAMANGA	3.937	51	3.991	52
FLORIDABLANCA	1.742	23	1.916	25
GIRÓN	2.031	26	1.738	22
PIEDECUESTA	12	0	53	1
OTROS - NO COMPETENCIA	15	0	1	0
TOTAL	7.737	100	7.699	100

Fuente: Aplicativo Servicio al cliente



Fuente: Aplicativo Servicio al cliente

CAUSALES 2023															
CAUSAL	CÓDIGO	TIPO CAUSAL RECLAMACIÓN	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTAL 2023
FACTURACIÓN	102	Inconformidad con el consumo o producción facturado	13	8	3	1	4	7	8	7	17	9	2	3	82
	105	cobro por servicios no prestados	1	1	0	0	2	1	0	1	0	0	0	1	7
	106	Datos generales incorrectos	0	0	3	1	2	0	2	3	0	0	0	0	11
	109	Cobros por conexión, reconexión, reinstalación.	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	2
	111	Cobro de cargos relacionados con el servicio público	6	4	4	4	5	4	2	2	2	1	1	3	38
	113	Cobro de otros bienes o servicios en la factura	0	1	2	1	0	1	1	0	0	0	0	0	6
	117	Estrato Incorrecto	1	1	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	4
	118	Clase de uso Incorrecto	1	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	3
	123	Solicitud de rompimiento de solidaridad	0	1	0	0	0	1	1	0	0	1	0	0	4
TOTAL, RECLMACIONES FACTURACIÓN			22	17	12	7	13	18	14	14	19	11	3	7	157
PRESTACIÓN	308	Terminación del contrato	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	23	23
	312	Inconformidad con el servicio a usuarios CICLO	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
	314	Afectación ambiental	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	2
	315	Quejas administrativas	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	2
	316	Estado de las infraestructuras	0	1	3	3	2	1	7	0	6	2	1	2	28
	402	No conexión del servicio	1	1	0	1	2	0	1	0	0	0	0	0	6
TOTAL, RECLAMACIONES PRESTACIÓN			2	2	4	5	5	1	9	0	6	2	1	25	62
PETICIONES	500	TRASLADOS POR COMPETENCIA	1	0	1		2		1	0	2	0	0	2	9
	501	Servicios especiales	0	0	0	0	2	1	0	0	0	0	0	0	3
	502	Asesoría a usuarios por estado, funcionamiento y reposición de acometida de alcantarillado	0	5	6	2	3	4	2	9	9	8	8	1	57
	503	ATD	33	43	32	31	39	51	50	49	37	46	33	23	467
	504	Solicitud revisión redes públicas	145	140	169	168	200	172	174	203	196	137	141	66	1911
	505	Detección conexión errada	1	1	1	0	0	2	2	0	0	0	1	1	9
	506	Seguimiento y control de vertimientos de aguas residuales	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1
	507	Solicitud de prestación del servicio	215	372	474	257	235	242	213	365	310	212	250	297	3442

510	Trámite de revisión de Proyecto de Alcantarillado	11	31	34	15	26	26	40	28	29	25	18	22	305
512	Solicitud de información	3	14	7	1	3	9	23	15	9	6	2	4	96
512 - NO ACC.	Solicitud de información - NO accedidas	1	5	1	0	1	1	15		0	1	0	1	26
513	Solicitud certificación pago derechos de conexión	2	0	1	0	1	0	0	2	1	1	2	0	10
514	Red en servidumbre	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1
515	otras peticiones	87	118	113	108	188	114	62	66	107	85	52	55	1155
516	Autorización para intervención espacio público	3	0	0	0	0	2	0	0	2	2	0	0	9
517	Solicitud de Biosólidos	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1
519	Solicitud de visitas a las PTAR Río Frío	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	1	0	3
520	Adición de punto de conexión	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1
521	Consultas relacionadas con datos personales	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
522	Reclamos relacionados con datos personales	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
TOTAL, PETICIONES		501	724	839	583	700	623	569	738	702	522	508	471	7480
TOTAL, RECLAMACIONES Y PETICIONE		525	743	855	595	718	642	592	752	727	535	512	503	7699

Fuente: Aplicativo Servicio al cliente

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 2023 corresponden a los siguientes, estando pendientes de fallo 10 de los remitidos en 2023.

RESUMEN TRAMITES RECURSOS DE REPOSICIÓN Y APELACIÓN		
CONCEPTO	AÑO 2022	AÑO 2023
TOTAL, RECURSOS PRESENTADOS Y RESUELTOS POR EMPAS SA:	53	20
EXPEDIENTES REMITIDOS A LA SSPD EN APELACIÓN	24	11
FALLOS DE LA SSPD A FAVOR DE EMPAS SA	01	01
FALLOS DE LA SSPD EN CONTRA DE EMPAS SA	00	00
PENDIENTES POR FALLO DE LA SSPD	24	10

Fuente: Aplicativo Servicio al cliente

6. PQR CERRADAS EN EL APLICATIVO Y PENDIENTES POR CERRAR: A 31-12-2023:

MES REGISTRO	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTAL
CERRADAS	525	743	854	595	711	639	586	743	719	533	500	488	7.636
PENDIENTES POR CERRAR	-	-	1	-	7	3	6	9	8	2	12	15	63
NOTIFICADA	-	-	1	-	7	3	6	8	8	2	12	13	60
RADICADO SALIDA	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	2	2
PROGRAMADA VISITA - SEG	-	-	-	0	0	-	-	1	-	-	-	-	1
TOTAL	-	-	1	-	7	3	6	9	8	2	12	15	7.699

Fuente: Aplicativo Servicio al cliente



Fuente: Aplicativo Servicio al cliente

7. OTROS ASPECTOS DEL ÁREA DE SERVICIO AL CLIENTE.

7.1. 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 2023 se realizaron 20 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 limpieza, mantenimiento y dragado de redes de alcantarillado con las cuadrillas de trabajadores de EMPAS S.A., y el equipo de succión.
- Capacitaciones ambientales.
- Jornadas de capacitación sobre los servicios que presta la EMPAS S.A E.S.P. y Gestión Ambiental.
- Stand Móvil: para la recepción de Peticiones, quejas o reclamaciones de los usuarios.
- Entrega de puntos ecológicos, bolsas ecológicas, rejillas para lavaplatos todo esto con el fin de contribuir al cuidado del medio ambiente.
- Jornadas de entretenimiento: recreación musical, show canino, actividades lúdicas con recreacionista Aeróbicos, rumba terapia, Juegos infantiles y pintucaritas, Peluquería y belleza.

JORNADA	FECHA	COMUNA	PUNTOS	#PQR	# ASISTENTES
1	15-abr	1	5	2	78
2	22-abr	2	5	1	42
3	29-abr	3	5	2	87
4	06-may	4	5	1	115
5	13-may	5	5	2	30
6	20-may	6	5		92
7	27-may	Giron-11 - Marianela	5		108
8	03-jun	Girón - Corviandi III	5	1	42
9	10-jun	8	5	2	75
10	17-jun	10	5		66
11	24-jun	11	5	1	108

12	01-jul	Floridablanca - Zapamanga V	5		72
13	08-jul	17	5		36
14	15-jul	Florida - Gonzalez Chaparro	5		60
15	22-jul	Floridablanca - La Cumbre	5		27
16	29-jul	Girón - Brisas de la Campiña	5	1	40
17	05-ago	Floridablanca - Caracolí	5		30
18	12-ago	Girón - Mirador de Arenales	5		37
19	19-ago	1 -Colorados	5	3	28
20	26-ago	Floridablanca -6 Asovilago	5		47
		Total	100	16	1220

7.2. INDICADORES PLAN ESTRATEGICO.

Los mismos corresponden al programa social, ambiental y educativo “EMPAS COMUNITARIO Y PARTICIPATIVO 2023”, que se ejecutó bajo el contrato 4632 firmado el 17 de marzo del 2023, por un monto de \$409.631.320. En el desarrollo del programa se llevaron a cabo 20 actividades con las diferentes comunas de los municipios de Bucaramanga, Girón y Floridablanca durante de los meses de abril, mayo, junio, julio y agosto del presente año; como se especifica en el siguiente cuadro:

El objetivo de realizar este trabajo con la comunidad, es el de desarrollar espacios de interacción y participación de la comunidad, con el fin de fortalecer la imagen y posicionamiento de la Empresa Pública de Alcantarillado de Santander EMPAS S.A.

Adicionalmente, en cada una de las actividades se realiza encuestas a los asistentes a las capacitaciones y a los habitantes de los barrios que se van a impactar en cada evento; recolectando así 4953 encuestas y 16 PQR.

Para la vigencia 2023, 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 indicadores alcanzaron satisfactoriamente las metas propuestas para el proceso de Gestión Comercial y fueron reportados los resultados al área de Planeación e informática. Con excepción de recolección de PQR; el cual tenía como meta 60 PQR durante todo el programa y

solo se recolectaron 16. Esto se debe que varias de las inquietudes se les pudieron brindar solución de forma inmediata; ya que se contaba con la presencia de la cuadrilla de mantenimiento y otras eran consultas informativas. En el siguiente cuadro se resume el alcance de 6 indicadores:

CIUDAD	EVENTOS	CAPACITACIONES	BRIGADAS PEDAGOGICAS	BARRIOS	LIEMPIEZA	PQR
Bucaramanga	11	11	11	55	55	14
Floridablanca	5	5	5	25	25	0
Girón	4	4	4	20	20	2
Total	20	20	20	100	100	16
META	20	20	20	40	40	60
CUMPLIMIENTO	100%	100%	100%	250%	250%	27%

Fuente: Servicio al cliente

Para el indicador de Adquisición de material institucional se tenía como meta la entrega de 6.000 unidades de material; pero en los 20 eventos se realizó la entrega de 7.700 unidades de material publicitario superando la meta. Dicho material se distribuyó en: Puntos Ecológicos, Bolsas Ecológicas, Rejillas y refrigerios, como se muestra en la siguiente gráfica:



Fuente: Servicio al Cliente

Para el indicador de Alcance de usuarios del programa EMPAS comunitario se tenía como meta del programa llegar a 5000 usuarios, pero durante las 20 actividades se impactaron 5350 usuarios; superando la meta la meta planteada en un 7%.



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 2023 es 8.5 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 2023	APRENDIZAJE	PERCEPCIÓN	MOTIVADORES	TOTAL
8.0	9.3	8.9	8.0	8.5

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

Fuente: Informe entregado

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 y recomendaciones:

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.

El posicionamiento de la empresa EMPAS S.A. se ha logrado en los tres municipios y se expresa a través del conocimiento sobre el significado de EMPAS S.A. y en el conocimiento de los servicios que presta a los usuarios. Más del 89 % de la población encuestada de Buzón de sugerencias y satisfacción del usuario conocen los 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 visualicen a través de estos canales. A pesar de que se realizan las invitaciones a la comunidad para la asistencia a los eventos del EMPAS Comunitario y Participativo, la mayoría de la población en los tres municipios se conoce a través de la voz a voz las convocatorias.

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

En el buzón de sugerencias los usuarios realizan especialmente peticiones y solicitudes de servicio, pero también presentaron quejas, especialmente en Floridablanca con un 40%.

El programa de EMPAS Comunitario y Participativo tiene aceptación por parte de los usuarios y solicitan se mantengan las actividades. Los asistentes afirman que estas contribuyen al desarrollo de las Comunas.

Revisar la pavimentación al finalizar las obras civiles para evitar afectación de las a los usuarios y los predios, ya que los encuestados consideran que sus acabados no son los mejores.

La Alcaldía de Bucaramanga, se encuentra dispuesta a participar de los programas del EMPAS S.A para el mejoramiento del municipio; pero su percepción de la empresa debe ser revisada.

Los niveles de satisfacción del usuario (NSU) en 2023 se especifican así:

NSU Alcantarillado	8.0
NSU Aprendizaje	9.3
NSU Percepción	8.9
NSU Motivadores	8.0
Total, NSU	8.5

El nivel de satisfacción del Usuario es alto siendo 8.5.

RECOMENDACIONES

Mejorar la visualización de la empresa a través de las aplicaciones Facebook, Instagram, página web y Twitter actualmente X, pues los usuarios poco los utilizan para conocer los servicios que presta la empresa, se podrían generar estrategias como la publicación de los nombres de las cuentas en el recibo del servicio público.

La atención de la línea telefónica debe ser eficiente y eficaz, y quienes la atiendan deben tener un excelente trato hacia el usuario pues es un medio de contacto muy utilizado por los usuarios.

Mantener los eventos del EMPAS Comunitario Participativo por el aprendizaje y por el contacto de la empresa con la comunidad que facilita su visibilidad.

Aprovechar el recurso humano como las amas de casa, los miembros de las Juntas Administradoras Locales, los adultos mayores para generar programas acerca del cuidado ambiental y del alcantarillado.

En las obras civiles atender a los acabados en la pavimentación.

Adecuación del instrumento relacionado con la información poblacional pues los encuestados se muestran incómodos y en su mayoría no responden. Así como adecuar la escala de calificación del nivel de satisfacción en las encuestas de Satisfacción al Usuario y Satisfacción al Usuario – Buzón de Sugerencias, ya que la mayoría son negativos.



En la socialización de las obras civiles es fundamental, así como informar acerca del costo y los tiempos de ejecución de la obra; hay quejas al respecto. En Girón afirman que faltó la socialización de las obras y, por lo tanto, que no se nombró veedor de la comunidad impactada. Se recomienda revisar el proceso de socialización de las obras para disminuir la inconformidad de los usuarios. De igual forma verificar al terminar las obras el resultado de las mismas para evitar el descontento de los usuarios en cuanto a la pavimentación, ya que se quejan de huecos en las vías, que se empozan cuando llueve y que la “vía quedo lisa”.

Diseñar en coordinación con la empresa de aseo un programa de manejo de residuos sólidos para evitar el taponamiento de las alcantarillas y el aprovechamiento del material orgánico en la producción de compost.

Es necesario que la totalidad de los Entes Gubernamentales respondan la encuesta para obtener el nivel de satisfacción de los mismos.

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

Cordialmente,



LIZETH XIOMARA ARDILA BERNAL
Asesora de Gerencia - Servicio al Cliente

Elaboró: MIRIAM R.R.

