

2024

INFORME DE GESTIÓN



¡Estamos aquí para servirte!

- 📞 350 554 2730
- ☎ PBX: 607 605 9370
- ✉ contactenos@empas.gov.co
- 📍 Calle 24 #23-68
Barrio Alarcón, Bucaramanga



#ConstruimosCalidadDeVida



**SUBGERENCIA
COMERCIAL Y TARIFARIA
SERVICIO AL CLIENTE
EMPAS S.A.**

INFORME GESTIÓN 2024 ÁREA: SERVICIO AL CLIENTE

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.



1. ÁREA DE SERVICIO AL CLIENTE

1.1 PQR POR FORMA DE PRESENTACIÓN O RADICACIÓN EN LA EMPAS S.A.:

En el año 2024, el área de servicio al cliente recibió y tramitó **7.785** 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, línea WhatsApp, página web, correo electrónico, 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	2023	%	2024	%
ESCRITAS	4.525	59%	4.208	54%
PÁGINA WEB	1.337	17%	1.297	17%
TELEFÓNICAS - WHATSAPP	1.105	14%	1.330	17%
PERSONALES	732	10%	950	12%
TOTAL	7.699	100%	7.785	100%

FUENTE: APLICATIVO SERVICIO AL CLIENTE

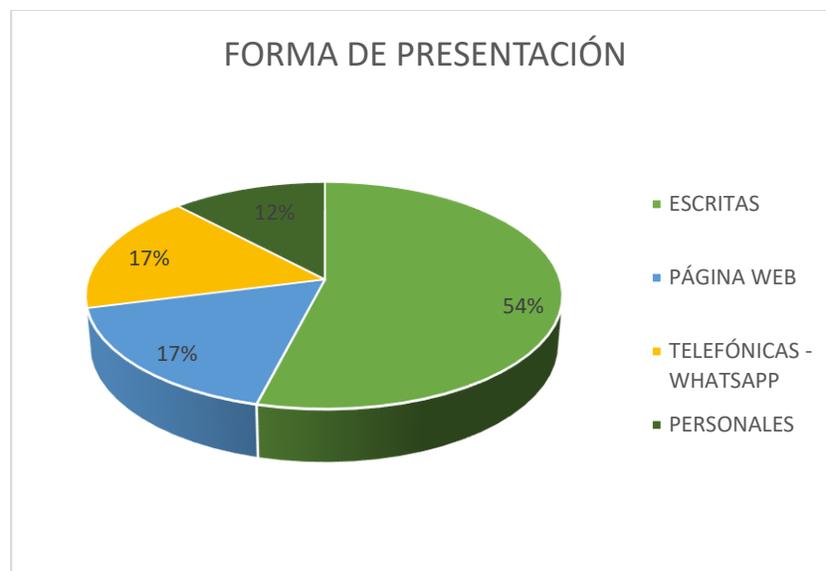


FIGURA 1: FORMA DE PRESENTACIÓN PQR'S



De acuerdo al gráfico anterior, se observa que en el 2024 el medio más utilizado para presentar peticiones y reclamos a la EMPAS S.A. fue el medio escrito (radicación en oficina 472), cifra que corresponde al 54% del total de peticiones y reclamaciones presentadas esto debido a la solicitud de documentos realizada por el área de Proyectos Externos para la verificación de solicitudes de costos directos de conexión, seguido por el medio página web y correo electrónico que representa el 17%, telefónico-Whatsapp 17% y el personal (ventanillas oficinas) el 12%.

1.2 PQR TRASLADO INTERNO POR ÁREAS DENTRO DE LA EMPAS S.A.:

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	2024	%
PROYECTOS EXTERNOS	3.978	51%
OPERACIÓN INFRAESTRUCTURA	2.342	30%
SERVICIO AL CLIENTE	892	11%
GESTION COMERCIAL	470	6%
EXPANSIÓN INFRAESTRUCTURA	96	1%
PTAR	7	1%
TOTAL	7.785	100%

FUENTE: APLICATIVO SERVICIO AL CLIENTE

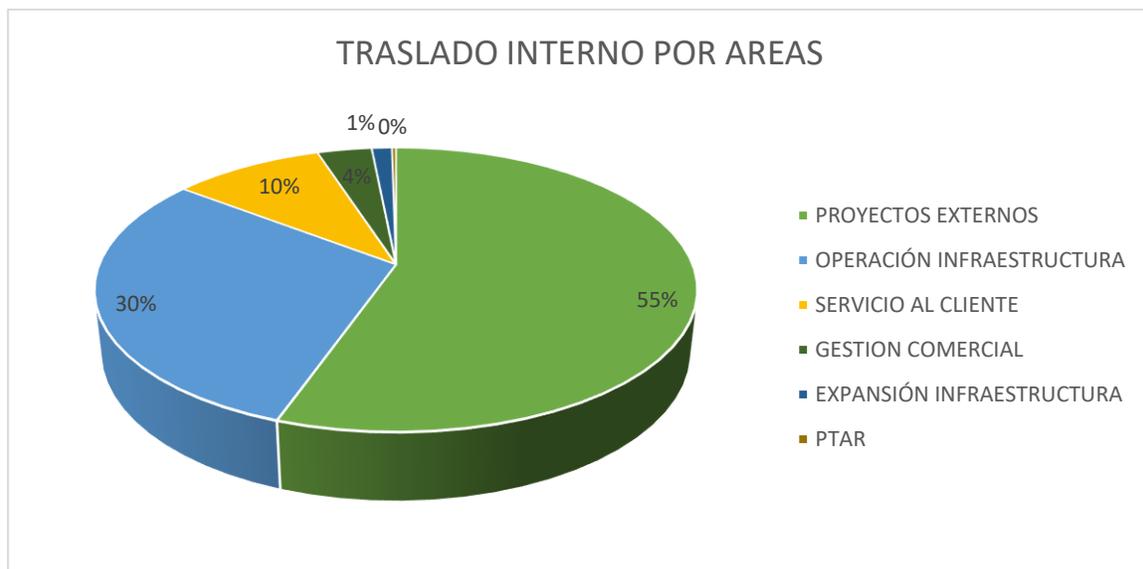


FIGURA 2: PQR TRASLADO INTERNO POR ÁREAS



La gráfica anterior muestra el trabajo de cada área en el 2024, resaltando que las Áreas de Proyectos Externos con el mayor volumen de peticiones con un 54% para vinculaciones, costos directos de conexión con el fin de llevar la trazabilidad entre otros.

El área de Operación de Infraestructura, con un 30% del total de las peticiones en el año en su mayoría solicitud de las revisiones, mantenimientos y reposiciones en las redes externas que opera la EMPAS S.A.

En el tercer volumen de solicitudes en el año encontramos 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 y traslados por competencia.

El área de Gestión Comercial con 6%, quien se encarga de resolver las reclamaciones y peticiones respecto del cobro y facturación del servicio y por último 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 **10.89 días**, término comprendido desde su recibo hasta el radicado de la respuesta, este proceso conlleva a realizar las siguientes labores:

1. Recepción
2. Asignación de dependencia
3. Programación de visita
4. Visita
5. Elaboración de concepto técnico
6. Aprobación de concepto técnico
7. Traslado a otra área de requerirse otro concepto técnico
8. Elaboración de la respuesta
9. Revisión de la respuesta por parte de un profesional en derecho
10. Firma de asesor o aprobación para firma de subgerente comercial
11. Notificación
12. Envío por correo certificado

EMPAS S.A. cuenta con **10 días** para dar la respectiva respuesta de **petición a solicitud de información** y **15 días** para dar respuesta a **petición o reclamación** según normativa vigente.

Para las peticiones o reclamaciones, la empresa tiene fijado como política o meta interna un tope de **13 días** para un mayor control y evitar sanciones por silencios administrativos positivos, meta que para el 2024 se cumplió con un promedio del **10.89 días de respuesta**, como se observa en la siguiente tabla:

DÍAS DE RESPUESTA			
2023		2024	
N° PQR'S	DÍAS DE RTA	N° PQR'S	DÍAS DE RTA
↓ 7.699	↑ 11,41	↑ 7.785	↓ 10,89

FUENTE: APLICATIVO SERVICIO AL CLIENTE



1.3 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 norte de Piedecuesta**, de quienes se recibieron durante el 2024 las siguientes peticiones y reclamaciones, confrontado con la anterior anualidad:

MUNICIPIO	2023	%	2024	%
BUCARAMANGA	3.991	52%	4.167	53%
FLORIDABLANCA	1.916	25%	1.685	22%
GIRÓN	1.738	22%	1.871	24%
PIEDECUESTA	53	1%	62	1%
OTROS - NO COMPETENCIA	1	0%	0	0%
TOTAL	7.699	100%	7.785	100%

FUENTE: APLICATIVO SERVICIO AL CLIENTE

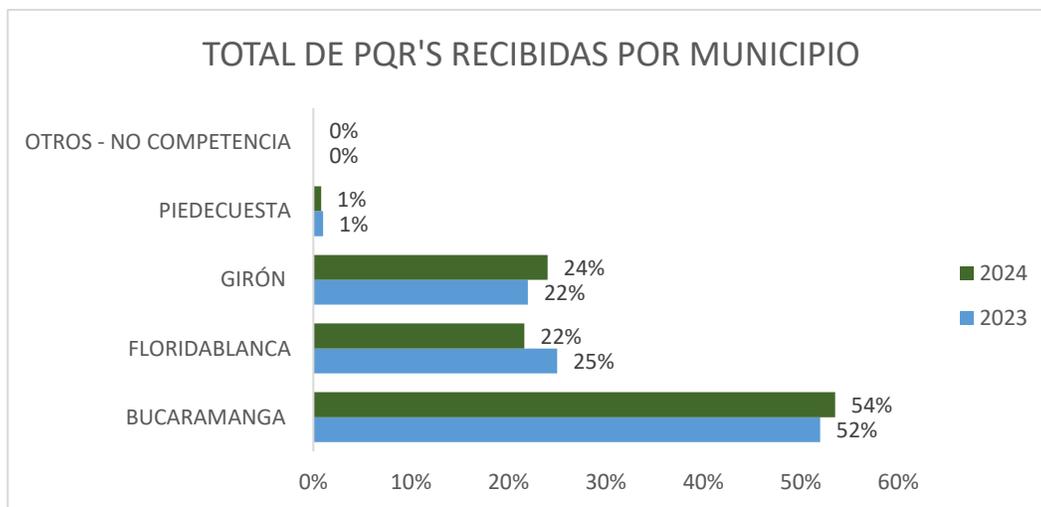


FIGURA 3: TOTAL PQR'S RECIBIDAS POR MUNICIPIO

Lo anterior refleja que Bucaramanga, al ser el centro poblado con el mayor número de suscriptores, suscriptores potenciales y usuarios, concentró el 53% de las peticiones, quejas y recursos presentados por sus residentes; seguido de Floridablanca con un 22%, Girón con un 24% y Piedecuesta con un 1%. Todas estas solicitudes fueron atendidas dentro de los términos establecidos.



1.4 PQR CLASIFICADAS POR EL TIPO DE CAUSAL:

EMPAS S.A. establece la clasificación de las causales de acuerdo con los parámetros definidos en las resoluciones **SSPD 20151300054575 del 18 de diciembre de 2015**, **20161300011295 del 28 de abril de 2016** y **20188000076635 del 22 de junio de 2018**, donde 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 de la siguiente manera:

INFORME CAUSALES 2024																
CAUSAL	CÓDIGO	TIPO CAUSAL RECLAMACIÓN	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTAL 2024	
FACTURACIÓN	102	Inconformidad con el consumo o producción facturado	7	1	5	10	6	6	7	8	7	4	9	5	75	
	105	cobro por servicios no prestados		1	1			1							3	
	106	Datos generales incorrectos	1			1							1		3	
	107	Cobro Múltiple y/o acumulado			4										4	
	109	Cobros por conexión, reconexión, reinstalación.	1		1										2	
	111	Cobro de cargos relacionados con el servicio público	2	2	1	2	4	1		2	4	3	1	3	25	
	113	Cobro de otros bienes o servicios en la factura	1		2						1				4	
	117	Estrato Incorrecto	2		3	2	2	1	5	2	1		1	1	20	
	119	Tarifa incorrecta							1						1	
	133	Cobro por reconexión no autorizada				1									1	
TOTAL RECLAMACIONES FACTURACIÓN			14	4	17	16	12	9	13	12	13	7	12	9	138	
PRESTACIÓN	306	Inconformidad en la atención de condiciones de seguridad o riesgo		1				1	1						3	
	308	Terminación del contrato	79	2				165						79	325	
	314	Afectación ambiental										1	2		3	
	315	Quejas administrativas										1	1		2	
	316	Estado de las infraestructuras	2	2		2	2		2	1	1	3	4	3	22	
	401	Falla en la conexión del servicio		1											1	
	402	No conexión del servicio	1	1		1								1	4	
TOTAL RECLAMACIONES INSTALACIÓN			82	7	0	3	2	166	3	1	1	5	7	83	360	
PETICIONES	500	TRASLADOS POR COMPETENCIA	3		1	2	1	1		2	3	1	6	1	21	
	501	Servicios especiales					1				1				2	
	502	Asesoría a usuarios por estado, funcionamiento y reposición de acometida de alcantarillado	3	17	12	4	6	31	39	33	4	9	11	3	172	
	503	ATD	45	47	26	54	55	47	92	65	47	41	37	27	583	
	504	Solicitud revisión redes públicas	152	184	148	231	183	75	110	140	138	160	197	110	1828	
	505	Detección conexión errada		2					1			1		1	5	
	506	Seguimiento y control de vertimientos de aguas residuales							373	1					374	
	507	Solicitud de prestación del servicio	230	297	316	272	305	232		177	240	215	322	217	2823	
	510	Trámite de revisión de Proyecto de Alcantarillado	20	24	31	22	26	12	15	12	13	11	19	14	219	
	512	Solicitud de información	3	7	11	1	4	5	3	7	3	4	6	3	57	
	512 - NA	Solicitud de información - NO accedidas	2	1	6	0	2	0	0	1	0	2			14	
	513	Solicitud certificación pago derechos de conexión	6			2		7				1		4	20	
	514	Red en servidumbre			1										1	
	515	otras peticiones	98	101	155	75	57	121	108	96	97	103	65	92	1168	
	516	Autorización para intervención espacio público		3		1			4	2	1		1	1	13	
519	Solicitud de visitas a las PTAR Río Frío		1											1		
521	Consultas relacionadas con datos personales	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		
522	Reclamos relacionadas con datos personales	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		
TOTAL PETICIONES			560	683	701	664	638	531	745	535	547	546	664	473	7287	
TOTAL RECLAMACIONES Y PETICIONES			656	694	718	683	652	706	761	548	561	558	683	565	7785	

FUENTE: APLICATIVO SERVICIO AL CLIENTE



La anterior tabla, detalla las causales y cantidades de peticiones, reclamaciones y recursos recibidos durante la vigencia 2024 para un total de **7.785 reclamaciones y peticiones**, organizadas por tipo y mes.

De las cuales se recibieron **138 por Reclamaciones por Facturación:**

La mayoría de las reclamaciones fueron relacionadas con inconformidades en el consumo facturado (75 casos), seguidas de cobros por servicios no prestados (3 casos), errores en los datos generales (3 casos) y cobros incorrectos como tarifas, estrato y cargos adicionales. La mayor frecuencia de reclamos se registró en los meses de marzo, abril y septiembre.

Se recibieron **360 por Prestación de Servicios:**

Las reclamaciones más comunes fueron por terminación de contrato (325 casos) de las cuales en su 100% se dio desistimiento y no se dio la terminación de contrato y estado de infraestructuras (22 casos). También se reportaron algunas quejas sobre condiciones de seguridad y afectación ambiental.

Por último, se recibieron **7.287 peticiones:**

Las peticiones más frecuentes fueron para solicitar revisión de redes públicas (1.828 casos), solicitudes de servicio (2.823 casos) y traslados por competencia (21 casos). Además, se registraron numerosas peticiones relacionadas con asesoría sobre acometida de alcantarillado (172 casos) y consultas sobre datos personales (0 casos).

En total, se registraron **7.785 solicitudes en el año 2024**, distribuidas entre reclamaciones y peticiones de diversos tipos. Los picos de solicitudes ocurrieron en los meses de marzo, abril y mayo.



FIGURA 4: APLICATIVO PRESUPUESTO



1.5 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 2024 corresponden a los siguientes, estando dos (2) de ellas pendientes de fallo de los remitidos en 2024.

TRÁMITES RECURSOS DE REPOSICIÓN Y APELACIÓN		
CONCEPTO	AÑO 2023	AÑO 2024
TOTAL, RECURSOS PRESENTADOS Y RESUELTOS POR EMPAS S.A.	30	21

EXPEDIENTES REMITIDOS A LA SSPD EN APELACIÓN		
CONCEPTO	AÑO 2023	AÑO 2024
FALLOS DE LA SSPD A FAVOR DE EMPAS SA	2	3
FALLOS DE LA SSPD EN CONTRA DE EMPAS SA	0	0
PENDIENTES POR FALLO DE LA SSPD	8	2
TOTAL EXPEDIENTES REMITIDOS A LA SSPD EN APELACIÓN	10	5

FUENTE: APLICATIVO SERVICIO AL CLIENTE

1.6 PQR'S CERRADAS EN EL APLICATIVO Y PENDIENTES POR CERRAR A 31/12/2024:

Es importante mencionar que, el área de Servicio al Cliente recibe todas las PQR's y procede a realizar el proceso para la respuesta, según los términos de Ley; algunas de estas respuestas requieren seguimiento para el cumplimiento de la solicitud del usuario, por lo cual permanecen pendientes por cerrar, hasta que el área encargada notifique a Servicio al Cliente de la realización de las acciones pendientes y finalmente estas puedan ser cerradas. Todo lo anterior, con el fin de dar respuesta de forma y fondo como lo estipula la Ley.



PQR'S CERRADAS													
MES DE REGISTRO	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTAL
TOTAL, PQR'S CERRADAS	652	680	714	662	634	699	739	519	527	540	653	479	7.498

PQR'S PENDIENTES POR CERRAR													
MES DE REGISTRO	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTAL
NOTIFICADA	4	14	3	21	18	7	22	29	34	18	29	85	284
PROGRAMADA VISITA - SEG	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	1	3
TOTAL, PENDIENTES POR CERRAR	4	14	4	21	18	7	22	29	34	18	30	86	287

TOTAL, PQR'S CERRADAS Y PENDIENTES POR CERRAR	656	694	718	683	652	706	761	548	561	558	683	565	7.785
--	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-------

FUENTE: APLICATIVO SERVICIO AL CLIENTE



2. OTROS ASPECTOS DEL ÁREA DE SERVICIO AL CLIENTE

2.1. PROGRAMA EMPAS EN CASA:

Conforme a la ley 142, artículo 11 EMPAS EN CASA, tiene como proyecto la interacción hacia la comunidad que recibe nuestros servicios, realizar sensibilización sobre el buen uso y manejo de nuestras redes de alcantarillado, además de la correcta disposición de los residuos sólidos en los puntos ecológicos que se entregan a la comunidad.

Se precisa crear la cercanía con nuestros usuarios, al llegar a su barrio a incentivar el cuidado del medio ambiente, promover y desarrollar jornadas de limpieza de redes de alcantarillado orientados hacia franjas de población específica como jóvenes, amas de casa y adultos mayores y niños.

Todo esto aunado al hecho de la función social que deben cumplir todas las empresas prestadoras de servicios públicos domiciliarios la cual está en la Ley 142 de 1994 en el ARTÍCULO 11. "Función social de la propiedad en las entidades prestadoras de servicios públicos. Para cumplir con la función social de la propiedad, público o privada, las entidades que presten servicios públicos tienen las siguientes obligaciones:

l f.5. Cumplir con su función ecológica, para la cual, y en tanto su actividad los afecte, protegerán la diversidad e integridad del ambiente, y conservarán las áreas de especial importancia ecológica, conciliando estos objetivos con la necesidad de aumentar la cobertura y la costeabilidad de los servicios por la comunidad."

De esta manera existe no solo una obligación legal de brindar educación ambiental sobre el manejo de las redes de alcantarillado sino también el deber social que esta información brindada permita mitigar el impacto negativo al medio ambiente.

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, Girón y norte de Piedecuesta, **durante el 2024 se realizaron 22 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, sensibilización sobre correcto uso de las redes internas y externas de alcantarillado, así como la preservación del ambiente, gestión integral de residuos sólidos y líquidos, manejo o vertimientos de aceite usado, jornadas de posicionamiento de imagen institucional, recolección de PQR, socialización del contrato de condiciones uniformes, en compañía de toda la oferta institucional de EMPAS SA, entrega de puntos ecológicos, campaña de sustitución de uso de bolsas plásticas por bolsas ecológicas, en los municipios de Bucaramanga, Floridablanca, Girón y norte de Piedecuesta, llegando a diferentes barrios de los cuatro municipios.



En este programa se realizan actividades como:

- Sensibilizaciones ambientales sobre el correcto uso de las redes internas y externas de alcantarillado.
- Brigadas de sensibilización de gestión de residuos sólidos y líquidos.
- Difusión de los diferentes servicios que presta la EMPAS S.A E.S.P. y sus diferentes proyectos.
- 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 y a minimizar los residuos sólidos en las redes de alcantarillado, viéndose reflejado en la posible reducción del costo de tasa retributiva ambiental disminuyendo la carga contaminante total vertida.
- Jornadas de entretenimiento: recreación musical, espectáculo canino, actividades lúdicas con recreacionista.
- Impulso a diversos emprendimientos en cada uno de los barrios, a través de la demostración y promoción dentro de su propia comunidad.
- Alianzas interinstitucionales con empresas amigables con el medio ambiente, como: **HOOPY, ECOJARDINES, CDMB, VEOLIA, ESSA, EJERCITO, POLICIA, INSTITUCIONES DE SALUD**, entre otros.
- Reconocimiento a los personajes destacados de cada barrio que realizan labor social amigable con el medio ambiente.
- Brigadas de limpieza, mantenimiento y dragado de redes de alcantarillado con las cuadrillas de trabajadores de EMPAS S.A., y el equipo de succión.



2.2. INDICADORES PLAN ESTRATEGICO:

N°	Indicador	Grupo Indicador	Meta 2024	Unidad de Medida	TOTAL
1	ADQUISICIÓN DE MATERIAL INSTITUCIONAL PARA LA PREVENCIÓN DE VERTIMIENTO Y ACEITE A REDES DE ALCANTARILLADO	INDICADORES DEL PEG	10000	Unidades	10000
2	ALCANCE EN BARRIOS DE LA CAMPAÑA EMPAS EN TU COMUNA	INDICADORES DEL PEG	60	Unidades	68
3	ESTUDIO DE NIVEL DE SATISFACCION DEL USUARIO, IMAGEN INSTITUCIONAL Y CALIDAD DEL SERVICIO	INDICADORES DEL PEG	100%	Porcentaje	9,37
4	CAPACITACIONES Y SOCIALIZACIONES A LA COMUNIDAD DEL SERVICIO DE ALCANTARILLADO Y PARTICIPACION CIUDADANA	INDICADORES DEL PEG	30	Veces	55
5	ADQUISICION DE MATERIAL INSTITUCIONAL Y PUBLICITARIO PARA IMAGEN DE LA EMPRESA Y PEDAGOGIA DE GESTION DE RESIDUOS	INDICADORES DEL PEG	10000	Unidades	11656
6	BRIGADAS URBANAS DE PEDAGOGIA DE GESTION DE RESIDUOS SOLIDOS Y LIQUIDOS Y POSICIONAMIENTO DE IMAGEN DE LA EMPRESA	INDICADORES DEL PEG	30	Porcentaje	35
7	ALCANCE EN BARRIOS DEL PROGRAMA	INDICADORES DEL PEG	85	Veces	109
8	BRIGADAS DE MANTENIMIENTO, LIMPIEZA Y DRAGADO DE REDES DE ALCANTARILLADO	INDICADORES DEL PEG	130	Veces	130
9	ALCANCE DE USUARIOS DEL PROGRAMA DE EMPAS COMUNITARIO Y CAPACITACIONES.	INDICADORES DEL PEG	7000	Unidades	7428
10	RECOLECCION DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS, MEDIANTE STAND MOVIL DE SERVICIO AL CLIENTE	INDICADORES DEL PEG	50	Veces	72
11	EVENTOS COMERCIALES Y PARTICIPACION DE LA EMPRESA EN EVENTOS INSTITUCIONALES	INDICADORES DEL PEG	45	Veces	55
12	NIVEL SATISFACCION DE USUARIOS	INDICADORES DE LOS PROCESOS	8000%	Porcentaje	90,3

FUENTE: APLICATIVO SERVICIO AL CLIENTE



De acuerdo a la tabla anterior, donde se refleja el resultado de los indicadores del Plan Estratégico de Gestión del área de Servicio al Cliente, se observa que durante la vigencia 2024, en término generales el desempeño de los indicadores es bastante positivo, con varios resultados que superan las metas establecidas para los siguientes indicadores:

- **Alcance en barrios de la campaña EMPAS en tu comuna:** Se superó la meta, lo que indica un esfuerzo adicional generando mayor impacto de la campaña en los barrios.
- **Capacitaciones y socializaciones a la comunidad sobre el servicio de alcantarillado y participación ciudadana:** Se ha superado la meta con más capacitaciones y actividades de socialización, lo que es positivo para fortalecer la relación entre EMPAS S.A. con la comunidad.
- **Adquisición de material institucional y publicitario para imagen de la empresa y pedagogía de gestión de residuos:** Se superó la meta establecida, lo que indica el esfuerzo adicional en la distribución de materiales educativos y de imagen institucional.
- **Brigadas urbanas de pedagogía de gestión de residuos sólidos y líquidos y posicionamiento de imagen de la empresa:** Se logró un mejor desempeño que el esperado, lo que sugiere una mayor involucración en la pedagogía, sensibilización sobre el manejo residuos y posicionamiento institucional.
- **Alcance en barrios del programa:** Se superó la meta pactada para el 2024, lo cual refleja un esfuerzo adicional y un mayor impacto del programa.
- **Alcance de usuarios del programa de EMPAS comunitario y capacitaciones:** El resultado muestra un alcance mayor al esperado, lo que es una señal positiva de participación y efectividad del programa.
- **Recolección de peticiones, quejas y reclamos mediante stand móvil de servicio al cliente:** Se superó la meta, lo que puede indicar que los usuarios están utilizando activamente el stand móvil para hacer consultas o expresar inquietudes, radicar peticiones.
- **Eventos comerciales y participación de la empresa en eventos institucionales:** El resultado es positivo al superar la meta, sugiriendo un mayor nivel de participación y presencia institucional.



Es importante destacar que el área de Servicio al Cliente alcanzó el resultado de los siguientes indicadores de acuerdo a lo planteado para la vigencia 2024:

- **Adquisición de material institucional para prevención de vertimientos y aceite en redes de alcantarillado:** El resultado está alineado con la meta, lo cual indica un cumplimiento satisfactorio en la adquisición del material preventivo.
- **Brigadas de mantenimiento, limpieza y dragado de redes de alcantarillado:** El cumplimiento es exacto, lo que indica que las actividades de mantenimiento y limpieza se llevaron a cabo según lo planeado.

En cuanto al resultado del estudio de “**Nivel de satisfacción del Usuario (NSU)**”, el cual para el año 2024 es de 9.37, reflejando que los usuarios en términos generales manifiestan altos niveles de satisfacción, tanto con los tiempos de respuesta como con la resolución de solicitudes.

2.3. PARTICIPACION FERIA BONITA DE BUCARAMANGA:

Por primera vez la EMPAS SA, se hace participe en la **Feria de Bucaramanga** en la cual se asistió a diferentes eventos como lo fueron:

- Desfile de picos de oro – Carrozas.
- Festival de la hamburguesa.
- Festival criollo (Centro Abastos)
- Lechona Fest
- Festival de las colonias.
- Desfile clásicos y antiguos.
- Paticas Fest
- Negocios Verdes
- Conciertos.

Realizando diferentes sensibilizaciones personalizadas sobre el uso correcto de las redes internas y externas de alcantarillado, incentivando el uso de las redes sociales de la empresa, entregando souvenirs amigables con el medio ambiente:

- *Embudos:* Sensibilizar sobre el vertimiento de aceites usados a las redes alcantarillado.
- *Porta Bolsas canino:* Sensibilizar a la comunidad sobre recoger los excrementos de sus animales y no verterlos en los sumideros.
- *Abanicos, destapadores, manillas, camisetas:* Para posicionamiento de imagen dentro de todos los habitantes participantes de la feria de Bucaramanga.

Teniendo una gran acogida y reconocimiento de la imagen empresarial en cada uno de estos eventos. Realizando el lanzamiento del equipo de Guardianes del Alcantarillado quien permitió el posicionamiento de la marca durante la Feria de Bucaramanga.





REGISTRO FOTOGRÁFICO: OFICINA DE COMUNICACIONES Y PRENSA



2.4. EVENTOS COMERCIALES E INSTITUCIONALES:

El área de Servicio al Cliente durante el año 2024 asistió a **52 eventos** de diferentes empresas e instituciones que nos invitaron a ser parte activa con sensibilizaciones sobre el correcto uso interno y externo de alcantarillado, llegando a diferentes tipos de población en nuestra labor social y ambiental. Que se relacionan a continuación:

ITEM	FECHA	LUGAR	ENCARGADO
1	16/02/2024	EMPAS	COMERCIAL
2	7/03/2024	PTAR	S.A.C
3	12/03/2024	BARRIO MUTIS	CAMARA DE COMERCIO BUCARAMANGA
4	15/03/2024	BARRIO REAL DE MINAS	CAMARA DE COMERCIO BUCARAMANGA
5	21/03/2024	UNIVERSIDAD BOLIVARIANA PONTIFICIA	UNIVERSIDAD PONTIFICIA BOLIVARIANA
6	23/03/2024	EMPAS	CDMB
7	22/04/2024	PROVENZA	JAC PROVENZA
8	27/04/2024	BETANIA	FUNDACION STO TOMAS
9	9/05/2024	COLEGIO MAIPORE	COLEGIO MAIPORE
10	22/05/2024	COLEGIO FCO PAULA SANTANDER	SERVICIO AL CLIENTE
11	25/05/2024	CANCHA VILLABEL	ALCALDIA DE FLORIDABLANCA
12	29/05/2024	EL ROCIO	SUPERINTENDENCIA SERV. PUBLICOS
13	2/06/2024	VIJAGUAL	GOBERNACION DE SANTANDER
14	7/06/2024	ESTADIO DE BUCARMANGA	ALCALDIA DE BUCARAMANGA
15	13/06/2024	COLEGIO STA TERESITA	COLEGIO STA TERESITA
16	18/06/2024	PARQUE LAS CIGARRAS	ACUEDUCTO DE BUCARAMANGA
17	27/06/2024	CAMARA DE COMERCIO	CAMARA DE COMERCIO BGA
18	1/07/2024	PIEDECUESTA	CAMARA DE COMERCIO BUCARAMANGA
19	17/08/2024	BARRIO ARENALES	ALCALDIA GIRON
20	17/08/2024	BARRIO MANZANARES	ALCALDIA BUCARAMANGA
21	18/08/2024	COLISEO VICENTE DIAZ ROMERO	DIÓGENES APARICIO
22	23/08/2024	BARRIO TRANSICIÓN	CDMB
23	24/08/2024	BELLAVISTA	ALCALDIA DE GIRON
24	27/08/2024	FOSUNAB	FUNDACION AVANZAR
25	28/08/2024	COLEGIO FCO DE PAULA SANTANDER	SERVICIO AL CLIENTE



26	29/08/2024	VIRTUAL FOSCAL	
27	29/08/2024	ADULTO MAYOR-B. PABLO VI	SERVICIO AL CLIENTE
28	17/09/2024	COLEGIO INTEGRADO JORGE ISAAC	SERVICIO AL CLIENTE
29	27/09/2024	COLEGIO NEWPORT SCHOOL	SERVICIO AL CLIENTE
30	2/10/2024	COLEGIO LAS AMERICAS	SERVICIO AL CLIENTE
31	17/10/2024	ALCALDÍA FLORIDABLANCA	ALCALDIA DE FLORIDABLANCA
32	19/10/2024	POLICIA NACIONAL	PARQUE LA FLORA - POLICIA CIVICA
33	22/10/2024	HOSPITAL UNIVERISTARIO HUS	SERVICIO AL CLIENTE
34	23/10/2024	ESCUELA NORTE BAJO	SERVICIO AL CLIENTE
35	24/10/2024	COLEGIO LA MERCED	COLEGIO LA MERCED
36	24/10/2024	FORO EMPRESARIAL	CAMARA DE COMERCIO
37	5/11/2024	DIAMMANTE II	SERVICIO AL CLIENTE
38	6/11/2024	CENFER	ALCALDIA DE BUCARAMANGA
39	7/11/2024	PARQUE DE FLORIDABLANCA	ALCALDIA DE FLORIDABLANCA
40	13/11/2024	COLEGIO NUESTRA SEÑORA DEL PILAR	SERVICIO AL CLIENTE
41	21/11/2024	ALCALDIA BUCARAMANGA	ALCALDIA BUCARAMANGA
42	21/11/2024	UNIVERSIDAD SANTO TOMAS	UNIVERSIDAD SANTO TOMAS
43	22/11/2024	UNIVERSIDAD SANTO TOMAS	UNIVERSIDAD SANTO TOMAS
44	27/11/2024	RECREAR DEL MUTIS	SERVICIO AL CLIENTE
45	16/12/2024	ESPERANZA 2	SERVICIO AL CLIENTE
46	16/12/2024	CAMPO HERMOSO	SERVICIO AL CLIENTE
47	17/12/2024	TEJAR 2	SERVICIO AL CLIENTE
48	17/12/2024	LAS HAMACAS	SERVICIO AL CLIENTE
49	18/12/2024	CORREGIMIENTO 2	SERVICIO AL CLIENTE
50	18/12/2024	SAN MARTIN	SERVICIO AL CLIENTE
51	20/12/2024	BUCARAMANGA	SERVICIO AL CLIENTE
52	22/12/2024	PANTANO	SERVICIO AL CLIENTE

FUENTE: BASE DE DATOS OFICINA SERVICIO AL CLIENTE





REGISTRO FOTOGRÁFICO: OFICINA DE COMUNICACIONES Y PRENSA

2.5. PROYECTO VERTIMIENTOS DE ACEITE-JUGUEMOSLE LIMPIO AL ALCANTARILLADO:

Se realiza por medio de un proyecto para el desarrollo de la campaña **JUGUEMOSLE LIMPIO AL ALCANTARILLADO** la adquisición de **10.000 unidades de embudos** para realizar durante el año 2025 la sensibilización.

Ante la problemática que se presenta en la actualidad, por los vertimientos nocivos que están siendo arrojados al sistema de alcantarillado de EMPAS S.A., por parte de los usuarios y que están comprometiendo el buen funcionamiento del sistema en la evacuación de las aguas residuales y pluviales; sumado al grave aumento en la contaminación de las aguas y su dificultad para depurarlas, se requiere, iniciar la campaña de sensibilización a cada uno de los usuarios para el correcto uso de las redes de alcantarillado internas y externas.

Entre las sustancias contaminantes de mayor incidencia se encuentran los aceites vegetales de cocina, los cuales, al ser arrojados al sistema de alcantarillado, se convierte en una sustancia que se endurece y se colmata, que bloquea el flujo de las aguas y que al tiempo contamina las aguas combinadas, en la proporción de 1 litro de aceite vegetal por 1 metro cubico de agua combinada, la cual afecta las cuencas hídricas rio abajo, impactando negativamente el medio ambiente.

De este modo, ante la responsabilidad social y ambiental de EMPAS S.A. se hace importante, la adquisición de los embudos plásticos para suminístralos a los usuarios, ya que, estos elementos facilitan la manera de verter los aceites usados en un recipiente plástico y evitar que los aceites sean vertidos al sistema de alcantarillado.

Por lo anterior, se proyecta realizar las jornadas de sensibilización y aprendizaje por parte de EMPAS S.A. a los usuarios, vinculándolos a la iniciativa, para que desde hogares hagan la correcta



disposición de los aceites de cocina, siendo enviados a la empresa de aseo correspondiente o para su venta a través de nuestras empresas aliadas.

2.6. NOVENAS:

Por primera vez y en cumplimiento de nuestra responsabilidad social se realizaron **8 novenas** en diferentes barrios de Bucaramanga, iniciando una prueba piloto para llegar a la comunidad en dichas festividades con un mensaje ambiental y acercamiento a la comunidad.

Realizando posicionamiento de imagen llegando a usuarios que no habían estado en ningún programa desarrollado durante el año.



REGISTRO FOTOGRÁFICO: OFICINA DE COMUNICACIONES Y PRENSA

2.7. EMPAS EN TU COMUNA:



Bajo el liderazgo del Ingeniero César Camilo Hernández Hernández, Gerente General, se inicia el programa **EMPAS EN TU COMUNA**, el cual se basa en la reunión con todos los ediles, presidentes de junta y líderes de una comuna en un barrio ubicado estratégicamente en dicha comuna, dónde son atendidos por el grupo de asesores de las áreas de: Servicio al Cliente, Expansión de Infraestructura, Gestión Comercial, Operación de Infraestructura, Proyectos Externos, junto con el Gerente General. Allí cada uno de los líderes presentes expone sus solicitudes, quejas o reclamos en nombre de su comunidad y de inmediato se le da orientación, solución, asesoría o se genera una PQR en el sitio para posteriormente dar revisión y factibilidad del caso.



Durante el año 2024 se realizaron **13 jornadas** que se describen a continuación:

N°	FECHA	COMUNA	PQRS	ASISTENTES	BARRIOS IMPACTADOS
1	14/05/2024	17	3	13	3
2	20/05/2024	4	4	31	5
3	30/05/2024	10	4	17	6
4	13/06/2024	14	4	21	4
5	25/06/2024	11	4	31	13
6	9/07/2024	1	9	11	9
7	1/08/2024	9	3	22	8
8	2/08/2024	CORREGIMIENTO 2	0	40	4
9	22/08/2024	8	1	13	6
10	7/11/2024	12	0	35	1
11	15/11/2024	TODAS	22	72	1
12	26/11/2024	5	0	12	4
13	9/12/2024	2	2	15	18

FUENTE: BASE DE DATOS OFICINA SERVICIO AL CLIENTE

Destacando el **EMPAS EN TU COMUNA** el pasado del 15 de noviembre de 2024, ya que, por primera vez se realizó una reunión de todos los ediles de Bucaramanga con el equipo directivo de EMPAS S.A. una jornada fructífera para ambas partes y llegando de diferentes maneras a nuestra comunidad.

2.8. EMPAS EN CASA:

En el año 2024 se reinventó el formato del proyecto anteriormente llamando EMPAS COMUNITARIO, modificando su nombre a **EMPAS EN CASA** y generando un programa más cercano a la comunidad, donde en cada jornada además de llevar nuestras diferentes sensibilizaciones nos acercamos a la comunidad con una oferta interinstitucional de varias empresas aliadas como fueron: **HOOPY, CAMPUSLAND, COLOMBIA COLLEGE, CDMB, ALCALDIA DE BUCARAMANGA, ALCALDIA DE FLORIDABLANCA, ALCALDIA DE GIRON, ESSA, ISABU, ECOJARDINES, EJERCITO NACIONAL, POLICIA NACIONAL, VEOLIA, SALUDMIA, SION, CAMARA DE COMERCIO**, entre otras. Quienes nos permitian brindar a la comunidad diferentes espacios según las necesidades de cada sector.

Se desarrollaron **22 jornadas** con la participación de más de **8000 adultos** sensibilizados y a los cuales se brindó información sobre el portafolio ofrecido por EMPAS SA. Aclarando que no se realizaron jornadas en Piedecuesta debido a que la zona de jurisdicción está constituida por conjunto residenciales de difícil acceso para el desarrollo normal de una jornada de Empas en Casa, como alternativa se realizó jornada de encuestas de satisfacción a la comunidad del sector.

A continuación, se presentan las jornadas realizadas en la vigencia 2024:



N°	FECHA	MUNICIPIO	COMUNA	BARRIO
1	5/04/2024	BUCARAMANGA	3	ALARCON
2	6/04/2024	FLORIDABLANCA	5	LA CUMBRE
3	24/05/2024	BUCARAMANGA	4	DON BOSCO
4	31/05/2024	GIRON	0	LUIS ALBERTO QUINTERO
5	15/06/2024	BUCARAMANGA	1	VILLA ROSA
6	22/06/2024	BUCARAMANGA	6	LA VICTORIA
7	19/07/2024	BUCARAMANGA	11	PUNTA PARAISO
8	20/07/2024	FLORIDABLANCA	4	REPOSO
9	27/07/2024	BUCARAMANGA	14	MORRORICO
10	3/08/2024	BUCARAMANGA	9	LA LIBERTAD
11	17/08/2024	GIRON	-	CARRIZAL CAMPESTRE
12	24/08/2024	BUCARAMANGA	8	CANELOS
13	7/09/2024	BUCARAMANGA	13	CDMB - NEGOCIOS VERDES
14	4/10/2024	GIRON	-	SANTA CRUZ
15	5/10/2024	GIRON	1	PORTAL 1
16	11/10/2024	GIRON	0	CORVIANDI 1
17	26/10/2024	GIRON	0	VILLA CAROLINA
18	16/11/2024	FLORIDABLANCA	4	CALDAS
19	16/11/2024	BUCARAMANGA	1	MINUTO DE DIOS
20	23/11/2024	BUCARAMANGA	1	MARIA PAZ
21	23/11/2024	BUCARAMANGA	1	KENNEDY
22	30/11/2024	BUCARAMANGA	11	COAVICONSA

FUENTE: BASE DE DATOS OFICINA SERVICIO AL CLIENTE



REGISTRO FOTOGRÁFICO: OFICINA DE COMUNICACIONES Y PRENSA



2.7. 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 empresa, 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 2024 es 9.37 indicando que es Alto con relación a los servicios que presta la EMPAS S.A. E.S.P., concluyéndose que 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 2024	APRENDIZAJE	PERCEPCIÓN	MOTIVADORES	TOTAL
9.53	8.82	9.63	9.48	9.37

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

FUENTE: INFORME NSU AÑO 2024



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 NSU 2024:

Aunque la mayoría de los usuarios reconoce y valora los servicios ofrecidos por la EMPAS S.A. E.S.P., persisten oportunidades para fortalecer el conocimiento sobre la empresa y sus servicios, especialmente en ciertos municipios donde este reconocimiento es menor. Esto impacta directamente en la confianza y la interacción de los usuarios con la empresa.

Existe una baja utilización de herramientas tecnológicas como la página web y el chat., esto puede deberse a desconocimiento o a una preferencia por medios tradicionales; a pesar de esto, los usuarios que acceden a los medios de contacto reportan satisfacción con la atención recibida, lo que evidencia la calidad del servicio brindado.

En general, los usuarios manifiestan altos niveles de satisfacción tanto con los tiempos de respuesta como con la resolución de solicitudes, aunque en algunos casos hay percepciones de indiferencia o insatisfacción que deben ser abordadas para garantizar una experiencia consistente. Los comentarios recurrentes sobre la necesidad de mayor mantenimiento, limpieza de alcantarillas y renovación de redes antiguas reflejan una preocupación de los usuarios por la calidad de la infraestructura y el impacto ambiental.

La percepción de costos elevados genera insatisfacción en ciertos segmentos de la población, lo que podría afectar la valoración general del servicio y la percepción de equidad.

Recomendaciones NSU 2024:

Implementar estrategias de comunicación más efectivas para aumentar el conocimiento sobre los servicios que ofrece la EMPAS S.A. Esto puede incluir talleres, jornadas informativas y el uso de medios masivos como redes sociales o el recibo del servicio como medio de información.

Diseñar campañas educativas para fomentar el uso de la página web y el chat como medios de contacto. Esto puede incluir tutoriales, incentivos para quienes utilicen estos canales, y una mejora en la accesibilidad de las plataformas digitales.

Priorizar inversiones en mantenimiento preventivo y correctivo de la red de alcantarillado, limpieza periódica de alcantarillas, y renovación de redes obsoletas. Esto mejorará la percepción del servicio y reducirá las quejas relacionadas con inundaciones y obstrucciones.

Evaluar mecanismos que permitan garantizar una estructura de costos justa y equitativa, considerando subsidios o beneficios para usuarios en condiciones económicas vulnerables.



Involucrar a los usuarios en programas de educación ambiental para fomentar la cultura del cuidado del alcantarillado y la disposición adecuada de residuos. Esto puede incluir campañas en colegios, comunidades y asociaciones vecinales.

Realizar mediciones periódicas de satisfacción para identificar áreas de mejora y garantizar la adaptabilidad del servicio a las necesidades cambiantes de los usuarios.

Estas acciones no solo contribuirán a mejorar la percepción y el desempeño de la empresa, sino que también fortalecerán la relación con los usuarios y el impacto positivo en las comunidades atendidas.

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

2.8. CALL CENTER:

EMPAS S.A., con el propósito de administrar de manera adecuada las relaciones con los clientes, faculta al área de Servicio al Cliente para brindar orientación al suscriptor, suscriptor potencial y usuario y dar trámite a las peticiones, reclamos, quejas y recursos, relacionados con el servicio público domiciliario de alcantarillado, que presenten los suscriptores, suscriptores potenciales y usuarios a través de los diferentes canales establecidos por la empresa.

En agosto de 2024, por primera vez inicia la atención al usuario de manera oportuna, veraz y confiable a través del centro de llamadas, el cual atiende toda solicitud telefónica y a través de la nueva línea de atención WhatsApp a los usuarios, y nuestro PBX, garantizando la aplicación de políticas, valores y normatividad vigente de EMPAS S.A.

Durante el período de ejecución el call center atendió en total **1.191** llamadas, clasificadas por mes así:

MES	N° DE LLAMADAS ENTRANTES	N° DE LLAMADAS ATENDIDAS	N° DE LLAMADAS ABANDONADAS
AGOSTO	199	199	0
SEPTIEMBRE	278	273	5
OCTUBRE	264	264	0
NOVIEMBRE	316	316	0
DICIEMBRE	139	139	0
TOTAL	1.196	1.191	5

FUENTE: INFORME FEDSIM S.A.S.





FIGURA 5: INFORME FEDSIM S.A.S.

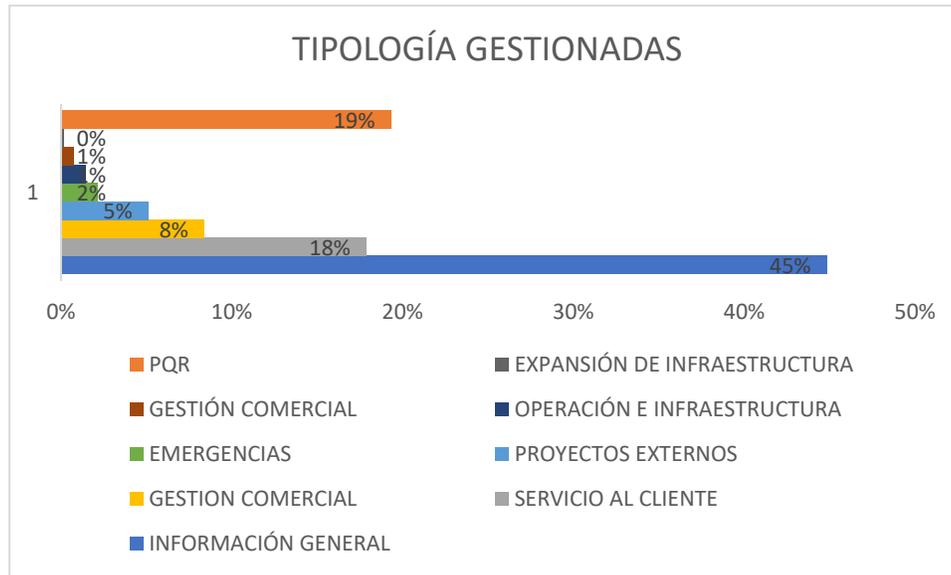
Según la figura anterior, se observa que el mes de **noviembre** registró el mayor número de llamadas atendidas, alcanzando una participación del **27%**. En contraste, diciembre presenta la menor participación, con solo un 12%. Cabe destacar que la ejecución de diciembre se realizó únicamente hasta el 16 de diciembre de 2024, lo que explica esta disminución en las llamadas atendidas durante el último mes del 2024.

De igual manera, se realizó la clasificación de las 1.191 llamadas recibidas por el call center durante la vigencia 2024, de acuerdo a la tipología de llamadas:

TIPOLOGÍA DE LLAMADAS		
TIPOLOGÍA	TOTAL, GESTIÓN	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
INFORMACIÓN GENERAL	534	45%
PQR	230	19%
SERVICIO AL CLIENTE	213	18%
GESTION COMERCIAL	100	8%
PROYECTOS EXTERNOS	61	5%
EMERGENCIAS	25	2%
GESTIÓN COMERCIAL	17	1%
OPERACIÓN E INFRAESTRUCTURA	9	1%
EXPANSIÓN DE INFRAESTRUCTURA	2	0%
TOTAL, LLAMADAS ATENDIDAS	1.191	100%

FUENTE: INFORME FEDSIM S.A.S.





En la gráfica anterior, se observa la distribución porcentual de la cantidad total (**1.191 llamadas atendidas**) de llamadas atendidas por tipología:

Categorías con mayor participación:

- Información General (534 llamadas, 45%): Es la categoría con mayor participación. Esto sugiere que la mayoría de las llamadas atendidas están relacionadas con consultas generales, lo que puede implicar que los usuarios suelen buscar respuestas básicas o información específica.
- PQR (Petición, Queja, Reclamo) (230 llamadas, 19%): La segunda categoría más frecuente, con un 19%. Esto indica que una parte significativa de las llamadas son para plantear problemas o inquietudes, lo que podría reflejar una necesidad de atención o solución a cuestiones previas.
- Servicio al Cliente (213 llamadas, 18%): Similar a PQR, pero con un enfoque más general hacia la atención al cliente. Un porcentaje alto refleja que muchos clientes necesitan soporte o asistencia de forma más directa.

Categorías intermedias:

- Gestión Comercial (100 llamadas, 8%): Aunque es relevante, esta categoría tiene una menor participación comparada con las anteriores, lo que podría indicar que el interés en temas comerciales es más limitado.



- Proyectos Externos (61 llamadas, 5%): Relativamente baja participación, sugiriendo que las consultas o necesidades relacionadas con proyectos externos no son tan frecuentes.

Categorías con menor participación:

- Emergencias (25 llamadas, 2%) y Gestión Comercial (17 llamadas, 1%): Ambas categorías representan un porcentaje muy bajo, lo que sugiere que las emergencias o gestiones comerciales específicas no son un volumen importante de llamadas.
- Operación e Infraestructura (9 llamadas, 1%) y Expansión de Infraestructura (2 llamadas, 0%): Estas categorías tienen una participación marginal, lo que indica que la mayoría de las llamadas no están relacionadas con cuestiones operativas o de infraestructura

La EMPAS SA al tener CALLCENTER durante gran parte del año 2024 además de mejorar el tiempo de atención de nuestros usuarios generamos un valor agregado en la eficiencia en atención y la omnicanalidad. A su vez son canales que permiten solucionar, asesorar, aclarar dudas y /o preguntas de una manera más rápida y eficaz.



LIZETH XIOMARA ARDILA BERNAL

Asesora de Gerencia Grado 01 - Servicio al Cliente

